

ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN E-GOV PADA MASYARAKAT DAN PEMERINTAH (Sebuah Ulasan Tinjaun Literature)

FACTOR ANALYSIS OF E-GOV ACCEPTANCE IN SOCIETY AND GOVERNMENT (A Review Of Literature Review)

Eko Prasetyo¹, Yoan Freddy Irawan², Aji Supriyanto³

¹Universitas Stikubank
Jl. Tri Lomba Juang No. 1,
Semarang, 50241, Indonesia
ekoprasetyo0007@mhs.unisb
ank.ac.id

² Universitas Stikubank
Jl. Tri Lomba Juang No. 1,
Semarang, 50241, Indonesia
yoanfreddy0012@mhs.unisba
nk.ac.id

³ Universitas Stikubank
Jl. Tri Lomba Juang No. 1,
Semarang, 50241, Indonesia
ajisub@edu.unisbank.ac.id

ABSTRACT

As governments worldwide increasingly transition towards digital governance, understanding the factors that contribute to the acceptance of Electronic Government (E-Gov) initiatives becomes crucial. This literature review explores various studies conducted on the acceptance of E-Gov by both the public and government entities. The goal is to pinpoint and examine the critical elements that affect the effective deployment and uptake of e-government services. The review encompasses a comprehensive examination of academic articles, research papers, and reports published in the field, covering diverse perspectives such as technological, social, cultural, and institutional factors. Common themes emerge, including the impact of perceived usefulness, ease of use, trust, security, and digital literacy on the acceptance of E-Government services among citizens. Additionally, the literature delves into the challenges and opportunities associated with the government's perspective, highlighting factors such as organizational readiness, policy support, and inter-agency collaboration. By synthesizing findings from various sources, this paper aims to provide a holistic view of the factors shaping the acceptance of E-Government, offering insights for policymakers, practitioners, and researchers. The outcomes of this literature review contribute to the ongoing discourse on enhancing the effectiveness of E-Government initiatives and fostering a digitally inclusive society.

Keywords : *E-Government, Acceptance Factors, Citizen Perspective, Government Perspective, Adoption*

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ini, pemerintahan di seluruh dunia semakin mempercepat transformasinya menuju pelayanan yang bersifat digital melalui Electronic Government (E-Gov)^[1]. E-Government mencakup berbagai inisiatif yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan partisipasi masyarakat melalui pemanfaatan (TIK) Teknologi Informasi dan Komunikasi^{[2][3]}. E-Government bukan hanya sekedar penerapan teknologi informasi di lingkungan pemerintah, tetapi juga merupakan suatu transformasi dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan cara penyelenggaraan pelayanan publik^[4]. Banyak Negara menghadapi tantangan dalam mengimplementasikan E-Government dengan sukses, baik dalam perspektif penerimaan masyarakat maupun penerimaan pemerintah sebagai penyelenggaranya^{[3],[5]}. Meskipun potensi besar E-Government untuk membentuk tatanan pemerintahan yang lebih modern dan responsif, kunci keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada penerimaan baik dari masyarakat maupun pemerintah.^{[1][2]}

Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan E-Government menjadi pokok perhatian, karena tanpa adanya dukungan dan partisipasi dari berbagai pemangku kepentingan, upaya penerapan E-Government dapat mengalami hambatan dan tidak mencapai hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, penting memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan E-Government sebagai landasan utama dalam pengembangan dan implementasi kebijakan yang efektif.^[6] Tujuan penelitian ini untuk mengadakan analisis mendalam terhadap penerimaan E-Government dari dua perspektif utama, yaitu

masyarakat dan pemerintah. Pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang baik dalam merancang kebijakan, strategi dan implementasi E-Government yang efektif.

Menurut Davis pada tahun 1989, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang mempengaruhi sikap individu terhadap penggunaan suatu sistem teknologi.^{[7][8]} Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa faktor-faktor kontekstual seperti tingkat pendidikan, pengalaman pengguna^[8] dan persepsi keamanan dapat memoderasi pengaruh terhadap penerimaan.^[9] Dalam kaitannya dengan perspektif masyarakat, penting untuk memahami bagaimana faktor-faktor seperti persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, keamanan, dan literasi digital memainkan peran kunci dalam membentuk sikap dan niat masyarakat terhadap penggunaan layanan E-Government^[10]. Sementara itu, dari perspektif pemerintah, aspek-aspek seperti kesiapan organisasional, dukungan kebijakan, dan kerja sama antar instansi menjadi pokok bahasan untuk memahami tantangan dan peluang dalam mewujudkan E-Government yang sukses^[11].

