

BAB II

TINJAUAN TEORI

II.1 Kajian Pustaka

Electronic government adalah salah satu konsep yang paling menarik yang telah muncul di bidang administrasi publik dalam beberapa tahun terakhir (Norris & Moon, n.d.) dan telah menjadi aspek tata kelola yang sangat menonjol (Norris & Moon, n.d.). *E-government* didefinisikan sebagai penyampaian informasi dan layanan pemerintah kepada warga negara melalui internet atau sarana digital lainnya (Management & Lu, 2014). Layanan *e-goverment* dapat dikategorikan secara luas sebagai informasi atau transaksional.

Seiring dengan pemanfaatan *e-goverment*, teori atau model mengenai sikap dan penerimaan terhadap e-goverment 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 komputer dalam penyampaian informasi dan pelayanan public oleh pemerintah kepada masyarakat melalui jaringan internet ataupun sarana digital yang lain (Beldad et al., 2011).

Dalam penelitian sebelumnya mengenai *adoption e-government* berbagai macam model adopsi teknologi telah banyak digunakan 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*) (Management & Lu, 2014). Namun dalam penelitian ini peneliti sengaja menggunakan model UMEGA (*Unified Model of Electronic Government Adoption*) untuk mengukur perilaku pengguna.

Setidaknya terdapat tiga alasan utama yang menjadi landasan peneliti untuk menggunakan model UMEGA dalam penelitian ini. Pertama, model UMEGA merupakan model *adoption e-government* yang relatif baru dalam mengukur kecenderungan perilaku pengguna teknologi. Dari sini diharapkan hasil dari penelitian ini nantinya akan memberikan perspektif kebaharuan baru dalam diskursus pelayanan publik. Kedua, model UMEGA merupakan model adopsi yang merangkup sembilan model yang familiar digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya, dengan modifikasi penambahan *attitude* dan *perceived risk* sebagai variabel yang merepresentasikan sensibilitas masyarakat pengguna pelayanan publik.

Kemudian yang ketiga, model UMEGA merupakan model *adoption e-government* yang relatif baru sehingga Peneliti ingin menguji model UMEGA pada penelitian ini dengan kasus yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Faktor ini menjadikan UMEGA secara kontekstual lebih menekankan dinamika *e-government* ketimbang model-model sebelumnya yang cenderung digunakan sebatas untuk mengukur dinamika manajemen organisasional (Dwivedi et al., 2017b). Sehingga secara penggunaan model UMEGA diharapkan lebih sesuai dengan kasus penelitian yang ingin diangkat. UMEGA merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Dwivedi (Dwivedi et al., 2017b).

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*). Model UMEGA yang dikembangkan oleh Dwivedi et al., (2017b) memiliki lima variabel independen serta satu variabel dependen utama.

Performance expectancy atau ekspektansi kinerja diartikan sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan teknologi akan menghasilkan peningkatan kinerja. Ini juga dapat dilihat sebagai manfaat yang dirasakan dari teknologi (Venkatesh et al., 2012). Salah satu literatur yang paling familiar untuk melihat penggunaan variabel *performance expectancy* ialah seperti penelitian yang dilakukan oleh Viswanath Venkatesh et al., (2003). Dalam artikelnya yang berjudul *User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View*, Viswanath Venkatesh et al., (2003) mencoba

membedah penerimaan masyarakat terhadap penggunaan teknologi baru terkait sistem informasi (IS) dalam teknologi informasi (IT) melalui model penelitian sebelumnya yang dikenal sebagai UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*).

Adapun hasil penelitian yang ditemukan oleh Viswanath Venkatesh et al., (2003) menemukan bahwa *performance expectancy* mempengaruhi perilaku masyarakat untuk menggunakan teknologi baru dalam proses manajerial. Beberapa peneliti juga menemukan hal yang sama di dalam penelitian mereka terkait konstruk *performance expectancy*, diantaranya diungkapkan oleh (Sedana & Wijaya, 2012).

Effort expectancy atau ekspektansi usaha didefinisikan sebagai tingkat kesederhanaan yang terkait dengan penggunaan system (Davis, 1989). *Effort expectancy* dapat dikatakan sebagai kemudahan penggunaan teknologi. Terdapat tiga variabel yang merangkum konstruk *effort expectancy*, yaitu *perceived ease of use* (dari TAM dan TAM2), *complexity* (dari DOI dan IDT), dan *ease of use* (dari IDT) (Viswanath Venkatesh et al., 2003). Kesamaan di antara variabel-variabel ini telah ditemukan dalam penelitian sebelumnya (Davis, 2015).

