BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

E-Government merujuk pada proses pemerintahan yang dijalankan dengan bantuan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan juga Internet. *E-Government* melibatkan Masyarakat secara langsung dalam pengelolaan pemerintahan, pelayanan publik, dan pengambilan kebijakan. Pemerintah dan juga Masyarakat bersama-sama mendapatkan manfaat dari *E-Government*. Penggunaan *E-Government* ini membantu pemerintah terhadap transparansi dan akuntabilitas, sehingga kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun. Selain itu, *E-Government* dapat mendorong terjadinya interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Salah satu contoh dari pengaplikasian *E-Government* di Indonesia adalah Satu Sehat, yang sebelumnya bernama PeduliLindungi. Berdasarkan UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan disebutkan bahwa diperlukan suatu Upaya Kesehatan yang dilakukan terintegrasi, terpadu, dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat baik dalam bentuk pencegahan, peningkatan kesehatan, pengobatan, dan pemulihan.

PeduliLindungi

Gambar 1. 1

Logo Aplikasi PeduliLindungi

Sumber: (Widadio, 2021)

Pada situasi pandemi yang dimulai pada tahun 2020 pelayanan terhadap Masyarakat sangat perlu dilakukan dan tentunya harus berkualitas. Dalam

rangka pemantauan kegiatan masyarakat, pemerintah mengembangkan aplikasi yang digunakan untuk pelacakan (*tracking*), pemberitahuan peringatan (*warning and fencing*), dan pemberitahuan status vaksin (*screening*). Seiring dengan meredanya pandemi Covid-19 pada tahun 2023, aplikasi PeduliLindungi berubah menjadi Satu Sehat (Prasasti, 2023).

Gambar 1. 2

Logo Aplikasi Satu Sehat

Sumber: (Naurah, 2023)

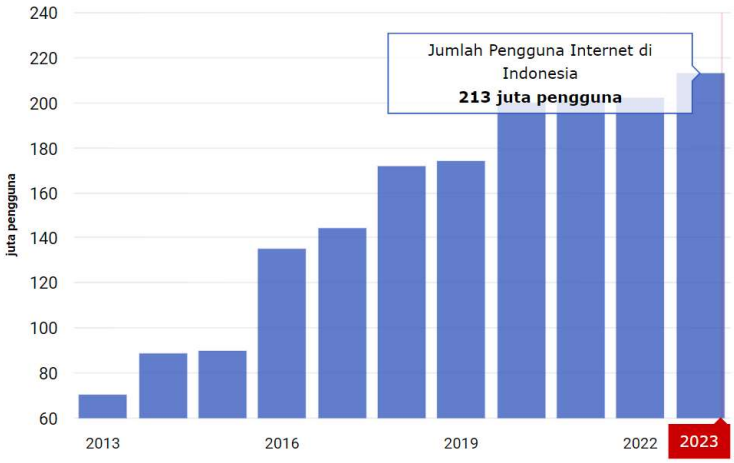
Aplikasi Satu Sehat ini tidak dibuat secara spesifik melainkan menjadi platform yang lebih luas yang menyediakan berbagai layanan kesehatan, seperti mengintegrasikan data rekam medis dan data layanan Kesehatan lainnya, fitur untuk mencari obat dan tenaga kesehatan, pelayanan vaksin dan imunisasi, dan juga fitur pengingat minum obat serta diari kesehatan yang berisi catatan indeks masa tubuh, tekanan darah, dan gula darah. Saat ini, aplikasi Satu Sehat digunakan oleh 1 juta pengguna di Indonesia yang pada 01 Maret 2023 jumlah pengguna aplikasi ini mencapai 105 juta pengguna (Febriati, 2023).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Kepercayaan atau *trust* itu memiliki peran dalam keberhasilan penerapan *e-government* atau suatu aplikasi pemerintah. Studi yang sebelumnya menerapkan atau menggunakan model penerimaan teknologi seperti model MASEM yang digunakan pada penelitian (Mishra et al., 2023) yang hanya meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dari masyarakat kemudian niat penggunaan berkelanjutan. Kemudian pada penelitian

