

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang Pengaruh dari budaya masyarakat, kepercayaan pada pemerintah, dan kepercayaan pada teknologi dalam penerapan smart government dengan studi kasus penggunaan media sosial. Pemerintah memiliki banyak tugas dan kewajiban salah satunya yaitu pelayanan publik hal ini tertuang dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berisi tentang bagaimana aturan dalam mengatur perinsip-prinsip secara baik karena hal ini merupakan fungsi-fungsi dari pemerintahan tersebut. Perkembangnya teknologi informasi (TIK) dalam berbagai kasus, juga berdampak pada implementasinya dalam tata kelola pemerintahan (Ølnes et al., 2017). Seiring bertumbuhnya kompleksitas dalam tata kelola pemerintahan, juga dibarengi dengan kebutuhan yang sesuai dengan publik; maka hal ini memicu pemerintah untuk harus terus melakukan inovasi-inovasi baru yang dimana akan menunjang pelayanan publik terhadap seluruh masyarakat yang nantinya akan membantu dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap seluruh masyarakat (Alghawi et al., 2019). Agenda penguatan pelayanan publik di Indonesia sudah menjadi hal fundamental untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, bahkan dalam Instruksi Presiden No 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dimana berisi tentang kebijakan dan juga Strategi Nasional Pengembangan e-government merupakan sebuah bukti dari keseriusan pemerintah Indonesia agar dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan dengan melalui e-government didalamnya.

Selama beberapa tahun terakhir, konsep e-government telah memungkinkan pemerintah untuk melayani publik dengan menggunakan Internet (Alzahrani et al., 2017).

Hal ini juga memungkinkan pemerintah untuk menangkap, memproses dan melaporkan data secara efisien dan meningkatkan pengambilan keputusan mereka. Namun, kemajuan dalam teknologi cerdas, masyarakat yang lebih terinformatif dan terhubung, telah menciptakan peluang, memaksa pemerintah untuk memikirkan kembali peran mereka dalam masyarakat saat ini. Pemerintah mulai membawa konsep e-government ke tingkat yang baru dengan menyadari kekuatan data yang mereka miliki untuk meningkatkan layanan mereka, untuk memungkinkan pengalaman layanan yang terintegrasi dan mulus, untuk terlibat dengan warga, kebijakan pengembangan, dan mengimplementasikan solusi dengan baik. Sehingga konsep dari Smart Government akhirnya muncul, sebagai jawaban atas perubahan tersebut (Lemke et al., 2020). Munculnya media sosial, aplikasi seluler, analitik data besar, dan teknologi mashup memberdayakan warga untuk terhubung dengan pemerintah dengan cara baru, di atas jauh cara tradisional yang pernah dilakukan.

Smart government merupakan implementasi dari serangkaian proses tata kelola yang dimana semua itu melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), hal ini memungkinkan kelancaran dalam sektor pemerintahan maupun informasi lintas program jauh di atas cara tradisional (Alzahrani et al., 2017). Karena pada dasarnya salah satu tugas pemerintah adalah melakukan atau menyediakan pelayanan publik bagi masyarakatnya, yang dimana pemerintah dituntut atau berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan pelayanan publik maka dengan adanya hal ini Smart government memiliki tujuan untuk pemerintah yaitu akan menjadikan dan membantu pemerintah lebih maju dan tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik dan juga berkualitas tinggi bagi seluruh lapisan masyarakatnya (Yunita & Aprianto, 2018).

Dewasa ini semakin banyak pemerintah nasional maupun lokal atau daerah yang mulai menerapkan *smart government* seperti contohnya di negara EUA (United Arab Emirat) (Alghawi et al., 2019; Ameen et al., 2020), yang menekankan pada sektor publik di UEA

dalam menunjang kualitas layanan, kepuasan pengguna, dapat terwujud dengan cara menggunakan semua bentuk dari teknologi informasi, artinya pemerintah mulai menerapkan *smart government* didalam pemerintahannya, dan mendapatkan hasil bahwasanya dampak dari *smart government* di UEA memberikan pengaruh yang signifikan dan juga dapat menunjang kepuasan pengguna layanan. Dan di negara lain seperti Korea juga telah menerapkan Praktek *smart government*, di Korea dalam mewujudkan kota pintar telah menunjukkan fitur dari satu jenis yang berbeda, perkembangan ini menunjukkan bahwa *smart government* di negara korea sendiri telah di implementasikan (Sangki, 2018). Selanjutnya bahkan seperti negara tetangga, Malaysia menerapkan konsep Smart Government yang mengubah cara pandang pemerintahan jauh lebih terintegrasi (Ramli, 2017).

konsep dari smart government adalah menyeimbangkan tatanan dari sebuah pemerintah yang sedang berusaha meningkatkan kualitas dari layanan umum, yang dilakukan melalui pemanfaatan TIK secara efisien dan efektif (Singler et al., 2019). Hal ini lah yang menjadikan semakin banyak pemerintah lokal maupun dalam skala negara menerapkan smart government (J.P. MAULIDA, 2020). Saat ini, banyak daerah-daerah di Indonesia sudah menerapkan konsep Smart Government dalam tata kelolanya. Seperti di Yogyakarta yang memiliki smart service (Novriando, 2020); Bandung yang memiliki aplikasi online perizinan, hibah, dan aplikasi pengukur kinerja pegawai (Mursalim, 2017); Surabaya yang hampir semua sektornya mengintegrasikan aplikasi dalam pelayanannya (Arnandy & Suryani, 2018). Diluar pulau jawa, seperti Binjai juga menerapkan hal (Rani, 2021). Dari sini kita dapat menyimpulkan bahwa di Indonesia sendiri *smart government* sudah banyak di terapkan oleh pemerintahan daerah untuk mengembangkan daerahnya.

Menurut sumber dari web BIGBOXBLOG pada yang dipublikasikan pada tahun 2021 menyatakan bahwa konsep *smart government* sudah diterapkan pada banyak kota di

Indonesia, hal ini karena semakin banyaknya pertumbuhan populasi, dan juga mengingat jika populasi juga menimbulkan dampak bagi kompleksitas kebutuhan pelayanan publik yang dituntut untuk berjalan sesuai secara efektif dan efisien. Menjamurnya konsep smart government di berbagai daerah di Indonesia, menjadi bagian penting dalam pengelolaan pelayanan publik, sehingga hal ini memicu daerah-daerah lain yang juga berupaya untuk menerapkan hal serupa (Yunita & Aprianto, 2018).

