

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dapat terlihat dari data pengguna internet di Indonesia yang berkembang setiap tahun. Hasil survey penelitian yang dilakukan oleh APJII (Asosiasi penyelenggara jasa internet Indonesia) penetrasi pengguna *internet* di Indonesia pada Q2 2020 mencapai 73,7 persen, naik dari 64,8 persen pada tahun 2018. Jumlah ini naik 171 juta ditahun 2019 dengan penetrasi yang naik 8,9 persen atau 25,5 juta pengguna, dari jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 266,91 juta jiwa, pengguna *internet* sebanyak 196,71 juta jiwa.

Pulau Jawa merupakan penyumbang terbanyak pengguna internet dengan 56,4persen, Pulau sumatera di urutan kedua dengan 22,1 persen, dari perolehan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna *internet* terbesar kedua di Indonesia adalah pulau sumatera, Asosiasi penyelenggara jasa internet Indonesia (APJII) menyampaikan bahwa Provinsi Sumatera Selatan menjadi sumber pertumbuhan kontribusi penetrasi di wilayah sumatera yang mencapai 6,950,709 juta jiwa.

Studi yang didanai oleh UNICEF dan dilaksanakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) menemukan bahwa 98 persen dari anak- anak dan remaja tahu tentang internet dan 79,5 persen diantaranya adalah pengguna *internet*. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna internet didominasi oleh generasi Z. menurut (Christiani & Ikasari, 2020) generasi Z adalah generasi yang sudah menikmati perkembangan teknologi usai kelahiran *internet*, generasi ini sudah banyak berhubungan social dengan dunia maya dan sangat akrab

dengan *smartphone* dan dikategorikan sebagai generasi kreatif.

Menurut (Nisa, Viratama, & Hidayanti, 2020) generasi Z (lahir tahun 1995-2010) Disebut juga I Generation, generasi *net* atau generasi *internet*. Generasi Z memiliki kesamaan dengan generasi Y, tapi mereka mampu mengaplikasikan semua kegiatan dalam satu waktu seperti nge-tweet menggunakan *ponsel*, *browsing* dengan *PC*, dan mendengarkan musik menggunakan *headset*. Apapun yang dilakukan kebanyakan berhubungan dengan dunia maya.

Sejak kecil mereka sudah mengenal teknologi dan akrab dengan gadget canggih yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepribadian mereka. Kemajuan jaman juga menyebabkan komposisi penduduk tiap generasi akan berubah, komposisi kelompok *baby boomers* mulai menurun, jika terkait dengan usia produktif dan komposisi angkatan kerja maka jumlah kelompok generasi X dan Y yang terbanyak. Generasi Z memiliki kesamaan dengan generasi Y, tapi generasi Z mampu mengaplikasikan semua kegiatan dalam satu waktu (multi tasking) seperti: menjalankan sosial media menggunakan *ponsel*, *browsing* menggunakan *PC*, dan mendengarkan musik menggunakan *headset*. Apapun yang dilakukan kebanyakan berhubungan dengan dunia maya.

Sejak kecil generasi ini sudah mengenal teknologi dan akrab dengan gadget canggih. Lalu bagaimana generasi Z dalam menggunakan pemanfaatan *e-government* yang ada, saat ini *e-government* digunakan hampir diseluruh jajaran pemerintah, termasuk pemerintah daerah hal ini didasarkan pada instruksi Presiden RI Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*.

e-government adalah penggunaan komputer dalam prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah Alif and Warsono (2019). Menurut Wyld Suyanto, Lestari, Wardiyono, Wuryaningsih, and Widyastuti (2019) merupakan pemrosesan teknologi informasi yang di gunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan.

Menurut Puspitasari and Kurniawan (2021) *e-government* adalah penggunaan information and communication technology (ICT) untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak - pihak lain. Penggunaan informasi oleh pemerintah berguna untuk, memberikan informasi dan pelayan kepada warganya, serta hal hal lain berkenaan dengan pemerintah diharapkan dari penggunaan *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta kemudahan akses.

Pelaksanaan *e-government* di Indonesia menunjukan Menurut data dari TRANSMIGRASI and ANNISA (2011), hingga akhir tahun 2005 indonesia memiliki 564 domain go.id; 295 situs pemerintah pusat dan pemda; 226 situs telah mulai memberikan layanan publik melalui *website*; 98 situs pemda masih dikelola secara aktif.

Pemerintah Kota Palembang memiliki *e-government* berbasis *mobile*, *website*, dan *social media*. *Website* dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi, mulai dari daftar acara, lapor warga, cek tagihan, peta lokasi, sim online, info lowongan kerja, melacak armada BRT Transmusi, dan berbagai layanan *chatting* dengan operator (live chat) dan petunjuk lokasi OPD yang dibutuhkan. Masyarakat dapat mengakses melalui *desktop* atau *notebook* maupun

smartphone atau *tablet*. Pengaruh *e-government* pada generasi Z dikota Palembang apakah sudah berjalan dengan baik dari segi *quality of public service, trust, e-service quality, perceived usefulness*.

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan oleh sipenulis peneliti tertarik untuk meneliti ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT CHANNEL* TERHADAP GENERASI Z.

1.2 Identifikasi Masalah

Terkait dengan judul penelitian yang dilakukan, peneliti melakukan identifikasi beberapa hal yakni:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi sampai sejauh mana *e-government channel* dirasakan manfaatnya bagi kalangan anak muda khususnya generasi Z yang ada di wilayah Kota Palembang.
2. Belum adanya analisis generasi Z terhadap penggunaan *e-government channel* di wilayah Kota Palembang.

1.3 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini menjadi lebih terarah dan permasalahan yang dihadapi tidakterlalu luas dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka dibatasi dengan ruang lingkup yakni: data yang diolah merupakan data pada Generasi Z di Kota Palembang.

1.4 Perumusan Masalah

Pada penelitian ini, dirumuskan masalah mengenai terkait penelitian yang dilakukan yakni bagaimana dampak penerapan *e-Government channel* terhadap generasi Z yang berada di wilayah Kota Palembang.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana *e-government channel* yang telah dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Palembang telah memberikan manfaat layanan publik terhadap *user* yakni generasi Z yang berdomisili di Kota Palembang.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini yang meliputi:

1. Pemerintah daerah Kota Palembang
 - a. Dapat mengetahui informasi dampak penggunaan *e-government* pada generasi Z di Kota Palembang.
 - b. Dapat mengetahui informasi bagaimana penerapan *e-government* pada generasi Z di Kota Palembang.
 - c. Dapat meningkatkan kualitas *e-government* di Kota Palembang
 - d. Dapat menjadi salah satu sumber bagi pengembangan sistem *e-government* di Kota Palembang.
2. Remaja
 - a. Dapat mengetahui informasi penggunaan layanan yang ada di *e-government* di Kota Palembang.
 - b. Dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan *e-government* di Kota Palembang.
3. Pembaca
 - a. Penelitian ini dapat di gunakan sebagai sumber, atau rujukan mereka dalam melakukan penelitian selanjutnya sehingga dapat mengetahui hal apa saja yang dapat dikembangkan selanjutnya.