Melalui penyelidikan literatur yang komprehensif, penelitian ini bertujuan untuk menyintesis temuan-temuan terkini dan merinci kontribusi-kontribusi dari penelitian-penelitian sebelumnya. Dengan mengeksplorasi hal tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang substansial terhadap pengetahuan kita mengenai bagaimana E-Government dapat diterima dan diadopsi secara lebih luas, sehingga masyarakat dan pemerintah dapat mengambil manfaat darinya serta mendorong tata kelola pemerintahan yang transparan dan efektif.

2. KAJIAN PUSTAKA

Konsep E-Government

E-government, yang sering dikenal sebagai pemerintahan elektronik, adalah penyampaian layanan pemerintah dan interaksi dengan publik menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi.^[2] Model ini mencakup inisiatif seperti penyediaan informasi online, layanan administrasi elektronik dan partisipasi masyarakat melalui platform digital.

Faktor-Faktor Penerimaan E-Government dari Perspektif Masyarakat

1. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Dalam teori teknologi penerimaan informasi TAM (Technology Acceptance Model) yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989, menekankan pentingnya persepsi kegunaan dalam membentuk keinginan seseorang untuk menggunakan teknologi^[8]. Penelitian empiris oleh Venkatesh dan Davis pada tahun 2000, mendukung bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan teknologi.^{[7][11]}

2. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan merujuk pada tingkat kenyamanan dan kejelasan dalam menggunakan teknologi. Menurut model TAM, faktor ini juga memiliki dampak positif terhadap penerimaan teknologi.^[8] Pengembangan lebih lanjut oleh Venkatesh mengidentifikasi bahwa kemudahan penggunaan secara langsung sangat mempengaruhi persepsi kegunaan.^[7]

3. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan terhadap sistem dan pihak penyedia layanan menjadi kunci dalam penerimaan E-Government.^[12] Kepercayaan dianggap sebagai elemen fundamental dalam membangun hubungan positif antara masyarakat dan layanan E-Government.^{[9][13]}

4. Keamanan (*Security*)

Dalam konteks E-Government, keamanan informasi menjadi aspek utama yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut^[14]. Peningkatan keamanan

diidentifikasi sebagai langkah penting dalam meningkatkan kepercayaan dan penerimaan masyarakat terhadap E-Government^[15].

5. Literasi Digital

Literasi digital masyarakat menjadi faktor penentu dalam kesuksesan implementasi E-Government. Individu yang memiliki tingkat literasi digital yang tinggi cenderung lebih mudah beradaptasi dan menerima teknologi informasi.^[16]

Faktor-Faktor Penerimaan E-Government dari Perspektif Pemerintah

1. Kesiapan Organisasi

Kesiapan organisasi mencakup aspek teknis, manusia dan organisasional yang mendukung implementasi E-Government^[17]. Pemerintah yang memiliki kesiapan tinggi memiliki kemungkinan lebih besar untuk berhasil mengintegrasikan layanan-layanan digital^[18].

2. Dukungan Kebijakan

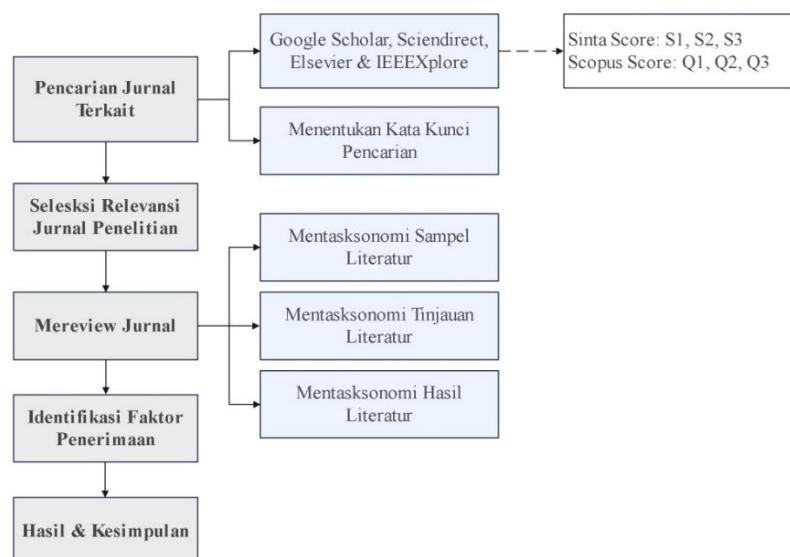
Kebijakan yang mendukung implementasi E-Government menjadi kunci dalam membentuk lingkungan regulative yang mendukung^[19]. Dukungan ini mencakup aspek regulasi, sumber daya dan orientasi strategis^[20].

3. Kerjasama Antar Instansi

Kerjasama antar instansi menjadi penting dalam mengatasi hambatan administrasi dan teknis yang mungkin timbul dalam penerapan E-Government. Sinergi antar instansi dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan public.^{[19][21]}

3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, agar penulisan terarah dan mudah dipahami, terdapat lima langkah yang harus dilakukan. Pada gambar 1 dibawah ini menunjukkan lima langkah yang harus dilakukan:



Gambar 1. Metode Penelitian

Pencarian jurnal penelitian terkait faktor penerimaan E-Government

Sumber pencarian jurnal dilakukan pada situs *Google Scholar*, *Sciendirect*, *Elsevier* dan *IEEXplore* dengan fokus jurnal terindeks Sinta atau Scopus dengan peringkat S1, S2, S3, Q1, Q2 dan Q3 yang diyakini sebagai jurnal penelitian dengan kualitas yang baik. Istilah "e-government adoption," "adoption in e-government," "e-government and citizen adoption," "factors of adoption in

e-government," dan "critical adoption in e-government" digunakan dalam pencarian jurnal publikasi yang relevan.

Seleksi jurnal penelitian

Jurnal yang didapat dalam pencarian kemudian dilakukan seleksi yang sesuai dengan topik pembahasan dalam penelitian ini. Sebagai bahan acuan dalam pemilihan jurnal, diutamakan isi jurnal yang mengulas tentang faktor penerimaan E-Government dalam perspektif masyarakat dan pemerintah.

Review jurnal penelitian yang dipilih

Jurnal yang telah terpilih kemudian dibuatkan review jurnal dalam bentuk tasksonomi sehingga dapat diketahui daftar faktor yang mempengaruhi penerimaan E-Government dalam perspektif masyarakat dan pemerintah. Dari 65 jurnal yang didapatkan dalam pencarian, dilakukan analisis review dan ditemukan 32 jurnal yang mungkin relevan dengan meninjau judul, abstrak serta hasil dari penelitian. Dari analisis review secara menyeluruh ditemukan 14 jurnal penelitian yang relevan.

Identifikasi faktor penerimaan masyarakat dan pemerintah

Pada tahap ini dilakukan analisis dan identifikasi terhadap jurnal yang terpilih. Tahapan identifikasi yang dilakukan bertujuan untuk mendefinisikan setiap faktor dan perbedaan setiap faktor yang mempengaruhi penerimaan E-Government baik dari perspektif masyarakat dan pemerintah serta dampaknya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman faktor-faktor penerimaan E-Government dan memberikan dasar yang kokoh untuk perbaikan dan pengembangan kebijakan E-Government di masa depan.

Identifikasi Faktor Penerimaan Masyarakat

Dalam konteks konsep penelitian tentang analisis faktor penerimaan E-Government pada masyarakat, identifikasi penerimaan masyarakat merujuk pada upaya untuk mengenali, memahami, dan mengukur tingkat kesiapan serta penerimaan masyarakat terhadap layanan-layanan pemerintah yang diselenggarakan secara elektronik. Penerimaan masyarakat dalam konteks ini mencakup sikap, persepsi, dan niat individu dalam mengadopsi dan menggunakan layanan E-Government.

Tabel 1. Faktor Penerimaan Masyarakat

Penerimaan Masyarakat	Penjelasan	Rujukan
Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	Sejauh mana masyarakat memandang bahwa penggunaan layanan E-Government akan memberikan manfaat yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan mereka.	M. Martens et all 2017, K. Aswar 2022, I. Ismarmiaty and D. Etmy 2018
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	Tingkat kenyamanan dan kejelasan yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan layanan E-Government. Faktor ini mencakup sejauh mana masyarakat merasa bahwa	M. Martens et all 2017, K. Aswar 2022

	penggunaan layanan tersebut tidak sulit atau memerlukan usaha berlebih.	
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	Tingkat keyakinan dan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan, integritas, dan kehandalan layanan E-Government yang disediakan oleh pemerintah.	A. Purwanto and T. D. Susanto 2018, E. Ziemba 2020, A. Sabani 2020
Keamanan (<i>Security</i>)	Persepsi masyarakat terhadap tingkat keamanan dan perlindungan data pribadi mereka ketika menggunakan layanan E-Government.	L. Glyptis et all 2019, W. Li and L. Xue 2021
Literasi Digital	Kemampuan dan pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, serta kecakapan mereka dalam mengakses dan memanfaatkan layanan-layanan digital.	R. A. R. S. Noviaristanti 2023

Sesuai dengan tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa dalam factor penerimaan E-Government dalam perspektif masyarakat, pemerintah perlu memperhatikan beberapa hal penting seperti:

1. Layanan E-Government harus sesuai dengan nilai-nilai daerah dan layanan yang berpusat pada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Layanan tampilan E-Government harus mudah dipahami/*familiar* serta penggunaannya dapat dikatakan *effortless* karena memberikan kemudahan dari segi biaya, waktu dan tenaga.
3. Layanan E-Government harus mampu menyiapkan infrastruktur yang memadai.
4. Layanan E-Government memiliki privasi dan keamanan yang handal.
5. Layanan E-Government memberikan layanan publik yang efektif dan efisien yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan sesuai dengan yang diinginkan masyarakat.

