

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Perkembangan yang terjadi dalam bidang ICT (*Information and Communication Technology*) telah membawa dampak yang cukup signifikan pada kehidupan manusia. Terjadi perubahan di berbagai bidang, yang semula menggunakan metode atau cara-cara tradisional merubah metode pelayanannya menjadi berbasis ICT, termasuk pada bidang pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah. Dengan *e-Government*, pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam, kapan pun dan dimana pun tanpa harus bertemu langsung dengan petugas. Hal ini tentu saja memberikan kemudahan tersendiri bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan tertentu dengan cepat tanpa harus membuang waktu dengan datang langsung ke lokasi pelayanan. Dengan *e-Government* masyarakat juga tidak memerlukan waktu untuk mengantri.

e-Government atau *online government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat. Dengan *e-Government* ini diharapkan terjadi peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari layanan pemerintahan.

e-Government dirancang sebagai tempat terjadinya proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, oleh karena itu masyarakat memegang peranan yang cukup penting di dalam berfungsinya *e-Government*. Kesuksesan *e-Government* bergantung kepada keinginan masyarakat untuk mengadopsi dan menerima inovasi ini.

Beberapa kelebihan dari pelayanan yang berbasis internet adalah sebagai berikut:

1. Transparansi, karena informasi pelayanan dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja dan di mana saja. Informasi yang disajikan berupa jenis layanan yang diberikan, prosedur yang harus dipenuhi, serta yang paling penting adalah adanya informasi tentang biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut.

2. Mengurangi kolusi, karena dengan adanya media layanan secara *online*, masyarakat pengguna jasa tidak perlu lagi bertatap muka dengan petugas pelayanan sehingga mencegah terjadinya kesepakatan-kesepakatan di luar ketentuan yang berlaku.
3. Dengan menggunakan media layanan secara *online*, masyarakat dapat mengetahui besarnya biaya yang diperlukan untuk melakukan jasa pelayanan dan pembayaran dapat dilakukan melalui rekening resmi yang telah tersedia sehingga masyarakat tidak perlu membayar biaya lebih dari ketentuan yang ada. Layanan secara *online* dapat dilakukan selama 24 Jam sehari dan 7 hari dalam seminggu tergantung pada kondisi dan situasi masing-masing individu pengguna jasa.
4. Efisiensi, karena pelayanan yang dilakukan secara *online* akan menghemat penggunaan kertas dan alat tulis kantor lainnya.

(<http://nobericsun.wordpress.com>)

Sebuah proyek penelitian internasional bertajuk *Benchmarking the Information Society in European Regions* (BISER) melakukan survei terhadap penggunaan layanan *e-Government* di 28 wilayah Eropa dan menemukan bahwa secara umum populasi pengguna *e-Government* sangat rendah. Mayoritas masyarakat demi alasan apapun lebih memilih berinteraksi dengan pemerintah menggunakan metode tradisional.

Sebuah survei yang dilakukan oleh PBB pada tahun 2012 menyatakan bahwa nilai IGDI (*e-Government development index*) untuk wilayah Indonesia adalah sebesar 0.4949 untuk skala 0-1 dan Indonesia berada pada ranking ke 97 dari 193 negara. Ini memperlihatkan betapa rendahnya partisipasi masyarakat Indonesia dalam mengadopsi atau menggunakan *e-Government*.

Tabel I-1 Perkembangan peringkat Indonesia dan perbandingannya dengan negara-negara ASEAN

(Sumber : www.unpan.org)

No	Negara	2012	2010	2008	2005	2004	2003
1	Singapore	10	11	23	7	8	12
2	Malaysia	40	32	34	43	42	43
3	Brunei Darussalam	54	68	87	73	63	55
4	Vietnam	83	90	91	105	112	97
5	Philippines	88	78	66	41	47	33
6	Thailand	92	76	64	46	50	56
7	Indonesia	97	109	106	96	85	70
8	Lao People's Dem.Rep	153	151	156	147	144	149
9	Cambodia	155	140	139	128	129	134
10	Myanmar	160	141	144	129	123	126
11	Timor Leste	170	162	155	144	174	169
Catatan : 193 negara (2012), 192 (2010), 192 (2008), 191 (2005), 191 (2004), 191 (2003)							

Tinggi rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengadopsi *e-Government* dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Faktor-faktor tersebut perlu diketahui agar dapat menjadi masukan bagi pemerintah dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengadopsi *e-Government*.

Menyadari manfaat dari *e-Government*, pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan beberapa kebijakan yang berhubungan dengan *e-Government*. Pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategis nasional pengembangan *e-Government* disebutkan tentang hal-hal yang menjadi pertimbangan diimplementasikannya *e-Government* di Indonesia diantaranya adalah :

1. Bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.
2. Bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-Government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

3. Bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government*.

Instruksi Presiden ini merupakan pedoman bagi semua instansi pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam pelaksanaan *e-Government*. Dengan demikian diharapkan terdapat kesamaan pemahaman, keterpaduan langkah dari seluruh instansi pemerintah dalam mengaplikasikan dan mengembangkan *e-Government*.

Kemudian pada tahun 2004 Departemen Komunikasi dan Informatika juga mengeluarkan enam pedoman yang berisi:

1. standar kualitas dan cakupan layanan, serta pengembangan aplikasi *e-service*,
2. pelembagaan, otoritas, informasi, dan keterlibatan bisnis dalam pengembangan *e-Government*
3. pengembangan *good governance* dan manajemen perubahan
4. pelaksanaan proyek *e-Government* dan penganggaran,
5. standar kompetensi pengelola *e-Government*
6. *blueprint* aplikasi *e-Government* bagi pemerintah pusat dan daerah.

Untuk melengkapi kebijakan mengenai *e-Government*, yang telah diterbitkan sebelumnya, pada tahun 2006 pemerintah, mengeluarkan kebijakan yang berkaitan dengan penggunaan ICT, yang secara tidak langsung memperkuat kebijakan dalam pengembangan *e-Government*. Kebijakannya adalah pembentukan Dewan Informasi dan Teknologi Nasional Komunikasi (DETIKNAS).

The Waseda University Institute of e-Government pada tahun 2013 juga mengeluarkan *press release* yang berisi peringkat *e-Government* 55 negara di seluruh dunia. Pada *press release* ini, Indonesia berada pada urutan 40, turun 7 peringkat dari tahun sebelumnya yang berada pada posisi 33. Peringkat Indonesia

ini jauh tertinggal dari negara-negara kawasan Asia Tenggara lainnya seperti Singapura yang berada pada urutan pertama, Malaysia yang berada pada urutan 24 dan Brunei Darussalam yang berada pada urutan ke 31. Artinya Indonesia harus lebih kerja keras, agar daya saing kita lebih baik. Hal ini harus mendapat perhatian serius karena untuk mencapai MPE3I (Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia) ICT menjadi salah satu komponen penting.

Badan Pusat Statistik (BPS) bekerjasama dengan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat angka pertumbuhan pengguna internet di Indonesia hingga akhir tahun 2013 sudah mencapai 71,19 juta orang. Survei tersebut dilakukan pada 78 kabupaten/kota di 33 provinsi Indonesia. Jumlah tersebut mengalami kenaikan 13% dari tahun 2012 yang mencatat pengguna internet sebesar 63 juta orang. Berdasarkan fakta ini, sebuah penelitian mengenai penerapan *e-Government* di Indonesia, khususnya Kabupaten Bandung sangat diperlukan, karena kesuksesan sebuah implementasi *e-Government* tidak hanya bergantung pada dukungan pemerintah, tetapi juga keinginan masyarakat untuk menerima dan menerapkan layanan tersebut.

Dalam dokumen Sisfonas disebutkan bahwa kondisi sistem informasi Indonesia saat ini, antara lain :

1. Adanya pulau-pulau informasi. Hal ini disebabkan karena masing-masing institusi pemerintahan memiliki kerangka sistem informasi yang berdiri sendiri.
2. Sistem keamanan tidak memadai dan tidak ada audit. Sistem keamanan yang tidak memadai memungkinkan data-data penting atau rahasia diperoleh oleh pihak-pihak yang tidak berwenang dan dapat mengakibatkan hilangnya rahasia negara. Sedangkan tidak adanya audit berarti tidak ada mekanisme penjaminan kualitas pengembangan dan pengimplementasian sistem informasi di instansi pemerintah.
3. Inkonsistensi data dan informasi. Hal ini diakibatkan oleh tidak adanya mekanisme integrasi sistem informasi. Masih adanya data-data dan

informasi yang berbeda atas sebuah entity yang sama yang dikeluarkan oleh beberapa instansi atau departemen adalah bukti dari inkonsistensi ini.

4. Infrastruktur yang tidak memadai. Hal ini dapat menghambat implementasi sistem informasi bila minim upaya-upaya untuk mensiasati kendala tersebut

(sumber : Hasibuan dan Santoso, *Standardisasi Aplikasi E-Government Untuk Instansi Pemerintah*)

Dalam beberapa tahun terakhir, kita melihat beragam kemajuan *e-Government* di Indonesia. Sebagai contoh, pada lelang pengadaan *online* (*e-procurement*) dan pembayaran pajak yang juga bisa dilakukan secara online dengan memanfaatkan *e-Billing*.

Selain itu, banyak pemerintah daerah juga berlomba memberikan layanan perijinan yang lebih transparan. Bahkan pada tahun 2010, Kota Yogyakarta, sebagai contoh, masuk dalam peringkat lima dunia untuk kemudahan dalam mendapatkan ijin mendirikan bangunan, dibandingkan dengan birokrasi serupa di 183 negara yang disurvei oleh Bank Dunia. Kota Solo mendapatkan penghargaan Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) pada tahun 2012 karena dinilai oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika telah mengimplementasikan sarana TIK dengan baik sehingga dapat menjembatani antar pusat dan daerah.

(<http://surakarta.go.id/konten/kota-solo-mendapatkan-penghargaan-e-government>)

Tetapi skor Indonesia masih di bawah rata-rata dunia (0.496). Artinya, secara keseluruhan kecepatan perkembangan *e-Government* Indonesia belum mampu mengejar ketinggalan dari negara-negara lain.

Keberadaan situs *web* merupakan langkah pertama dari implementasi *e-Government*. Kabupaten Bandung sendiri telah memiliki sebuah *website* pemerintahan yang dapat diakses di www.bandungkab.go.id. Pada *website* tersebut masyarakat dapat melihat informasi yang diperlukan dan mengunduh

beberapa dokumen seperti peraturan daerah dll. Pada *website* ini hanya terjadi informasi satu arah, dimana pemerintah hanya mempublikasikan data – data untuk dapat diakses masyarakat.

Penelitian-penelitian terdahulu memberikan wawasan berharga mengenai sisi permintaan penelitian *e-Government*, ada kebutuhan untuk penelitian lebih lanjut di Kabupaten Bandung, Indonesia karena bisa dibayangkan setiap studi adopsi penerimaan *e-Government* sangat tergantung pada dua aspek. Pertama, kondisi *e-Government* saat ini dan yang kedua tempat di mana penelitian dilakukan.

I.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan antar variabel dalam model UTAUT (*privacy, trust, performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, behavioural intention* dan *use behavior* serta variabel moderat *gender* dan *age*)?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan/pemanfaatan layanan *e-Government* oleh *end user* (masyarakat) di Kabupaten Bandung?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui hubungan antara variabel dalam model UTAUT (*privacy, trust, performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, behavioural intention* dan *use behavior* serta variabel moderat *gender* dan *age*)
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan *e-Government* di Kabupaten Bandung.

I.4 Batasan Penelitian

1. Penilaian dilakukan dengan menggunakan kerangka UTAUT

2. Masyarakat yang menjadi objek penelitian adalah masyarakat Kabupaten Bandung

I.5 Manfaat Penelitian

1. Memberikan informasi kepada pemerintah mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi masyarakat di dalam menerima/memanfaatkan layanan *e-Government*
2. Menjadi bahan masukan bagi pihak pemerintah Kabupaten Bandung dalam rangka pengembangan *e-Government* di masa yang akan datang

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Pada latar belakang dijelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian ini, kemudian dibuat perumusan masalah berdasarkan latar belakang tersebut. Hasil keluaran penelitian dipaparkan pada tujuan penelitian. Sistematika penulisan menjelaskan tahapan dalam penyusunan laporan tugas akhir.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, diantaranya : *e-Government*, UTAUT, SEM. Pada bab ini dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data,

merancang analisis pengolahan data.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini berisi mengenai tahap pengumpulan dan pengolahan data pada penelitian ini. Proses pengolahan data dilakukan setelah pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuisioner penelitian. Pengolaha data dilakukan dengan bantuan software SPSS 14.0 dan AMOS 22.

Bab V Analisi Data

Pada bab ini berisi mengenai pembahasan dari hasil pengumpulan dan pengolahan data.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai penjelasan kesimpulan pada penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.