

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini dunia sedang menuju era masyarakat informasi yaitu era dimana kebutuhan dan tuntutan untuk mengakses, mengelola dan menggunakan informasi dalam jumlah besar secara cepat dan akurat menjadi sangat tinggi [1]. *Electronic government* atau *E-Government* merupakan bentuk dari implementasi penggunaan sistem informasi bagi pelayanan pemerintah kepada public [2]. Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Saat ini pengembangan E-government sudah banyak diterapkan oleh berbagai negara maupun daerah dikarenakan adanya manfaat yang cukup signifikan terhadap pelaksanaan sistem pemerintahan, warga serta masyarakat, termasuk penyampaian kualitas layanan publik, kenyamanan dan aksesibilitas pelayanan publik, meminimalisir biaya komunikasi dan informasi, menjembatani kesenjangan digital, memfasilitasi warga dalam pemerintahan, memperluas jangkauan, dan memperpendek jarak dan menghubungkan pemerintahan dengan warga yang tinggal di daerah terpencil atau daerah kurang padat penduduk [3].

Salah satu e-government yang ada di Indonesia yaitu SALAMAN. Untuk mengikuti perkembangan teknologi dalam penerapannya mewujudkan *e-government*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung meluncurkan Aplikasi SALAMAN (Selesai Dalam Genggaman) sejak Desember 2018 dan telah beberapa kali diperbarui. Dengan adanya aplikasi ini penduduk lokal maupun penduduk pendatang tak perlu lagi antri dan menunggu lama untuk mengurus layanan administrasi kependudukan seperti mengurus dokumen Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA, dan Surat Pindah Keluar Kota Bandung, namun bisa langsung diakses secara *online* melalui *smart phone* yang dapat di install pada *playstore*. Selain itu, aplikasi ini mampu mengurangi antrian pengurusan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil [4]. Aplikasi SALAMAN masih dalam proses pengembangan dimana pada aplikasi tersebut memiliki 12 fitur yang mempermudah kita dalam mengurus administrasi kependudukan, fitur-fitur yang tersedia di aplikasi SALAMAN yaitu Penerbitan Akta Kelahiran (bagi yang belum/sudah mempunyai NIK), Penerbitan Akta Kematian, Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), Penyesuaian Elemen Data Kependudukan, Permohonan Pindah antar Kelurahan dalam

Kota Bandung, Permohonan Pindah antar Kecamatan dalam Kota Bandung, Permohonan Pindah Keluar dari Kota Bandung, Permohonan Pindah Datang ke Kota Bandung, Permohonan Pisah Kartu Keluarga, Permohonan Cetak Kartu Keluarga, Permohonan Cetak KTP-el, dan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS). Aplikasi SALAMAN merupakan suatu sistem yang dilaksanakan secara online. Sistem ini diaktifkan Kembali mulai tanggal 5 September 2022, setelah sebelumnya telah dinonaktifkan pada bulan November 2021 karena adanya proses migrasi dari SIAK terdistribusi ke SIAK modifikasi [5]. Dengan aktifnya kembali aplikasi tersebut, masyarakat Kota Bandung dapat dengan mudah mengakses layanan pembuatan dokumen kependudukan sehingga haknya atas dokumen kependudukan dapat terpenuhi [6]. Tujuan dari e-Government adalah mengembangkan *e-governance* untuk meningkatkan standar pelayanan publik secara efisien dan efektif [7].

Ada beberapa teori atau model perilaku yang banyak digunakan untuk mengukur proses adopsi sistem informasi/teknologi informasi (SI/TI) seperti TRI (*Technology Readiness Index*), TAM (*Technology Acceptance Model*), UTAUT (*The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), Keberhasilan SI/TI Model Delon & McLean, dan *Government Adoption Model* (GAM). Semua model ini memiliki kegunaan juga kelebihan serta kekurangannya masing-masing [8]. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [9] menunjukkan *computer self-efficacy*, kualitas informasi, kepercayaan yang dirasakan, adopsi e-pemerintah, niat penggunaan, dan keuntungan secara signifikan mempengaruhi keberhasilan mobilitas cerdas. Kemudian penelitian [10] menemukan bahwa ekspektasi bisnis dan kondisi fasilitas yang mempengaruhi adopsi layanan e-Government di Kabupaten Gunungkidul terbukti berdampak signifikan terhadap niat perilaku masyarakat untuk menggunakan layanan *e-Government*. Saat ini diketahui bahwa perilaku penggunaan komputer sangat dipengaruhi oleh efisiensi komputer. Selain itu, penelitian [11] menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna yang berbeda akan berdampak langsung pada adopsi layanan *e-Government* di Indonesia. Namun pengaruh tidak langsung kepuasan pengguna terhadap penerimaan layanan e-Government sebagai faktor perantara dimensi kualitas hanya berpengaruh positif terhadap dimensi kualitas layanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh [12] mengungkapkan bahwa variabel model GAM menunjukkan indikator kualitas pelayanan di *smart region* mempunyai hubungan yang positif dan signifikan. Studi ini memiliki bahwa isu-isu penting yang mempengaruhi kualitas layanan mobilitas cerdas semakin mendapat perhatian dari pemerintah dan pembuat kebijakan.

Untuk mengevaluasi penilaian dari publik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi SALAMAN, nantinya akan dilakukan survei kepada masyarakat Bandung dan kemudian akan dilakukan pengukuran terhadap hasil survei. Analisis yang diterapkan pada aplikasi SALAMAN di Bandung dilakukan dengan model *Government Adoption Model* (GAM). GAM dipilih karena di dalam model GAM terdapat variabel-variabel yang sesuai dengan kriteria dari adopsi *e-government*, maka dengan metode GAM akan dapat dianalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi masyarakat Bandung terhadap aplikasi SALAMAN sebagai *e-government* di Bandung [13].

Tinggi rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi SALAMAN perlu diketahui agar hal tersebut dapat menjadi masukan yang berharga bagi pihak pemerintah dalam meningkatkan partisipasi dan penggunaan masyarakat dalam mengadopsi aplikasi SALAMAN, sehingga keberadaan aplikasi SALAMAN yang telah dirancang tersebut tidak menjadi percuma. Oleh karena latar belakang ini, penelitian perlu dilakukan. Hasil akhir penelitian ini akan mampu memberikan rekomendasi kepada pemerintah Bandung khususnya sebagai pengembang aplikasi SALAMAN dengan metode GAM, agar nantinya pemerintah Bandung mampu secara optimal memberikan pelayanan kepada masyarakat Bandung secara khusus dan masyarakat Indonesia pada umumnya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka didapatkan rumusan masalah yang dapat dijawab pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat penerimaan layanan *e-government* pada aplikasi SALAMAN berdasarkan model GAM?
2. Apa saja factor yang mempengaruhi tingkat penerimaan layanan *e-government* pada aplikasi SALAMAN berdasarkan variabel pada model GAM?

1.3 Pernyataan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka pernyataan masalah dalam penelitian ini adalah pada era kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi kehidupan masyarakat tidak dapat di pisahkan dari teknologi sehingga menjadi tuntutan yang besar bagi pemerintah sebagai penyedia layanan untuk bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien, pemerintah melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). *E-goverment* sendiri sudah diimplementasikan di kota Bandung namun belum diketahui tingkat penerimaan penggunaan E-goverment aplikasi salaman di kota Bandung secara merata dan luas. Oleh karena itu bisa diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi

penerimaan masyarakat terhadap layanan *E-government* aplikasi SALAMAN dan variabel variabel yang mempengaruhi tingkat penerimaan penggunaan E-goverment aplikasi SALAMAN di kota Bandung sehingga aplikasi SALAMAN dapat digunakan masyarakat secara luas. Dalam penelitian ini peneliti akan mengarahkan analisis tingkat penerimaan *e-government* pada aplikasi SALAMAN di Kota Bandung

1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian yang disusun ini, antara lain :

1. Menganalisa nilai penerimaan dan faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan dalam pemanfaatan aplikasi SALAMAN sebagai akses pelayanan publik yang disediakan pemerintah Kota Bandung dengan menggunakan *Government Adoption Model* (GAM).
2. Memberikan rekomendasi atau saran berdasarkan hasil analisis faktor yang berpengaruh terhadap aplikasi SALAMAN.

1.5 Batasan Masalah

Adapun Batasan – Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. E-Government yang diteliti adalah aplikasi SALAMAN milik Pemerintah Kota Bandung
2. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Bandung yang pernah menggunakan aplikasi SALAMAN
3. Nilai penerimaan dari aplikasi SALAMAN yang akan digunakan pada pemodelan *Government Adoption Model* (GAM)

1.6 Rencana Kegiatan

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam perolehan data dengan responden sebagai sumber data. Penulis akan membuat lalu membagikan kuesioner yang kemudian data tersebut akan dianalisis di dalam penerapan teknologi aplikasi SALAMAN menggunakan metode pemodelan *Government Adoption Model* (GAM) dengan perhitungan analisis menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (SEM-PLS).

Penelitian ini akan menjelaskan tentang bagaimana penerapan model terhadap penerapan teknologi aplikasi SALAMAN. Pada tahap pertama akan dijelaskan mengenai Batasan GAM terhadap layanan *e-government* pada aplikasi SALAMAN. Tahap kedua akan dijelaskan mengenai penerimaan model GAM. Tahap ketiga adalah perolehan data dengan melakukan kuesioner terhadap pengguna aplikasi SALAMAN, kemudian tahap

akhir dari penelitian ini, yaitu melakukan verifikasi metode terhadap hasil agar dapat mengetahui penerimaan aplikasi SALAMAN.

1.7 Jadwal Kegiatan

Berikut ini tabel lini masa pengerjaan tugas akhir yang penulis susun :

Tabel 1. 1 Jadwal Kegiatan

Kegiatan	Bulan ke-					
	1	2	3	4	5	6
Konsultasi dengan pembimbing						
Pengumpulan data						
Analisis model						
Membuat rancangan model						
Menyusun model penelitian						
Validasi dan pengujian model penelitian						
Penyusunan laporan tugas akhir						
Presentasi hasil						

1.8 Sistematika Penulisan

Penulisan Proposal ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. **BAB I Pendahuluan:** Bab ini membahas mengenai Latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan dari penelitian penulisan proposal ini.
2. **BAB II Kajian Pustaka:** Bab ini membahas fakta dan teori yang berkaitan dengan perancangan sistem untuk mendirikan landasan berfikir. Dengan menggunakan fakta dan teori yang dikemukakan pada bab ini penulisan menganalisis kebutuhan dan rancangan arsitektur sistem yang dibangun.
3. **BAB III Metodologi dan Desain Sistem:** Bab ini menjelaskan metode penelitian, rancangan sistem dan metode pengujian yang dilakukan dalam penelitian.