Dengan menyusul banyaknya daerah yang menerapkan smart government di kabupaten/kota, Kabupaten Bungo, yang terletak di Provinsi Jambi merupakan salah satu kabupaten yang menerapkan *smart government*. Kabupaten Bungo mulai menerapkan *smart government* dengan menerapkan pelayanan berbasis online di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), dengan menggunakan media sosial atau media digital, dimana media sosial yang digunakan dalam pelayanan online di Dinas Dukcapil yaitu WhatsApp dan Email. Pelayanan online di dinas ini meliputi seluruh kepengurusan dari pembuatan akte, KTP, dan lain-lain, dengan cara masyarakat dapat mengakses pelayanan kependudukan tersebut dengan cara mengirimkan persyaratan yang sesuai dengan berkas kependudukan yang ingin diurus ke no WhatsApp yang sudah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bungo. Lalu setelah berkas jadi akan dihubungi kembali oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Menurut Mondary dalam (Anggreani et al., 2020) media sosial adalah salah satu sarana untuk penyimpanan informasi dan komunikasi yang pada saat ini memiliki peran yang besar, khususnya pada media massa, media masa ini merupakan media informasi yang memiliki kaitan dengan masyarakat yang digunakan untuk menjalin interaksi publik, hubungan, yang berbasis profit orientation dan dikelola oleh ahlinya atau profesional. Media sosial merupakan sebuah teknologi yang akan membawa perubahan pada fokus berorientasi pada klien didalam pemberian layanan publik, Gintovia dalam (Syarifuddin, 2020).

Dengan adanya pemanfaatan media sosial dalam melakukan pelayanan online akan mempermudah masyarakat dalam setiap melakukan kepengurusan di dinas dukcapil. Dalam pelaksanaan pelayan publik sangat diperlukan adanya percepatan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam barang atau jasa diperlukan pelayanan yang cepat dengan tingkat efisiensi dan efektifannya yang tinggi, maka dari itu sangat diperlukannya inovasi dan konsep dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, media pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah salahsatunya yaitu media sosial sebagai salah satu instrument penerapan konsep Smart Government (Sukarno & Winarsih, 2021).

Akan tetapi dengan berbagai kompleksitas dan heterogenitas masyarakat di Kabupaten Bungo, telah menciptakan tantangan tersendiri dalam penerapan konsep smart government di Kabupaten Bungo. Dan juga ada faktor-faktor yang turut serta mempengaruhi penerpan smart govenment di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten yaitu, budaya masyarakat, tingkat kepercayaan kepada pemerintah dan teknologi merupakan tiga aspek penting yang turut mempengaruhi penerapan Smart Government, khususnya dalam penggunaan media social yaitu whatsapp dan Email sebagai salah satu instrument dari Smart Government (Witanto et al., 2018).

Merujuk pada (Bennett, 2018), budaya masyarakat adalah sebuah pengamatan yang komperhensif terhadap karakteristik masyarakat dalam bentuk pengetahuan, Bahasa, agama, hukum, kebiasaan, teknologi, pola kerja, dan hal lainnya yang menunjukkan sebuah karakteristik khas dari sebuah kelompok masyarakat yang berpengaruh terhadap sebuah tindakan serta keputusannya. Lebih jauh lagi, Kepercayaan pada pemerintah menurut (Wijayanti & Sasongko, 2017), adalah suatu hubungan interpersonal antara publik untuk meyakini bahwa kebutuhan dan kepentinganya dapat diselesaikan oleh pemerintah dimasa mendatang. Terakhir, Kepercayaan pada Teknologi adalah Kepercayaan pada teknologi adalah keyakinan dari masyarakat apakah layanan dalam bentuk pemanfaatan TIK dapat

diandalkan atau tidak, jika kepercayaan tersebut dapat diandalkan maka penerapan teknologi dalam pelayanan publik akan semakin terpenuhi target penerima manfaatnya (Almarashdeh, 2018).

Maka dari itu, penulis akan meneliti tentang Pengaruh dari budaya masyarakat, kepercayaan pada pemerintah, dan kepercayaan pada teknologi dalam penerapan smart government dengan studi kasus penggunaan media sosial yaitu WhatsApp dan Email dalam pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) di Kabupaten Bungo, karena menimbang dengan penggunaan media sosial akan memberikan perubahan bagi pelayanan publik. Dan masih jarang nya dinas yang menerapkan *smart government* di kabupaten Bungo dengan media sosial, padahal media sosial merupakan platform yang bagus untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada masyarakat.

1.2.Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh dari budaya masyarakat, kepercayaan pada pemerintah, dan kepercayaan pada teknologi terhadap penggunaan *smart government* di Kabupaten Bungo tahun 2021.

1.3.Tujuan masalah

Mengetahui pengaruh budaya masyarakat, kepercayaan pada pemerintah, dan kepercayaan pada teknologi terhadap penggunaan smart government di kabupaten bungo tahun 2021.

1.4.Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya kajian keilmuan yang berkaitan dengan *smart government*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat sebagai rekomendasi kebijakan Kabupaten Bungo, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masyarakat yang menggunakan pelayanan online.

1.5.Kajian Pustaka (Literature Review)

Table 1 Kajian Pustaka

| NO | PENULIS | JUDUL | TEMUAN |
|----|------------------------------------|---|---|
| 1. | (Hartley, 2021) | <i>Public Trust and Political Legitimacy in the Smart City: A Reckoning for Technocracy</i> | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan publik terhadap pemerintah di Hong Kong dan dihasilkan bahwa kepercayaan publik terhadap sebuah legitimasi atau pemerintahan berhubungan secara positif |
| 2. | (Almuraqab & Jasimuddin, 2017) | <i>Factors that Influence End-Users' Adoption of Smart Government Services in the UAE: A Conceptual Framework</i> | Penelitian ini mengkaji bahwa ada faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penerapan smart government di UAE, dan mendapatkan hasil bahwa banyak yang melalikan faktor-faktor yang mempengaruhi padahal faktor tersebut memang dapat mempengaruhi secara signifikan seperti kepercayaan publik. |
| 3. | (Handy, 2017) | <i>Adaptasi Masyarakat Dalam Dimensi Smart People Kasus : Rusunawa Kaligawe Semarang</i> | Dengan menggunakan metode kualitatif Penelitian ini mengkaji bagaiman adaptasi masyarakat pada penerapan smart people yang mendapatkan hasil bahwa masyarakat memiliki peran yang penting karena merupakan subjek dan objek dari pembangunan yang berkelanjutan. |
| 4. | (Azizah, Industri, & Telkom, 2018) | <i>Analisis Faktor Kepercayaan Terhadap Teknologi Pada Keinginan Masyarakat Dalam Mengadopsi E-VOTING</i> | Penelitian ini menganalisis pengaruh dari kepercayaan publik terhadap teknologi pad adopsi smart govenmet yaitu e-voting, yang mendapatkan hasil kepercayaan masyarakat merupakan faktor utama yang mempengaruhi kemauan atau niat masyarakat dalam menggunakan sebuah teknologi, semakin tinggi kepercayaan pada teknologi maka semakin meningkatnya niat dari masyarakat untuk menggunakan smart government (e-voting). |

