

Adopsi e-Government di Era Kebiasaan Baru

Dyah Kusumawati¹, Saifudin²

Ilmu Administrasi Niaga¹, Bisnis Digital²,

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sultan Fatah Demak¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Salatiga²

dyahk291175@gmail.com¹, saifudin@iainsalatiga.ac.id²

Abstract

The aim of this paper is to investigate the factors that influence e-government adoption. This paper investigates the impact of trust in the Internet and trust in government on e-government adoption. The sample data used in this study were 126 respondents from 18 districts/cities in Central Java. SPSS was used to test the significance of the effect of the independent variable (trust in the internet and trust in the government) on the dependent variable (e-government adoption). The SPSS test results show that trust in the internet and trust in the government have a positive and significant effect on e-government adoption. Public service providers can predict the behavior of their users through this paper, while for academics, this paper can be used for further research by integrating trust as a predictor of adoption behavior. Empirically, this research is useful for increasing understanding of public service provider platforms in the communicative digital era.

Keywords: trust, internet, e-government, adoption

Abstrak

Tujuan dari paper ini adalah untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi e-government. Paper ini menyelidiki dampak dari kepercayaan pada internet dan kepercayaan pada pemerintah pada adopsi e-government. Sampel data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 126 responden dari 18 kabupaten/ kota di Jawa Tengah. SPSS digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen (kepercayaan pada internet dan kepercayaan pada pemerintah) pada variabel dependen (adopsi e-government). Hasil pengujian SPSS menunjukkan bahwa kepercayaan pada internet dan kepercayaan pada pemerintah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi e-government. Penyedia layanan publik dapat memperkirakan perilaku penggunaannya melalui paper ini, sedangkan bagi akademisi, paper ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dengan mengintegrasikan kepercayaan sebagai prediktor perilaku adopsi. Secara empiris penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman tentang platform penyedia layanan publik di era digital yang komunikatif.

Keywords: kepercayaan, internet, e-goverment, adopsi

PENDAHULUAN

Semenjak pandemi COVID-19 selama 2 tahun terakhir ini, semua kegiatan masyarakat di dunia mengalami perubahan dalam pola kehidupan. Hal ini meliputi hampir semua segmen bidang kehidupan. Segala kegiatan yang semula dapat dilakukan secara langsung atau tatap muka sekarang semuanya berganti secara online. Layanan digital dan e-commerce menjadi pilihan kebanyakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan harian. Beberapa sektor startup

seperti healthtech, e-groceries, marketplace dan logistik mengalami pertumbuhan permintaan yang signifikan, bahkan peranan startup berbasis UMKM juga sangat membantu dalam sektor ekonomi. Berdasarkan laporan Google, Temasek dan Bain yang bertajuk e-Conomy SEA 2020 menyebutkan nilai ekonomi digital di Indonesia tumbuh 11 persen dibandingkan tahun 2019. Center for Indonesian Policy Studies (CIPS) juga memperkirakan sekitar 37% dari konsumen digital Indonesia tahun 2020 merupakan konsumen baru yang beralih ke layanan digital akibat pandemi COVID-19.

Salah satu perubahan layanan dari manual atau konvensional ke dalam bentuk digital terjadi juga dalam pelayanan birokrasi. Birokrasi diciptakan sebagai upaya pelaksanaan administrasi dalam pelayanan publik. Selain itu, juga untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses setiap layanan dan perlindungan. Pandemi COVID-19 membuat pelayanan menjadi terganggu. Di satu sisi masyarakat memiliki hak untuk terus mendapatkan layanan, di sisi lain kita dihadapkan dengan kondisi pandemi. Reformasi digital dilakukan melalui akselerasi pemanfaatan dukungan teknologi informasi, khususnya internet, secara intensif dan masif. Layanan digital ini merupakan bagian dari konsep e-government

Perpindahan dari konvensional menuju transformasi digital dalam layanan publik ini akan memaksa kita mengubah cara bekerja. Pekerjaan akan menjadi lebih kompleks karena sifat dari digital itu adalah terintegrasi sehingga mampu menciptakan suatu nilai tambah yang memberikan kepuasan kepada sebagian besar masyarakat sebagai pengguna layanan meskipun ada sebagian masyarakat lain yang kesulitan untuk mengikuti perubahan itu. Dalam penggunaan transformasi digital dalam pelayanan publik harus diikuti dengan perubahan mindset dan perilaku supaya mudah menerima dan melakukan perubahan ini.

