

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Studi ini akan mengkomparasikan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Gunungkidul, Kabupaten Kulon Progo dan Kota Yogyakarta. selain mengkomparasikan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online, studi ini juga akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan media aduan masyarakat berbasis *online*.

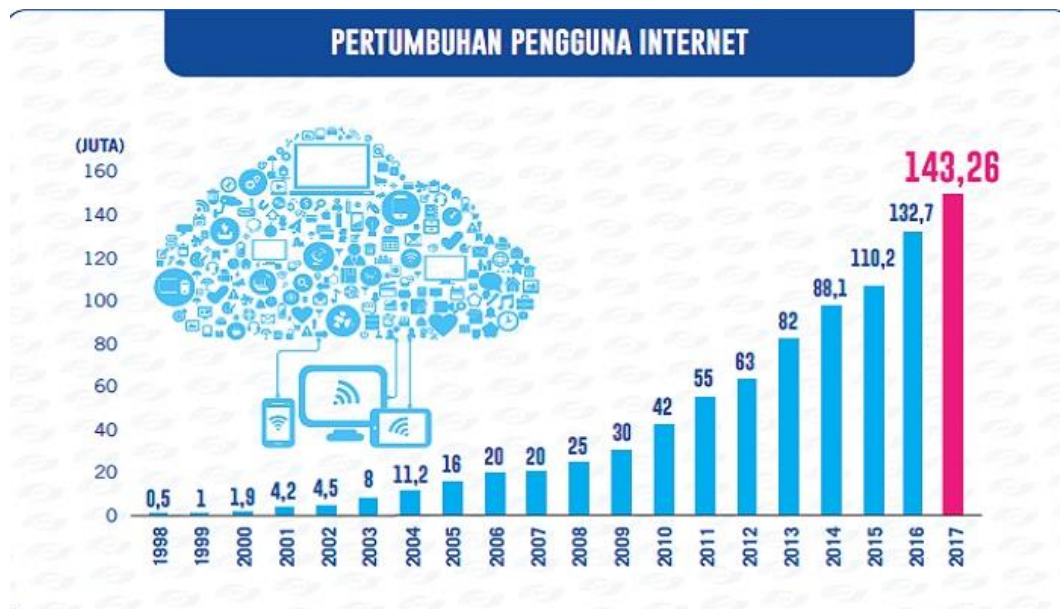
Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mengubah bagaimana individu, organisasi, dan pemerintahan bekerja. Persebaran informasi, produk, dan jasa yang semula dilakukan secara manual telah beralih ke kanal elektronik. Kemudahan dalam bertransaksi dalam berbagai sektor khususnya sektor pemerintahan melalui internet telah menarik minat banyak orang. Faktor penting penggunaan teknologi internet dalam pelayanan pemerintah adalah jangkauan akses yang lebih luas dan merata ke seluruh lapisan masyarakat di manapun berada (Purwidyasari, 2017; Syafruddin, 2017).

Menurut hasil survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia tahun 2017 sejumlah 143,26 juta orang. Angka tersebut setara dengan 54,68% jumlah penduduk

Indonesia sebesar 262 juta orang. Pengguna di tahun 2017 meningkat dai sebelumnya di tahun 2016 sebesar 132,7 juta orang pengguna internet. Penggunaan internet di Indonesia selalu meningkat setiap tahunnya. (APJII, 2018)

Gambar 1.1

Pengguna Internet di Indonesia tahun 2017



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2018

Peningkatan jumlah pengguna internet setiap tahunnya nyatanya telah sejak lama direspon oleh pemerintah. Salah satu kebijakan yang responsif pemerintah adalah kebijakan *electronic government (e-government)* tertuang dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. (Suharyana, 2017)

Menurut (Indrajit, 2012) *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain). (Indrajit, 2012; Budi, 2013; Suharyana, 2017)

Seiring dengan pemanfaatan *e-government*, teori atau model mengenai sikap (*attitude*) dan penerimaan (*acceptance*) terhadap *e-government* juga mengalami perkembangan untuk menjelaskan bagaimana penggunaan teknologi secara umum serta faktor pendukung maupun penghambat terhadap proses penerimaan terhadap penggunaan teknologi (Kripanont, 2007). *E-government Adoption* merupakan konstruksi psikologis seseorang untuk menerima atau menolak kehadiran teknologi berbasis computer dalam penyampaian informasi dan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat melalui jaringan internet ataupun sarana digital yang lain. (Gattiker dan Larwood 1986; Muir dan Oppenheim 2002; Beldad et al. 2012).

