

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi terus mengalami perkembangan dari masa ke masa, sehingga di era globalisasi seperti saat ini teknologi sudah semakin inovatif. Ketersediaan digitalisasi mengalami banyak perubahan diberbagai bidang, tidak terkecuali untuk urusan pemerintahan. Pemerintah di dunia dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin cepat dengan memberikan inovasi-inovasi pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada (Atmojo, 2021). Pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) merupakan proses transformasi hubungan pemerintah dengan konstituennya untuk mewujudkan dan mengimplementasikan *E-Government* (Sudirman & Saidin, 2022).

Salah satu implementasi *E-Government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik (Nugraha, 2018). *E-Government* didefinisikan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder). Serta melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet tujuan yang akan dicapai adalah memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan terhadap masyarakat (Oktavya, 2015).

E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi dan komunikasi untuk mewujudkan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan

efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas (Aprianty, 2016). Melalui proses transformasi menuju era e-government tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan penggunaan dan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk lebih fokus membentuk instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi pelayanan publik. Dengan demikian seluruh lembaga pemerintah, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal (Wirawan, 2020a).

Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu isu yang penting karena pelayanan publik yang baik selalu menjadi tuntutan masyarakat dengan cara penerapan *E-Government* seiring mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju dengan penggunaan elektronik tentunya mempunyai banyak manfaat pelayanan publik sehingga dapat mempermudah proses pelayanan publik (Maulani, 2020). Penerapan ini dilaksanakan dengan memanfaatkan website khusus pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Website ini berperan sebagai penyalur informasi dari pemerintah ke masyarakat dan sebagai elaborasi dalam pelaksanaan pemerintah elektronik (*e-government*). Administrasi kependudukan merupakan salah satu komponen paling penting untuk menjamin berjalannya pemerintahan. Oleh karena itu setiap pemerintah baik pusat maupun desa harus mempunyai administrasi kependudukan dengan baik (Atmojo, 2021).

Dengan adanya perkembangan teknologi maka permasalahan serius yang muncul seperti penurunan kualitas pelayanan publik dan permasalahan sosial lainnya dapat diselesaikan. Sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), bahwa

perwujudan penyelenggaraan pemerintahan dari instansi pusat sampai pemerintahan daerah dilakukan melalui pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi untuk pengguna SPBE(Wulandari et al., 2019)

Permintaan layanan online terus berlanjut hingga menyebar ke Kabupaten Sleman. Pemerintah perlu lebih mengoptimalkan penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi. Berbagai aplikasi teknis mengoptimalkan fungsionalitas dan melayani komunitas. Dengan arahan untuk meminimalisir pelayanan offline, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPPT) Kabupaten Sleman berinisiatif membuat sistem pelayanan online yaitu Sleman Online Perizinan System (SINOM). Salah satu jenis permohonan perizinan yang dapat diakses masyarakat melalui aplikasi/web Sistem Perizinan Online Sleman (SINOM) adalah layanan Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah untuk Usaha (IPPT). IPPT adalah izin yang diterbitkan oleh pemerintah daerah kepada instansi pemerintah, lembaga, perusahaan, atau perseorangan untuk penggunaan tanah dalam lingkup izin penggunaan tanah sesuai dengan rencana tata ruang daerah. IPPT menjadi dasar permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), permohonan dokumen lingkungan hidup, dan tata cara persetujuan lainnya terkait penataan ruang penggunaan lahan. IPPT dapat dibagi menjadi dua bidang yaitu IPPT bisnis dan IPPT non bisnis(Sugiyanto1 & Wahyuni2, 2023).

Norma norma sosial dimasyarakat yang menjunjung tinggi rasa tanggung jawab sosial, individu merasa lebih berkewajiban untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan. Hal ini mendorong mereka untuk menggunakan platform *e-government* sebagai sarana untuk menyampaikan pendapat dan masukan.

Kemudian kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan sistem *e-government* sangat mempengaruhi partisipasi. Jika warga percaya bahwa suara mereka akan didengar dan dihargai, mereka akan lebih termotivasi untuk berpartisipasi aktif (Rahman et al., 2015).

Keyakinan warga terhadap rasa aman mengenai data pribadi dan informasi yang diberikan dalam platform *e-government* juga memengaruhi partisipasi. Warga akan lebih bersedia berpartisipasi jika mereka yakin bahwa informasi mereka dilindungi dengan baik. Kemudian Warga cenderung lebih berpartisipasi jika mereka percaya bahwa *e-government* memberikan akses yang jelas dan transparan terhadap informasi publik. Keyakinan ini mendorong mereka untuk merasa bahwa suara mereka penting dan didengar (SOLIHIN, 2019). Keyakinan bahwa platform *e-government* mudah digunakan dan dapat diakses oleh semua orang, termasuk mereka yang kurang terampil dalam teknologi, juga berpengaruh. Jika warga merasa nyaman menggunakan teknologi, mereka akan lebih cenderung untuk berpartisipasi.