Microsoft Corp pertama kali memperkenalkan solusi e-government Citizen Service Platform (CSP) dalam Konferensi Government Leaders Forum Eropa di Berlin, Jerman, pada Januari 2008. Solusi e-government tersebut rupanya mendapatkan sambutan hangat dari berbagai pemerintah di dunia. Terbukti, serangkaian pemerintah di negara maju dan berkembang segera mengimplementasikan CSP. Solusi tersebut sukses membantu pemerintah meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pemerintahan mereka. Diantara pemerintah yang sudah mengimplementasikan CSP adalah Pemerintah Kota Aalter dan Kota Waterloo di Belgia, Kota London di Inggris, Kota Porto dan Kota Lisbon di Portugal, Kota Zurich di Swiss, Pemerintah Daerah Västra Götalandsregionen di Swedia, Kota Deventer di Belanda.

United Nations (UN) E-Government Survey 2020 telah menempatkan Indonesia pada peringkat 88 atas pengembangan dan pelaksanaan e-government atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Hasil di tahun 2020 yang dirilis pada bulan Juli, menunjukkan kenaikan 19 peringkat dibandingkan tahun 2018 yang berada di urutan 107 dan urutan 116 di tahun 2016. Secara keseluruhan, Indonesia mencetak skor 0.6612 di dalam grup High E-Government Development Index (EGDI) di UN E-Government Survey 2020 sehingga berhasil menempatkan Indonesia masuk 100 besar peringkat dunia di posisi 88 dari 193 negara.

Meskipun dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) berhasil menempatkan Indonesia naik ke posisi 88 namun ternyata masih banyak kendala-kendala yang terjadi di pelaksanaannya sehingga membuat pengguna e-government di Indonesia masih tergolong rendah. Kendala-kendala itu antara lain dalam hal pengembangan infrastruktur, kepemimpinan dan budaya masyarakat. Harus diakui bahwa ketersediaan teknologi seperti terangkum dalam masalah infrastruktur seringkali masih menjadi kendala di negara berkembang. E-government memang menuntut adanya teknologi satelit, jaringan listrik,

jaringan telepon, pengadaan komputer dalam lembaga pemerintah beserta infrastruktur penunjang yang andal dan terdapat secara merata di seluruh wilayah. Pemerataan inilah yang masih belum dapat dicapai sampai saat ini. Penyebab lain kegagalan penerapan e-government di Indonesia berasal dari faktor kepemimpinan. Faktor ini dipengaruhi oleh adanya konflik antara kebijakan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, peraturan yang masih kurang mendukung, alokasi anggaran yang kurang memadai, pembakuan sistem yang tidak jelas, yang kesemuanya ditentukan oleh komitmen dari para pemimpin atau pejabat bagi terlaksananya e-government. Sementara itu, yang sangat mendasar tetapi memerlukan komitmen yang kuat adalah faktor budaya. Faktor budaya diantara para birokrat dalam lembaga pemerintah sering mengakibatkan kurangnya kesadaran terhadap pentingnya e-government. Yang sering muncul adalah ketakutan atau kekhawatiran yang berlebihan bahwa aplikasi e-government akan mengancam jabatannya sehingga masing-masing tidak mau berbagi data dan informasi. Karena sikap dan cara berpikir yang sempit diantara pejabat pemerintah inilah maka upaya integrasi sulit diwujudkan.

