

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang didukung dengan teknologi internet untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Di Indonesia *e-government* digunakan untuk mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, mendorong sisi pemanfaatan dan keterbukaan informasi, serta mendorong partisipasi publik didalam sistem penyelenggaraan pemerintahan (Elysia et al., 2017). Dijelaskan dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 bahwa pengembangan *e-government* dilakukan melalui 4 tingkatan, yaitu tahap persiapan, tahap pematangan, tahap pemantapan, dan yang terakhir adalah tahap pemanfaatan dimana *e-government* sudah menjadi sistem yang mampu memberikan layanan terintegrasi antar lembaga dengan masyarakat. Berdasarkan penelitian Yunita dan Aprianto (2018) tentang kondisi terkini perkembangan situs web *e-government* di Indonesia, dinyatakan bahwa hanya 4 pemerintah daerah yang telah masuk ke dalam tahap pemanfaatan yaitu pemerintah daerah Provinsi Jawa Tengah, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Gresik, dan juga Kota Surabaya.

Berdasarkan perkembangan *e-government* di Indonesia tersebut, dapat disimpulkan bahwa situs web *e-government* masih kurang mendukung untuk pelaksanaan *e-government*, dikarenakan sebagian besar masih dalam tahap pematangan. Kehadiran media sosial dapat menjadi alternatif pilihan bagi pemerintah dalam melaksanakan *e-government*. Media sosial dapat mendukung *e-government* dalam penyampaian informasi, transparansi pemerintahan, dan menerima masukan dari masyarakat (Suryadharma & Susanto, 2017). Didukung dengan banyaknya pengguna media sosial di Indonesia, berdasarkan riset dari *We Are Social* yang dirilis pada Januari 2019, menyatakan bahwa pengguna media sosial di Indonesia mencapai 150 juta atau sebesar 56% dari populasi (Databoks, 2019).

Kemudian, karakter media sosial yang partisipatif dan terbuka serta pemanfaatannya yang sangat tinggi di Indonesia dapat menjadi peluang bagi pemerintah untuk menerapkan *e-government* (Suciska, 2016). Media sosial dapat menjadi media penyebaran informasi yang cukup efektif bagi pemerintah, serta dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan informasi dan memberikan masukan terkait kebijakan atau program pemerintah untuk mendukung lembaga pemerintahan dalam mewujudkan layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kesuksesan suatu *e-government* dapat ditunjukkan dengan adanya keterlibatan masyarakat. Instansi pemerintahan di Indonesia, baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah secara perlahan sudah menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi publik, hal ini ditunjukkan dengan disertakannya akun media sosial pada situs resmi web *e-government*.

Salah satu pemerintah kota yang sudah memiliki akun resmi di media sosial adalah pemerintah kota (Pemkot) Surabaya. Sejak awal tahun 2017, Pemkot Surabaya sudah memiliki akun resmi media sosial untuk dimanfaatkan dalam menjalankan pemerintahan dan agar bisa lebih dekat dengan masyarakat. Pemkot Surabaya memiliki akun *Facebook*, *Twitter*, dan *Instagram* yang dikelola oleh divisi Humas. Akun media sosial digunakan untuk memberikan semua informasi tentang Kota Surabaya. Sejauh ini peran media sosial Pemkot Surabaya sangat besar, selain sebagai sarana untuk mensosialisasikan program, himbuan pemerintah, pengumuman, juga dimanfaatkan sebagai sarana penerima *feedback* dari masyarakat. Akun media sosial Pemkot Surabaya sudah memiliki tanda centang biru dari lembaga verifikasi. Tanda verifikasi tersebut digunakan untuk meyakinkan pada masyarakat bahwa media sosial tersebut merupakan akun resmi milik pemerintah Kota Surabaya (Zahro, 2017).