Identifikasi Faktor Penerimaan Pemerintah

Dalam konteks penelitian tentang penerimaan E-Government, identifikasi penerimaan pemerintah merujuk pada pemahaman sejauh mana entitas pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, menerima dan mengadopsi inisiatif E-Government. Penerimaan pemerintah mencakup sikap, niat, dan kesiapan institusi pemerintah untuk mengimplementasikan layanan-layanan digital.

Tabel 2. Faktor Penerimaan Pemerintah

Penerimaan Pemerintah	Penjelasan	Rujukan
Kesiapan Organisasi	- Sejauh mana institusi pemerintah memiliki infrastruktur dan kapasitas untuk mengadopsi teknologi E-Government. - Tingkat kesiapan staf dan pejabat pemerintah dalam menggunakan dan mengelola layanan E-Government.	Y. Muflihah and T. D. Susanto 2017, S. Nookhao and S. Kiattisin 2023
Dukungan Kebijakan	- Sejauh mana ada kebijakan-kebijakan yang mendukung implementasi E-Government. - Tingkat dukungan dan komitmen pemerintah terhadap pengembangan dan peningkatan layanan-layanan digital.	H. M. Jonar 2017, M. Matitah et all 2021
Kerjasama Antar Instansi	Sejauh mana pemerintah dapat bekerja sama dengan instansi lain untuk mengintegrasikan	H. M. Jonar 2017, M. Alajmi et all 2023

layan-layan E-Government.

- Tingkat koordinasi antar departemen atau instansi dalam mendukung transformasi digital.
-

Dari hasil identifikasi dalam tabel 2 diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam mengimplementasikan sistem layanan E-Government pemerintah harus:

1. Pemerintah harus menyediakan infrastruktur layanan terhadap masyarakat baik dalam segi teknologi maupun sumber daya manusia.
2. Pemerintah harus memberikan penyuluhan penggunaan teknologi serta dukungan kebijakan terkait penerapan teknologi
3. Pemerintah harus mampu memberikan sistem layanan E-Government yang tersinkronisasi data terpusat

5. KESIMPULAN

Identifikasi penerimaan masyarakat dan pemerintah menjadi krusial karena dapat memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi di tingkat individu atau kelompok. Berdasarkan dari review jurnal yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerimaan E-Government oleh masyarakat dan pemerintah dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang melibatkan aspek teknis, sosial, dan kebijakan. Pemahaman ini menjadi kunci untuk mengatasi hambatan dan memaksimalkan peluang yang mungkin timbul dalam konteks transformasi digital pemerintahan. Dalam penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami dinamika kompleks antara faktor-faktor masyarakat, pemerintah, perbedaan dan persamaan untuk merancang strategi implementasi E-Government yang lebih efektif dan inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Setiawan, W. W. Winarno, and D. H. Fudholi, "Analisis Faktor Penerimaan Layanan e-Government dengan Menggunakan Model UTAUT2 dan GAM di Kabupaten Gunungkidul," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 5, no. 1, p. 34, 2021, doi: 10.30865/mib.v5i1.2565.
- [2] F. M. Adopsi, S. Hanum, R. Al Adawiyah, and D. I. Sensuse, "Faktor-faktor yang Memengaruhi Adopsi e-Government (Studi Kasus Adopsi Sistem Informasi di PPATK)," vol. 22, no. 1, pp. 19–30, 2020.
- [3] Y. Amanbek, I. Balgayev, K. Batyrkhanov, and M. Tan, "Adoption of e-Government in the Republic of Kazakhstan," *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.*, vol. 6, no. 3, p. 46, 2020, doi: 10.3390/joitmc6030046.
- [4] A. Sabani, M. H. Farah, and D. R. Sari Dewi, "Indonesia in the spotlight: Combating corruption through ICT enabled governance," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 161, pp. 324–332, 2019, doi: 10.1016/j.procs.2019.11.130.
- [5] P. Afieroho, R. Perkins, X. (Thomas) Zhou, B. Hoanca, and G. Protasel, "Adopting e-government to monitor public infrastructure projects execution in Nigeria: The public perspective," *Heliyon*, vol. 9, no. 8, p. e18552, 2023, doi: 10.1016/j.heliyon.2023.e18552.
- [6] L. Oktavia, "Penilaian Penerimaan E-Government Di Indonesia," *J. CoreIT J. Has. Penelit. Ilmu Komput. dan Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 1, p. 15, 2020, doi: 10.24014/coreit.v6i1.9143.
- [7] M. Martens, O. Roll, and R. Elliott, "Testing the Technology Readiness and Acceptance Model for Mobile Payments Across Germany and South Africa," *Int. J. Innov. Technol. Manag.*, vol.