Viswanath Venkatesh et al., (2003) menemukan bahwa konstruk *effort expectancy* memiliki pengaruh terhadap masyarakat dalam menggunakan teknologi. Hal yang sama juga ditemukan dalam penelitian sebelumnya (Sedana & Wijaya, 2012). Namun Dasgupta, et.al, (2007) dalam jurnalnya

yang berjudul “*User Acceptance of Case Tools in System Analysis and Design: an Empirical Study*” dalam R. Kristoforus Jawa Bendi, (2013) yang menggunakan model UTAUT mendapatkan temuan sebaliknya bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*.

Social influence atau pengaruh sosial didefinisikan seberapa besar seseorang percaya bahwa penggunaan sistem baru itu penting (Viswanath Venkatesh et al., 2003). Variabel *social influence* terdiri dari variabel serupa lainnya, termasuk *subjective norm* (dari TRA, TAM2, TPB, dan DTPB), *social factors* (dari model pemanfaatan PC), dan *image* (dari IDT) (Viswanath Venkatesh et al., 2003). Viswanath Venkatesh et al., (2003) mengungkapkan hasil penelitian yang ditemukannya bahwa *social influence* mempengaruhi perilaku masyarakat.

Hal yang sama diungkapkan oleh (Sedana & Wijaya, 2010) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Model UTAUT Untuk Memahami Penerimaan dan Penggunaan *Learning Management System* Studi Kasus: *Experiential E-Learning Of Sanata Dharma University*” bahwa hasil analisis deskriptif menunjukkan sebagian besar responden memiliki tingkat *social influence* yang tergolong tinggi sedangkan hasil pengujian dengan korelasi Spearman menunjukkan bahwa *social influence* memiliki korelasi positif dan signifikan.

Studi tentang *technology adoption* (e.g. Chiu et al., 2012; Park et al., 2007; Pynoo et al., 2011; Sumak et al., 2010) dalam (Dwivedi et al., 2017b)

juga telah mendukung pengaruh positif dan signifikan *social influence* terhadap sikap. Seperti penelitian oleh Chiu et al. (2012) dalam (Dwivedi et al., 2017b) yang berjudul “*Analyzing The Adoption Of An Internet Lottery In Taiwan*”. Penelitian Chiu et al. (2012) menemukan bahwa *social influence* adalah penentu yang signifikan dari sikap pengguna di berbagai usia, kelompok dan beragam tingkat pengalaman internet.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa permainan lotere dan taruhan *online* tunduk pada *social influence* yang memungkinkan pemain untuk dengan mudah saling terhubung (Chiu et al., 2012). Penelitian selanjutnya yang berjudul “*Adoption Of Mobile Technologies by Chinese Consumers*,” (Park et al., 2007) menemukan bahwa *social influence* secara positif mempengaruhi sikap konsumen terhadap penggunaan teknologi seluler.

Facilitating conditions atau kondisi-kondisi fasilitas didefinisikan seberapa besar seorang percaya bahwa terdapat ketersediaan infrastruktur organisasional maupun teknis untuk mendukung penggunaan system (Viswanath Venkatesh et al., 2003). Hubungan antara *facilitating conditions* dan *behavioral intention* dalam penelitian *e-government adoption* telah dieksplorasi di sejumlah studi seperti (Carter et al., 2012) dan ditemukan bahwa *facilitating conditions* memiliki dampak signifikan pada niat individu untuk menggunakan suatu sistem.

Penelitian lainnya yang berjudul “*Analyzing E-File Utilization Among US Taxpayers*”, dalam (Dwivedi et al., 2017b) mengungkapkan bahwa *facilitating conditions* sangat penting dalam menjelaskan niat untuk menggunakan *e-file*. Demikian pula hal yang sama diungkapkan penelitian (Schaupp & Hobbs, 2009) yang berjudul “*E-file adoption: A study of U.S. taxpayers' intentions*” menemukan bahwa *facilitating conditions* memiliki dampak signifikan pada *behavioral intention*.

Perceived Risk atau resiko yang dirasakan didefinisikan seberapa besar kepercayaan seseorang percaya bahwa penggunaan sistem baru akan menimbulkan resiko. *Perceived risk* merupakan variabel independen yang ditawarkan (Dwivedi et al., 2017b) dalam model UMEGA. Literatur sebelumnya tentang *perceived risk* menemukan bahwa 80% pengguna internet khawatir identitas personal mereka diketahui di dalam web (Rana et al., 2015). Menurut literatur, *perceived risk* memiliki dampak signifikan terhadap niat penggunaan (Straub & Welke, 1998).

Literatur sebelumnya juga telah menunjukkan bahwa jika risiko yang dirasakan dari transaksi terlalu besar, masyarakat akan menunda transaksi dan menggunakan media alternative (Mamman et al., 2015). Bukti empiris juga menunjukkan bahwa mengurangi risiko yang dirasakan secara signifikan mempengaruhi sikap pengadopsi (Hung et al., 2014). Penelitian oleh Sulaiman et al., (2012) yang berjudul “*Factors influencing intention to use MYEPF I-Akaun*” menemukan bahwa risiko yang dirasakan berhubungan

negatif tetapi signifikan dengan sikap pengguna. Kemudian model teoritis tentang *e-commerce adoption* (Lu et al., 2005) juga menemukan hubungan negatif dan signifikan antara *perceived risk* dan *attitude*.

Dwivedi et al., (2017b) juga percaya bahwa *perceived risk* dari pengguna yang terkait khususnya dengan sistem *e-government* transaksional menekankan risiko yang terlibat dalam menggunakannya. Risiko tersebut secara langsung terkait dengan perasaan negatif pengguna tentang penggunaan sistem secara spesifik ketika mereka relatif baru dalam penggunaan sistem.

Attitude atau sikap terhadap perilaku didefinisikan sebagai tingkat di mana seorang individu memiliki evaluasi atau penilaian positif atau negatif dari perilaku tersebut (Hill et al., 1977). *Attitude* merupakan konstruk yang telah digunakan di berbagai teori penelitian, termasuk TRA (Hill et al., 1977), TAM (Davis, 2015), TPB (Used, 2009), dan DTPB (Taylor & Todd, 1995), untuk mengukur pengaruhnya terhadap niat perilaku untuk menggunakan suatu sistem. Sesuai TRA, niat perilaku seseorang secara bersama-sama ditentukan oleh sikap individu dan norma subyektif mengenai perilaku yang dimaksud (Hill et al., 1977).

Mirip dengan TRA, TAM mendalilkan bahwa niat perilaku individu ditentukan oleh sikap individu terhadap penggunaan sistem (Davis, 2015). Merumuskan model TPB, (Hill et al., 1977) mendalilkan bahwa sikap terhadap perilaku umumnya ditemukan untuk memprediksi secara tepat niat

perilaku individu. Studi berdasarkan model TPB menunjukkan bahwa *attitude* dapat secara signifikan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi (IS) dan teknologi informasi (IT) (e.g Mathieson, 1991; (Pavlou & Fygenson, 2006); (Taylor, 1995).

Bahkan, mirip dengan TAM, Taylor, (1995) menetapkan *attitude* sebagai variabel mediasi yang mengarah pada niat keseluruhan yang lebih tinggi untuk menggunakan suatu sistem. Beberapa studi di bidang *public administration and e-government* (Hung et al., 2014) telah mendukung hubungan antara *attitude* dan niat perilaku. Seperti penelitian (Hung et al., 2014) yang berjudul “*User Acceptance Of Mobile E-Government Services in Taiwan*” yang menemukan bahwa *attitude* menjadi faktor penting untuk memahami dan memprediksi *behavioral intention* pengguna ponsel.

Berangkat dari beberapa penelitian sebelumnya yang telah peneliti sajikan maka terdapat persamaan dan juga terdapat perbedaan dengan penelitian yang Peneliti akan lakukan. Persamaannya, yaitu penelitian terdahulu menggunakan teori *adoption e-government* seperti *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Selain itu dalam penelitian terdahulu memfokuskan penelitian terhadap perilaku masyarakat khususnya penerimaan teknologi yang mana memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan Peneliti.

Selain itu terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan Peneliti, yaitu Peneliti menggunakan model terbaru dari teori *adoption e-government* yang dikembangkan oleh Dwivedi et al., (2017b) bernama UMEGA. Model UMEGA ini disusun berdasarkan model-model penerimaan teknologi sebelumnya yang dirasa perlu mendapatkan perhatian dalam melihat kecenderungan perilaku dalam menggunakan teknologi, yaitu aspek *trust, risk, security, dan privacy*. Sehingga terdapat perbedaan variabel antara penelitian terdahulu dalam mengukur perilaku penerimaan teknologi oleh pengguna.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat keterkaitan hubungan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti. Di sini peneliti juga akan membahas tentang penggunaan *e-government* oleh pengguna atau masyarakat. Dalam penelitian sebelumnya, berbagai macam model *e-government* digunakan untuk menganalisis, mengukur dan mengetahui perilaku penggunaan teknologi oleh masyarakat namun dalam penelitian ini peneliti menggunakan model UMEGA sebagai model adopsi *e-government*.

II.2 Kerangka Teori

II.2.1 Konseptualisasi *E-government*

United Nation Development Programme (UNDP) memberi definisi *e-government* secara singkat sebagai aplikasi teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah. Penekanan penggunaan teknologi informasi dan

komunikasi untuk pemerintah yang lebih baik didefinisikan oleh *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD) yang menyiratkan implementasi *e-government* dilakukan untuk mencapai praktik pemerintah yang lebih baik. Definisi ini juga mengingatkan bahwa *e-government* tidak hanya sebatas penggunaan TIK semata, tetapi juga menjadi instrumen yang efektif untuk mentransformasi struktur, proses, dan budaya pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, efektif, efisien, dan berorientasi pelanggan.

Pemerintah Republik Indonesia maupun beberapa organisasi internasional telah merumuskan pengertian mengenai *electronic government*. Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 *e-government* dipahami sebagai upaya terstruktur untuk mengembangkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang efektif dan efisiensi. *Electronic government* dapat pula dipahami sebagai pemanfaatan teknologi informasi komunikasi dan aplikasinya oleh pemerintah sehingga terjadi proses manajemen pemerintahan yang efisien.

Secara konseptual *e-government* adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui *e-service* seperti internet, jaringan telepon seluler dan computer serta multimedia. Melalui pengembangan *e-government* maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan system manajemen informasi dan proses layanan publik serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

E-government diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori dan memungkinkan terbentuknya hubungan (relasi) antara entitas yang terlibat, antara lain :

1. *Government to Citizen (G2C)*. Relasi ini bertujuan membangun berbagai portofolio teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan dan interaksi dengan masyarakat. Aplikasi *e-government* G2C berupaya membangun kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan dan pelayanan sehari-hari.
2. *Government to Business (G2B)*. Lingkungan bisnis dalam suatu pemerintahan bertujuan untuk menggerakkan roda perekonomian masyarakat. Dalam hal ini aplikasi *e-government* G2B bertujuan untuk membuka akses informasi dan pelayanan kepada entitas-entitas bisnis sehingga interaksi antara bisnis dan pemerintah berlangsung lebih lancar dalam hal pemenuhan hak dan kewajibannya.
3. *Government to Government (G2G)*. Relasi G2G merupakan bertujuan membangun hubungan antar lembaga pemerintah dalam berbasis teknologi informasi untuk mendukung komunikasi dan koordinasi. Bentuk penerapan G2G antara lain basis data terpadu yang dapat digunakan oleh berbagai lembaga pemerintah secara bersama-sama.

4. *Government to Employee (G2E)*. Hubungan *Government to Employee (G2E)* bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di berbagai institusi. Bentuk dari hubungan G2E dapat berupa aplikasi kepegawaian, sistem peningkatan kompetensi, ataupun sistem pengelolaan gaji dan kesejahteraan pegawai.

Dari berbagai definisi yang telah dikemukakan di atas, setidaknya terdapat tiga karakteristik utama dari e-government, yaitu pertama merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan. Kedua melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet dan jaringan seluler. Ketiga memperbaiki dan meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan publik itu sendiri. Dalam penelitian ini penggunaan *e-government* termasuk dalam lingkup *Government to Citizens* mengingat Dinas Komunikasi dan Informatika DIY sebagai penyedia layanan informasi aplikasi “Jogja Istimewa” yang melibatkan masyarakat sebagai penerima layanan publik.

