

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memiliki peran di dalam suatu organisasi maupun perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan internal maupun eksternal sebagai bentuk penyampaian informasi yang efektif dan efisien. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi bertujuan sebagai solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang berkaitan dengan efektivitas pekerjaan di dalam suatu organisasi (Kusumawardani et al., 2018). Sebagian besar Negara telah menyadari pentingnya penerapan Teknologi Informasi (TI) di sektor bidang pemerintahan dalam bentuk pemerintahan elektronik atau *electronic government (e-government)* untuk pelayanan administrasi publik modern (Ayaz & Yanartaş, 2020). Namun, pada kenyataannya hingga saat ini sebagian besar pemerintahan masih belum efektif dalam mengimplementasikan Teknologi Informasi dan Komunikasi khususnya pada Sistem Informasi pelayanan publik (Puspitasari et al., 2019). Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Departemen Urusan Ekonomi dan Sosial Sekretariat Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tahun 2020 Indeks Pembangunan Pemerintahan Elektornik atau yang biasa dikenal dengan sebutan *E-Government Development Index (EGDI)* Negara Indonesia mengalami peningkatan dan kemajuan pengembangannya dalam kurun waktu dua tahun terakhir ini, yakni menempati urutan 88 yang sebelumnya berada di urutan 107 dari 193 Negara (United Nations, 2020) namun tingkat penggunaannya masih terbilang rendah (Amin, M., 2020).

Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan bahwa *e-government* mengacu pada penggunaan Teknologi Informasi oleh instansi pemerintahan seperti *Wide Area Networks*, *Internet*, dan *Mobile Computing* yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan cabang pemerintahan lainnya (Richard E Indrajit, 2016). *E-government* merupakan pemanfaatan dan penggunaan Teknologi Informasi oleh pemerintah untuk tercipta komunikasi antara pemerintah, bisnis, masyarakat serta pihak-pihak lain yang memiliki kepentingan memberikan pelayanan secara tepat dan cepat (Dan & Di, n.d.). Terdapat empat klasifikasi dari *e-government* yaitu meliputi G-to-C (*Government to Citizen*), G-to-B (*Government to Business*), G-to-G (*Government to Government*), dan G-to-E (*Government to Employee*) dengan masing-masing fungsi yang berbeda (Richardus Eko Indrajit, 2006).

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur (Diskominfo Provinsi Jawa Timur) merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada pelaksanaan proses bisnisnya (Taqiya et al., 2020). Diskominfo Provinsi Jawa Timur memiliki kewenangan di bidang TIK dan melaksanakan tugas yang diberikan oleh pemerintahan pusat dan daerah. Atas kewenangannya tersebut, dalam setiap kegiatannya Diskominfo Provinsi Jawa Timur selalu berkaitan dengan pembangunan dan pengembangan Sistem Informasi, pengembangan dan pemeliharaan jaringan komputer antar bidang, pengelolaan dan pengembangan komunikasi publik, serta pengelolaan produksi informasi dan publikasi. Pada Diskominfo Provinsi Jawa Timur terdapat layanan kearsipan dokumen berbasis elektronik yakni TNDE. TNDE (Tata Naskah Dinas Elektronik) adalah sistem

informasi pengelolaan dokumen atau media layanan bersama dalam pengelolaan surat menyurat dokumen elektronik di lingkungan Pemerintahan Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan fungsinya, TNDE termasuk kedalam tipe relasi *government to government* (G-to-G).

TNDE merupakan upaya pengelolaan naskah dinas secara elektronik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi untuk mengatasi pesatnya pertumbuhan informasi yang mengakibatkan pertumbuhan volume dokumen. Pengelolaan dokumen diperlukan dalam instansi pemerintahan guna untuk menyelamatkan nilai informasi pada dokumen yang ada di dalam proses bisnis organisasi tersebut. Oleh karena itu diperlukan adanya teknologi sebagai sarana pendukung kegiatan kearsipan yakni Sistem Aplikasi Tata Naskah Dinas berbasis Elektronik. Dalam hal ini Dokumen Elektronik didukung oleh Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Pemerintah (PERMENPAN Nomor 6, 2011) dan didukung oleh Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan (UU Nomor 43, 2009).

Tata naskah dinas merupakan bentuk dari suatu pelaksanaan dalam rangka mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau *good governance*. Reformasi birokrasi dilingkungan pemerintahan khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dengan menerapkan sistem yang terintegrasi dengan memanfaatkan teknologi yang telah terhubung setiap unit organisasi untuk mendukung penyelenggaraan administrasi pemerintahan guna mempercepat dan mempermudah arus informasi tata naskah dinas (Rafi'e & Martono, 2011). Namun dalam penerapannya di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