selanjutnya yang menggunakan model UMEGA mendapatkan bahwa kualitas layanan dari sistem *e-government* dan kepercayaan terhadap pemerintah juga berpengaruh berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan (Mensah et al., 2020). Dalam penelitian yang lain, ditemukan juga kepercayaan disebutkan dipengaruhi oleh persepsi transparansi, akuntabilitas, keamanan, dan kemudahan penggunaan (Nguyen et al., 2023). Kepercayaan ini dipertimbangkan dalam dua fase yang berbeda, yaitu kepercayaan sebelum penggunaan dan kepercayaan pasca penggunaan. Kepercayaan sebelum penggunaan memengaruhi dalam niat pengguna untuk mengadopsi teknologi, sedangkan untuk kepercayaan pasca penggunaan memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan. Namun, masih banyak yang belum menjelaskan kepercayaan ini dalam dua fase ini secara rinci (Li & Xue, 2021).

Sehubungan dengan penggunaan IT dalam semua proses bisnis perusahaan tentunya dapat terjadi berbagai ancaman dan hambatan terhadap risiko IT yang akan mempengaruhi kualitas layanan dan berujung pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang disediakan.



Gambar 1. 3

Data Pengguna Internet

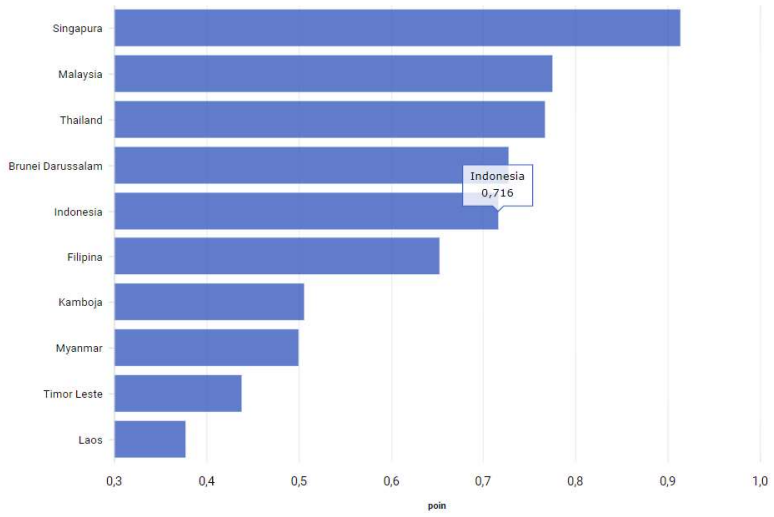
Sumber: Databoks (Mutia Annur, 2023)

Perkembangan internet dapat dilihat salah satunya dari data pengguna internet yang semakin berkembang pada tiap tahunnya. Dapat dilihat pada gambar 1, tahun 2023 awal pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 213

juta atau setara dengan 77% dari total populasi Indonesia. Jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2023 mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya sebesar 5.44%. Walaupun begitu, Indonesia memiliki 63.51 juta penduduk yang belum terkoneksi internet pada awal tahun 2023 yang menjadi peringkat 8 di dunia (Mutia Annur, 2023). Semakin banyak pengguna internet akan merubah proses bisnis yang ada pada perusahaan dan perubahan sistem pemerintahan karena harus adaptasi dengan keadaan sekarang.

Namun tantangan terkait kesenjangan digital karena pada tahun 2020 Indonesia berada pada urutan 53 dari 64 negara. Dari temuan survei Status Literasi Digital Indonesia tahun 2022 disimpulkan bahwa jaringan internet di Indonesia relatif tidak stabil, akan tetapi internet semakin merata jika dilihat dibeberapa tahun belakangan. Kesenjangan kedua terkait *digital skills* dan frekuensi akses masih menjadi masih menjadi masalah yang penting untuk diberikan solusinya (Ameliah et al., 2022).

Sistem pemerintahan harus segera beradaptasi dengan keadaan saat ini dengan tujuan efisiensi dan efektivitas birokasi pada sistem pemerintahan. Keresahan masyarakat atas pelayanan publik yang lebih transparan, cepat, dan efektif. Dengan seperti itu diharapkan dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta meningkatkan efisiensi dan keterpaduan penyelenggaraan *e-government* di Indonesia. Digitalisasi sistem pengaduan akan memperkuat penerapan pemerintahan berbasis digital.



Gambar 1. 4

Peringkat *5 Asia Tenggara*

Sumber: Infopublik.com (Isma, 2023)

Pada gambar diatas menunjukkan poin hasil survei e-Government Development Index 2022 Indonesia menduduki peringkat 77 di dunia dan peringkat 5 di Asia (Isma, 2023). Walaupun Indonesia menduduki peringkat yang cukup baik baik Indonesia memiliki beberapa tantangan.

Dengan fenomena Indonesia mengalami perkembangan terkait *e-government*, Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan seperti keamanan internet, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang bisa memengaruhi kepercayaan terhadap *e-government*. Seiring dengan itu diperlukan juga mengetahui apa yang menyebabkan Masyarakat dapat menggunakan kembali *e-government* yang berdampak dalam perkembangan *e-government* di Indonesia. Penelitian sebelumnya oleh Wenjuan Li dan Lan Xue, yang membahas terkait analisis faktor kepercayaan pasca penggunaan dan dampaknya pada niat penggunaan berkelanjutan masyarakat menyebutkan bahwa kepercayaan pasca penggunaan dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap pemerintah, kepercayaan terhadap internet, kualitas layanan, dan kualitas informasi yang tidak berpengaruh yaitu persepsi privasi, persepsi keamanan, dan kualitas sistem dan juga pada penelitian ini tidak ditemukan secara langsung kepercayaan pasca penggunaan memengaruhi niat penggunaan

berkelanjutan (Li & Xue, 2021). Dilansir pada katadata, pengguna peduli lindungi sempat mencapai 105 juta pengguna akan tetapi pada Maret 2023 ketika aplikasi peduli lindungi dirubah menjadi satu sehat jumlah pengguna hanya 1 jutaan. Hal ini dipengaruhi status PPKM yang sudah dicabut oleh pemerintah. Masyarakat percaya akan sistem tekait pemberian informasi, penangangan yang lebih efisien akan tetapi tidak percaya dengan keamanan data, privasi, dan risiko kedepannya (Setyowati, 2023). Dilansir pada Kompas.com, ketika terjadi transformasi aplikasi Peduli Lindungi menjadi Satu Sehat banyak sekali timbul masalah diantaranya sertifikat vaksin dari pengguna tidak muncul, data yang muncul berbeda dengan data pada aplikasi sebelumnya, terjadinya kegagalan saat masuk ke aplikasi, dan tiket vaksin yang tidak bisa muncul (Pertiwi, 2023).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Danarto Tri Sasongko dkk, faktor yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada penelitian sebelumnya adalah perceived usefulness, satisfaction, dan kepercayaan (Sasongko et al., 2021). Maka dari itu, pada penelitian ini akan menganalisis faktor yang memengaruhi faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan pasca penggunaan dan niat penggunaan berkelanjutan.