II.2.2 Tawaran Model Penelitian

Penelitian ini berisi tentang kajian perilaku pengguna terhadap penerapan teknologi informasi komunikasi sehingga penelitian ini menggunakan model kerangka pemikiran yang mengadopsi model UMEGA (*Unified Model of Electronic Government Adoption*). UMEGA merupakan

salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Dwivedi et al., (2017b). UMEGA dikembangkan dari sembilan model yang telah sering digunakan dalam upaya mengukur perilaku serta intensi masyarakat dalam menggunakan teknologi.

Model UMEGA ini disusun berdasarkan 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*).

Dari kesembilan model tersebut melihat masih terdapat kevakuman beberapa aspek yang belum diukur dari kesembilan model tersebut yang rasanya perlu mendapatkan perhatian dalam melihat kecenderungan perilaku dalam menggunakan teknologi, antara lain aspek *trust*, *risk*, *security*, dan *privacy*. Oleh karena itu Dwivedi et al., (2017b) turut mengembangkan model UMEGA (*Unified Model Electronic Government Adoption*) dengan memasukkan aspek-aspek tersebut untuk diukur.

Dari pengembangan tersebut Dwivedi et al., (2017b) kemudian menawarkan lima variabel independen serta satu variabel dependen utama melalui model UMEGA, yaitu :

1. Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) menjadi salah satu variabel vital yang juga turut digunakan dalam model-model terdahulu

untuk mengukur perilaku penggunaan dan penerimaan masyarakat terhadap *e-government*. Secara terminologis, *performance expectancy* dapat diartikan sebagai kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem akan membantunya dalam meningkatkan kinerja (Dwivedi et al., 2017b).

Sedangkan untuk konstruksya sendiri Dwivedi et al., (2017a) menawarkan tiga konstruk utama sebagai tolak ukur untuk mengukur *performance expectancy*, yaitu; 1). *Perceived usefulness*, teori yang melihat bahwa kepercayaan *user* terhadap sistem yang digunakan akan meningkatkan kinerjanya. Misal lihat: (Davis, 2015); 2). *relative advantages*, tingkatan dimana sebuah inovasi dirasakan lebih baik (Asderaki, 2009). 3). *Outcome expectation*, konsekuensi kinerja terkait perilaku, khususnya ekspektasi kinerja berhubungan dengan hasil terkait pekerjaan (Compeau & Higgins, 1995).

2. Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) merupakan salah satu variabel yang pernah digunakan dalam model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) untuk mengukur perilaku pengguna *e-government*. *Effort expectancy* dapat diartikan seberapa sederhana sistem dapat digunakan. Menurut Viswanath Venkatesh et al., (2003) *effort expectancy* merupakan tingkatan kemudahan yang

dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem untuk mendukung melakukan pekerjaannya.

Definisi tersebut menggambarkan bahwa *effort expectancy* merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi informasi dapat dengan mudah dipahami. Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa system itu mempunyai kegunaan dan karenanya kemudian menimbulkan rasa yang nyaman jika bekerja dengan menggunakannya (Viswanath Venkatesh et al., 2003).

Dwivedi et al., (2017a) menawarkan dua konstruk utama, yaitu 1). *Perceived ease of use*, probabilitas subyektif calon pengguna yang menggunakan sistem aplikasi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Davis, 2015). 2). *Complexity*, bahwa ukuran seseorang merasakan inovasi yang dibuat justru sangat sulit dimengerti maupun diimplementasikan (Thompson et al., 1991).

3. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh sosial (*social influence*), yaitu seberapa besar seseorang percaya bahwa penggunaan sistem baru itu penting (Viswanath Venkatesh et al., 2003). Kesadaran seseorang mengenai adanya orang lain yang menggunakan sistem. Sebelum bertindak, seseorang kadang mempertimbangkan harapan *significant other*. Keyakinan ini akan memberikan tekanan atau dorongan dalam pembentukan intensi.

Beberapa teori atau konstruk yang tergabung dalam *social influence* menurut (Dwivedi et al., 2017b) ada tiga, yaitu 1). *subjective norm*, bahwa persepsi seseorang berhubungan dengan orang penting seperti keluarga atau pasangan yang dapat menentukan pikiran seseorang tersebut untuk tidak melakukan atau harus melakukan perilaku yang diminta (Hill et al., 1977).