| | | | |
|----|-------------------------|---|---|
| 5. | (Hidayat, 2017) | <i>Peningkatan Layanan Public Melalui Smart Government dan Smart mobility</i> | Penelitian ini menemukan bahwasanya ada perubahan signifikan dalam inovasi pelayanan publik dengan menggunakan smart government. Berangkat dengan metodologi kualitatif, penelitian ini menyimpulkan bahwa globalisasi mendorong smart government tumbuh dalam tata kelola pemerintahan. |
| 6. | (Guenduez et al., 2018) | <i>Smart Government Success Factor</i> | Dengan metodologi penelitian kualitatif, penulis melakukan identifikasi terkait seberapa keberhasilan dalam penerapan smart government. |
| 7. | (K. Indra, 2018) | | Penulis dalam penelitian ini berusaha mengukur bagaimana penerapan dari komponen smart city yaitu smart government hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah sudah menyediakan rencana untuk keberhasilan infrastruktur smart goverment, SDM , dan juga pengaturan namun dalam hal sumber daya manusia masih belum optimal. Respon publik terhadap smart government tidak optimal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif |
| 8. | (Rolando, 2018) | <i>Tingkat Kesiapan Implementasi Smart Governance di Kota Palangka Raya</i> | Mengkaji melalui instrument survey, penelitian ini melihat satu variable penting yaitu tingkat kesiapan kota dalam mengimplementasikan smart government. |
| 9. | (K. Indra, 2018) | <i>Implementasi smart Government Kota Surakarta</i> | Penulis dalam penelitian ini berusaha mengukur bagaimana penerapan dari komponen smart city yaitu smart government hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah sudah menyediakan rencana untuk keberhasilan infrastruktur smart goverment, SDM , dan juga pengaturan namun dalam hal sumber daya manusia masih belum optimal. Respon publik terhadap smart government tidak optimal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif |

| | | | |
|-----|---------------------------|--|---|
| 10. | (Yusuf & Jumhur, 2018) | <i>Penerapan E-Government Dalam Membangun Smart City Pada Kota Bandung Tahun 2018 E-Government Implementation in Building Smart City in Bandung 2018</i> | Di dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif untuk melihat bagaimana impelentasi dari e-government di kota Bandung, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-government di kota Bandung sudah di berjalan, namun dalam penerapannya masih ada banyak kendala. E-government dianggap membantu dalam meningkatkan kualitas dari pelayanan publik karena mempercepat pekerjaan dengan bantuan teknologi informasi. |
| 11. | (Yunita & Aprianto, 2018) | <i>Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government Di Indonesia : Analisis Website</i> | Penulis meneliti tentang bagaiman perkembangan e-goverment di Indonesia dengan metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan hasil penelitian yaitu menunjukkan bahwasana ada sebanyak 83 pemerintah daerah yang berada ditahap pertama yaitu persiapan, untuk tahap ke dua (pematangan) ada 341, dan selanjutnya ada 115 pemerintah daerah yang memasuki tahap ke tiga (pemanapan), dan untuk tahap akhir yaitu pemanfaatan hanya ada 4 pemerintah daerah. |
| 12 | (Irfan et al., 2018) | <i>Pelaksanaan Smart Govenment di Kabupaten Soppeng</i> | Penulis menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini, yang mendapatkan hasil yang menyatakan bahwa pelaksanaan smart government di kabupaten Soppeng dalam pemakaian internal memanfaatkan dari teknologi ethernet sedangkan untuk layanan yang dapat diakses oleh masyarakat menggunakan internet. |
| 13 | (Schedler et al., 2019) | <i>How smart can government be? Exploring barriers to the adoption of smart government</i> | Metode kajian pustaka digunakan dalam penelitian ini, ditemukan bahwasanya terdapat aspek variative yang menjadi penghalang untuk implementasi smart government. |

| | | | |
|-----|----------------------------------|---|--|
| 14. | (Shabrinawati & Yuliasuti, 2020) | <i>Implementasi Smart Governance Berdasarkan Konsep Smart Village</i> | Dalam artikel jurnal ini peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan analisis scoring. Peneliti meneliti tentang smart government berdasarkan dari smart village yang diman penelitian ini bertujuan untuk menilai bagaimana penerapan smart goverment di kabupaten Batang dengan konsep smart village. Hasil dari penelitiannya oenerapan komponen dari smart government sebagian besar masih kurang optimal. Dari aspek sistem informasi desa sudah diterapkan dengan cukup baik, namun dalam aspek pengelolaan data dan juga aspek pelayananya masih buruk. |
| 15. | (J.P. MAULIDA, 2020) | <i>Implementasi Smart Governance Oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Qlue di Tahun 2019</i> | Aplikasi Qlue merupakan salah satu bentuk implementasi smart government. Dengan pengukuran teknis melalui FGD dengan pihak pengembang, dapat diketahui bahwasanya aplikasi ini masih belum dimanfaatkan secara maksimal |

Penelitian terdahulu banyak yang membahas mengenai kajian-kajian smart government, akan tetapi tetap saja bahwasanya tujuan dari penelitian adalah mengisi kekosongan nilai dari penelitian-penelitian sebelumnya atau disebut sebagai menemukan dan mengisi research gap. Dalam memposisikan penelitian ini, beberapa alasan telah dikumpulkan oleh peneliti setelah mempertimbangkan kajian-kajian mengenai smart government, Kajian mengenai smart government memang sudah tumbuh mendominasi, akan tetapi penelitian terdahulu banyak mengkaji smart government hanya dalam lingkup sempit satu aspek variable, untuk melengkapinya maka peneliti akan mengkaji dengan tiga variable. Maka dari itu, penelitian ini akan mencoba mengisi kekosongan penelitian penelitian sebelumnya dengan setidaknya kedua alasan tersebut.