Dari kendala-kendala yang ada itu menyebabkan sebagian dari masyarakat menjadi kurang percaya dengan pelayanan yang bersifat digital atau online, terutama kepercayaan terhadap internet dan kepercayaan terhadap pemerintah sebagai pemberi pelayanan. Namun fakta di lapangan ini justru berbeda dengan beberapa hasil penelitian yang menyatakan bahwa kepercayaan terhadap internet dan kepercayaan terhadap pemerintah berpengaruh positif terhadap penggunaan e-government. Hasil penelitian Asif Faroqi dkk (2020) menyebutkan bahwa kepercayaan terhadap internet dan kepercayaan terhadap pemerintah berpengaruh secara positif terhadap niat untuk menggunakan e-government. Penelitian Agung (2017) menemukan hasil kepercayaan pada e-government (ada 8 dimensi, yang di dalamnya ada kepercayaan terhadap teknologi/ internet dan pemerintah sebagai penyedia layanan) berpengaruh dan signifikan pada niat untuk menggunakan layanan e-government. Hasil penelitian Sitti Mirsa dan Atrianingsi (2020) menunjukkan bahwa, pertama terdapat tingkat kepercayaan tinggi masyarakat terhadap aplikasi e-mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal ini berarti aplikasi memberi kepuasan kepada masyarakat dan dianggap bermanfaat bagi mereka. Kedua tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah tinggi, di mana masyarakat menilai pemerintah serius dalam memberikan pelayanan jaminan kesehatan.

Dari latar belakang di atas dan perbedaan antara kondisi di lapangan dengan hasil penelitian maka dapat dirumuskan permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan pada internet pengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi e-government?
2. Apakah kepercayaan pada pemerintah pengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi e-government?

A. Tinjauan Teoritis dan Pengembangan Hipotesis.

1. E-Government

Menurut PBB definisi e-government adalah penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan penerapannya oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan publik kepada masyarakat. Menurut Bastian (2003) e-government dapat digolongkan menjadi 4 tingkatan, yaitu: tingkat pertama adalah pemerintah mempublikasikan informasi melalui website, tingkat kedua adalah interaksi antara

masyarakat dan kantor pemerintahan melalui e-mail, tingkat ketiga adalah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan secara timbal balik, sedangkan tingkat yang terakhir adalah integrasi di seluruh kantor pemerintahan, di mana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah menggunakan database bersama.

Menurut Gregory G. Curtin (2007) definisi e-government sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk beroperasi lebih efektif dan transparan, untuk menyediakan informasi lebih banyak dan lebih baik kepada publik, serta untuk memfasilitasi partisipasi individu, bisnis, dan kelompok lainnya di segenap masyarakat di sebuah negara. Tujuan dari e-government adalah menyediakan pengelolaan informasi pemerintahan yang efisien kepada segenap warga negara, pemberian layanan kepada masyarakat yang lebih baik, serta memberdayakan masyarakat melalui akses informasi dan partisipasi dalam pengambilan keputusan publik. Jadi, e-government dalam penelitian ini adalah penyediaan pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk online.

2. Adopsi e-Government

Menurut the World Bank Group di tahun 2003, penerapan teknologi informasi dan komunikasi di lembaga pemerintahan akan menghasilkan : better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management (Affisco & Soliman, 2006).

Serrano-Cinca (2009) mengemukakan suatu model "Ship-Crew-Wind" sebagai analogi e-government, yaitu prasyarat yang baik untuk sebuah pelayaran yang sukses adalah adanya kapal yang bagus (layak untuk digunakan), seorang kapten yang handal dan angin yang bersahabat. Ini artinya bahwa agar e-government bisa berjalan dengan baik dan akhirnya diadopsi dengan baik pula oleh penggunanya, maka diperlukan : kapal yang bagus (sumber daya dari lembaga pemerintah), seorang kapten yang handal (pemimpin dalam pemerintahan beserta jajarannya yang mampu menggunakan teknologi informasi dan komunikasi) dan angin yang bersahabat (pengguna layanan e-government yang terdiri dari warganegara, pelaku bisnis baik lokal maupun asing, termasuk budayanya).