Tantangan selanjutnya yang dihadapi Indonesia adalah sistem informasi yang masih sangat rawan dengan serangan siber. Indonesia masih sangat rawan terhadap serangan siber karena masih sering terjadinya kebocoran data baik di instansi pemerintah maupun swasta. Dengan memanfaatkannya teknologi data disimpan secara online dan akan menjadi kerawanan keamanan data yang tersimpan. Maka dari itu, pemerintah juga harus mengimbangi dengan peningkatan keamanan sistem (Maheswara, 2023). Menurut dataindonesia, jumlah kasus kebocoran data pada januari-juni 2023 sebanyak 35 kasus. Ada 4 kasus besar, 2 diantaranya merupakan sistem E-Government yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan Data M-Paspor WNI. Data 19.56 juta pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Indonesia diduga bocor dengan pihak penjual membagikan 100.000 data sampel yang berisi NIK, nama lengkap, alamat *email*, nomor telepon, dan lain sebagainya. Pihak penjual menawarkan data tersebut dengan

harga 5.000 dollar. Dugaan kebocoran yang lain pada sistem E-Government yaitu 34.9 juta data paspor Indonesia yang kemudian diperjualbelikan di situs online. Pihak penjual memberikan 1 juta data sampel dan mengklaim berhasil mengumpulkan 34.9 juta data paspor WNI yang berukuran 4 GB dan dijual 10.000 dollar Amerika Serikat (Widi, 2023). Dengan banyaknya kejadian kebocoran data menyebabkan nama baik institusi dalam hal ini pemerintah akan menjadi buruk karena pemerintah belum bisa memberikan pengamanan yang baik untuk sistem institusi. Dalam Masyarakat tentunya sangat berbahaya jika terjadi kebocoran data karena data yang dijual dapat disalahgunakan oleh orang lain untuk melakukan tindak kejahatan seperti penipuan (Damar, 2023). Dilansir pada CNNIndonesia, sebanyak 407 warga Kabupaten Garut mengalami pencurian data berupa data KTP yang kemudian digunakan untuk pinjaman online sehingga mereka ditagih oleh pihak pinjaman online ini padahal tidak meminjam uang sama sekali (Triatmojo, 2023). Dan juga ditemukan dalam penelitian Anas Kanaana dkk, terdapat hubungan positif untuk kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, privasi, dan keamanan terhadap kepercayaan penggunaan layanan e-government (Kanaan et al., 2023). Ditemukan juga pada penelitian Soharb Khan dkk, faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan layanan e-government adalah kepercayaan terhadap internet, manfaat yang dirasakan, kualitas informasi, privasi, dan keamanan (Khan et al., 2020). Maka diperlukan pada penelitian ini untuk menggunakan variabel kualitas sistem, persepsi privasi dan keamanan untuk menganalisis fakto kepercayaan pasca penggunaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti akan membahas faktor yang memengaruhi kepercayaan pasca penggunaan dan faktor yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada Aplikasi Satu Sehat. Maka dari itu, peneliti membuat judul penelitian **"Menganalisis Kepercayaan Pasca Penggunaan, Manfaat yang Dirasakan, dan Kepuasan terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan pada Aplikasi Satu Sehat"**.