1.6.Kerangka Teori

1.6.1. Smart government

Dalam konsep ini, pemerintah, seperti halnya organisasi publik, telah mencapai beberapa prestasi dalam pembentukan efisiensi untuk pengambilan keputusan

melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Schedler et al., 2019). Selama beberapa dekade terakhir, dua konsep utama telah dikaitkan dengan penggunaan internet oleh pemerintah dalam pemanfaatan TIK; seperti komunikasi E-government dan pemerintahan yang cerdas (Smart Government). E-government telah memungkinkan pemerintah untuk melayani warganya menggunakan teknologi internet. Selain itu, hal ini juga memungkinkan pemerintah untuk menangkap, memperoleh, memproses, menyimpan, dan melaporkan data secara efisien serta meningkatkan proses pengambilan keputusan (Glybovets & Mohammad, 2017).

Namun demikian, ada kemajuan besar dalam penggunaan teknologi TIK dalam sektor pemerintahan. Seiring kehidupan sipil yang semakin kompleks, aspek pelayanan juga menuntut semakin efektif dan efisien untuk menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik dan terhubung secara global. Gabungan dari upaya mengkombinasikan E-government dari berbagai bentuk pelayanan, membuat faktor-faktor ini menciptakan lebih banyak peluang untuk pembangunan, yang telah memaksa banyak pemerintah untuk menarik kembali posisi dan peran mereka dalam masyarakat dan pembangunan modern. Sehingga upaya integrasi tersebut melahirkan sebuah konsep Smart Government, yang lahir sebagai konsep transformasi dari E-government dan pelayanan tradisional yang pernah ada (K. Indra, 2018).

Smart government merupakan penerapan dari suatu susunan proses tata kelola dengan memanfaatkan teknologi dan komunikasi (TIK) sehingga mampu memberikan kemudahan sektor pemerintahan lintas program, yang memiliki tujuan agar pemerintah lebih mampu serta tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan kualitas yang tinggi (Firto et al., 2017). Pemerintahan Cerdas atau yang disebut sebagai *Smart Government* (Tampubolon, 2017), menurut (Alshamsi et al., 2020), penggunaan Smart Government (*Smart Government Usage*) merupakan sebuah implementasi konsep pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam beberapa fase indikator, yakni:

- a. Mencari informasi melalui pelayanan (*Information dependency*)

Masyarakat memanfaatkan ketersediaan layanan publik dari sebuah instansi pemerintah dalam bentuk pemanfaatan teknologi informasi seperti website atau aplikasi yang tersedia untuk mencari informasi yang dibutuhkan oleh

masyarakat. Artinya masyarakat mengandalkan dirinya terhadap penggunaan TIK pada upaya pencarian informasi yang dibutuhkan

b. Menggunakan layanan saat ini (*User current experience*)

Saat masyarakat membutuhkan layanan dari instansi pemerintah, ketersediaan teknologi informasi dalam bentuk website atau aplikasi yang tersedia akan bisa digunakan oleh masyarakat pada waktu yang fleksibel tanpa harus melalui proses birokrasi yang rumit

c. Menggunakan layanan dimasa depan (*User future experience*)

Masyarakat akan menggunakan teknologi informasi yang disediakan oleh instansi pemerintah dalam bentuk website atau aplikasi untuk urusan-urusan lain dimasadepan dan memperoleh pengalaman dari upaya tersebut di masadepan.

Lebih jauh lagi, smart government memiliki strategi dan tujuan yang sangat jelas bagi kebermanfaatn publik dengan memanfaatkan Teknologi dan Informasi (TIK) yang tersedia. Dalam Smart Government, intisarinnya adalah mengenai upaya perbaikan pelayanan publik yang lebih mendominasi keperluan partisipasi publik untuk bekerjasama dengan pemerintah, sehingga bentuk partisipasi ini dapat berbentuk saran dan kritik terhadap kinerja pelayanan pemerintah yang dituntut menjadi lebih cerdas. Dalam beberapa dekade terakhir, memungkinkan pemerintah untuk melayani warga menggunakan teknologi internet. Selain itu, teknologi telah memungkinkan pemerintah untuk memperoleh, memproses, memanipulasi, menyimpan, mengambil, dan melaporkan data dengan cara yang efisien dan handal (Schedler et al., 2019). Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi implementasi dari smart government, yakni: faktor manusia, faktor teknologi, dan faktor institusional.

Menurut (Rolando, 2018b), implementasi dari *smart government* yang terkait dengan pelayanan publik administratif, mencakup pada aspek partisipasi publik dalam pengambilan keputusan (Kritik dan Saran), layanan online, pemerintahan yang transparan, serta sarana dan prasarana untuk mendukung hal-hal tersebut. Penawaran penggunaan TIK pada aspek pemerintahan yang mendorong laju Smart Government membuat integrasi antar aspek semakin nyata, seperti untuk menghubungkan lingkungan digital, fisik, pribadi, dan juga umum. Serta digunakan

untuk sarana berinteraksi dan kolaborasi secara aktif dan pasif dengan warga (Guenduez et al., 2018).

Smart Government adalah langkah besar lanjutan dari *E-government* dengan memanfaatkan teknologi dan informasi dalam menunjang kinerja yang lebih baik, *smart government* identik dengan penerapan *e-governement* secara keseluruhan. *E-government* merupakan salah satu bagian dari penerapan smat government berbasis elektronik yang digunakan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan TIK dalam bentuk website atau media elektronik yang lain. *Sebagai sebuah* mekanisme baru antara pemerintah dengan masyarakat dan juga dengan kalangan kepentingan lainnya, penerapannya bertujuan untuk memperbaiki kualitas dari pelayanan publik dengan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelyanan terhadap masyarakat secara efektif, efisien, dan juga interaktif (Singler et al., 2019).

1.6.2. Budaya Masyarakat

Dalam implementasi tata kelola pemerintahan, berbagai hal telah berkontribusi untuk turut mempengaruhi implementasinya. Hal-hal tersebut dapat berupa tantangan dan/atau kesempatan yang datang dalam implementasi sebuah tata kelola pemerintahan, termasuk juga dalam konteks ini untuk menyediakan pelayanan publik yang efisien dan efektif bagi masyarakat. Salah satu aspek yang juga berperan penting dalam memberikan pengaruh terhadap implementasi pelayanan publik adalah tentang kebudayaan masyarakat. Budaya merupakan sebuah pengamatan yang komperhensif terhadap karakteristik masyarakat dalam bentuk pengetahuan, Bahasa, agama, hukum, kebiasaan, teknologi, poa kerja, dan hal lainnya yang menunjukkan sebuah karakteristik khas dari sebuah kelompok masyarakat (Bennett, 2018).