Adopsi e-government dalam penelitian ini adalah suatu penerimaan layanan dalam bentuk penerapan teknologi informasi dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Indikator dari adopsi e-government adalah sebagai berikut:

1. Akan melakukan interaksi pada situs web pemerintah
2. Tidak ragu memberikan informasi pribadi ke situs web pemerintah
3. Akan mengambil informasi dari situs web pemerintah
4. Akan menanyakan informasi ke situs web pemerintah
5. Akan membayar informasi dari situs web pemerintah
6. Akan menggunakan informasi dari situs web pemerintah

3. Kepercayaan pada Internet

Menurut Belanger et al (2005), kepercayaan pada internet masuk di dalam model yang terdiri atas konstruk disposition to trust, trust of the internet, trust of the government, perceived risk dan intention to use. Disposition to trust seringkali

didefinisikan sebagai sebagai kepercayaan berbasis kepribadian karena mengacu pada kecenderungan umum seseorang untuk percaya atau tidak percaya pada pihak lain atau orang lain. Sementara itu kepercayaan terbagi atas trust of the government dan trust of the internet. Hal ini mewakili sifat pengguna e-government yaitu warga negara atau masyarakat dan juga sekaligus pengguna teknologi.

Menurut Asif Faroqi (2020) dalam penelitiannya bahwa kepercayaan terhadap internet merupakan faktor penting yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan layanan elektronik. Pemerintah perlu mengadopsi cara yang dilakukan oleh pegiat e-commerce agar warga mau menggunakan layanan e-government.

Kepercayaan kepada internet dalam penelitian ini mengacu pada kepercayaan seseorang terhadap kemampuan internet untuk bisa mengakomodasi kebutuhannya dalam pelayanan pemerintahan. Indikator dari kepercayaan kepada internet adalah sebagai berikut:

1. Internet memiliki perlindungan
2. Internet aman
3. Internet terjaga kerahasiaannya
4. Dengan internet tidak terjadi penipuan

4. Kepercayaan pada Pemerintah

Belanger et al (2005) mengemukakan dalam modelnya bahwa kepercayaan terdiri atas konstruk disposition to trust, trust of the internet, trust of the government, perceived risk dan intention to use. Trust of the government seringkali didefinisikan secara umum sebagai kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada warganya. Kepercayaan kepada pemerintah mengacu pada persepsi seseorang tentang integritas dan kemampuan pemerintahan sebagai penyedia layanan.

Mcknight et al., (2002) mengatakan bahwa masalah kepercayaan publik terhadap pemerintah dalam hal pelayanan secara online merupakan keyakinan awal mengacu pada hubungan di mana warga negara memiliki informasi yang kredibel atau bermakna tentang penyedia layanan elektronik. Menurut Grazioli & Jarvenpaa (2000), kepercayaan sebagian besar didasarkan pada karakteristik trustor (disposition to trust), asumsi yang dibuat mengenai sifat trustee (trust of the government), dan faktor institusional (trust of the internet).

Jadi kepercayaan kepada pemerintah dalam penelitian ini adalah kepercayaan warga masyarakat terhadap kemampuan pemerintah beserta seluruh jajarannya dalam memberikan layanan elektronik yaitu dengan teknologi informasi dan komunikasi. Indikator dari kepercayaan kepada pemerintah adalah sebagai berikut:

1. Layanan online pemerintah dapat dipercaya
2. Pemerintah dapat menjaga kepentingan pengguna layanan
3. Input data pada web segera diproses
4. Situs web handal dan up to date

B. Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis

1. Hubungan antara kepercayaan pada internet dengan adopsi e-government.

Kepercayaan atau trust pada layanan berbasis e-government terbagi dalam dua dimensi, pertama adalah kepercayaan terhadap pemerintah (trust of the government), dimensi ini merujuk pada kepercayaan terhadap institusi pelaksana e-government.

Kemudian yang kedua adalah kepercayaan terhadap teknologi yang memungkinkan untuk digunakan seperti layanan berbasis internet trust of internet (Carter & Bélanger, 2005). Dalam penelitiannya, Asif Faruqi (2020) menyatakan bahwa kepercayaan terhadap internet merupakan faktor penting yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan layanan elektronik (dalam hal ini adalah e-government).

Kepercayaan terhadap internet berkaitan erat dengan kemauan untuk menggunakannya karena semakin tinggi kepercayaan warga terhadap internet maka mengakibatkan kemauan dalam menggunakan layanan e-government juga semakin tinggi.

Dari uraian di atas maka hipotesa yang dapat dibentuk adalah:

H1 : Semakin tinggi kepercayaan pada internet maka semakin tinggi penggunaan adopsi e-government.

2). Hubungan antara kepercayaan pada pemerintah dengan adopsi e-government.

Berkaitan dengan kepercayaan terhadap instansi pemerintah maka kepercayaan terhadap organisasi pemerintah yang menyediakan layanan atau jasa yang bersifat elektronik sangat dibutuhkan untuk membangun kepercayaan terhadap e-government (Carter & Bellanger, 2005). Dalam penelitiannya, Welch, dkk., (2005), menyatakan bahwa kepercayaan kepada pemerintah merupakan aspek penting dalam pengaturan layanan e-government, kepercayaan terhadap pemerintah memiliki kontribusi yang signifikan dalam kepuasan penggunaan layanan e-government.

Kepercayaan, sebagaimana dijelaskan oleh McKnight (2002) dapat diukur melalui 2 dimensi, yaitu kepercayaan terhadap pemerintah dan kepercayaan terhadap layanan e-government. Oleh karena organisasi pemerintahan menjadi salah satu obyek kepercayaan masyarakat, maka kepercayaan kepada organisasi pemerintah harus diperhitungkan pengaruhnya sebelum membangun sebuah layanan e-government. Kepercayaan terhadap pemerintah selaku penyedia layanan juga berhubungan dengan niat penggunaan. Semakin tinggi kepercayaan warga terhadap pemerintah mengakibatkan niat menggunakan layanan e-government juga tinggi.

Dari uraian di atas maka hipotesa yang dapat dibentuk adalah:

H2 : Semakin tinggi kepercayaan pada pemerintah maka semakin tinggi penggunaan adopsi e-government.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* atau penjelasan. Menurut Sugiyono (2015), *explanatory research* merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungannya antara satu variabel dengan variabel yang lain. Penelitian ini menggunakan kuesioner online yang disebar di 18 kabupaten/kota di provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian survey dan kuesioner. Kuesioner disampaikan secara online dengan metode *purposive sampling*. Sebanyak 126 responden dipilih dengan syarat harus memenuhi dua kriteria, yaitu:

1. Responden adalah berusia minimal 17 tahun.
2. Responden bertempat tinggal di provinsi Jawa Tengah.

Untuk menganalisis data hasil survey, menginterpretasi hasil penelitian maka digunakan teknik analisis regresi linear berganda. Pengujian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan bantuan software SPSS. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online. Skala

pengukuran menggunakan skala Likert dengan lima tingkat preferensi jawaban sebagai berikut :

1. Sangat Setuju = diberi skor 5
2. Setuju = diberi skor 4
3. Ragu-ragu = diberi skor 3
4. Tidak Setuju = diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju = diberi skor 1

Sumber data yang digunakan yaitu data primer yakni data yang diperoleh secara langsung melalui kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dalam bentuk dokumen-dokumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Dari data penelitian yang telah dilakukan didapatkan data responden pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1.
Informasi Demografi

Demografi	Persentase
Gender	
Male	34.1
Female	65.9
Usia	
20	64.3
21-25	32.5
26-30	1.6
31-35	0.8
36-40	0.8
Pendidikan	
SMA	82.5
Diploma	0.8
Sarjana	16.7
Kabupaten/ Kota	
Kabupaten Blora	1.6
Kabupaten Boyolali	8.7
Kabupaten Demak	11.9
Kabupaten Grobogan	4.0
Kabupaten Jepara	0.8
Kabupaten Karanganyar	0.8
Kabupaten Kebumen	0.8
Kabupaten Kendal	4.8
Kabupaten Klaten	0.8
Kabupaten Kudus	1.6
Kabupaten Magelang	1.6

Kabupaten Pati	1.6
Kabupaten Pemalang	0.8
Kabupaten Purworejo	0.8
Kabupaten Semarang	42.1
Kabupaten Sragen	2.4
Kota Salatiga	12.7
Kota Semarang	2.4
Pekerjaan	
Bidang Jasa Keuangan	0.8
Bidang Jasa Perorangan	0.8
Bidang Jasa-jasaUmum	0.8
Bidang Kesehatan	0.8
Bidang Pabrikasi	1.6
Bidang PekerjaSosial	0.8
Bidang Pendidikan	5.6
Bidang Perdagangan	4.8
Pelajar/ Mahasiswa	78.6
Lainnya	5.6
Pendapatan per bulan	
Kurang dari 2 juta	81.2
2-4 juta	16.3
5-7 juta	1.5
Lebih dari 7 juta	1.0
Layanan dalam Pemerintahan	
Pelayanan Administratif	34.9
Pelayanan Barang	23.8
Pelayanan Jasa	41.3

Sumber: Hasil data yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian ini yang terdiri dari 126 responden, sebanyak 65.9% adalah perempuan dan 34.1% laki-laki. Jika dilihat menurut umur, responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden berusia 20 tahun, sebanyak 64.3%. Adapun untuk daerah asal responden cukup beragam yaitu dari 18 kabupaten/kota, namun didominasi oleh responden berasal dari kabupaten Semarang sebanyak 42.1%. Jika dilihat dari pendidikan terakhir responden, didominasi oleh responden dengan pendidikan SMA yaitu sebanyak 82.5%. Jika dilihat dari sisi pekerjaan, responden terpilih didominasi oleh responden berstatus sebagai mahasiswa yaitu sebanyak 78.6% dan memiliki pendapatan rata-rata kurang dari 2 juta rupiah per bulan yaitu sebanyak 81.2%. Layanan yang pernah digunakan responden pada e-government terbanyak adalah pelayanan jasa yaitu sebesar 41.3% yang meliputi layanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya

Untuk mengukur jawaban responden, kuesioner disusun dengan memberikan pilihan jawaban berskala likert 5 poin. Skala likert yang digunakan terdiri dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Pengujian validitas dan reliabilitas juga dilakukan dalam penelitian ini untuk menguji instrumen penelitian yang digunakan. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas disajikan pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2.
Hasil Uji KMO dan Bartlett of Sphericity

Uji	Nilai
Sample Adequacy KMO	0.882
Bartlett of Sphericity	0.000

Sumber: Hasil data yang diolah, 2021

Dari pengujian KMO dan Bartlett of Sphericity, dapat dilihat bahwa nilai KMO yaitu 0,882 yang berarti nilainya lebih baik. Dilihat dari nilai Bartlett of Sphercity sama dengan 0,000 yang berarti hasil tes signifikan. Dari pengujian validitas ini, dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian ini valid.

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas and Reliabilitas

Item	Loading
Trust in Internet(CR=0.752)	
Internet memiliki perlindungan	0.738
Internet aman	0.704
Internet terjaga kerahasiaannya	0.855
Internet tidak terjadi penipuan	0.729
Trust in Government(CR=0.761)	
Layanan online pemerintah dapat dipercaya	0.699
Pemerintah dapat menjaga kepentingan pengguna layanan	0.759
Input data pada web akan segera diproses	0.693
Situs web handal dan update	0.673
E-Government Adoption (CR=0.788)	
Akan melakukan interaksi pada situs web pemerintah	0.731
Tidak ragu memberikan informasi pribadi ke situs web pemerintah	0.791
Akan mengambil informasi dari situs web pemerintah	0.765
Akan menanyakan informasi melalui situs web pemerintah	0.735
Akan membayar administrasi melalui situs web pemerintah	0.749
Akan menggunakan situs web pemerintah	0.760

Sumber: Hasil data yang diolah, 2021

Tabel 3 menggambarkan reliabilitas instrumen dengan menunjukkan hasil nilai alpha cronbach. Dari pengujian ini, dapat dilihat bahwa nilai cronbach alpha untuk variabel trust in internet sebesar 0,752, variabel trust in government sebesar 0,761, dan variabel e-government adoption sebesar 0,788. Jika melihat cronbach alpha yang melebihi 0,60, maka dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian ini reliabel.

Pengujian yang digunakan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini adalah uji regresi. Pengujian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Tes ini dilakukan dengan bantuan program SPSS.

Tabel 4.
Hasil Uji Secara Parsial dan Simultan

	TI to AE	TG to AE
Determinant Coefficient and Adjusted R		
R	0.502	0.398
R ²	0.252	0.159
Adjusted R Square	0.246	0.152
Standardized Coefficient Beta		
T	6.470	4.834
Sig.	0.000	0.000
Result of F test		
F	41.863	23.371
Sig.	0.000	0.000

Sumber: Hasil data yang diolah 2021

Pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa nilai R adalah 0,502, nilai R Square adalah 0,252, dan nilai Adjusted R Square adalah 0,246. Dari nilai R Square dapat diartikan bahwa 25% e-government adoption dipengaruhi oleh variabel trust in internet. Dengan kata lain, 75% e-government adoption dipengaruhi oleh variabel lain selain trust in internet seperti sikap, desain website dan sebagainya.

Trust in internet memiliki pengaruh positif dan signifikan pada e-government adoption. Terbukti dari hasil uji regresi sebesar 0,252, dengan nilai t sebesar 6,470 dengan signifikansi 0,000. Nilai Sig yang lebih kecil dari 0,05 berarti jika trust in internet pada masyarakat positif, maka e-government adoption juga meningkat. Selanjutnya, hasil uji F sebesar 41,863 dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil ini dapat diartikan bahwa trust in internet mempengaruhi e-government adoption.

Pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa nilai R adalah 0,398, nilai R Square adalah 0,159, dan nilai Adjusted R Square adalah 0,152. Dari nilai R Square dapat diartikan bahwa 16% e-government adoption dipengaruhi oleh variabel trust in government. Dengan kata lain, 84% e-government adoption dipengaruhi oleh variabel lain selain trust in government seperti sikap, desain website dan sebagainya.

Trust in government memiliki pengaruh positif dan signifikan pada e-government adoption. Terbukti dari hasil uji regresi sebesar 0,159, dengan nilai t sebesar 4,834 dengan signifikansi 0,000. Nilai Sig yang lebih kecil dari 0,05 berarti jika trust in government pada masyarakat positif, maka e-government adoption juga meningkat. Selanjutnya, hasil uji F sebesar 23,371 dengan nilai signifikansi 0,000.

Hasil ini dapat diartikan bahwa trust in government mempengaruhi e-government adoption.

B. Pembahasan

Di dalam era kebiasaan baru, sejak COVID-19 melanda dunia semua kegiatan dalam kehidupan masyarakat dilakukan secara online, memanfaatkan fasilitas teknologi informasi maupun komunikasi. Mulai dari pelayanan yang bersifat ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, keagamaan sampai dengan pelayanan publik. Dari sini muncullah tuntutan untuk bisa memberikan kepercayaan kepada fasilitas dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan. Di samping itu, masyarakat juga dituntut untuk melekat teknologi supaya bisa mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Dalam penelitian ini ternyata hasilnya adalah kepercayaan pada internet maupun kepercayaan pada pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap e-government. Hal ini sesuai dengan hasil beberapa penelitian terdahulu. Hasil penelitian Asif Faruqi dkk (2020) menyebutkan bahwa kepercayaan terhadap internet dan kepercayaan terhadap pemerintah berpengaruh secara positif terhadap niat untuk menggunakan e-government. Sementara penelitian Agung (2017) menemukan hasil kepercayaan pada e-government (disebutkan ada 8 dimensi, yang di dalamnya ada kepercayaan terhadap teknologi/ internet dan pemerintah sebagai penyedia layanan) berpengaruh dan signifikan pada niat untuk menggunakan layanan e-government. Hasil penelitian Sitti Mirsa dan Atrianingsi (2020) menunjukkan bahwa, pertama terdapat tingkat kepercayaan tinggi masyarakat terhadap aplikasi e-mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal ini berarti aplikasi memberi kepuasan kepada masyarakat dan dianggap bermanfaat bagi mereka. Kedua tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah tinggi, di mana masyarakat menilai pemerintah serius dalam memberikan pelayanan jaminan kesehatan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa e-government adoption dipengaruhi oleh trust in internet dan trust in government. Hasil ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan e-government adoption dapat dilakukan dengan meningkatkan trust in internet dan trust in government di masyarakat.