1.3 Perumusan Masalah

Aplikasi Satu Sehat ini dianggap masyarakat dapat percaya akan sistem tekait pemberian informasi, penangangan yang lebih efisien akan tetapi tidak percaya dengan keamanan data, privasi, dan risiko kedepannya Ditemukan juga bahwa pengguna peduli lindungi sempat mencapai 105 juta pengguna akan tetapi pada Maret 2023 ketika aplikasi peduli lindungi dirubah menjadi satu sehat jumlah pengguna hanya 1 jutaan. (Setyowati, 2023). Kemudian menurut dataindonesia, jumlah kasus kebocoran data pada januari-juni 2023 sebanyak 35 kasus. Ada 4 kasus besar, 2 diantaranya merupakan sistem E-Government yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan Data M-Paspor WNI (Widi, 2023). Diperlukannya analisis kepercayaan pasca penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan kepuasan terhadap niat penggunaan berkelanjutan pada Aplikasi Satu Sehat. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Danarto Tri Sasongko dkk, faktor yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada penelitian sebelumnya adalah perceived usefulness, satisfaction, dan kepercayaan (Sasongko et al., 2021). Dan penelitian oleh Wenjuan Li dan Lan Xue, yang menyebutkan bahwa kepercayaan pasca penggunaan dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap pemerintah, kepercayaan terhadap internet, kualitas layanan, dan kualitas informasi yang tidak berpengaruh yaitu persepsi privasi, persepsi keamanan, dan kualitas sistem dan juga pada penelitian ini tidak ditemukan secara langsung kepercayaan pasca penggunaan memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan (Li & Xue, 2021). Serta penelitian Anas Kanaana dkk, terdapat hubungan positif untuk kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, privasi, dan keamanan terhadap kepercayaan penggunaan layanan e-government (Kanaan et al., 2023). Ditemukan juga pada penelitian Soharb Khan dkk, faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan layanan e-government adalah kepercayaan terhadap internet, manfaat yang dirasakan, kualitas informasi, privasi, dan keamanan (Khan et al., 2020). Maka dari itu diperlukannya untuk menjawab rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis deskripsi serta pengaruh variabel persepsi masyarakat terhadap kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem,

dan persepsi risiko yang terdiri dari privasi dan keamanan terhadap variabel kepercayaan warga pasca penggunaan?

2. Bagaimana analisis deskripsi dan pengaruh variabel kepercayaan terhadap pemerintah dan kepercayaan terhadap internet terhadap variabel kepercayaan warga pasca penggunaan?
3. Bagaimana analisis deskripsi dan pengaruh variabel kepercayaan pasca penggunaan terhadap variabel persepsi kegunaan dan kepuasan?
4. Bagaimana analisis deskripsi dan pengaruh variabel kepercayaan pasca penggunaan, persepsi kegunaan, kepuasan terhadap niat penggunaan berkelanjutan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah maka tujuan dari analisis kepercayaan pasca penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan kepuasan terhadap niat penggunaan berkelanjutan pada Aplikasi Satu Sehat adalah untuk:

1. menganalisis pengaruh dan menjelaskan variabel persepsi masyarakat terhadap kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, dan risiko yang terdari privasi dan keamanan terhadap kepercayaan warga pasca penggunaan.
2. menganalisis pengaruh dan menjelaskan variabel kepercayaan terhadap pemerintah dan kepercayaan terhadap internet terhadap kepercayaan warga pasca penggunaan.
3. menganalisis pengaruh dan menjelaskan variabel kepercayaan pasca penggunaan terhadap persepsi kegunaan, kepuasan, dan niat penggunaan berkelanjutan.
4. menganalisis pengaruh dan menjelaskan variabel persepsi kegunaan dan kepuasan terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam mengkaji bagaimana kepercayaan pasca penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan kepuasan terhadap niat penggunaan berkelanjutan pada Aplikasi Satu Sehat Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna untuk bidang keilmuan manajemen terutama dalam meningkatkan kepercayaan penggunaan aplikasi pasca penggunaan.

1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian diharapkan dapat sebagai informasi dan referensi dalam hal kepercayaan pasca penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan kepuasan terhadap niat penggunaan berkelanjutan pada Aplikasi Satu Sehat dan juga dapat menjadi peningkatan kualitas e-government yang ada di Indonesia. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya untuk mengkasi dalam hal yang berhubungan dengan masalah ini dalam jangkauan yang lebih luas.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan penelitian berguna untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

   Bab ini berisikan cakupan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

   Bab ini berisikan landasan teori mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian dan model penelitian. Bab ini juga memperlihatkan beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai perbandingan dan kerangka pemikiran.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang uraian, pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab rumusan masalah yang ada pada penelitian ini.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil pengolahan data sesuai dengan rumusan masalah yang ada dan hasilnya akan dianalisis sesuai dengan data yang didapatkan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan, saran, dan rekomendasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan.