

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

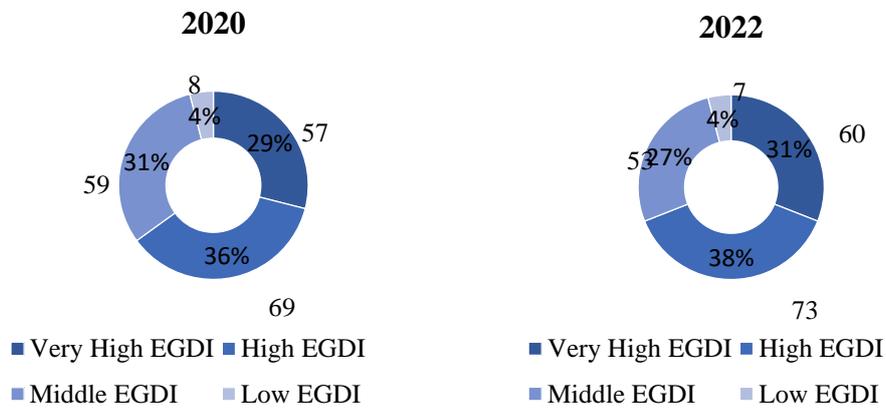
Lembaga pemerintahan bertanggung jawab merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi strategi yang menggunakan pajak negara dengan cara yang paling hemat biaya (*cost-effective*) untuk menyediakan layanan dan program. Konsep manajemen strategis diperlukan untuk memungkinkan pemerintah menjadi lebih efisien dan efektif. *E-government* merupakan penerapan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan pemberian layanan yang berkualitas terhadap masyarakat yang membutuhkan (Mustafa et al., 2020). Definisi *e-government* juga dapat dilihat dari dua pendekatan. Pertama, *e-government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dalam operasi internal sektor publik untuk mengintegrasikan alur kerja, efisiensi waktu, dan transparansi informasi untuk mengatasi inefisiensi yang disebabkan sistem tradisional. Kedua, *e-government* juga dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk berinteraksi dengan menyediakan layanan kepada sesama instansi pemerintah (*government to government*) dan pemangku kepentingan eksternal seperti masyarakat (*government to citizen*) dan bisnis (*government to business*) (Khan et al., 2021)

Pandemi COVID-19 yang terjadi di akhir tahun 2019 telah menjadi ancaman bagi pemerintah di seluruh dunia. Hal ini memaksa pemerintah untuk memikirkan kembali peran negara dengan mengembangkan solusi digital guna

menjamin keberlangsungan layanan publik dan stabilitas masyarakat. Selain menjadi ancaman, pandemi juga membuka berbagai peluang seperti penguatan multilevel governance di yuridiksi regional dan lokal serta memperluas penyediaan informasi dan layanan kepada semua segmen masyarakat, termasuk UMKM dan masyarakat rentan, untuk memastikan tidak ada yang tertinggal dalam masyarakat *digital hybrid* atau masyarakat yang sudah memiliki gaya hidup serba digital. Perkembangan *e-government* di setiap negara memiliki progres kemajuan yang berbeda, namun secara keseluruhan trennya tetap positif (United Nations, 2022)

*United Nations E-Government Surveys* adalah survey yang dilakukan oleh PBB setiap 2 tahun sekali yang didesain untuk membantu negara anggota PBB untuk mengidentifikasi kekuatan dan tantangan dalam mengimplementasikan kebijakan dan strategi *e-government*. *E-Government Development Index* (EGDI) merupakan bagian dari *UN E-Government Survey*. EGDI adalah ukuran gabungan dari tiga dimensi penting dalam *e-government* yaitu *provision of online services*, *telecommunication connectivity*, dan *human capacity*. EGDI digunakan untuk mengukur kesiapan dan kapasitas lembaga nasional untuk menggunakan *Information and Communication Technology* (ICT) untuk memberikan layanan publik. *Online Services Index* (OSI) menilai ruang lingkup dan kualitas layanan online yang disediakan negara. *Telecommunication Infrastructure Index* (TII) mengukur status pengembangan infrastruktur telekomunikasi dan *Human Capital Index* (HCI) mengukur kapasitas populasi

suatu negara untuk berpartisipasi dalam *information society* dari sisi kesehatan, pendidikan dan keterampilan masyarakatnya.



Sumber : 2022 United Nations E-Government Survey

**Gambar 1.1 Angka dan proporsi negara di setiap kelompok EGDI , 2020 dan 2022**

Data yang ditunjukkan dalam gambar 1.1 menunjukkan jumlah dan proporsi negara pada *Very High* EGDI di tahun 2020 ada sebanyak 57 negara dengan proporsi 29 %. Pada tahun 2022 terjadi peningkatan menjadi 60 negara dengan proporsi sebesar 31%. Begitu juga pada kelompok *High* EDGI, pada tahun 2020 terdapat 69 negara dengan proporsi 36%, kemudian pada tahun 2022 mengalami peningkatan menjadi 73 negara dengan proporsi 38%. Akibatnya, pada kelompok *Middle* EGDI mengalami penurunan jumlah dan proporasi, dimana pada tahun 2020 jumlah negara pada kelompok ini berjumlah 59 negara dengan proporsi 31 %, menjadi 53 negara dengan proporsi 27% di tahun 2022. Begitu juga dengan kelompok *Low* EGDI, yang pada tahun 2020 berjumlah 8 negara dengan proporsi 4% menjadi 7 negara dengan proporsi 4% pada tahun 2022. Adanya kenaikan jumlah negara pada kelompok *Very High* EGDI dan *High* EGDI, serta penurunan pada kelompok *Middle* EGDI dan *Low* EGDI ini

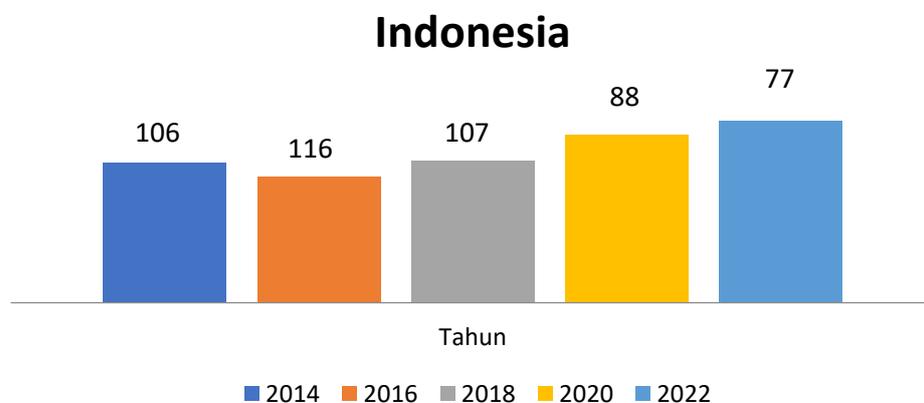
menunjukkan bahwa terjadi peningkatan yang positif dalam perkembangan *E-Government* secara global.

Very High OSI			
High TII + Very High HCI	High TII + High HCI	Middle TII + Very High HCI	Middle TII + High HCI
Mexico	Indonesia	Ecuador	India
Albania			Rwanda

Sumber : 2022 United Nations E-Government Survey

**Tabel 1.1 Konvergensi dan divergensi subkomponen TII dan HCI untuk grup OSI yang sangat tinggi, 2022**

Hasil *E-Government Survey* yang dilakukan oleh *United Nations* di tahun 2022 lalu menyebutkan bahwa negara Albania, Mexico, dan Indonesia memiliki infrastruktur dan sumber daya manusia yang sangat maju dan berada di jalur yang tepat untuk bisa naik ke tingkat *Very High* EGDI (*United Nations*, 2022). Data hasil survey pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa saat ini Indonesia berada pada grup *Very High* OSI dengan *High* TII dan *High* HCI. Indonesia mendapat skor 0.7644 untuk OSI, skor 0.6397 untuk TII dan skor 0.7438 untuk HCI. Secara keseluruhan Indonesia mencetak skor 0.71600 dalam grup *High* EGDI (*HUMAS MENPANRB*, 2022).



**Gambar 1.2 Rangking EGDI Indonesia 2014-2022**

Gambar 1.2 menunjukkan rangking EGDI yang pernah dicapai oleh Indonesia dari tahun 2014 hingga tahun 2022. Indonesia membuat progres yang signifikan dalam EGDI di tahun 2022 dengan menempati rangking 77 dari 193 negara yang berpartisipasi. Indonesia berhasil naik 11 peringkat dibandingkan survey sebelumnya yaitu peringkat 88 di tahun 2020 dan peringkat 107 di tahun 2018.

Namun keberhasilan sebenarnya dari *E-Government Development* tidak diukur dengan peringkat EGDI, tetapi dengan penerimaan dan kemauan masyarakat untuk menggunakan layanan *e-government*. Pengembangan *e-government* merupakan sebuah tantangan bahkan bagi dunia internasional. Pemerintah harus menginvestasikan dana yang besar untuk pengembangan infrastruktur, pengembangan teknologi dan inovasi, pengembangan sumber daya manusia serta mendorong penggunaan aktual layanan *e-government* oleh masyarakatnya (Nookhao & Kiattisin, 2023)

Pemerintah telah melakukan banyak upaya untuk meningkatkan niat masyarakat dalam menggunakan layanan *e-government*. Avazov & Lee (2022) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa untuk meningkatkan *intention* atau niat masyarakat dalam menggunakan *e-government* dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti *attitude* atau sikap individu itu sendiri, kondisi fasilitas yang tersedia (*facilitating conditions*), dan juga bagaimana kepercayaan (*trust*) individu terhadap layanan *e-government* tersebut. Salah satu cara untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap *e-government* adalah dengan meningkatkan kepercayaan mereka kepada pemerintah itu sendiri (Verkijika & De Wet, 2018)

Indonesia telah memiliki beberapa dasar hukum mengenai *e-government*, diantaranya : (1) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); dan (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Manajemen Risiko Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Susanto, 2020). Berlandaskan dasar hukum ini, seluruh kementerian, lembaga dan pemerintah daerah memperkuat komitmen dan meningkatkan implemmentasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-government* dengan mengembangkan berbagai portal dan aplikasi online yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan pemerintah.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau *e-government* ini memiliki manfaat seperti meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas pemerintah dalam rangka menerapkan konsep *good governance* di pemerintahan, meningkatkan keterbukaan informasi dan partisipasi publik dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, serta mendorong pemerintahan yang *responsive* terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Zhafira, 2021)

Munculnya kesadaran akan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi demi peningkatan pelayanan publik serta diterbitkannya Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring, mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang melakukan inovasi dengan merilis

Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan atau yang dikenal dengan SI RANCAK (Pritami & Syamsir, 2023)



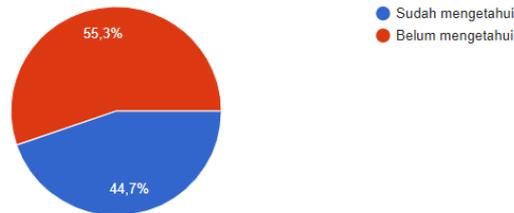
**Gambar 1.3 Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan (SI RANCAK)**

SI RANCAK adalah pelayanan adminduk yang dilakukan secara online yang memungkinkan masyarakat memperoleh layanan dimana saja dengan mengakses website resmi ataupun aplikasi SI RANCAK. Tujuan dari inovasi SI RANCAK adalah sebagai berikut : 1). layanan online yang menjadi alternatif layanan adminduk secara online bagi masyarakat Kota Padang agar dapat mengakses layanan disdukcapil dimana saja dan kapan saja; 2) Memberikan layanan yang memudahkan untuk masyarakat; 3) langkah awal menuju lompatan besar Disdukcapil Kota Padang untuk mewujudkan Disdukcapil dalam genggamannya. Hingga saat ini terdapat 44 layanan yang tersedia di SI RANCAK dengan 8 layanan utamanya yaitu: 1) penerbitan Kartu Keluarga; 2) penerbitan e-KTP; 3) perubahan biodata; 4) penerbitan SKPWNI; 5) penerbitan SKDWNI; 6) akta kelahiran; 7) akta kematian; 8) pemanfaatan NIK (Pritami & Syamsir, 2023)

Jumlah akun yang sudah terdaftar di SI RANCAK berjumlah 1071 akun (Pritami & Syamsir, 2023). Jumlah ini sekitar 0,37% dari total KK di Kota Padang yang berjumlah 284.864 (Kementerian Dalam Negeri, 2023). Belum semua masyarakat Kota Padang bisa mengakses SI RANCAK dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* untuk mengaksesnya dan belum memahami bagaimana pemakaian aplikasi SI RANCAK (Atviarni, 2023). Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai SI RANCAK membuat masyarakat harus tetap datang ke kantor Disdukcapil Padang sementara jumlah pegawai yang melayani tidak banyak serta terbatasnya sarana prasarana seperti blanko layanan yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan (Ilyas, 2023). Menanggapi indikasi masalah tersebut, peneliti melakukan pilot study berupa kuesioner singkat yang disebarakan secara online terhadap 38 orang warga Kota Padang untuk melihat lebih jauh bagaimana permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat. Untuk memastikan responden memahami setiap pertanyaan dengan jelas dan untuk menjamin konsistensi reliabilitasnya, kuesioner diadaptasi dari penelitian terdahulu yaitu Avazov & Lee (2022). Penyebaran kuesioner secara online dilakukan untuk memastikan bahwa responden yang berpartisipasi telah memiliki *smartphone* dan akses internet yang akan membuat data yang didapatkan lebih relevan.

Apakah sebelumnya Anda sudah mengetahui tentang layanan Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan (SI RANCAK) dari Disdukcapil Kota Padang?

38 jawaban

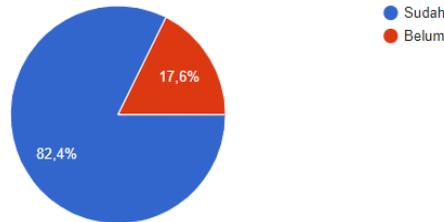


**Gambar 1.4 Hasil survey pilot study warga Kota Padang yang mengetahui layanan SI RANCAK Disdukcapil Padang**

Gambar 1.4 menunjukkan persentase seberapa banyak warga Kota Padang mengetahui adanya layanan SI RANCAK. Berdasarkan hasil pilot study ditemukan bahwa terdapat 44,7% atau 17 responden yang sudah mengetahui adanya layanan SI RANCAK dari Disdukcapil Padang, sedangkan 55,3% atau 21 orang sisanya belum mengetahui adanya SI RANCAK. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak warga Kota Padang yang tidak terjangkau oleh Disdukcapil Kota Padang dalam mensosialisasikan layanan SI RANCAK. Masyarakat tidak harus mendapatkan informasi mengenai layanan e-government dari instansi pemerintahnya saja, tetapi bisa dari orang-orang terdekat yang dipercaya dan ini biasanya dikenal dengan *social influence*. *Social influence* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang dipengaruhi oleh kepercayaan orang lain, baik keluarga, teman, atau rekan, bahwa ia harus menggunakan suatu sistem baru (Avazov & Lee, 2022)

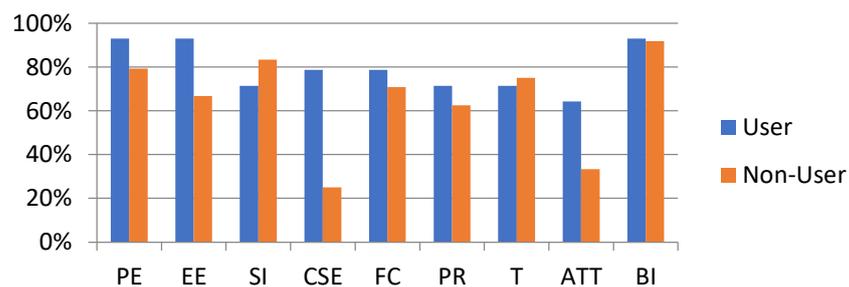
Apakah Anda sudah pernah mengakses layanan SI RANCAK?

17 jawaban



**Gambar 1.5 Hasil survey pilot study warga Kota Padang yang pernah mengakses layanan SI RANCAK Disdukcapil Padang**

Gambar 1.5 menjelaskan bahwa dari 17 responden yang sudah mengetahui adanya layanan SI RANCAK, terdapat 82,4% atau 14 orang yang pernah mengakses layanan SI RANCAK. 14 orang responden ini dikategorikan sebagai user, sedangkan 3 orang responden yang belum pernah mengakses layanan SI RANCAK tergabung di kategori non-user dengan 21 orang responden sebelumnya yang belum mengetahui SI RANCAK, sehingga total non-user dari pilot study ini berjumlah 24 orang. Hasil survey pilot study user dan non-user SI RANCAK dapat dilihat lebih rinci pada lampiran 1.



PE = Performance Expectancy; EE = Effort Expectancy; SI = Social Influence; CSE = Computer Self-Efficacy; FC = Facilitating Conditions; PR = Perceived Risk; T = Trust; ATT = Attitude; BI = Behavioral Intention

**Gambar 1.6 Hasil pilot study user dan non-user SI RANCAK Kota Padang (persentase)**

Item pertanyaan (PE-U) dan (PE-NU) merupakan pertanyaan yang mewakili sejauh mana individu yakin bahwa dengan menggunakan suatu sistem/teknologi dapat memberikan peningkatan dalam menyelesaikan tugasnya atau yang dikenal juga dengan *performance expectancy* (Avazov & Lee, 2022). Ketika suatu layanan e-government dirasa semakin berguna dalam membantu menyelesaikan masalah seseorang, maka akan meningkatkan intention atau niatnya dalam menggunakan layanan tersebut (Verrijika & De Wet, 2018). Berdasarkan hasil pilot study terhadap user SI RANCAK pada gambar 1.6 terdapat 92,9% responden yang setuju bahwa layanan SI RANCAK membantu mereka menyelesaikan masalahnya dalam menerima layanan, sedangkan 7,1% responden lainnya belum merasa terbantu dengan adanya layanan SI RANCAK. Sementara itu hasil pilot study terhadap non-user SI RANCAK pada gambar 1.6 menunjukkan terdapat 79,2% responden yang merasa bahwa dengan menggunakan layanan SI RANCAK akan membantu menyelesaikan permasalahan mereka, sedangkan 20,8% responden lainnya merasa bahwa layanan SI RANCAK tidak akan dapat membantu mereka. Data ini mengindikasikan bahwa kelompok non-user memiliki kepercayaan lebih rendah terhadap manfaat dan kegunaan (*usefulness*) SI RANCAK dibandingkan dengan kelompok user.

Item pertanyaan (EE-U) dan (EE-NU) mewakili sejauh mana individu meyakini bahwa suatu sistem/teknologi mudah untuk digunakan atau dikenal juga dengan *effort expectancy* (Avazov & Lee, 2022). Ketika seseorang merasa bahwa suatu teknologi mudah untuk digunakan maka akan meningkatkan niat mereka

untuk menggunakannya (Almaiah & Nasereddin, 2020). Berdasarkan hasil pilot study terhadap user SI RANCAK pada gambar 1.6, terdapat 92,9% responden yang setuju bahwa layanan SI RANCAK mudah digunakan, sedangkan 7,1% responden lainnya merasa layanan SI RANCAK tidak mudah digunakan. Sementara hasil pilot study terhadap non-user SI RANCAK pada gambar 1.6 menunjukkan terdapat 66,7% responden yang merasa bahwa layanan SI RANCAK akan mudah digunakan, sedangkan 33,3% responden lainnya merasa layanan SI RANCAK tidak akan mudah digunakan. Data ini mengindikasikan bahwa kelompok non user memiliki keyakinan yang lebih rendah terhadap kemudahan dalam menggunakan layanan SI RANCAK dibandingkan kelompok user.

Item pertanyaan selanjutnya adalah (SI-U) dan (SI-NU) yang mewakili sejauh mana keputusan individu untuk menggunakan sistem dipengaruhi oleh orang-orang terdekat, teman, dan orang penting yang mereka hormati atau yang disebut juga dengan faktor *sosial influence* (Mensah et al., 2020). Pengaruh dari orang-orang terdekat atau orang yang dipercaya dapat meningkatkan niat seseorang untuk menggunakan suatu sistem/teknologi (Altin & Yilmaz, 2022). Berdasarkan hasil pilot study terhadap user SI RANCAK pada gambar 1.6 terdapat 71,4% responden yang mengakui bahwa mereka menggunakan layanan SI RANCAK karena ada yang merekomendasikannya, sedangkan 28,6% lainnya menggunakan layanan SI RANCAK tanpa ada yang merekomendasikannya. Sementara hasil pilot study terhadap non-user SI RANCAK pada gambar 1.6 menunjukkan 83,3% responden akan menggunakan layanan SI RANCAK jika ada

yang merekomendasikannya, sedangkan 16,7% lainnya tetap tidak akan menggunakan layanan SI RANCAK meskipun ada yang merekomendasikannya. Data ini mengindikasikan bahwa rekomendasi dari orang lain akan sangat mempengaruhi keinginan kelompok non-user untuk menggunakan layanan SI RANCAK.

Item pertanyaan (CSE-U) dan (CSE-NU) mewakili persepsi seseorang terhadap kemampuan mereka menggunakan computer atau alat teknologi lainnya (tablet/smartphone) untuk menyelesaikan tugas tertentu (Altin & Yilmaz, 2022). Ketika seseorang memiliki kepercayaan diri terhadap kemampuannya menggunakan computer atau alat teknologi, maka akan mempengaruhi niatnya menggunakan suatu sistem/teknologi (Verkijika & De Wet, 2018). Berdasarkan hasil pilot study terhadap user SI RANCAK pada gambar 1.6, terdapat 42,9% responden sangat setuju dan 35,7% responden setuju bahwa mereka memiliki kepercayaan diri dalam mengoperasikan layanan SI RANCAK, sedangkan 14,3% responden kurang setuju dan 7,1% lainnya sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa user SI RANCAK mayoritas memiliki keyakinan terhadap kemampuan mereka dalam mengoperasikan layanan SI RANCAK. Sementara berdasarkan hasil pilot study terhadap non-user SI RANCAK pada gambar 1.6, terdapat 12,5% responden sangat setuju dan 12,5% setuju bahwa mereka memiliki kemampuan mengoperasikan layanan SI RANCAK, sedangkan 54,2% responden lainnya kurang setuju dan 20,8% lainnya tidak setuju bahwa mereka dapat mengoperasikan layanan SI RANCAK. Data ini mengindikasikan bahwa

kelompok non-user mayoritas memiliki kepercayaan diri yang rendah untuk mengoperasikan layanan SI RANCAK dibandingkan dengan kelompok user.

Item pertanyaan (FC-U) dan (FC-NU) mewakili tingkat kepercayaan seseorang bahwa teknis infrastruktur organisasi yang tersedia mendukung penggunaan sistem atau disebut juga *facilitating conditions* (Avazov & Lee, 2022). Ketersediaan teknis dan fasilitas infrastruktur yang memadai akan mempengaruhi niat seseorang menggunakan suatu sistem/teknologi (Almaiah & Nasereddin, 2020). Berdasarkan hasil pilot study terhadap user SI RANCAK pada gambar 1.6, terdapat 78,6% responden yang merasa bahwa mereka dapat dengan mudah mendapatkan bantuan ketika mengalami kendala dalam menggunakan layanan SI RANCAK, sedangkan 21,4% lainnya merasa tidak mudah mendapatkan bantuan. Sementara berdasarkan hasil pilot study terhadap non-user SI RANCAK pada gambar 1.6, terdapat 70,8% responden yang merasa bahwa nantinya akan mudah mendapatkan bantuan ketika mengalami kendala dalam menggunakan layanan SI RANCAK, sedangkan 29,2% lainnya merasa tidak akan mudah mendapatkan bantuan. Data ini mengindikasikan bahwa kelompok non-user masih belum merasa cukup yakin dengan kondisi fasilitas yang disediakan layanan SI RANCAK dibandingkan kelompok user.

Item pertanyaan selanjutnya yaitu (PR-U) dan (PR-NU) yang mewakili tingkat keyakinan seseorang bahwa mereka akan menderita dan mengalami berbagai kerugian jika menggunakan suatu sistem atau disebut juga *perceived risk* (Mensah et al., 2020). Ketika seseorang merasa bahwa resiko yang akan didapatnya rendah, akan mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan

sistem/teknologi (Altin & Yilmaz, 2022). Berdasarkan hasil pilot study terhadap user SI RANCAK pada gambar 1.6, terdapat 71,4% responden yang merasa yakin dengan keamanan data pribadinya di layanan SI RANCAK, sedangkan 28,6% lainnya merasa tidak yakin dengan keamanan data pribadinya di layanan SI RANCAK. Sementara itu, berdasarkan hasil pilot study terhadap non-user SI RANCAK pada gambar 1.6, terdapat 62,5% responden yang merasa yakin dengan keamanan data pribadinya jika menggunakan layanan SI RANCAK, sedangkan 37,5% lainnya merasa tidak yakin dengan keamanan data pribadinya jika menggunakan layanan SI RANCAK. Data ini mengindikasikan kelompok non-user memiliki keyakinan yang lebih rendah terhadap keamanan data pribadinya jika menggunakan layanan SI RANCAK dibandingkan kelompok user.

Selanjutnya item pertanyaan (T-U) dan (T-NU) yang mewakili harapan bahwa janji individu atau kelompok dapat diandalkan atau disebut dengan *trust* (Avazov & Lee, 2022). Ketika seseorang memiliki kepercayaan pada sesuatu baik itu organisasi atau pemerintah, maka akan meningkatkan niatnya menggunakan suatu sistem/teknologi yang disediakan (Almaiah & Nasereddin, 2020). Berdasarkan hasil pilot study terhadap user SI RANCAK pada gambar 1.6, terdapat 71,4% responden yang percaya bahwa SI RANCAK merupakan layanan terbaik yang diberikan pemerintah (Disdukcapil Padang), sedangkan 28,6% lainnya tidak percaya bahwa SI RANCAK merupakan layanan terbaik yang diberikan pemerintah (Disdukcapil Padang). Sementara itu berdasarkan hasil pilot study terhadap non-user SI RANCAK, terdapat 75% responden yang percaya bahwa SI RANCAK merupakan layanan terbaik yang diberikan pemerintah

(Disdukcapil Padang), sedangkan 25% lainnya tidak percaya. Data ini mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan non user lebih tinggi dibandingkan user. Jadi seharusnya kepercayaan ini meningkatkan niat mereka untuk menggunakan layanan SI RANCAK, tapi pada kenyataannya mereka belum menggunakannya.

Item pertanyaan berikutnya yaitu (ATT-U) dan (ATT-NU) yang mewakili tingkat penilaian/evaluasi individu baik itu positif maupun negative (Avazov & Lee, 2022). Ketika seseorang memiliki penilaian yang baik terhadap suatu sistem/teknologi, maka akan meningkatkan niatnya untuk menggunakan sistem/teknologi tersebut (Zubaidah et al., 2021). Berdasarkan hasil pilot study terhadap user SI RANCAK pada gambar 1.6, terdapat 35,7% responden sangat setuju dan 28,6% responden setuju memberikan penilaian yang positif terhadap layanan SI RANCAK, sedangkan 28,6% responden kurang setuju dan 7,1% lainnya sangat tidak setuju memberikan penilaian yang positif terhadap layanan SI RANCAK. Sementara berdasarkan hasil pilot study terhadap non-user SI RANCAK, terdapat 4,2% responden sangat setuju dan 29,2% responden setuju akan memberikan penilaian yang positif, jika mereka menggunakan layanan SI RANCAK, sedangkan 50% responden kurang setuju, 12,5% responden tidak setuju dan 4,2% lainnya sangat tidak setuju akan memberikan penilaian yang positif, jika mereka menggunakan layanan SI RANCAK. Data ini mengindikasikan bahwa kelompok non-user mayoritas memiliki penilaian yang kurang positif terhadap SI RANCAK dibandingkan dengan user.

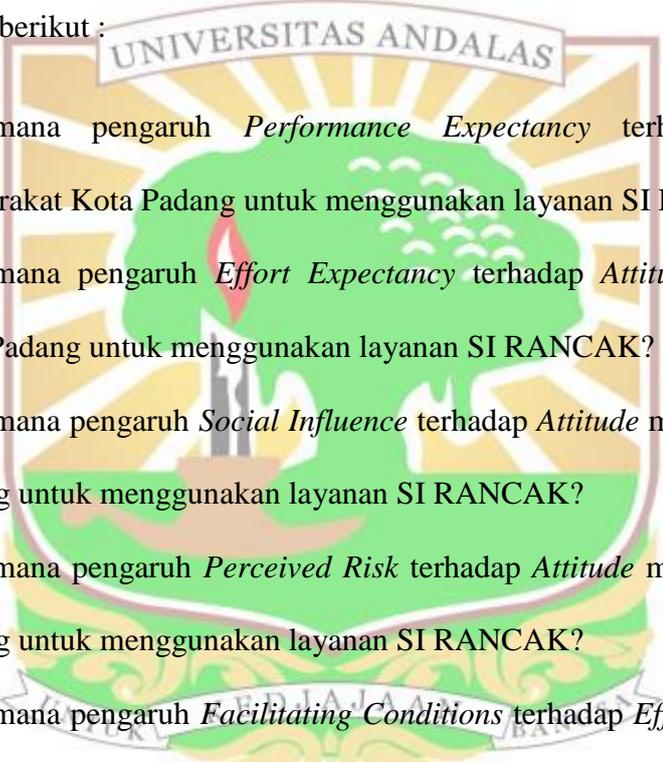
Item pertanyaan terakhir yaitu (BI-U) dan (BI-NU) mewakili keinginan, tindakan atau tujuan yang direncanakan dengan tingkat kemungkinan tertentu untuk menggunakan sesuatu atau disebut juga dengan *behavioral intention to use* (Avazov & Lee, 2022). Berdasarkan hasil pilot study terhadap user SI RANCAK pada gambar 1.6, terdapat 92,9% responden akan tetap menggunakan layanan SI RANCAK di masa depan, sedangkan 7,1% lainnya tidak akan menggunakan layanan SI RANCAK di masa depan. Sementara berdasarkan hasil pilot study terhadap non-user SI RANCAK, terdapat 91,7% responden berniat untuk menggunakan layanan SI RANCAK di masa depan sedangkan 8,3% responden lainnya tidak berniat untuk menggunakan layanan SI RANCAK di masa depan. Data ini mengindikasikan bahwa intention atau niat dari user maupun non-user untuk menggunakan layanan SI RANCAK sudah tinggi namun dilihat dari jumlah pengguna yang berjumlah 1071 akun, masih banyak masyarakat Kota Padang yang belum menggunakan SI RANCAK. Adanya kesenjangan atau gap pada data yang ditemukan di lapangan, maka penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi niat masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK ini diperlukan.

Pada penelitian ini peneliti akan berfokus pada bagaimana penerimaan sistem *e-government* SI RANCAK dilihat dari perspektif masyarakat non-user, oleh karena itu berdasarkan permasalahan yang ditemukan pada pilot study, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Perilaku Masyarakat untuk Menggunakan Layanan *e-Government* : SI RANCAK (Disdukcapil Kota Padang).** Penulis ingin

mengkonfirmasi bahwa faktor-faktor seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *perceived risk*, *facilitating conditions*, *computer self-efficacy*, *trust*, dan *attitude* berpengaruh terhadap *behavioral intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 
1. Bagaimana pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK?
  2. Bagaimana pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK?
  3. Bagaimana pengaruh *Social Influence* terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK?
  4. Bagaimana pengaruh *Perceived Risk* terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK?
  5. Bagaimana pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Effort Expectancy* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK?
  6. Bagaimana pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK?
  7. Bagaimana pengaruh *Computer Self-Efficacy* terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK?

8. Bagaimana pengaruh *Trust* terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK?
9. Bagaimana pengaruh *Trust* terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK?
10. Bagaimana pengaruh *Attitude* terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
2. Mengetahui bagaimana pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
3. Mengetahui bagaimana pengaruh *Social Influence* terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
4. Mengetahui bagaimana pengaruh *Perceived Risk* terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
5. Mengetahui bagaimana pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Effort Expectancy* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK



6. Mengetahui bagaimana pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
7. Mengetahui bagaimana pengaruh *Computer Self-Efficacy* terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
8. Mengetahui bagaimana pengaruh *Trust* terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
9. Mengetahui bagaimana pengaruh *Trust* terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
10. Mengetahui bagaimana pengaruh *Attitude* terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi tambahan khususnya bagi pengembangan model UMEGA, dan variabelnya seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *perceived risk*, *facilitating conditions*, *computer self-efficacy*, *trust*, *attitude*, dan *behavioral intention*.

## 2. Manfaat Praktis

- Bagi akademisi, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan referensi tambahan terkait penerimaan masyarakat terhadap *e-government* dan faktor-faktor dapat yang mempengaruhinya.
- Bagi instansi pemerintah, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan terkait penerimaan masyarakat terhadap layanan *e-government*.

### 1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini berfokus pada variabel *performance expectancy, effort expectancy, social influence, perceived risk, facilitating conditions, computer self-efficacy, trust, attitude, dan behavioral intention to use e-government* dengan objek penelitian yaitu non-user Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan (SI RANCAK) Disdukcapil Kota Padang.

### 1.6. Sistematika Penulisan

Berikut dijelaskan sistematika penulisan pada penelitian ini :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdapat konsep-konsep dasar dari penelitian seperti latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik teoritis maupun praktis, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penelitian.

#### **BAB II : TINJAUAN LITERATUR**

Pada bab ini terdapat landasan teori yang digunakan, penelitian-penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini terdapat metode-metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini, diantaranya : desain penelitian, populasi dan sampel, sumber data, definisi operasional variabel, dan teknis analisis data.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini terdapat gambaran umum responden, karakteristik responden, uji instrument penelitian, hasil kuesioner, dan pembahasan.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan penelitian ini terkait faktor-faktor yang mempengaruhi *behavioral intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK, implikasi penelitian bagi berbagai pihak, batasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