Secara umum konsep dasar dari berbagai teori *E-government Adoption* adalah reaksi individu (*individual reaction*) untuk menggunakan *E-government*

sebagai variabel independen, kemudian niat (*behavioral intention*) untuk menggunakan *E-government* sebagai variabel perantara, dan penggunaan *E-government* (*actual use*) sebagai variabel independen (Venkatesh et al. 2003).

Perkembangan teori *e-government adoption* berkembang secara dinamis. Sejumlah model telah diteliti dikembangkan oleh para scholar untuk dapat mengetahui lebih lanjut hal-hal yang menjadi alasan individu untuk menerima dan menggunakan teknologi serta untuk mengetahui faktor apa saja yang memiliki pengaruh yang signifikan. Komponen dalam model atau teori-teori psikologi termasuk dalam teori atau model penerimaan *e-government* lebih sering disebut menggunakan istilah *construct* daripada variabel. Adapun sejumlah model yang telah dikembangkan adalah

Tabel 1  
Perkembangan Teori *e-government adoption*

<b>Model Teori</b>	<b>Construct atau Variabel</b>
<i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	<i>Attitudes towards the behavior+ social influences</i>
<i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	<i>Attitude towards behavior+ subject norms+perceived behavioral control (PBC)</i>
<i>Decomposed Theory of planned Behavior (DTPB)</i>	<i>Attitude towards behavior (compatibility, complexity, and relative advantage)+ subject norms + PBC (Efficiency, and facilitating conditions)</i>
<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	<i>Perceived Usefulness +Perceived Ease Of Use</i>
<i>Diffusion of Innovations Theory (DOI)</i>	<i>Innovation attributes + innovators' characteristics</i>
<i>The Social Cognitive Theory (SCT)</i>	<i>Self-Efficacy + outcome expectations + affect</i>

<i>The Motivational Model (MM)</i>	<i>Intrinsic motivation (enjoyment, and fun) + extrinsic motivation (perceived usefulness)</i>
<i>The Model of PC Utilization (MPCU)</i>	<i>Beliefs + affect+ social norms + perceived consequences + habit+ facilitating conditions</i>
<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	<i>Effort expectancy + performance expectancy+ social influence+ facilitating condition</i>
<i>Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2)</i>	<i>Performance expectancy (UTAUT). Effort expectancy (UTAUT). Social influence (UTAUT). Facilitating conditions (UTAUT). Hedonic motivation. Price value. Habit.</i>
<i>Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)</i>	<i>Performance expectancy (UTAUT). Effort expectancy (UTAUT). Social influence (UTAUT). Facilitating conditions (UTAUT). Attitude (TRA). Perceived Risk.</i>

Sumber: Waehama, et, al. 2014; Pyng Shyu, et. al, 2011; Vankatesh, et. al, 2013; Olatubosun, 2012; Rhao, 2013

Pada tulisan ini, penulis akan teori *The unified model of e-government adoption (UMEGA)* ( *Dwivedi et al., 2017*) dengan menambahkan variabel *Perceived Enjoyment* (TAM 3) (Balog, 2010; Teo, 2011; Santoso, 2013; Praveena, 2014; Chin, 2015; Hussain, 2016) dan *Habit* (UTAUT 2) (Phan dan Daim, 2011; Vankatesh, 2012; Fitriaji, 2017; Nikolopoulos dan Likothanassis, 2017). Variabel-variabel tersebut tidak hanya mengukur faktor-faktor internal saja tetapi faktor-faktor eksternal yang dalam penelitian terdahulu memiliki tingkat pengaruh yang tinggi terhadap penggunaan e-government.