Menurut (Waldman et al., 2017), sebuah kebudayaan lokal yang sudah terbentuk sejak lama akan berkontribusi pada perubahan model pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga. Seperti yang dijelaskan oleh (Bennett, 2018), bahwasanya unsur budaya secara keseluruhan dan juga kombinasi dari dampak lingkungan yang ditinggali adalah implikasi dari perilaku manusia yang terkendalikan oleh sebuah pilihan yang dibuat. Pilihan yang dibuat tersebut merupakan sebuah bentuk ekspresi adaptif yang terjadi pada sebuah lingkungan hidup. Sebuah dominasi pilihan yang dibuat merupakan konsep apatasi yang

dilandasi dengan kenyataan bahwa manusia selalu memiliki tujuan pada lingkungan sekitarnya yang harus dicapai dengan prinsip dan sikap yang dianut terhadap sebuah fenomena.

Johns, Maitland, dan Bauer didalam (Allam & Newman, 2018), mengidentifikasi nilai-nilai budaya sebagai salah satu faktor yang berpengaruh pada adopsi TIK pada sektor pemerintahan. Para penulis ini sampai pada kesimpulan yang cukup umum bahwa lingkungan budaya lokal mempengaruhi dan membentuk nilai-nilai yang dianut oleh anggota masyarakat. Dengan pengukuran indikator yang dibuatnya, para penulis tersebut meyakini bahwa masyarakat (civil society) yang mengadopsi kebudayaan lokal harus mengampu indikator berikut untuk kesuksesan penggunaan TIK dalam sektor pemerintahan, yakni:

a. Kepatuhan pengguna (*user compliance*)

Sebagai pengguna, masyarakat yang mengikuti regulasi dari penggunaan pelayanan yang memanfaatkan TIK dalam sektor pemerintahan akan berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan yang sudah dirancang oleh institusi pemerintahan

b. Belajar dari pengalaman lain (*Learn from other experience*)

Mempelajari pengalaman orang lain yang sudah pernah berpartisipasi dalam pelayanan yang memanfaatkan TIK dalam sektor pemerintahan adalah indikator yang juga mempengaruhi kualitas pelayanan pemerintahan. Karena masyarakat sebagai pengguna akan memahami mekanismenya sebelum menggunakannya

c. Mendahulukan kewajiban (*User responsibility*)

Memahami kewajiban yang harus dipenuhi masyarakat sebagai pengguna sebuah layanan publik berbasis TIK merupakan tahapan awal sebelum berpartisipasi, selanjutnya adalah melakukan kewajiban dalam bentuk persyaratan yang diminta oleh instansi pemerintah untuk mengakses layanan akan mempermudah proses pelayanan.

Akan tetapi, indikator-indikator keberhasilan yang sudah disebutkan diatas akan dipengaruhi dengan kebudayaan lokal dengan mengedepankan alasan-alasan berbasis kebudayaan setempat. Oleh karena itu, lingkungan budaya dan sejarah

yang unik dari wilayah tertentu harus diperhitungkan sebagai bagian dari kebijakan penggunaan TIK dalam sektor pemerintahan untuk benar-benar mengukur smart government dan kesiapan mereka untuk masa depan. Budaya masyarakat adalah karakteristik disebuah daerah, dengan perilaku dan adat istiadat yang sudah secara turun-temurun yang menciptakan sebuah kebiasaan. Sehingga sebuah implementasi pembaharuan asing di setiap daerah berbeda, akan memiliki implikasi yang berbeda juga (AFIFAH, 2019). Kebudayaan didefinisikan oleh Suranto dalam (Setiawan, 2017) adalah dimana setiap manusia memiliki potensi dari budaya yaitu pikiran (cipta), karya, kehendak (krasa) dan rasa, yang dimana dari keempat potensi tersebut itulah yang disebut dengan budaya yang berarti kebudayaan adalah hasil cipta, karya, rasa karasa manusia yang digunakan untuk mengembangkan kemampuan ilmu pengetahuan dan alam berfikir, dan masyarakat adalah sekelompok manusia yang menempati di daerah tertentu yang terikat pada pemahaman dan kepentingan-kepentingan yang melekat. Budaya masyarakat berpengaruh pada penerapan smart government jika kebudayaan masyarakat dihubungkan dengan pembaharuan asing akan memiliki hubungan yang saling mempengaruhi satu sama lainnya, dan akan saling memproduksi sehingga budaya mampu untuk mempengaruhi penerapan teknologi dalam sebuah tata kelola pemerintahan (Setiawan, 2017).

1.6.3. Kepercayaan Pada Pemerintah

Aspek yang paling penting dari pelayanan publik adalah bagaimana penerima manfaat dapat secara maksimal terpenuhi kepentingannya oleh pemerintah, sehingga hal ini akan berkorelasi terhadap kepercayaan publik sebagai penerima manfaat terhadap pemerintah yang dapat berimplikasi pada pelayanan-pelayanan yang disediakan dimasa depan. Menurut Kremer dan Tylor dalam (Wijayanti & Sasongko, 2017), kepercayaan terhadap pemerintah merupakan suatu hubungan interpersonal antara publik untuk meyakini bahwa kebutuhannya dapat diselesaikan oleh pemerintah dimasa mendatang. Kepercayaan pada pemerintah (Trust in Government) dapat dibangun dengan melakukan tindakan yang mendukung untuk membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, dan juga adanya hubungan yang timbal balik antara pemerintah dan masyarakat, dan juga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat didapatkan dengan adanya konsisten dan juga komitmen dari penyelenggara pemerintah (Purwanto & Susanto, 2018).

Ketidakpercayaan publik sering disalahkan pada buruknya fungsi layanan publik, dan dalam wacana politik layanan publik yang berfungsi dengan baik dapat menciptakan kepercayaan pada pemerintah. Hubungan antara kinerja dan kepercayaan hanya dapat dibuat jika ada kondisi yang sangat spesifik. Sangat jelas bahwa kinerja pelayanan publik memiliki dampak tertentu pada kepercayaan publik pada pemerintah, tetapi disisi lain juga tingkat kepercayaan yang ada pada pemerintah dapat berdampak pada implementasi sebuah pelayanan pemerintah yang disediakan untuk publik (Alzahrani et al., 2017). Kepercayaan kepada pemerintah diharapkan dapat mendorong terselenggaranya pelayanan publik secara efektif. Namun, orang-orang dalam tingkatan yang berbeda tidak selalu mengakui konsep kepercayaan yang sama, artinya bahwa faktor dominasi tingkat kepercayaan publik yang berbeda sangat berpengaruh terhadap sebuah pelayanan publik (Christensen et al., 2020). Menurut Mayer didalam (Tahmina & Chowdhury, 2019), menjelaskan setidaknya indikator-indikator ini akan mempengaruhi kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh intitusi pemerintah, yakni:

a. Kompetensi pelayanan (*Service competency*)

Keyakinan masyarakat terhadap kemampuan yang tersedia dalam penyelenggaraan pelayanan publik turut berkontribusi dalam pembangunan kepercayaan yang positif antara masyarakat dan institusi pemerintah. Jika kompetensi dinilai berpihak pada masyarakat, maka kepercayaan publik semakin tinggi.

b. Berorientasi pada kepentingan pengguna (*User' interest oriented*)

Pemenuhan kebutuhan dari pelayanan publik akan berkorelasi dengan bagaimana publik memberikan penilaian dalam sebuah layanan publik. Sebuah intitusi pemerintahan dengan ketersediaan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang baik akan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat melalui layanan yang dibuat.

c. Integrasi pelayanan (*Service integration*)

Jangka konektifitas antara masyarakat selaku pengguna dengan sistem pelayanan yang ada berkorelasi dengan kepercayaan publik. Semakin mudah integrasi antar pengguna dan sistem, maka kepercayaan publik akan semakin bertahan lama.

d. Kualitas keamanan (*security quality*)

Masyarakat harus meyakini bahwasanya pemerintah dapat menjaga kepentingan masyarakat agar tidak disalagunakan oleh pihak manapun, maka dari itu prediktabilitas dari publik terhadap keamanan yang ada pada pelayanan publik untuk dapat melihat hal tersebut merupakan hal yang penting

Keyakinan bahwa suatu pihak memiliki niat atau insentif untuk bertindak demi kepentingan pihak lain adalah karakteristik inti dari hubungan kepercayaan. Banyak inisiatif reformasi telah berkonsentrasi pada perbaikan kesenjangan antara apa yang diinginkan warga negara dan apa yang ditawarkan pemerintah. Dalam rangka memperkuat hubungan antara apa yang diinginkan warga negara dan layanan apa yang ditawarkan, banyak pemerintah bereksperimen dengan pengenalan berbagai jenis inovasi pelayanan publik. Idenya adalah bahwa tingkat kepercayaan terhadap pemerintah akan memaksa penyedia layanan untuk mengubah prospektus pelayanannya, atau dalam skala yang lebih kuat akan menghambat dan/atau menjadi sebuah kesempatan (Foster & Frieden, 2017). Sehingga pemahaman tentang tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah sangat diperlukan, informasi mengenai ini untuk membantu pelayanan publik untuk lebih mengantisipasi apa yang diinginkan warga, dan untuk memberi sinyal pada daerah-daerah di mana warga menganggap layanan yang ada masih berkualitas rendah (Widiani & Abdullah, 2018).

1.6.4. Kepercayaan Pada Teknologi

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam skala besar tidak hanya memiliki keuntungan, tetapi juga menimbulkan tantangan tertentu. Salah satu tantangan yang dapat mempengaruhi penggunaan TIK dalam pelayanan pemerintahan adalah tingkat kepercayaan publik, khususnya terhadap jenis TIK yang digunakan. Kepercayaan adalah sebuah sikap yang tumbuh dalam satu pihak bahwasanya sebuah kebutuhan milihnya akan dipenuhi dimasa mendatang oleh pihak lain. Kepercayaan lebih jauh lagi, adalah sebuah bentuk kerja sama sebagai variabel penentu kesuksesan dan kualitas hubungan yang berjangka panjang (Salam, 2017). Menurut (Li, 2021), setidaknya berikut merupakan indikator untuk mengukur kepercayaan pada teknologi informasi yang digunakan oleh sektor pemerintahan:

a. Kualitas sistem (*Quality system*)

Masyarakat sebagai pengguna harus meyakini bawasanya website atau aplikasi yang digunakan dalam sektor pemerintahan aman dari gangguan dalam menjalankan pelayanan

b. Kebijakan pendukung (*Supporting policy*)

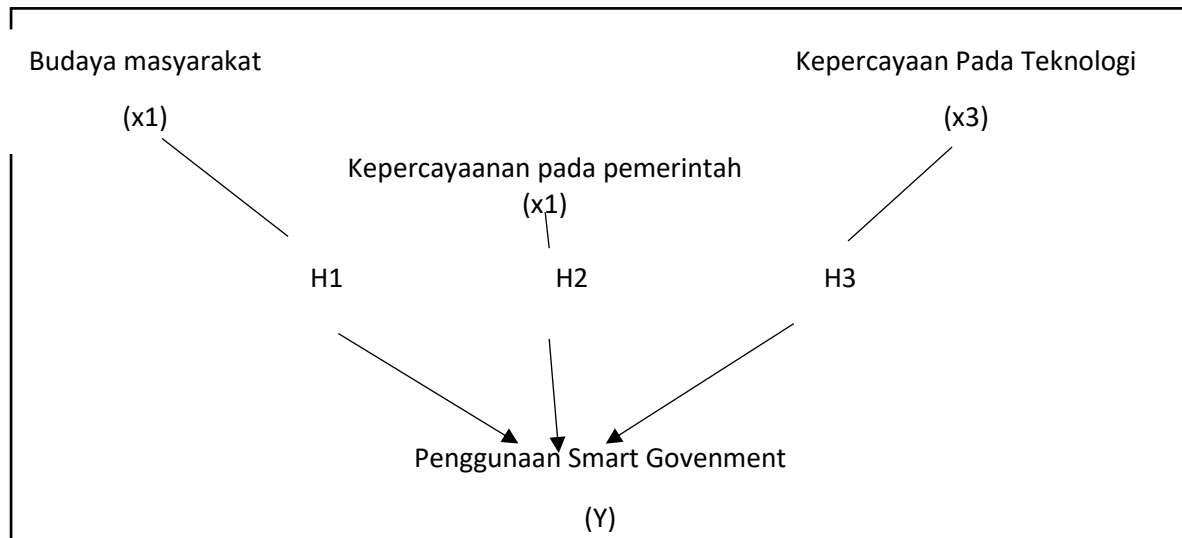
Penerapan kebijakan yang mendukung penggunaan teknologi dalam pelayanan publik merupakan aspek yang juga berkontribusi dalam peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap teknologi yang digunakan. Karena kebijakan dan regulasi yang mendukung akan membuat masyarakat semakin meyakini kualitas dari penerapan teknologi.

c. Keamanan sistem (*Security system*)

Tingkat keamanan merupakan yang paling terpenting. Masyarakat harus diyakinkan dengan ketersediaan protokol keamanan dalam proses transaksi data antara pengguna dan pemerintah, yang artinya bahwa sistem harus bisa menjamin keselamatan data publik yang sedang ditransaksikan.