Kemudian 2). *social factors*, perasaan dalam diri seseorang berkaitan dengan kebudayaan suatu kelompok dan persetujuan interpersonal yang dibuat oleh seseorang dengan yang lainnya pada situasi sosial tertentu (Thompson et al., 1991). 3). Image, (Asderaki, 2009) menyatakan bahwa tingkatan dimana menggunakan inovasi dirasakan akan meningkatkan image atau status seseorang dalam sistem sosial.

4. Kondisi-Kondisi Fasilitas (*Facilitating Conditions*)

Kondisi-kondisi fasilitas (*facilitating conditions*), yaitu seberapa besar seorang percaya bahwa terdapat ketersediaan infrastruktur organisasional maupun teknis untuk mendukung penggunaan sistem (Viswanath Venkatesh et al., 2003). Keyakinan adanya fasilitas teknis yang mendukung aktifitas dari *user*. Dengan kata lain variable ini melihat sejauh mana kepercayaan seseorang bahwa kemampuan teknis yang tersedia dapat mendukung penggunaan system. Perangkat tersebut dapat berupa system yang digunakan, pelatihan, buku manual ataupun lainnya.

Dwivedi et al., (2017b) menawarkan tiga konstruk yang tergabung dalam variabel *facilitating conditions*, yaitu 1). *perceived behavioral control* mengenai perasaan mudah atau sulit untuk menampilkan suatu perilaku (Hill et al., 1977). Kemudian 2). *facilitating conditions*, bahwa faktor-faktor lingkungan yang diobservasi sebagai hal yang memudahkan sesuatu untuk dilakukan (Thompson et al., 1991). 3). *Compatibility*, tingkatan dimana sebuah inovasi dirasakan konsisten serta relevan dengan nilai-nilai yang telah dibangun sebelumnya serta kebutuhan dan pengalaman sebelumnya (Asderaki, 2009).

5. Resiko yang dirasakan (*Perceived Risk*)

Perceived risk merupakan variabel independen yang ditawarkan Dwivedi et al., (2017a) dalam model UMEGA. *Perceived risk*, yaitu seberapa besar kepercayaan seseorang percaya bahwa penggunaan sistem baru akan menimbulkan resiko. Literatur sebelumnya tentang *perceived risk* menemukan bahwa 80% pengguna internet khawatir identitas personal mereka diketahui di dalam web (Schaupp & Hobbs, 2009). Risiko teknologi informasi adalah risiko yang terkait dengan kemungkinan bahwa suatu sistem tidak cukup terlindungi dari berbagai jenis kerusakan.