masih terdapat pengguna yang memilih menggunakan aplikasi lain dengan menghubungi unit bagian kerja kesekretariatan untuk mengirim dokumen melalui aplikasi tersebut. Oleh karena itu, dalam pengimplementasian atau penerapan sebuah teknologi selalu dikaitkan dengan penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap teknologi tersebut. Dimana dalam penerapannya dibutuhkan suatu pendekatan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari penerapan teknologi tersebut, seperti sejauh mana TNDE di lingkungan Diskominfo Provinsi Jawa Timur dapat diterima dan dipahami oleh penggunanya. Dengan kata lain, penerapan teknologi dikatakan berhasil apabila pengguna dapat merasakan manfaat dari teknologi tersebut. *User Acceptance* atau Penerimaan Pengguna adalah faktor penting yang memengaruhi keberhasilan dari suatu teknologi tersebut (Kusumawardani et al., 2018). *User Acceptance* adalah sebuah keinginan pengguna dalam memanfaatkan Teknologi Informasi yang didesain untuk membantu pekerjaan pengguna (Nasir, 2013). Kurangnya *User Acceptance* sangat memengaruhi kesuksesan dalam penerapan Teknologi Informasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam penerapannya tidak selalu mendapatkan tanggapan baik dan tidak semua Teknologi Informasi yang diterapkan dalam instansi pemerintahan dikatakan sukses.

UMEGA (*Unified Model of Electronic Government Adoption*) merupakan model penerimaan teknologi berdasarkan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use Technology*) oleh (Venkatesh et al., 2003) yang dikembangkan dan divalidasi oleh (Dwivedi et al., 2017) sebagai upaya untuk memberikan model dengan konteks *e-government*. Dengan mengkombinasikan sembilan model yang telah berhasil dikembangkan sebelumnya diantaranya TRA oleh Fishbein dan

Ajzen pada tahun 1975, TAM oleh Davis pada tahun 1989, MM oleh Davis, Bagozzi, dan Warshaw pada tahun 1992, TPB oleh Ajzen pada tahun 1991, C-TAM-TPB oleh Taylor dan Todd pada tahun 1995, MPCU oleh Thompson, Higgins, dan Howell pada tahun 1991, IDT oleh Moore dan Benbasat pada tahun 1991 serta Rogers pada tahun 1995, SCT oleh Bandura pada tahun 1986, dan UTAUT oleh Venkatesh tahun 2003. Dari kesembilan teori dasar tersebut, UMEGA merupakan teori yang cukup komprehensif dalam mengintegrasikan konstruksi faktor-faktor yang menentukan sebuah organisasi dalam mengadopsi teknologi baru. Adapun kekurangan dari kesembilan teori dasar sebelumnya yakni menggunakan teknologi sederhana dan umumnya berorientasi pada individual bukan pada konteks organisasional dengan permasalahan yang lebih kompleks karena menyangkut dengan manajerial.

Model UMEGA memiliki lima konstruk utama atau variabel independen yang berperan penting sebagai determinan langsung dari *Attitude* dan *Behavioral Intention* diantaranya adalah harapan kinerja atau *performance expectancy*, harapan usaha atau *effort expectancy*, pengaruh sosial atau *social influence*, kondisi yang memfasilitasi atau *facilitating conditions* dan risiko yang dirasakan atau *perceived risk* (Dwivedi et al., 2017). UMEGA masih tergolong model baru dalam kasus adopsi elektronik pemerintah, namun telah menarik beberapa peneliti dalam mengidentifikasi faktor penerimaan elektronik pemerintahan yang sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti (Kirat Rai et al., 2020), (Kusuma & Pribadi, 2020), (Pandey & Nugroho, 2020), (Mensah et al., 2020), (Kelibay et al., 2020), (Avazov & Lee, 2020), dan (Verkijika & De Wet, 2018). Salah satu hasil yang bisa didapat dari pengimplementasian UMEGA adalah dapat mengetahui informasi serta bukti

empiris mengenai faktor-faktor penerimaan sistem *government-to-government* (G2G) di pemerintahan untuk meningkatkan komunikasi dan koordinasi anatar instansi pemerintahan (Kirat Rai et al., 2020).

TNDE penting untuk diteliti dalam rangka mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance* (Enceng et al., 2008). Dalam memfasilitasi berbagi informasi melalui sistem G2G, maka diperlukan pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi pengguna dalam membangun dan memelihara hubungan kolaboratif antar instansi pemerintahan (Fan et al., 2014). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kirat Rai et al., 2020) disarankan agar model UMEGA digunakan oleh para akademisi dan praktisi *e-government* untuk diperluas ke negara-negara berkembang lainnya yang menghadapi situasi serupa dalam proses implementasi *e-government* untuk meneliti penerimaan teknologi informasi di sektor pemerintahan. Selain itu, alasan mengapa penelitian ini menggunakan model tersebut yakni UMEGA merupakan model konseptual adopsi *e-government* yang relatif baru dalam mengukur kecenderungan perilaku pengguna teknologi sehingga ingin dilakukan pengujian terhadap model tersebut dan UMEGA merupakan model adopsi yang merangkup sembilan model yang familiar digunakan dalam penelitian sebelumnya dengan modifikasi penambahan variabel attitude dan perceived risk sebagai variabel yang merepresentasikan sensibilitas atau kepekaan pengguna. Dimana adopsi *e-government* di negara berkembang bersifat spesifik karena faktor yang memengaruhi adopsi bervariasi antar negara. Hal tersebut tentunya akan membantu untuk memahami pentingnya berbagai faktor penerimaan teknologi dari perspektif pengguna untuk mengatasi tantangan teknologi (Kirat Rai et al., 2020).

Penelitian ini menggunakan model konseptual UMEGA yang digunakan oleh (Kirat Rai et al., 2020) mencakup variabel *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *facilitating condition* (FC), *attitude* (ATT) dan *behavioral intention* (BI) dan memodifikasi variabel *sosial influence* (SI) dan *perceived risk* (PR) menjadi *awareness among leadership* (AL) dan *commitment from leadership* (CfL) dengan menambahkan variabel *transparency* (TA). Fokus penelitian ini adalah identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan TNDE oleh pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, sehingga diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan penerimaan TNDE dan meningkatkan kesadaran pengguna dalam menggunakan *e-government* di Indonesia.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan permasalahan yang dialami Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur tersebut adalah faktor-faktor apa saja yang memengaruhi penerimaan TNDE di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur ditinjau dari model UMEGA (*Unified Model of Electronic Government Adoption*).

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini hanya dibatasi sebagai berikut :

1. *E-government* yang diteliti adalah TNDE.
2. Metode yang digunakan adalah UMEGA (*Unified Model of Electronic Government Adoption*).

3. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *facilitating condition* (FC), *attitude* (AT), *behavioral intention* (BI), *awareness among leadership* (AL), *commitment from leadership* (CfL) dan menambahkan variabel *transparency* (TA).
4. Ruang lingkup dan populasi penelitian adalah pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur yang menggunakan TNDE.

#### **1.4 Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan TNDE di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur ditinjau dari model UMEGA (*Unified Model of Electronic Government Adoption*).

#### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian dapat dijadikan bahan pertimbangan dan tolak ukur Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mengembangkan TNDE, juga memberikan solusi dan masukkan kepada instansi pemerintahan untuk melakukan tindakan yang dapat meningkatkan kesadaran pengguna mengenai pentingnya TNDE.
2. Menambah penelitian dan sebagai referensi di bidang UMEGA, TNDE, *User Acceptance*, *E-government*, dan bidang-bidang terkait.
3. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam analisis penerimaan dan penggunaan teknologi sebagai pendalaman dalam penerapan ilmu yang sudah

diterima selama menjalani pendidikan akademik di program studi Sistem Informasi pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

## **1.6 Relevansi SI**

Menurut (Laudon & Laudon, 2014) secara teknis sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu rangkaian komponen-komponen yang saling terintegrasi dan terkait untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan mengendalikan organisasi. Secara umum, Sistem Informasi (SI) terbagi menjadi dua pendekatan yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches* seperti pada gambar 1.1. *Technical Approaches* adalah pendekatan secara teknis seperti ilmu komputer, ilmu manajemen dan penelitian operasi untuk mempelajari sistem informasi. Sedangkan, *Behavioral Approaches* adalah pendekatan yang berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, dan perilaku pengguna terhadap suatu Teknologi Informasi.

Selain itu, sistem informasi juga dapat menganalisis masalah seperti faktor-faktor yang menyebabkan sebuah sistem informasi dan Teknologi Informasi dapat diterima target penggunanya, bagaimana sistem informasi dan Teknologi Informasi digunakan dan bagaimana pengaruhnya terhadap pengguna. Selain mendukung pengambilan keputusan, koordinasi dan kontrol, sistem informasi juga membantu manajer dan pekerja menganalisis masalah, memvisualisasikan subjek yang kompleks dan menciptakan produk baru. Penelitian ini termasuk kedalam *Behavioral Approaches* karena di dalam penelitian ini ingin menemukan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi penerimaan TNDE oleh pegawai di Dinas

Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur ditinjau dari model UMEGA (*Unified Model of Electronic Government Adoption*).



**Gambar 1.1 Manajemen Sistem Informasi** (Laudon & Laudon, 2014)

## 1.7 Sistematika Penulisan

Pada laporan penelitian skripsi ini, pembahasan disajikan dalam bentuk lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung penelitian ini, antara lain *E-Government*, Sistem Informasi Tata Naskah Dinas, TNDE (Tata Naskah Dinas Elektronik), Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, *User Acceptance*, UMEGA (*Unfied Model of Electronic Government Adoption*) serta beberapa tinjauan purtaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan dengan metode UMEGA (*Unfied Model of Electronic Government Adoption*).

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, studi literatur, model konseptual yang digunakan pada penelitian ini, hipotesis penelitian, menentukan populasi dan sampel, teknik *sampling*, penyusunan instrumen pertanyaan, uji validitas dan uji realibilitas, penyebaran kuesioner, serta tabulasi, pengolahan dan analisis data.

### **BABA IV PEMBAHSAN DAN HASIL**

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian skripsi antara lain pembahasan karakteristik responden, pembahasan analisis statistik deskriptif, pembahasan analisis inferensial, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

### **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan.