

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia semakin cepat dan pesat. Kehadirannya pun dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan tepat dan akurat. Berdasarkan hasil riset *platform* manajemen media sosial HootSuite yang dirilis pada akhir bulan Januari 2020, bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 175,4 juta orang sedangkan total jumlah penduduk Indonesia sekitar 272,1 juta sehingga hampir 65 persen penduduk Indonesia telah terkoneksi dengan jaringan internet. Pada tahun 2019 lalu jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat sekitar 17 persen atau 25 juta pengguna (Hootsuite, 2019). Terlihat bahwa dari tahun 2019 hingga tahun 2020 jumlah pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan.

Berdasarkan hasil riset dari *platform* manajemen media social *HootSuite*, bahwa Indonesia memiliki potensi yang besar dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi khususnya bagi sektor publik. Pemerintah sebagai institusi penyedia barang dan jasa terhadap publik/masyarakat (*public good and service provider institution*) dituntut memiliki pola manajemen yang mampu menghadirkan praktek pemerintahan yang mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam *public sector* sudah berkembang sejak tahun 90-an dengan istilah *electronic government* (Garson, 2004; Robertson & Vatrapu, 2010 dalam Habibi, 2018) atau *digital government* atau *virtual state* (Fountain, 2004 dalam Habibi, 2018). Dalam konteks perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara umum, proyek pengembangan *e-government* sudah menjadi bagian dari kebijakan nasional di seluruh dunia. Secara global proyek *e-government* sendiri masih terbatas dalam memberikkan layanan publik secara digital yang difokuskan pada optimalisasi transaksi, meningkatkan transparansi dan memperluas pelayanan secara online.

E-government merupakan teknologi informasi yang digunakan untuk memungkinkan dan meningkatkan efisiensi dimana layanan pemerintah disediakan untuk masyarakat, pengusaha, pebisnis dan agensi-agensi. Berbagai upaya penerapan dan pengembangan *e-government* dalam pemerintahan sudah banyak dilakukan di beberapa negara salah satunya Indonesia. Pengembangan *e-government* di Indonesia secara legal-formal sebelumnya tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Namun pada saat ini payung hukum terkait pengembangan *e-government* tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Inisiasi pengembangan *e-government* di Indonesia di mulai dengan membuat situs informasi/*website* pada tahun 2001 yang mengalami pertumbuhan signifikan, yaitu 247 domain. Jumlahnya pun terus meningkat hingga per Januari 2018 terdapat sebanyak 3.903 domain go.id. Namun tentu penerapan *e-government* di Indonesia masih memiliki hambatan dan kendala yang tidak kecil, ini dapat dilihat dari survey pemeringkatan *e-government* yang dilakukan oleh *United Nations e-Government* terhadap seluruh negara di dunia termasuk Indonesia. Tabel *e-Government Development Index* Indonesia sebagai berikut:

Tabel 1.1
Ranking *e-Government* di Indonesia

Indonesia	2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016	2018
<i>e-Government Development Index</i>	70	85	96	106	109	97	106	116	107

Sumber : Department of Economic and Social Affairs – United Nation

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa ranking Indonesia tertinggi pada tahun 2003, yaitu peringkat 70 dari 193 negara. Pada tahun 2004 hingga 2010 dan 2014 hingga 2016 Indonesia mengalami penurunan terus menerus. Pada tahun 2016 Indonesia peringkat terendah, yaitu peringkat 116 dari 193 negara. Indonesia mengalami kenaikan pada tahun 2012, yaitu peringkat 97 dan pada tahun 2018 Indonesia peringkat 107 dari 193 negara (United Nation, 2018).

Sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, berbagai organisasi pemerintah pusat maupun daerah sudah mulai bergerak dalam mengimplementasikan *e-government*. Salah satunya, yaitu pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Secara legal-formal implementasi *e-government* di DIY telah dimulai sejak tahun 2003, yaitu bersamaan dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003. Pedoman penyelenggaraan tata kelola informasi dan komunikasi Daerah Istimewa Yogyakarta tertuang dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Informasi dan Komunikasi.

Sebagai bentuk implementasi *e-government* dan menindaklanjuti Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2018, pemerintah DIY menetapkan kebijakan pengembangan *Jogja Cyber Province* yang sebelumnya bernama *Jogja Smart Province* di tata kelola pemerintahan DIY. Konsep *Jogja Cyber Province* adalah model provinsi yang melakukan transformasi layanan yang berorientasi pada masyarakat dengan berbasis pada bisnis proses, informasi dan pengetahuan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai akselerator pembangunan wilayah provinsi yang berdaya saing, nyaman, mandiri, efisien dan efektif.

Dalam mengimplementasikan program *Jogja Cyber Province*, pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta melalui regulasi, yaitu Peraturan Gubernur Nomor 42 Tahun 206 menyusun Blueprint *Jogja Cyber Province*

sebagai langkah awal panduan pengembangan layanan strategis yang mencakup aspek sumberdaya manusia dan organisasi, proses dan teknologi. Konsep layanan yang berbasis teknologi informasi ini oleh Pemerintah DIY dikemas dalam bentuk *Digital Government Services* (DGS), yaitu layanan kepada masyarakat didukung oleh teknologi yang menyediakan data dan informasi secara digitalisasi. Hingga tahun 2015 layanan DGS meliputi 11 bidang unggulan strategis salah satunya bidang pariwisata dan bidang komunikasi informatika.

Program *Jogja Cyber Province* menasar ke seluruh Dinas di pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga setiap Dinas akan mengusung sebuah program layanan yang dapat diakses secara bebas oleh masyarakat. Salah satu Dinas di DIY yang ikut mengusung program layanan, khususnya di bidang akses pelayanan informasi berbasis *online*, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Daerah Istimewa Yogyakarta. Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan organisasi perangkat daerah yang memiliki tugas untuk membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan dalam bidang komunikasi dan informatika dan urusan pemerintahan bidang persandian.

Selaras dengan pengembangan *e-government* di DIY, Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki visi untuk terwujudnya *Jogja Cyber Province* dan masyarakat informasi menuju peradaban baru mendukung keistimewaan DIY dengan misi mendukung peningkatan efisiensi dan

efektifitas tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel di DIY serta meningkatkan kualitas layanan dan pengelolaan informasi publik, pemberdayaan lembaga komunikasi dan informatika. Oleh karena itu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) DIY berinisiatif menghadirkan layanan aplikasi sebagai panduan destinasi yang bisa diakses oleh masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta maupun wisatawan yang berkunjung.

Dalam mengimplementasikan bentuk pelayanan *e-government* ke dalam layanan aplikasi, pemerintah DIY bekerjasama dengan pihak swasta, yaitu PT Gamatechno Indonesia (Gamatechno). PT Gamatechno Indonesia (Gamatechno) adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyedia solusi teknologi informasi. Sebuah aplikasi berbasis *online* yang diluncurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta yang bekerja sama dengan PT Gamatechno bernama Aplikasi “Jogja Istimewa”. Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2016 dan selalu mengalami pembaharuan.

Aplikasi Jogja Istimewa merupakan sebuah aplikasi mobile yang di dalamnya merangkum 97% Yogyakarta itu sendiri. Fitur utama yang disajikan adalah informasi antara lain wisata jogja, kuliner jogja, hotel dan penginapan di jogja, pusat perbelanjaan jogja, ensiklopedia tentang warisan budaya DIY, kerajinan jogja, layanan publik di jogja, informasi jadwal pesawat terbang, foto panorama 38 derajat, TV & CCTV streaming jogja, jadwal event menarik di jogja.

Keberadaan Aplikasi “Jogja Istimewa” tidak hanya diperuntukkan untuk warga DIY saja namun juga diperuntukkan untuk wisatawan. Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai salah satu daerah wisata yang membutuhkan teknologi informasi untuk menunjang sector wisata. Informasi menjadi kebutuhan utama masyarakat pada era digital. Ketepatan dan kecepatan penyediaan informasi dituntut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Informasi adalah suatu barang yang didapatkan masyarakat melalui akses pada ruang maya.

Peningkatan jumlah wisatawan di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terlihat signifikan setiap tahunnya. Hal ini juga tentu menunjukkan semakin meningkatnya kepercayaan masyarakat dan wisatawan dari luar Yogyakarta terhadap situasi dan kondisi Daerah Istimewa Yogyakarta. Jumlah wisatawan baik mancanegara maupun nusantara dari tahun 2016 hingga 2018 dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.2 Jumlah wisatawan ke Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016-2018

Tahun	Jumlah wisatawan Mancanegara	Jumlah wisatawan Nusantara	Jumlah
2016	355.315	4.194.261	4.548.576
2017	397.951	4.831.347	5.229.298
2018	416.372	5.272.719	5.689.091

Sumber : Data diolah Peneliti dari Dinas Pariwisata DIY tahun 2016,2017,2018

Berdasarkan data Tabel 1.2 bahwa jumlah wisatawan pada tahun 2016 sebanyak 4.548.576, pada tahun 2017 sebanyak 5.229.298 dan pada tahun 2018 sebanyak 5.689.091 wisatawan baik mancanegara maupun nusantara di DIY. Apabila diamati dari tahun 2016 hingga tahun 2018 maka akan terlihat peningkatan antusiasme wisatawan baik mancanegara maupun nusantara yang cukup signifikan sehingga dari realita tersebut tentu akan menuntut kualitas pelayanan yang lebih baik.

Namun sayangnya peningkatan jumlah wisatawan di DIY tidak diimbangi dengan pemanfaatan teknologi informasi yang telah dibuat oleh Pemerintah, yaitu Aplikasi “Jogja Istimewa”. Hasil penelitian yang menunjukkan belum optimalnya Aplikasi Joga Istimewa oleh (Rachmawati et al., 2018) yang berjudul “Aplikasi *Smart Province* “Jogja Istimewa”: Penyediaan Informasi Terintegrasi dan Pemanfaatannya.

Selain itu penelitian oleh Vety et al., (2018) yang berjudul “Implementasi *Smart Government* Dalam Pelayanan Informasi Publik di Kota Yogyakarta”. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan Aplikasi Jogja Istimewa belum optimal dilakukan oleh masyarakat. Padahal aplikasi ini merupakan bentuk realisasi pemerintah DIY dalam memberikan informasi pelayanan yang dapat digunakan sebagai sistem informasi pelayanan pariwisata. Sehingga secara faktual dinamika pelayanan berbasis *e-government* yang diterapkan masih memiliki berbagai permasalahan yang signifikan baik dari sisi pemerintah maupun masyarakat mengingat bahwa

penerapan *e-government* memerlukan dukungan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan *stakeholder*.

Namun tentu saja pelayanan publik itu bersifat dua arah, sehingga yang menjadi fokus tidak hanya aktor pemerintah sebagai penyedia layanan publik, namun juga masyarakat sebagai penerima manfaat dari layanan tersebut. Seiring dengan pemanfaatan *e-government*, teori atau model mengenai sikap dan penerimaan terhadap *e-government* juga mengalami perkembangan untuk menjelaskan bagaimana penggunaan teknologi secara umum serta faktor pendukung maupun penghambat terhadap proses penerimaan terhadap penggunaan teknologi. *E-government Adoption* merupakan konstruksi psikologis seseorang untuk menerima atau menolak kehadiran teknologi berbasis komputer dalam penyampaian informasi serta pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat melalui jaringan internet ataupun sarana digital yang lain (Beldad et al., 2011).

Penelitian ini menggunakan model UMEGA (*Unified Model of Electronic Government Adoption*) untuk mengukur perilaku pengguna teknologi. Model UMEGA disusun berdasarkan sembilan model-model penerimaan teknologi sebelumnya seperti Theory of Reason Action (TRA), Theory of Planned Behaviour (TPB), Task Technology Fit Theory, kombinasi TAM dan TPB, SCT, DTPU, MPCU, Technology Acceptance Model (TAM) dan UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).

Peneliti menggunakan Aplikasi “Jogja Istimewa” sebagai representasi dari *e-government* dalam pelayanan publik sehingga secara teoritik perkembangan penerimaan teknologi oleh masyarakat dapat dilihat dari sisi Aplikasi “Jogja Istimewa” dengan menggunakan model UMEGA. Secara empirik bahwa penggunaan aplikasi ini belum banyak digunakan masyarakat sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui perkembangan *adopsi e-government* oleh pengguna aplikasi tersebut. Data empirik pengguna Aplikasi “Jogja Istimewa” dari tanggal 25 Juli 2019 hingga tanggal 5 November 2019 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.3
Jumlah Pengguna Aplikasi
Jogja Istimewa Tahun 2019

No	Instansi	Pengguna Aplikasi Jogja Istimewa
1.	Diskominfo DIY	1.061

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika DIY, 2019

Dari data tersebut jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 3.842.932 jiwa maka akan terlihat perbedaan yang signifikan. Selanjutnya ini yang menjadi alasan Peneliti untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat berperilaku pengguna Aplikasi “Jogja Istimewa”. Se jauh ini tren penelitian yang ada terkait diskursus bertemakan *e-government* cenderung lebih menaruh fokus pada aktor pemerintah sebagai penyedia layanan publik ketimbang preferensi

masyarakat sebagai penerima manfaat (Wirtz & Kurtz, 2017). Oleh karena itu Peneliti tertarik untuk menganalisis niat perilaku pengguna dalam menggunakan Aplikasi “Jogja Istimewa” melalui Model UMEGA dengan mengasumsikan bahwa Aplikasi “Jogja Istimewa” adalah representasi perkembangan *e-government* dalam pelayanan publik.

I.2 Rumusan Masalah

Dari paparan tersebut di atas dapat dirumuskan permasalahan bahwa dalam satu dekade belakangan *e-government* telah berkembang menjadi tajuk utama dalam melihat proses pelayanan. Namun sejauh ini fokus yang ada terkait diskursus tersebut cenderung hanya mengeksplorasi sisi pemerintah sebagai aktor penyedia layanan dan menegaskan preferensi masyarakat terhadap proses pendigitalisasian pelayanan. Guna merespon rumusan permasalahan tersebut, maka dikembangkan pertanyaan penelitian, yaitu apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku pengguna Aplikasi “Jogja Istimewa” melalui model UMEGA?

I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.3.1 Tujuan Penelitian

Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku pengguna Aplikasi “Jogja Istimewa” melalui model UMEGA.

I.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi yang positif bagi para insan akademik dan menambah pengetahuan bagi masyarakat luas khususnya kepada masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai niat perilaku masyarakat dalam penerimaan teknologi layanan *e-government*.

2. Manfaat Praktis

Setelah mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat berperilaku pengguna Aplikasi “Jogja Istimewa” melalui Model UMEGA, Peneliti berharap hasil penelitian ini nantinya dapat memberikan informasi kepada Pemerintah sehingga dapat dilakukan perencanaan perbaikan dan pengembangan teknologi informasi yang kemudian dapat menciptakan pelayanan publik melalui digitalisasi yang bermanfaat, mudah untuk digunakan, aman, dapat diakses dengan cepat dan menyebarkan informasi terbaru serta efisien dan efektif.