Meski penerapan teknologi terhadap pelayanan pemerintahan membawa tingkat transparansi tertentu dan menawarkan ruang lingkup yang baik untuk cara pelayanan yang inovatif, tetap saja dalam beberapa kasus publik tetap curiga terhadap penggunaan TIK dalam hubungannya dengan pemerintah (MaryHo et al., 2017). Padahal TIK dapat digunakan secara efisien dan efektif hanya jika dipercaya oleh publik (Almarashdeh, 2018). Kepercayaan pada teknologi adalah keyakinan dari masyarakat apakah layanan dalam bentuk pemanfaatan TIK dapat diandalkan atau tidak, jika kepercayaan tersebut dapat diandalkan maka penerapan teknologi dalam pelayanan publik akan semakin terpenuhi target penerima manfaatnya (Almarashdeh, 2018).

Gambar 1. Kerangka Teoritik/Model Penelitian



Keterangan :

H adalah hipotesa

X1 adalah variabel independen ke pertama (1)

X2 adalah variabel independen ke kedua (2)

X3 adalah variabel independen ke tiga (3)

Y adalah variabel dependen

1.7. Hipotesa

1.7.1. Budaya masyarakat (*Public Culture*) mempengaruhi penggunaan *smart government* signifikan.

1.7.2. Kepercayaan Pada Pemerintah (*Trust In Government*) mempengaruhi penggunaan *smart government* secara positif dan signifikan.

1.7.3. Kepercayaan Pada Teknologi (*Trust In Technology*) mempengaruhi penggunaan *smart government* secara positif dan signifikan.

1.8. Definisi Konseptual dan Oprasional

1.8.1. Definisi konseptual

1.8.1.1. Smart Government (Y)

Smart government adalah sebuah proses dimana sebuah pemerintahan atau instansi dalam melaksanakan program dan melakukan pelayanan publik dengan memanfaatkan Teknologi dan Komunikasi (TIK) sehingga dapat berjalan lebih efektif dan efisien

1.8.1.2. Budaya Masyarakat (X1)

Budaya adalah karakteristik dari masyarakat berbentuk pengetahuan, bahasa, agama, hukum, kebiasaan, teknologi, pola kerja, pola pikir, dan hal lainnya. Yang memiliki kekhasan tersendiri dari kelompok masyarakat sehingga mempengaruhi sebuah tindakan dan juga keputusan.

1.8.1.3. Kepercayaan Pada Pemerintah (X2)

kepercayaan terhadap pemerintah adalah dimana publik mempercayai apakah kebutuhan dan juga kepentingan dapat diselesaikan oleh pemerintah dimasa mendatang.

1.8.1.4. Kepercayaan Pada Teknologi (X3)

kepercayaan terhadap teknologi adalah kepercayaan publik apakah kebutuhan dan kepentingannya dapat diselesaikan dengan memanfaatkan teknologi dimasa mendatang.

1.8.2. Definisi Operasional

1.8.2.1. Smart Government (Y)

- a. Y1 : Mencari informasi melalui pelayanan (*Information dependency*)
- b. Y2 : Menggunakan layanan saat ini (*User Current experience*)
- c. Y3 : Menggunakan layanan dimasa depan (*User future experience*)

1.8.2.2. Budaya Masyarakat (X1)

- a. X1.1 : Kepatuhan pengguna (*User compliance*)
- b. X2.2 : Belajar dari pengalaman orang lain (*Learn from other experience*)
- c. X3.3 : Mendahulukan kewajiban (*User responsibility*)

1.8.2.3. Kepercayaan Pada Pemerintah (X2)

- a. X2.1 : Kompetisi pelayanan (*Service competency*)

- b. X2.2 : Berorientasi ada kepentingan pengguna (*User interest oriented*)
- c. X2.3 : Integrasi pelayanan (*Service integration*)
- d. X2.4 : Kualitas keamanan (*Security quality*)

1.8.2.4.Kepercayaan Pada Teknologi (X3)

- a. X3.1 : Kualitas sistem (*Quality system*)
- b. X3.2 : Kebijakan pendukung (*Supporting policy*)
- c. X3.3 : Keamanan sistem (*Security system*)

1.9.METODOLOGI PENELITIAN

1.9.1. Tipe penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari budaya masyarakat, kepercayaan pada pemerintah, dan kepercayaan pada teknologi pada penerapan *smart government* dengan studi kasus pelayanan online melalui medi sosial di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo, Provinsi Jambi. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Metodologi penelitian kuantitatif adalah studi tentang masalah-masalah sosial berdasarkan uji teori yang terdiri dari variabel-variabel yang dikuantifikasi dan dianalisis menggunakan prosedur statistik untuk menentukan apakah generalisasi konsep-konsep itu benar atau salah (J. Creswell, 2013). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bertipe survey, tipe instrumen survey merupakan teknik yang dapat digunakan dalam upaya untuk mendapatkan data dari tempat tertentu secara alamiah atau bukan data buatan, dengan sebuah proses pengukur yang dimana akan melibatkan pengajuan pertanyaan kepada reponden, dan juga mencari sampel penelitian dengan mengumpulkan informasi dari sebagian kecil orang yang akan di jadikan perwakilan dari sejumlah banyak orang (Nanang, 2012).

1.9.2. Populasi dan Sempel

Menurut (J. D. Creswell & Creswell, 2017), menyebutkan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang dimana terdiri dari subyek atau obyek penelitian dimana mempunyai kualitas dan juga karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Populasi didalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Bungo, Provinsi Jambi. Sampel adalah sebageian yang dari keseluruhan dari objek yang akan diteliti dan dianggap dapat dijadikan sebagai perwakilan (representasi) dari seluruh populasi (Darmawan, 2019). Sempel juga bisa diartikan sebagai sebuah bagian kecil dari jumlah populasi yang diambil dengan sesuai prosedur tertentu yang dimana akan dapat mewakili populasinya (Suwandi et al., 2018), dalam penelitian ini akan menggunakan teknik Probability sampling dengan jenis simple Random sampling, yang artinya bahwa peneliti akan menyebarkan kuesioner secara acak kepada 99 responden dari jumlah populasi tetapi dengan menentukan karakteristik responden yang bisa dijadikan sample pada penelitian dimana yang tetap memperhatikan representative aspect (J. D. Creswell & Creswell, 2017). Karakteristik responden yang bisa menjadi sample dalam penelitian ini adalah :

1. Responden dengan umur diatas 20 tahun
2. Pernah menggunakan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Bungo, Provinsi Jambi dalam bentuk melalui Whats App dan/atau Email dengan periode bulan Janurari hingga dengan bulan Agustus tahun2021;
3. Memiliki salah satu media sosial antara Whats App dan/atau Email.

Didalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel akan ditentukan melalui penghitungan dari rumus Slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = Margin error 10%

Berdasarkan rumus Slovin tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned}n &= 236.000 / (1+(236.000 \times (0,1)^2)) \\&= 236.000 / (1+ (236.00 \times 0.01)) \\&= 236.000 / (1+2.360) \\&= 236.000 / 2361 \\&= 99,95 \text{ **Dibulatkan menjadi 100**}\end{aligned}$$

1.9.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dalam sebuah studi. Teknik pengumpulan data menurut (Darmawan, 2019), adalah sebuah kegiatan atau proses yang dilakukan oleh peneliti untuk menemukan dan mengungkap berbagai fenomena, informasi, serta kondisi lokasi penelitian yang sesuai dengan lingkup penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, data primer akan dikumpulkan dengan kuesioner (angket) dan data sekunder akan dikumpulkan melalui studi pustaka. Menurut (Yusup, 2018), kuesioner adalah pengumpulan data primer yang dimana dalam pengumpulannya menggunakan item-item pernyataan atau pertanyaan dengan format tertentu, kuesioner merupakan metode pengumpulan data untuk studi survei. Sebagai sebuah bidang statistik terapan dari survei penelitian manusia, metodologi survei mempelajari pengambilan sampel unit individu dari suatu populasi untuk diajukan pertanyaan-pertanyaan terkait penelitian untuk meningkatkan jumlah dan akurasi tanggapan dalam survei. Kuesioner mencakup instrumen atau prosedur yang mengajukan satu atau lebih pertanyaan yang mungkin dijawab atau mungkin tidak dijawab (J. D. Creswell & Creswell, 2017).

Dalam penelitian ini peneliti akan menyebarkan kuesioner berupa *google form* kepada responden terpilih melalui teknik pengambilan *random sampling*, yang mana kuesioner akan di bagikan kepada masyarakat secara acak dengan kuota 100 dengan menggunakan *google form* ke masyarakat kabupaten Bungo yang sudah menggunakan pelayanan online dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bungo.

1.9.4. Instrumen dan Pengukuran data Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebuah instrumen yang dimana memiliki kedudukan yang penting didalam melakukan penelitian hal ini karena instrumen memiliki peran dalam proses pengambilan data, karena data yang reliabel dan valid tergantung apakah instrumen itu valid atau tidak, dengan begitu data yang akan dihasilkan akan menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya (Yusup, 2018). Penelitian ini menggunakan instrumen yaitu kuisoner (angket) tertutup. Kuesioner tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden hanya perlu memilih pada jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti kepada responden (J. D. Creswell & Creswell, 2017). Pengukuran data ini digunakan untuk menentukan hasil dari penelitian, penelitian ini untuk pengukuran data menggunakan skala likert, *skala lingket* ini digunakan untuk menganalisis jawaban dari responden yang diperoleh dari kuisoner, skala lingket dikenal sebagai skala psikomentrik yang umumnya digunakan dalam angket (Suwandi et al., 2018). Skala lingket dalam penellitina ini yaitu :

Table 2. Skala Lingekt

| No | Jawaban | Nilai |
|----|---------------------|-------|
| 1 | Sangat setuju | 5 |
| 2 | Setuju | 4 |
| 3 | Netral | 3 |
| 4 | Tidak Setuju | 2 |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 |

1.9.5. Teknik analisis data

Teknik analisa data adalah sebuah media yang berguna untuk menarik kesimpulan dari

hasil data yang dikumpulkan, analisis dapat dibedakan berdasarkan dari jumlah variabelnya yaitu analisis bivariat, univariat, dan multivariat (J. D. Creswell & Creswell, 2017). Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan analisis multivariat. Karena Multivariate Analysis merupakan teknik analisis yang dilakukan untuk menganalisis hubungan lebih dari dua variabel. Dalam konteks penelitian ini, terdapat tiga variabel yang akan diuji yaitu perihal budaya masyarakat (x1), kepercayaan terhadap teknologi (x2), dan kepercayaan terhadap pemerintah (x3) terhadap penggunaan smart government (y1). Lebih jauh lagi, untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen menggunakan teknik Korelasi (Sugiyono, 2001), sedangkan untuk menjelaskan pengaruh X terhadap Y menggunakan analisis regresi linier berganda. Yaitu suatu analisis asosiasi yang digunakan secara bersamaan untuk meneliti pengaruh dua atau lebih variabel bebas (x) terhadap satu variabel tergantung (y) dengan skala interval (Sugiyono, 2001). Setelah data primer terkumpul, maka peneliti akan menggunakan Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS). Menurut (Anuraga et al., 2017), SEM-PLS adalah salah satu dari klasifikasi model SEM, tujuannya adalah untuk memprediksi pengaruh dari variabel X pada Y dan juga dapat memperjelas hubungan teoritikal pada kedua variabel. Data yang diolah didalam SEM-PLS merupakan bentuk dari uji regresi yang dilakukan oleh peneliti. Uji regresi adalah bentuk dari proses pengujian validasi data dan reliabilitas untuk memperoleh kesimpulan apakah data tersebut dapat dipertanggungjawabkan atau tidak, sehingga penggunaan SEM-PLS berguna untuk melakukan uji regresi tersebut (Nanang, 2012). Dalam prosesnya, Validasi adalah suatu indeks yang dapat menunjukkan alat ukur apakah benar-benar terukur apa yang seharusnya diukur, validasi berguna untuk mengetahui apakah kuesioner yang sudah di susun mampu untuk mengukur sesuai dengan apa yang akan kita ukur dalam penelitian. Disisi lain, Reliabilitas adalah berguna untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat di andalkan dan juga dapat dipercaya (J. D. Creswell & Creswell, 2017). Menurut (Amirul, 2018), regresi merupakan alat ukur yang dapat digunakan dalam pengukuran tidak ada atau adanya korelasi antara variabel. Uji hipotesa adalah cabang dari ilmu statistika inferensial yang dapat dipergunakan dalam menguji kebenaran dari suatu pertanyaan secara statistik dan juga dapat menarik kesimpulan apakah pertanyaan tersebut ditolak atau tidak (Dickson, 2020).