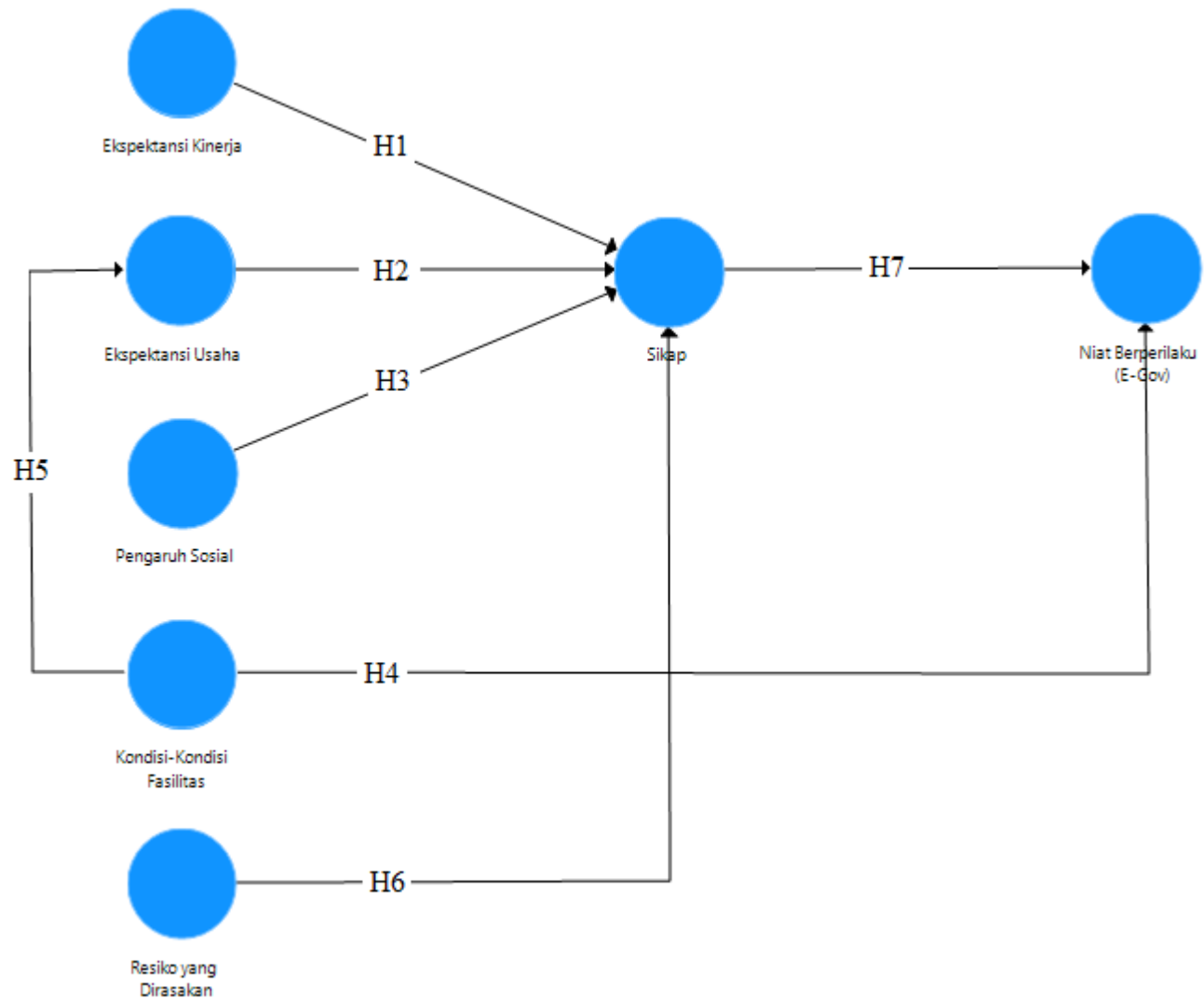
Terdapat dua konstruk utama dalam variabel *perceived risk*(Zhang & Maruping, 2008), yaitu:1). *Behavioral insecurity*, yaitu kondisi dimana secara natural internet menjadi zona yang tidak aman bagi

pengguna terutama menyangkut aspek keamanan identitas maupun keamanan transaksional; 2). *Environmental insecurity*, yaitu kondisi dimana teknologi berbasis internet merupakan sistem yang terkadang tidak memiliki kepastian, baik secara teknis penggunaan maupun keberlanjutan data layanan.

6. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*attitude*) terhadap perilaku didefinisikan sebagai tingkat di mana seorang individu memiliki evaluasi atau penilaian positif atau negatif dari perilaku tersebut (Hill et al., 1977). *Attitude* merupakan konstruk yang telah digunakan di berbagai teori penelitian, termasuk TRA (Hill et al., 1977), TAM (Davis, 2015), TPB (Hill et al., 1977), dan DTPB (Taylor, 1995) untuk mengukur pengaruhnya terhadap niat perilaku.

Gambar 2.1
Kerangka Teoritik



Unified Model Of Electronic Government Adoption (UMEGA)

II.3 Hipotesis

Hipotesis 1 (H1): Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Jogja Istimewa.

Hipotesis 2 (H2): Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Jogja Istimewa.

Hipotesis 3 (H3): Pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Jogja Istimewa.

Hipotesis 4 (H4): Kondisi-kondisi fasilitas (*facilitating condition*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat berperilaku masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Jogja Istimewa.

Hipotesis 5 (H5): Kondisi-kondisi fasilitas (*facilitating condition*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektansi usaha (*effort expectancy*).

Hipotesis 6 (H6): Resiko yang dirasakan (*perceived risk*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Jogja Istimewa.

Hipotesis 7 (H7): Sikap (*attitude*) berpengaruh positif dan signifikan pada niat berperilaku/penggunaan Aplikasi Jogja Istimewa.