Organisasi pemerintah di Indonesia perlu mengembangkan akun media sosialnya untuk selalu memperbarui informasi tentang pemerintahan serta memperhatikan masukan dari masyarakat terkait program dan kebijakan yang diberikan pemerintah. Tetapi masih terdapat permasalahan seperti kurangnya partisipasi atau penggunaan dari masyarakat untuk media sosial pemerintah, sedangkan sebagian besar masyarakat di Indonesia sudah memiliki akun pribadi

media sosial. Berdasarkan data Kementerian Komunikasi dan Informatika, per 10 Juli 2017, total terdapat 34,4 juta pengguna atau pengikut akun media sosial pemerintah. Dengan rincian *Twitter* 29,1 juta pengikut, *Facebook* 4,5 juta teman atau pengikut, dan *Instagram* 727.081 pengikut (Siswadi, 2017). Sehingga perlu dilakukan analisis terhadap niat kontinuitas untuk meningkatkan penggunaan media sosial pemerintah oleh masyarakat. Niat kontinuitas (*continuance intention*) merupakan keinginan dari seorang individu untuk tetap terus menggunakan layanan sebuah sistem (Bhattacharjee, 2001). Niat kontinuitas masyarakat terhadap penggunaan media sosial pemerintah sangat penting bagi lembaga pemerintah untuk mempertahankan pengelolaan akun media sosial pemerintah dan dapat mempengaruhi keterlibatan dari masyarakat terkait peraturan dan kebijakan yang dibuat pemerintah (Valaei & Baroto, 2017).

Analisis niat kontinuitas penggunaan media sosial pemerintah dapat dilakukan dengan menggunakan model yang berdasarkan *Expectation Confirmation Theory* (ECT) dan *IS Success Model*. Model tersebut telah digunakan pada penelitian sebelumnya oleh Valaei dan Baroto (2017) untuk menguji niat kontinuitas dari penggunaan akun *Facebook* pemerintah di Malaysia. Penelitian tersebut melakukan analisis terhadap pengaruh antar variabel kualitas informasi atau *Information Quality* (IQ), *satisfaction* (kepuasan), dan *Continuance Intention* (CI) atau niat kontinuitas. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* (IQ) memiliki hubungan positif terhadap variabel *satisfaction* (kepuasan) dan mempengaruhi niat kontinuitas (CI) untuk penggunaan *facebook* pemerintah di Malaysia. Sehingga model ini dapat digunakan untuk melakukan analisis terhadap niat kontinuitas penggunaan media sosial pemerintah.

Berdasarkan pernyataan uraian latar belakang diatas, maka penelitian ini akan membahas tentang analisis niat kontinuitas penggunaan media sosial pemerintah Kota Surabaya dalam mendukung *e-government* yang dilakukan berdasarkan *Expectation Confirmation Theory* (ECT) dan *IS Success Model*. Hasil analisis dari penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan niat kontinuitas penggunaan media sosial pemerintah di pemerintahan daerah lain untuk mendukung *e-government* di Indonesia. Kemudian, penulis juga dapat memberikan saran dalam bentuk

rekomendasi untuk pengelolaan informasi media sosial pemerintah agar sesuai dalam mendukung *e-government* di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini akan diberi judul “Analisis Niat Kontinuitas Penggunaan Media Sosial Pemerintah Kota Surabaya dalam mendukung *E-government* dengan menggunakan *Expectation Confirmation Theory* (ECT) dan *IS Success Model*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menganalisis niat kontinuitas penggunaan media sosial pemerintah Kota Surabaya dalam mendukung *e-government* dengan menggunakan *Expectation Confirmation Theory* (ECT) dan *IS Success Model*?
2. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan kepada pengelola media sosial pemerintah untuk meningkatkan niat kontinuitas penggunaan media sosial pemerintah dalam mendukung *e-government*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis niat kontinuitas penggunaan media sosial pemerintah Kota Surabaya sebagai pendukung *e-government* dengan menggunakan *Expectation Confirmation Theory* (ECT) dan *IS Success Model*.
2. Menyusun rekomendasi berupa hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan media sosial pemerintah sehingga dapat meningkatkan niat kontinuitas dan digunakan secara berkelanjutan oleh masyarakat untuk mendukung *e-government*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Dapat menjadi suatu kontribusi pengetahuan bagi dunia pendidikan di kalangan mahasiswa, khususnya tentang penggunaan *Expectation Confirmation Theory* (ECT) dan *IS Success Model* dalam analisis niat kontinuitas penggunaan media sosial pemerintah.

2. Dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi niat kontinuitas penggunaan media sosial pemerintah Kota Surabaya.
3. Dapat memberikan rekomendasi kepada para pengembang dan pengelola media sosial dalam pengembangan media sosial untuk mendukung *e-government* di Indonesia.

1.5 Batasan Masalah

1. Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang mengikuti dan menggunakan media sosial pemerintah Kota Surabaya.
2. Penelitian ini melakukan analisis pada tiga media sosial yaitu: *Facebook*, *Twitter*, dan *Instagram*.