Dari penelitian ini, beberapa rekomendasi dapat dibuat sebagai berikut:

1. Rekomendasi untuk akademisi, sebaiknya mengembangkan adopsi internet pada e-government.
2. Peneliti merekomendasikan pemerintah untuk melakukan pengembangan layanan elektronik yang mudah dan tidak membingungkan sebagai bentuk upaya peningkatan layanan efektif antara pemerintah dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Agung Purwanto, (2017), Pengaruh Dimensi Kepercayaan Terhadap Adopsi Layanan E-Government, *Tesis Program Magister Bidang Keahlian Sistem Informasi* Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknologi Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

- Affisco, John F., and Khalid S. Soliman, (2006), E-Government : a Strategic Operations Management Framework for Service Delivery. *Business Process Management Journal*, Vol. 12, No. 1, pp. 13-21.
- Asif Faroqi, Yovika Noviard P., Rizka Hadiwiyanti & Tri Lathif MS, (2020), Pengaruh Trust dan Perceived Risk Terhadap Niat Menggunakan E-Government, *Jurnal SCAN*, Vol. XV, No.1, Hal.40-45, ISSN 2686-6099, Februari 2020.
- Bastian, Indra, (2003), *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*, Pusat Pengembangan Akuntansi, Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.
- Bélanger, F. & Carter, L, (2005), Trust and Risk in E-Government Adoption, *Assoc. Inf. Syst. - 11th Am. Conf. Inf. Syst. AMCIS 2005 A Conf. a Hum. Scale*, Vol. 2, pp. 735–744.
- Carter, L., & Bélanger, F, (2005), The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors. *Information Systems Journal*, 15(1), pp. 5–25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- Curtin, G. G., (2007), E-Government, Manuscript Accepted by Sage Publications for Publication in the “Encyclopedia of Political Communications” E-Governance-April 2007-1.
- Fransisca Mulyono, (2011), Model Adopsi E-Government Dalam Perspektif Sistem, *Jurnal Administrasi Bisnis (2011)*, Vol.7, No.2: hal. 157–170, (ISSN:0216–1249) c 2011 Center for Business Studies, FISIP – Universitas Parahyangan .
- Grazioli, S., & Jarvenpaa, S. L, (2000), Perils of Internet Fraud: An Empirical Investigation of Deception and Trust with Experienced Internet Consumers, *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics Part A:Systems and Humans.*, 30(4), 395–410. <https://doi.org/10.1109/3468.852434>
- McKnight, H. D., Choudhury, V., & Kacmar, C, (2002), Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology. *Information Systems Research* , Vol. 13, No. 3 , 334-359.
- Rahadian Bisma, (2017), Faktor Adopsi Layanan E-Government Jenis Layanan Transaksi, *JIEET: Volume 01 Nomor 02, 2017 (Journal Information Engineering and Educational Technology)* ISSN : 2549-869X, Hal 83-88
- Serrano-Cinca, Carlos, Mar Rueda-Tomas, and Pilar Portillo-Tarragona, (2009), Other Article : Determinants of e-Government Extension. *Online Information Review*, Vol. 33, No. 3, pp. 476-498.
- Sitti Mirsa Sirajuddin, A. Atrianingsi, (2020), Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar, *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, Under the license CC BY-SA 4.0 ISSN: 2301-573X (Print), ISSN: 2581-2084 (Online) pp. 80-88.
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J, (2005), Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 15, No. 3 , pp. 371-391.
- <https://www.kemenkumham.go.id/berita/kedepankan-pelayanan-publik-digital-dalam-masa-pandemi>
- <https://www.antaraneews.com/berita/1900060/wapres-indeks-e-government-indonesia-masih-rendah-di-asean>