Penerapan *e-government* pada tingkat pemerintah daerah dalam rangka mempercepat terwujudnya *good governance* (Suharyana, 2017). Hal ini pula yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebagai tindak

lanjut dari Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas bidang telematika (telematika, media dan informatika), Pemerintah DIY menetapkan kebijakan pengembangan *Jogja Cyber Province*. Pada tahun 2005 dirintis program *Digital Government Services* (DGS) yang ditindaklanjuti dengan pengeluan Peraturan Gubenur DIY nomor 42 tahun 2006 tetang *Blueprint Jogja Cyber Province*. Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan Pemerintahan DIY yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Untuk mewujudkan *Jogja Cyber Province*, kabupaten/kota di Daerah Istimewa Yogyakarta mulai menyusun rencana aksi untuk mewujudkan *Smart Regency* dan *Smartcity*. Beberapa aplikasi-aplikasi berbasis *online* disiapkan guna mendukung terwujudnya *smartcity* dan *smart regency* tersebut. Salah satu yang telah diterapkan adalah layanan aduan masyarakat berbasis *online*.

Adapun media yang digunakan oleh kabupaten/kota yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta guna menjanging aspirasi masyarakatnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1  
Jenis Media Aduan *Online* di DIY

Daerah	Email	Website	SMS center	Media Sosial	Aplikasi Sistem Aduan
Kab. Bantul	✓	✓	✓	✓	✓
Kab. Sleman	✓	✓	✓	✓	✓
Kab. Kulon Progo	✓	✓	✓	✓	-
Kab. Gunung Kidul	✓	✓	✓	✓	-
Kota Yogyakarta	✓	✓	✓	✓	✓

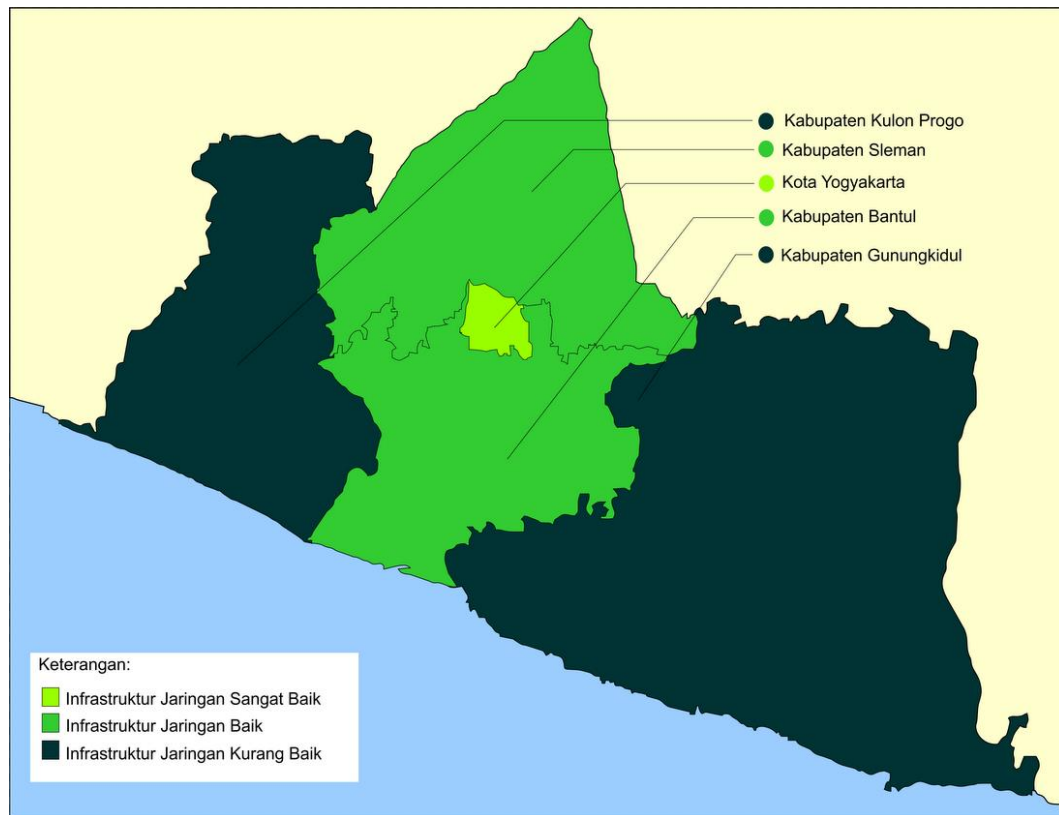
Sumber: diolah dari website Pemerindah Kabupaten dan Kota di DIY, 2018

Berdasarkan paparan tabel di atas menunjukkan bahwa hanya Kabupaten Gunungkidul yang belum memiliki aplikasi sistem aduan masyarakat berbasis *online* secara khusus untuk masyarakatnya. Kabupaten Gunungkidul masih mengandalkan *email*, media social, *website* resmi pemerintah, dan SMS *Center* guna berinteraksi dengan masyarakatnya. Selain Kabupaten Gunungkidul, pemerintah daerah baik itu kabupaten/kota lainnya di DIY sudah menyediakan secara khusus media aduan masyarakat berbasis *online* bagi masyarakatnya. Hadirnya media aduan masyarakat berbasis *online* tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mudah, cepat, efektif dan efisien.

Penerapan media aduan *online* ini nyatanya berbeda disetiap daerahnya. DIY yang digadang-gadang oleh Kemenpan RB sebagai daerah percontohan penerapan *E-Government* masih memiliki permasalahan fundamental dan kontradiktif dalam pengembangan *e-government* tersebut. Salah satu

permasalahan yang fundamental adalah infrastruktur jaringan. Berikut sebaran infrastruktur di Daerah Istimewa Yogyakarta:

Gambar 1.2  
Sebaran Infrastruktur Internet di DIY



Sumber: Diolah dari Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Yogyakarta 2017-2022, Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sleman 2017-2022, Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bantul 2016-2021, Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kulon Progo 2017-2022 dan Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Gunungkidul 2016-2021

Berdasarkan gambar di atas, Kota Yogyakarta memiliki infrastruktur yang sangat baik di Daerah Istimewa Yogyakarta. Kota Yogyakarta merupakan daerah dengan sarana infrastruktur terbaik di Daerah Istimewa Yogyakarta. hal



ini dikarenakan, selain sebagai Ibu Kota Provinsi, Kota Yogyakarta merupakan daerah dengan akses yang mudah. Selain itu, Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan salah satu institusi pemerintah daerah di Indonesia yang telah cukup mapan dalam menerapkan *e-government*. Hasil memuaskan terbukti dengan hasil penilaian PeGI (Pemeringkatan *e-government* Indonesia) tingkat Kabupaten/Kota di Banten, DIY, Bali, NTB, Kalimantan, Sulawesi tahun 2015, bahwa sistem *e-government* Pemerintah Kota Yogyakarta berhasil menduduki peringkat pertama ([kominfo.go.id](http://kominfo.go.id)).

Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul dengan daerah dengan infrastruktur yang baik. Kedua daerah ini sedang membangun infrastruktur internet yang lebih baik untuk mendukung program-program yang berbasis *e-government* di daerahnya masing-masing. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh Ketua Komisi A DPRD DIY Eko Suwanto mengatakan bahwa:

*“Untuk kawasan aglomerasi seperti Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul jangkauan internet sudah relatif terlayani merata. Sedangkan untuk kawasan Kabupaten Kulon Progo dan Gunungkidul yang memiliki jumlah desa terbanyak masih butuh terobosan dalam membangun infrastuktur jaringan internet itu karena areanya yang relatif luas dan banyak dataran tinggi”*

Pada Kabupaten Kulon Progo pada wilayah dataran rendah akses komunikasi lebih mudah, namun pada dataran tinggi di wilayah perbukitan menoreh masih terdapat wilayah *blank spot*. Kondisi ini menyebabkan sering terganggunya pelayanan publik yang membutuhkan akses komunikasi internet yang stabil. Keberadaan kontur wilayah Kabupaten Kulon Progo yang sangat

variatif dari pesisir sampai dengan pegunungan berdampak pada perbedaan kualitas akses komunikasi, khususnya akses internet karena terdapat beberapa titik *blank spot* di wilayah Kalibawang, Galur, Nanggulan, Samigaluh dan Kokap. Di sisi lain, semakin luasnya cakupan instansi yang harus terlayani koneksi internet yang keberadaannya menyebar di berbagai titik lokasi menuntut kesiapan infrastruktur TIK guna optimalisasi pelayanan publik dan terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Sama halnya dengan Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Gunungkidul memiliki masalah serupa dalam penerapan media aduan masyarakat berbasis *online*. Faktor geografis menjadi faktor penghambat dalam penerapan media aduan tersebut. Kabupaten Gunungkidul masih memiliki sedikitnya 5 (lima) kecamatan yang masih berstatus blankspot. Kecamatan Gedangsari, Kecamatan Girisubo, Kecamatan Ponjong, Kecamatan Rongkop, dan Kecamatan Tepus masih dikategorikan daerah dengan status *blankspot* oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Gunungkidul. Sedikitnya 27,7% daerah di Kabupaten Gunungkidul akan kesulitan mengakses kebijakan pemerintah yang bersifat *online*, salah satunya media aduan masyarakat berbasis *online*.

Tersedianya media aduan masyarakat berbasis di kabupaten dan kota pada dasarnya merujuk kepada definisi *e-government* itu sendiri, di mana menurut (Indrajit, 2012) *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama

internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Media aduan masyarakat berbasis *online* di kabupaten dan kota di Daerah Istimewa Yogyakarta ini dianggap sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat. Seiring penerapan media aduan masyarakat berbasis online ini diharapkan dapat berkorelasi positif meningkatnya kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan paparan di atas, Penelitian ini memiliki fokus pada studi penggunaan media aduan berbasis *online* bagi masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan *e-government* di berbagai daerah di seluruh daerah kabupaten dan kota di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Mengingat Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan daerah percontohan penerapan *e-government* di Indonesia yang akan tetapi masih memiliki sederet permasalahan fundamental yang harus diperbaiki.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penggunaan aduan masyarakat berbasis *online* oleh masyarakat di kabupaten dan kota di Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2018?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat di kabupaten dan kota di Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan aduan masyarakat berbasis *online* tahun 2018?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis penggunaan masyarakat terhadap media aduan masyarakat berbasis *online* di daerah kabupaten dan kota di Daerah Istimewa Yogyakarta
- b. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Masyarakat Menggunakan aduan masyarakat berbasis *online* di Daerah Istimewa Yogyakarta

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk sumbangsih dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Pemerintahan. Sesuai dengan tema yang diangkat, penelitian ini akan memberikan masukan berupa karya ilmiah tentang studi penggunaan *e-government* dalam konteks ini aduan masyarakat berbasis *online* dan faktor-faktor yang mempengaruhi Masyarakat menggunakan *E-Government* (aduan masyarakat berbasis *online*). Selain itu, untuk bahan referensi bagi peneliti berikutnya dalam topik yang relevan. Kemudian merangsang munculnya penelitian baru dalam bidang ini, sehingga studi ilmu pemerintahan dapat selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kegunaan ilmu pengetahuan.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian adalah sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Pemerintah setempat dalam membuat kebijakan tentang penggunaan *e-government* (aduan masyarakat berbasis *online*) dan faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan *e-government* (aduan masyarakat berbasis *online*). Tulisan ini bisa menjadi rujukan bagi Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta pada umumnya dan pemerintah kabupaten/kota di DIY pada khusus dalam merumuskan kebijakan tentang media aduan masyarakat berbasis online juga pengembangan *smartcity* dan *smart regency*.