II.4 Definisi Konsepsional

II.4.1 Penggunaan Aplikasi “Jogja Istimewa” (*e-Government*)

Electronic Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholders). Electronic government melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet dan jaringan seluler serta memperbaiki kualitas dan mutu pelayanan publik.

II.4.2 Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*)

Suatu tingkatan keyakinan pengguna (user) bahwa dengan menggunakan system akan membantu mereka menghasilkan performansi kerja yang maksimal.

II.4.3 Ekspektansi usaha (*effort expectancy*)

Tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem. Definisi tersebut menggambarkan bahwa ekspektansi usaha merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi informasi dapat dengan mudah dipahami.

II.4.4 Pengaruh sosial (*social influence*)

Kesadaran seseorang mengenai adanya orang lain yang menggunakan sistem. Sebelum bertindak, seseorang kadang mempertimbangkan harapan *significant other*. Keyakinan ini akan memberikan tekanan atau dorongan dalam pembentukan intensi.

II.4.5 Kondisi-kondisi fasilitas (*facilitating conditions*)

Keyakinan adanya fasilitas teknis yang mendukung aktifitas dari *user*. Dengan kata lain variabel ini melihat sejauh mana kepercayaan seseorang bahwa kemampuan teknis yang tersedia dapat mendukung penggunaan sistem.

II.4.6 Resiko yang dirasakan (*perceived risk*)

Seberapa besar kepercayaan seseorang percaya bahwa penggunaan sistem baru akan menimbulkan resiko.

II.4.7 Sikap (*Attitude*)

Tingkat di mana seorang individu memiliki evaluasi atau penilaian positif atau negatif dari perilaku tersebut.

II.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk atau cara kerja untuk mengumpulkan semua data-data yang diperlukan selama penelitian berlangsung yang memberitahukan bagaimana cara mengukur variabel. Definisi operasional yang digunakan Peneliti akan membantu Peneliti dalam melakukan penelitian.

Tabel 2.1
Definisi Operasional

Variabel	Indikator
1. Niat Perilaku (<i>E-Government</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna menggunakan Aplikasi Jogja Istimewa untuk mendapatkan layanan informasi secara <i>online</i> b. Pengguna menggunakan Aplikasi Jogja Istimewa sebagai alat untuk menyampaikan aspirasi secara <i>online</i> c. Pengguna menggunakan Aplikasi Jogja Istimewa sebagai bentuk partisipasi dalam mewujudkan pemerintahan secara elektronik
2. Ekspektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan Aplikasi Jogja Istimewa menjadikan pekerjaan lebih cepat b. Menggunakan Aplikasi Jogja Istimewa menjadi efektif dalam proses layanan informasi secara <i>online</i> c. Menggunakan Aplikasi Jogja Istimewa meningkatkan kualitas kinerja pengguna
3. Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi Jogja Istimewa mudah untuk di pelajari b. Aplikasi Jogja Istimewa mudah untuk diakses c. Prosedur penggunaan Aplikasi Jogja Istimewa mudah untuk dipahami

<p>4. Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Keluarga/teman/lingkungan mempengaruhi pengguna untuk menggunakan Aplikasi Jogja Istimewa b. Sosialisasi Pemerintah mempengaruhi pengguna untuk menggunakan Aplikasi Jogja Istimewa c. Media masa mempengaruhi pengguna untuk menggunakan Aplikasi Jogja Istimewa
<p>5. Kondisi-kondisi Fasilitas (<i>Facilitating Conditions</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi Jogja Istimewa memiliki fitur yang lengkap b. Infrastruktur jaringan mendukung penggunaan Aplikasi Jogja Istimewa c. Aplikasi Jogja Istimewa memiliki konsistensi dan kejelasan informasi
<p>6. Resiko yang dirasakan (<i>Perceived Risk</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi Jogja Istimewa menjamin keamanan identitas personal para pengguna b. Aplikasi Jogja Istimewa menjamin keamanan transaksional para pengguna c. Aplikasi Jogja Istimewa menjamin keamanan dan keberlanjutan data layanan.
<p>7. Sikap (<i>Attitude</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna memiliki penilaian baik terhadap Aplikasi Jogja Istimewa b. Pengguna memiliki penilaian positif terhadap Aplikasi Jogja Istimewa sehingga memilih untuk menggunakannya c. Keterbukaan informasi melalui layanan Aplikasi Jogja Istimewa memberikan kepuasan kepada pengguna