- 14, no. 6, 2017, doi: 10.1142/S021987701750033X.
- [8] K. Aswar, ““ Adoption of e-government by Indonesian state universities : An application of Adoption of e-government by Indonesian state universities : An application of Technology Acceptance Model,” 2022, doi: 10.21511/ppm.20(1).2022.32.
 - [9] A. Purwanto and T. D. Susanto, “Pengaruh Dimensi Kepercayaan Terhadap Adopsi Layanan E-Government,” *J. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 12–18, 2018, doi: 10.25139/ojsinf.v3i1.520.
 - [10] H. Khatimi, M. Alkaff, and M. R. A.G.D., “Analisis Faktor Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Palui Baiman Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM),” *J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer)*, vol. 11, no. 2, pp. 223–234, 2022, doi: 10.32736/sisfokom.v11i2.1275.
 - [11] I. Ismarmiaty and D. Etmy, “Model Pendekatan UTAUT2 Modifikasi pada Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi E-Government di Nusa Tenggara Barat,” *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 18, no. 1, pp. 106–114, 2018, doi: 10.30812/matrik.v18i1.347.
 - [12] E. Ziemba, “Exploring levels of ICT adoption and sustainability - The case of local governments from Poland,” *Procedia Comput. Sci.*, vol. 176, pp. 3067–3082, 2020, doi: 10.1016/j.procs.2020.09.181.
 - [13] A. Sabani, “Investigating the influence of transparency on the adoption of e-Government in Indonesia,” *J. Sci. Technol. Policy Manag.*, vol. 12, no. 2, pp. 236–255, 2020, doi: 10.1108/JSTPM-03-2020-0046.
 - [14] L. Glyptis, M. Christofi, D. Vrontis, M. Del Giudice, S. Dimitriou, and P. Michael, “E-Government implementation challenges in small countries: The project manager’s perspective,” *Technol. Forecast. Soc. Change*, vol. 152, no. December 2019, 2020, doi: 10.1016/j.techfore.2019.119880.
 - [15] W. Li and L. Xue, “Analyzing the critical factors influencing post-use trust and its impact on Citizens’ continuous-use intention of E-Government: Evidence from Chinese municipalities,” *Sustain.*, vol. 13, no. 14, 2021, doi: 10.3390/su13147698.
 - [16] R. A. R. S. Noviaristanti, “Pengaruh Faktor-Faktor Penilaian E-Government Terhadap Kinerja,” vol. 9, no. 1, pp. 226–238, 2023.
 - [17] Y. Muflihah and T. D. Susanto, “Faktor yang Mempengaruhi Warga dan Pemerintah dalam Adopsi E-Government: Sebuah Ulasan Sistematis,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 4, pp. 304–310, 2017, doi: 10.25126/jtiik.201744366.
 - [18] S. Nookhao and S. Kiattisin, “Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens’ perspective,” *Heliyon*, vol. 9, no. 8, p. e18944, 2023, doi: 10.1016/j.heliyon.2023.e18944.
 - [19] H. M. Jonar, “Acceptance Analysis of Human Resources Management Information System (SIMPEG) to Support Implementation E-Government In Statistics of Sumatera Barat Province,” *J. Cardiovasc. Surg. (Torino)*, vol. 56, no. 4, pp. 607–615, 2017.
 - [20] M. Matitah, S. Arifin, S. Sumarto, and W. Widiyanto, “Confronting E-Government Adoption in Indonesian Local Government,” *J. Indones. Leg. Stud.*, vol. 6, no. 2, pp. 279–306, 2021, doi: 10.15294/jils.v6i2.47795.
 - [21] M. Alajmi, M. Mohammadian, and M. Talukder, “The determinants of smart government systems adoption by public sector organizations in Saudi Arabia,” *Heliyon*, vol. 9, no. 10, p. e20394, 2023, doi: 10.1016/j.heliyon.2023.e20394.