Melalui jaringan sosial, warga dapat membentuk komunitas yang memiliki minat dan tujuan yang sama. Komunitas ini dapat menjadi *platform* bagi diskusi, kolaborasi, dan pengorganisasian untuk mempromosikan partisipasi dalam *e-government*. Interaksi di jaringan sosial dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi, ketika melihat teman atau orang lain aktif berkontribusi, warga mungkin merasa termotivasi untuk ikut serta, menciptakan efek *snowball* yang meningkatkan partisipasi. Jaringan sosial seringkali lebih mudah diakses dibandingkan *platform* resmi pemerintah. Dengan memanfaatkan saluran ini,

pemerintah dapat menjangkau lebih banyak warga, termasuk kelompok yang mungkin kurang terwakili dalam partisipasi formal (Amiruddin, 2014).

Saat ini pelayanan publik sudah menggunakan sistem *online*, meskipun masih ada pelayanan publik yang harus dilaksanakan secara *offline*. Kabupaten Sleman merupakan kota yang sudah menerapkan pelayanan publik dengan sistem *online* dan meningkatkan kualitas layanan kinerja pemerintah. Namun ada permasalahan yang muncul dalam penerapan sistem *online* yaitu kurangnya interaksi antara masyarakat dan aparat pemerintah, karena kedua belah pihak tidak secara langsung bertatap muka dalam menanyakan mekanisme dan prosedur yang orang awam sulit pahami, terkhusus masyarakat yang lanjut usia, oleh sebab itu pelayanan publik saat ini sangat penting bagi masyarakat, karena terdapat aspek yang sangat luas dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat merupakan penentu keberhasilan dalam *e government*.

Melalui website <https://dukcapil.slemankab.go.id/>, masyarakat sudah bisa mengakses dan berhak mendapatkan pelayanan online untuk mengurus administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yang diterapkan *secara online*. Berikut pelayanan *online* yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman:

1. Status Permohonan KTP
2. Penerbitan Akta Kelahiran (WNI, Orang Asing, Lahir mati, Tidak di ketahui asal usulnya)
3. Penerbitan Akta Kematian
4. Pindah Penduduk (Masuk dan Keluar)
5. Penerbitan Kartu Keluarga

6. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk
7. Penerbitan Pergantian KTP (Perubahan Data, Hilang, Rusak)
8. Permohonan Perpanjangan KTP
9. Penerbitan Akta Perkawinan
10. Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
11. Penerbitan Akta Perceraian
12. Penerbitan Akta Kematian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah yang dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan catatan sipil yaitu pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan catatan sipil, penyelenggaraan pelayanan umum bidang kependudukan dan catatan sipil, pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil, dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Sleman telah menginterpretasikan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) yang wajib dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten. Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul melakukan pengembangan e-government dengan melaksanakan layanan pengembangan dan layanan peningkatan kapasitas SDM dengan inovasi teknologi, informasi, dan komunikasi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti pelayanan publik di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman, khususnya pada pelayanan online agar mengetahui lebih dalam efektifitas dalam penggunaan *e government* untuk masyarakat Kabupaten Sleman.

1.2 Rumusan Masalah

Seberapa besar pengaruh norma-norma sosial, keyakinan warga, dan jaringan sosial terhadap partisipasi warga dalam *electronic government* dalam pendaftaran online perizinan usaha, perizinan bangunan, dan data kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sleman?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui seberapa besar pengaruh pengaruh norma-norma sosial, keyakinan warga, dan jaringan sosial terhadap partisipasi warga dalam *electronic government* dalam pendaftaran online perizinan usaha, perizinan bangunan, dan data kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sleman.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

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

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi kebijakan Kabupaten Sleman, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan online.

1.5. Kajian Pustaka (literature review)

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan *electronic government* dapat

diklasifikasikan sebagai berikut:

No	Penulis	Judul Jurnal	Hasil Penelitian
1.	(Sumardi & Sinjai, 2023)	Literasi Digital: Pengetahuan & Transformasi Terkini Teknologi Digital Era Industri 4.0 dan Society 5.0	Implementasi E-Government adalah pendekatan ini menawarkan potensi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam layanan pemerintah. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih cepat, lebih mudah diakses, dan lebih efisien bagi masyarakat. Ini juga dapat memungkinkan pemantauan dan pengawasan yang lebih baik terhadap kinerja pemerintah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan akuntabilitas.
2.	(Wijaya, 2022)	Governance dalam Pelaksanaan E-government di Indonesia	pelaksanaan e-government yang terjadi di Indonesia dalam rentang waktu 2003 hingga 2020, selalu menjadi kendala yang seperti mengakar dan menjadi pekerjaan rumah besar bagi pemerintah dan governance yang dilakukannya. Berhubung governance selalu berkaitan dengan pemerintah dalam mengelola pelayanan kepada masyarakat, sudah sewajarnya pemerintah menetapkan langkah yang lebih strategis, sehingga dapat bersaing dengan negara lain yang telah terlebih dahulu menguasai e-government.
3.	(Indonesia, 2019)	Asas Kepentingan Umum dan Asas Keterbukaan dalam Mewujudkan E-government di Indonesia	Pengenalan e-Government penting bagi Indonesia untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, membangun hubungan masyarakat dengan pemerintah, meningkatkan harapan masyarakat, mengurangi biaya administrasi, dan mendukung kegiatan pemerintah di berbagai

			bidang. Meskipun Indonesia saat ini mulai menerapkan e-Government, namun masih terdapat beberapa kendala yang menghambat proses pembangunan. E-Government merupakan langkah Indonesia untuk membangun bangsa yang lebih maju, modern, dan berkualitas.
4.	(Wirawan, 2020a)	Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia	E-Government merupakan suatu sistem yang dikembangkan oleh pemerintah dalam memberikan pilihan kepada masyarakat, untuk mendapatkan kemudahan mengakses informasi dan pelayanan publik guna mewujudkan clean and good governance pada suatu negara. Perkembangan sistem e-government di Indonesia secara kuantitas mulai meningkat namun secara kualitas masih belum memadai dikarenakan implementasi e-government belum merata pada seluruh wilayah dan masih berfungsi sebagai penyedia informasi statik saja
5.	(Azida Batubara, 2020)	Intellectual Capital Management untuk Revitalisasi Implementasi E-government di Indoneisa.	.Hasil penelitian menunjukkan ICM dengan ketiga elemennya yang saling bersinergi melalui pengetahuan (human capital, structural capital, dan relational capital) merupakan konsep manajemen lembaga dengan proyeksi penciptaan nilai melalui pengetahuan dan inovasi yang dimilikinya dapat meningkatkan kualitas e-government yang unggul dan inovatif yang berkontribusi positif bagi bangsa dan negara Indonesia.
6.	(Simangunsong, 2010)	Pengembangan E-government di Indonesia	yang harus diperhatikan dalam pengembangan sistem e-government di Indonesia adalah banyak kalangan pemerintah yang telah mengembangkan e-government, tetapi secara fungsionalnya masih banyak e-government yang dikembangkan tersebut masih sebagai penyedia

			informasi statik saja, bahkan bisa dikatakan bahwa masih banyak yang tergolong setengah jalan atau belum sesuai dengan yang diharapkan. Secara kuantitatif perkembangan e-government di Indonesia memang sudah menunjukkan progress yang cukup berarti tetapi secara kualitatif masih belum memadai.
7.	(Sudirman & Saidin, 2022)	Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis	Pengembangan e-government merupakan faktor penting dalam mempercepat pembangunan negara dan berdampak pada pembangunan berkelanjutan melalui dimensi ekonomi, sosial dan lingkungan. E-government memiliki pengaruh yang signifikan dalam pembangunan berkelanjutan seperti meningkatkan tata kelola pemerintahan (good governance), serta mampu mendorong e-participation masyarakat yang meningkatkan kemungkinan untuk mencapai pembangunan berkelanjutan terutama di negara berkembang. Namun adaptasi e-government memiliki tantangan serta hambatan dalam implementasi layanan e-government yang efektif seperti platform TIK infrastruktur yang kurang memadai, keterbatasan anggaran, kapasitas sumber daya manusia, serta dukungan pemerintah.
8.	(Mandra Prakosa & Intan Ravana, 2023)	Analisis Implementasi E-Government Pemerintah Provinsi Bali dalam Pengelolaan Pariwisata Berbasis Digital	Implementasi E-Government Pemerintah Provinsi Bali dalam mengelola pariwisata berbasis digital ini telah memberikan banyak perubahan positif, mulai dari memberikan informasi terkait kepariwisataan, kegiatan pariwisata dan event tahunan yang dipaparkan pada website resmi Pemerintah Provinsi Bali, hingga diadakan event dengan tujuan melakukan transformasi digital baik bagi

			masyarakat maupun pemerintah.
9.	(Ramadhani et al., 2020)	E-Government Assessment pada Kualitas Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta	Penerapan E-Government pada penyelenggaraan pemerintahan di Kota Yogyakarta berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi. Tujuan dari penelitian ini ialah ingin menilai seberapa baik aplikasi Jogja Smart Service (JSS) sebagai fasilitas layanan publik dalam mengimplementasi konsep smart city di Kota Yogyakarta. Dalam penelitian ini menggunakan EGovernment Assessment untuk menilai aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Metode analisis yang digunakan dalam penilaian aplikasi Jogja Smart Service (JSS) menggunakan metode observasi dan pengamatan langsung pada aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Tahap selanjutnya merancang rubrik penilaian yang digunakan pada kerangka kerja EGovernment Assessment, selanjutnya melakukan pengujian penilaian aplikasi menggunakan kerangka kerja EGovernment Assessment. Dari hasil kajian dan penghitungan aplikasi Jogja Smart Service (JSS) sudah bisa dikatakan sangat baik untuk menjadi sarana layanan public yang murah, mudah, dan cepat.
10.	(Nasrullah, 2018)	Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City	Hasil penelitian ini menunjukkan, perkembangan sistem e-government khususnya di Kota Makassar secara kuantitas mulai meningkat namun secara kualitas belum memadai. Untuk lebih meningkatkan pengembangan e-government di Kota Makassar baik dari segi kuantitas maupun kualitas maka diperlukan adanya komitmen dari pemerintah dalam menyempurnakan pengembangan E-

			Government terutama dari segi infrastruktur, SDM, aplikasi, regulasi serta sosialisasi di internal pemerintah maupun kepada masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat membirikan dukungan tercapainya keberhasilan implementasi E-Government dan mampu memperbaiki mutu pelayanan publik
--	--	--	--

Penelitian penulis berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu karena penelitian saya ini berfokus pada faktor faktor (variabel-variabel) norma-norma sosial, keyakinan warga dan jaringan sosial terhadap partisipasi warga dalam pemerintahan elektronik.

1.6. Kerangka Teoritik (*Theoretical Framework*)

1.6.1 Partisipasi warga dalam Pemerintahan Elektronik (Variabel Y)

Menurut (La Tarifu et al., 2022) Teori ini menyatakan bahwa jumlah kunjungan ke website pemerintah dipengaruhi oleh aksesibilitas dan keterjangkauan teknologi. Semakin mudah warga mengakses internet dan perangkat yang diperlukan, semakin tinggi kemungkinan mereka mengunjungi website tersebut. Faktor-faktor seperti infrastruktur internet, ketersediaan perangkat, dan literasi digital juga berperan penting. Situs website pemerintah daerah tak hanya memberi informasi secara satu arah dari pemerintah ke masyarakat, namun juga memungkinkan terjadinya interaksi agar masyarakat mampu memberikan keluhan, saran, pengaduan, dan pertanyaan kepada pemerintah daerah sehingga partisipasi masyarakat dapat meningkat meskipun terjadi kenaikan jumlah pengunjung setiap harinya, tetapi *website* Kabupaten

Sleman tidak diimbangi dengan adanya sosialisasi kepada masyarakat terlihat dari jumlah pengunjung pengakses portal *website* pemerintah kabupaten Sleman yang masih sangat sedikit setiap harinya(Turap et al., n.d.).

Menurut (Awalina & Rahayu, 2023) menyatakan bahwa jumlah transaksi online dipengaruhi oleh aksesibilitas internet dan ketersediaan perangkat digital. Semakin mudah konsumen mengakses internet dan menggunakan perangkat, semakin tinggi kemungkinan mereka melakukan transaksi. Jumlah transaksi online pada website pemerintah menunjukkan pertumbuhan, mencerminkan semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah. Dengan meningkatnya jumlah transaksi online di situs resmi pemerintah, kita dapat melihat adopsi teknologi digital yang semakin luas dalam pelayanan publik. Peningkatan jumlah transaksi online pada website pemerintah menegaskan komitmen dalam mempermudah proses administrasi dan meningkatkan efisiensi layanan publik. Jumlah transaksi online yang terus bertambah pada website pemerintah mencerminkan kemajuan dalam digitalisasi layanan publik dan semakin tingginya partisipasi masyarakat dalam proses administrasi elektronik(Wirawan, 2020b).

Menurut (Hermawati, 2023) menjelaskan bahwa tingkat keterlibatan warga dalam proses pemerintahan berhubungan langsung dengan seberapa sering mereka mengajukan keluhan. Masyarakat yang merasa terlibat dan memiliki suara dalam pengambilan keputusan cenderung lebih aktif dalam menyampaikan keluhan. Jumlah penyampaian keluhan melalui website pemerintah meningkat secara signifikan, mencerminkan bahwa masyarakat semakin aktif dalam

menyuarakan isu dan masalah yang mereka hadapi. Peningkatan jumlah pengaduan yang diterima melalui website pemerintah menunjukkan pentingnya platform digital sebagai saluran utama untuk mengatasi keluhan masyarakat(Sosiawan, 2008).

1.6.2 Norma-norma Sosial (Variabel X1)

Menurut (Nurhayati et al., 2022) menjelaskan bahwa ketaatan terhadap kesepakatan perilaku dalam masyarakat dipengaruhi oleh norma sosial. Norma ini mencakup harapan dan aturan yang diakui oleh masyarakat. Individu cenderung mematuhi kesepakatan untuk menghindari stigma sosial dan mendapatkan penerimaan dari kelompok. Tingkat ketaatan masyarakat terhadap peraturan dan norma yang berlaku menunjukkan kemajuan yang signifikan, mencerminkan kesadaran dan tanggung jawab yang semakin tinggi dalam berperilaku sesuai aturan (Hasibuan, 2014).

Menurut (Ghoni, 2012) menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh norma-norma sosial yang ada dalam masyarakat. Norma ini menetapkan apa yang dianggap pantas atau tidak pantas. Individu cenderung mengikuti norma untuk mendapatkan penerimaan sosial dan menghindari sanksi. Peningkatan kepatuhan terhadap perilaku pantas dan penghindaran perilaku tidak pantas mencerminkan hasil dari program edukasi dan kesadaran yang berhasil dalam mempromosikan etika dan tata krama sosial. Peningkatan dalam tingkat kepatuhan terhadap perilaku pantas menandakan bahwa upaya penegakan norma dan regulasi sosial semakin efektif, mengurangi kejadian perilaku tidak pantas di masyarakat(Taylor, 2014).

Menurut (Indrajaya & Lukitawati, 2019) menjelaskan bahwa kepercayaan pada tradisi dapat dipengaruhi oleh persepsi keadilan dalam penerapan nilai-nilai budaya. Jika masyarakat merasa bahwa tradisi dijalankan secara adil dan sesuai dengan konteks sosial saat ini, mereka lebih cenderung untuk mempertahankan kepercayaan terhadap tradisi tersebut. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap tradisi menunjukkan stabilitas dan kekuatan budaya yang mendalam, dengan banyak individu yang terus memelihara dan merayakan warisan budaya mereka dengan penuh rasa hormat. Peningkatan tingkat kepercayaan pada tradisi masyarakat mencerminkan komitmen yang kuat terhadap pelestarian nilai-nilai budaya dan identitas yang diwariskan dari generasi ke generasi (Pabbajah, 2012).

1.6.3 Keyakinan warga (Variabel X2)

Menurut (Fajarica et al., 2022) menjelaskan bahwa kepercayaan warga terhadap pemerintah dipengaruhi oleh kinerja dan transparansi pemerintah. Ketika pemerintah melakukan kegiatan yang efektif, transparan, dan akuntabel, keyakinan masyarakat terhadap kredibilitasnya akan meningkat. Peningkatan tingkat keyakinan terhadap kredibilitas kegiatan pemerintah mencerminkan keberhasilan dalam upaya pemerintah untuk membangun kepercayaan melalui transparansi dan komunikasi yang efektif. Keberhasilan pemerintah dalam meningkatkan tingkat keyakinan warga terhadap kredibilitas kegiatan mereka menunjukkan kemajuan dalam menciptakan transparansi dan kejelasan dalam setiap inisiatif yang dilaksanakan. Masyarakat menunjukkan tingkat keyakinan yang kuat terhadap kredibilitas kegiatan pemerintah, yang menandakan bahwa langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas mulai mendapatkan pengakuan positif (Febriana Sulistya Pratiwi., 2022).

Menurut (Kumalasari & Widajantie, 2022) mengidentifikasi dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi: kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kegunaan (*perceived usefulness*). Jika warga merasa bahwa cara untuk memberikan tanggapan terhadap kegiatan pemerintah mudah dan bermanfaat, mereka cenderung memberikan lebih banyak tanggapan. Peningkatan jumlah tanggapan dari warga mengenai kegiatan pemerintah mencerminkan kesadaran dan kepedulian yang semakin besar terhadap dampak dan efektivitas kebijakan yang diterapkan. Jumlah tanggapan yang diterima dari warga terkait kegiatan pemerintah semakin meningkat, menandakan bahwa pemerintah berhasil mendorong keterlibatan publik dan mendengar aspirasi masyarakat dengan lebih baik. Peningkatan jumlah tanggapan dari warga terkait kegiatan pemerintah mencerminkan semakin tingginya minat masyarakat dalam berpartisipasi dan memberikan kontribusi terhadap perbaikan layanan dan kebijakan (Naufal & Kusuma, 2022).

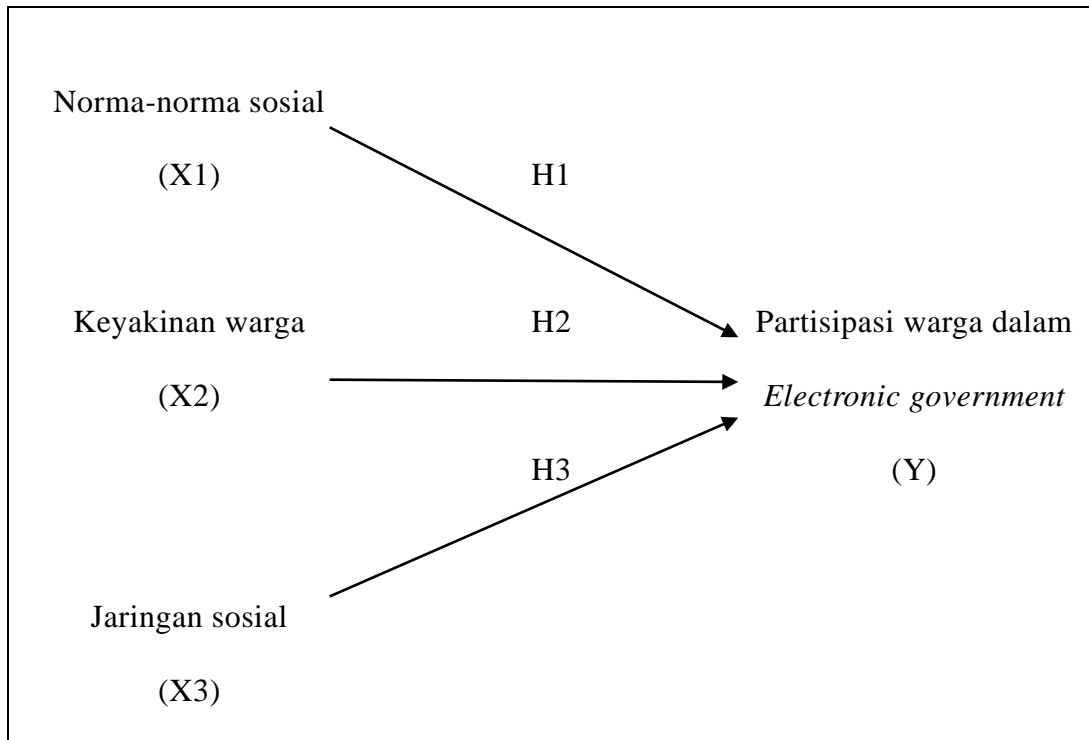
1.6.4 Jaringan sosial (Variabel X3)

Menurut (Ardelia et al., 2020) menjelaskan bagaimana perubahan dalam konteks sosial dan budaya dapat mempengaruhi tingkat keaktifan. Masyarakat yang lebih terbuka terhadap inovasi dan teknologi cenderung memiliki jumlah anggota yang lebih tinggi dalam mengakses pemerintahan elektronik. Peningkatan jumlah serta keaktifan pengguna dalam pemerintahan elektronik mencerminkan kemajuan dalam digitalisasi layanan publik dan keberhasilan dalam mempromosikan kemudahan akses informasi dan pelayanan pemerintah. Keaktifan yang tinggi dan jumlah pengguna yang terus berkembang dalam sistem pemerintahan elektronik menunjukkan bahwa masyarakat semakin

percaya dan memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan administratif mereka. Peningkatan jumlah serta keaktifan anggota masyarakat dalam mengakses pemerintahan elektronik menandakan bahwa platform digital pemerintah semakin diterima dan digunakan secara luas untuk berbagai urusan administratif dan informasi(Choirunnisa et al., 2023).

Menurut (Janrosi & Khadijah, 2021) menyatakan bahwa semakin banyak dan beragam layanan yang ditawarkan oleh pemerintah, semakin besar peluang masyarakat untuk terlibat. Layanan yang bervariasi dapat memenuhi kebutuhan beragam kelompok masyarakat, mendorong partisipasi yang lebih luas. Selanjutnya peningkatan jumlah layanan pemerintahan elektronik yang bervariasi dan cakupan yang semakin luas menunjukkan kemajuan dalam digitalisasi pelayanan publik, memastikan bahwa kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi dengan lebih efisien dan merata. Jumlah layanan elektronik pemerintah yang terus berkembang dan meluasnya jangkauan ke masyarakat menandakan bahwa pemerintah semakin berhasil dalam mengintegrasikan teknologi untuk memenuhi berbagai kebutuhan publik secara lebih efektif(Wulannata, 2017).

Gambar 1. 1
Kerangka Teoritik/Model Penelitian



Keterangan:

X1 adalah variable independen/eksogen ke-1

X2 adalah variable independen/eksogen ke-2

X3 adalah variable independen/eksogen ke-3

Y adalah variable dependen/endogen

H adalah hipotesa

1.7. Hipotesis

1.7.1. Norma-norma Sosial (*Social Norms*) mempengaruhi partisipasi warga dalam *e-government (citizen participation in e-government)* secara positif dan signifikan.

1.7.2. Keyakinan Warga (*Citizen Beliefs*) mempengaruhi partisipasi warga dalam *e-government (citizen participation in e-government)* secara positif dan signifikan.

1.7.3. Jaringan Sosial (*Social Networks*) mempengaruhi partisipasi warga dalam *e-government (citizen participation in e-government)* secara positif dan signifikan.

1.8. Definisi Konsep dan Operasional

1.8.1. Definisi konsep

1.8.1.1. *E-government* adalah suatu upaya penataan istem di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dan informasi. Penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya serta urusan yang berkenaan dengan pemerintahan.

1.8.1.2. Norma-norma sosial adalah interikasi yang dilakukan antara warga dan pemerintahan untuk mewujudkan *e-government* yang akuntabel dan dapat dipercaya masyarakat.

1.8.1.3. Keyakinan warga adalah kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang baik serta mempermudah masyarakat untuk mengakses.

1.8.1.4. Jaringan sosial adalah jenis-jenis platfrom media sosial atau website yang digunakan pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan publik yang berkaitan dengan urusan pemerintaha dengan warga.

1.8.2. Definisi operasional

1.8.2.1. Indikator partisipasi warga dalam *e-government* meliputi:

- a) Jumlah kunjungan ke website pemerintahan elektronik (*the number of visits to e-government websites*).
- b) Jumlah transaksi online (*the number of online transaction*)
- c) Jumlah konsultasi, diskusi, atau umpan balik (*the number of consultations, discussions, or feedback*)
- d) Jumlah peyampaian keluhan melalui website pemerintahan elektronik (*the number of complain submitted via e-government websites*)

1.8.2.2. Indikator norma-norma sosial meliputi:

- a) Tingkat ketaatan pada kesepakatan perilaku dalam masyarakat (*the level of compliance with behavioral*)
- b) Tingkat kepatuhan pada perilaku pantas dan tidak pantas (*degree of compliance with appropriate and inappropriate behavior*)
- c) Tingkat kepercayaan pada tradisi masyarakat (*the level of trust in societal traditions*)

1.8.2.3. Indikator keyakinan warga meliputi:

- a) Tingkat keyakinan warga terhadap kredibilitas kegiatan pemerintah (*the level of citizen confidence in the credibility of government activities*)
- b) Jumlah tanggapan warga terhadap kegiatan pemerintah (*number of responses to government activities*)

1.8.2.4. Indikator jaringan sosial meliputi:

- a) Jumlah dan keaktifan anggota masyarakat yang mengakses pemerintahan elektronik (*the number ad activeness of community member who access e-government*)
- b) Jumlah layanan pemerintahan elektronik yang semakin beragam dan menjangkau masyarakat secara luas (*the number of e-government services is increasingly diverse and reaches the wider community*)

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe penelitian

Dengan tujuan penelitian untuk pengaruh norma-norma sosial, keyakinan warga, dan jaringan sosial terhadap partisipasi warga dalam *e-government* maka penelitian ini bertipe sebagai penelitian survei. Penelitian survei merupakan salah satu bentuk penelitian kuantitatif.

Penelitian survei menurut (Sugiyono, 2018) adalah penelitian yang di dapatkan dari data yang diambil dari populasi besar maupun kecil dengan tujuan untuk menemukan hubungan-hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

1.9.2. Pupolasi (N) dan Sample (n)

Menurut Rusiadi dalam (Sm et al., 2020) populasi adalah obyek atau subyek mengenai karakteristik tertentu yang akan diteliti untuk mempelajari sifat-sifatnya. Teknik pengambilan sampel atau biasa disebut dengan sampling adalah proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel, dan memahami berbagai sifat atau karakter dari subjek yang dijadikan

sampel, yang nantinya akan dijadikan generalisasi dari elemen populasi (Setiawan, 2015)

Penelitian ini menggunakan Teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling*, yang artinya teknik menyeleksi secara acak. Berdasarkan data jumlah pengguna layanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman tahun 2024 yang berjumlah 900 orang.

Dalam penelitian penulis ini, pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, yakni $n = N / [1 + N(e)^2]$, Berdasar rumus slovin yaitu :

$$n = N / [1 + N(e)^2]$$

$$n = 900 // [1 + 900 (0,1)^2]$$

$$n = 99,85$$

Keterangan :

n : Sample

N: Populasi

e : Margin of Error

Dimana populasi memiliki karakteristik populasi yang sama, dengan jumlah sampel ini adalah 99,85, kemudian dibulatkan menjadi 100 responden dengan catatan masyarakat yang telah menggunakan layanan online.

Penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*, yakni responden berjumlah 100 orang itu diambil secara acak dari jumlah pengguna layanan online sebanyak 900 orang kemudian 100 orang itu disebari kuesioner atau google form.

1.9.3. Teknik pengumpulan data

Menurut (Sugiyono, 2018) teknik pengumpulan data merupakan sarana yang dilakukan menggunakan beberapa cara untuk memperoleh data yaitu pengumpulan data primer melalui observasi dan instrumen penelitian yang dituangkan dalam kuesioner (angket) menghasilkan data yang valid.

Dalam penelitian penulis ini, teknik pengumpulan datanya adalah Kuesioner (angket). Menurut (Sugiyono, 2018) , kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dijawab oleh responden. Jadi penelitian saya ini menyebarkan kuisisioner kepada pihak yang berpartisipasi dalam terwujudnya penggunaan layanan *e-government* berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Kuisisioner dibuat dalam bentuk kombinasi *google form* yang disampaikan ke responden secara elektronik dan dalam bentuk *print-out* yang disampaikan ke responden secara manual.

Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini dilakukan secara purposive (*purposive sampling*) Artinya peneliti menyebarkan kuisisioner kepada stakeholders yang berpartisipasi dalam proses terwujudnya layanan *e-government* berbasis elektronik , khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sleman. Teknik pengumpulan data dengan Teknik wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa *stakeholders* yang benar benar tahu dalam proses terwujudnya layanan *e-government* berbasis elektronik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Peneliti mendapatkan dokumen berupa peraturan bupati, peraturan daerah, keputusan bupati, dan berita media masa dan

media online yang berkaitan dengan kepercayaan masyarakat atas layanan e-government.

1.9.4. Instrumen pengukuran data penelitian

Menurut (Salmaa, 2023) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Penelitian ini menggunakan instrument berupa kuisisioner tertutup. Kuisisioner tertutup menurut (Sugiyono, 2018) adalah kuisisioner yang disediakan dengan memberikan tanda silang (X) atau checklist pada jawaban yang dianggap sesuai.

Menurut (Sugiyono, 2018) pengukuran data adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval sehingga alat ukur tersebut digunakan dalam penelitian menghasilkan data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk pengukuran datanya. Skala Likert digunakan untuk menentukan responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu 1. Sangat tidak setuju (sangat tidak benar kenyataannya), 2. Tidak setuju (tidak benar kenyataannya) 3. Netral (agak benar kenyataannya) 4. Setuju (sangat benar kenyataannya).

1.9.5. Teknik analisa data

Menurut (Sugiyono, 2018) teknik analisa data adalah proses mencari serta menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara sistematis dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM-PLS adalah alternatif dari SEM klasik dan menggunakan algoritma Partial Least Squares untuk memperkirakan parameter model(Juliandi, 2018).SEM-PLS dalam penelitian ini untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis. Validitas adalah persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian(Novikasari, 2017). Reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan(Sugiyono, 2018). Uji regresi adalah salah satu metode yang digunakan dalam menentukan hubungan antar variable yang akan diuji satu sama lain(Qurnia Sari et al., 2017). Uji Hipotesa adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian,dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Analisis ini untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable dependent berpengaruh positif atau negatif sehingga hipotesis tersebut perlu diuji(Sugiyono, 2018).