

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN E-GOVERNMENT PADA PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS KABUPATEN MADIUN)

Julio Adi Bhaskara<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Alamat Korespondensi : [julioabhas@gmail.com](mailto:julioabhas@gmail.com)

### Abstract

*This study aims to determine the factors that influence the community in the use of e-government in public services. The development of e-government in Indonesia has been carried out for more than ten years, but the participation and index of e-government development in Indonesia based on rankings in Southeast Asia is still low. So it is important in this study to test the independent hypothesis that was built to see the relationship between people's intentions to use e-government. This research is the result of a questionnaire that has been given by the people of Madiun Regency. The number of research respondents as many as 99 respondents and processed using SmartPLS 3.0 Software. The results showed that of the five hypotheses tested, only two showed a positive relationship with public intentions to use e-government services. The privacy security factor becomes one of the important roles in increasing public intention to use e-government services. Meanwhile, trust in the government is a requirement for public participation to participate in the development of e-government services.*

**Keywords :** E-government Service, Participation.

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan e-government dalam pelayanan publik. Pengembangan e-government di Indonesia telah dilaksanakan lebih dari sepuluh tahun, akan tetapi partisipasi dan pembangunan indeks e-government di Indonesia berdasarkan ranking di Asia Tenggara masih rendah. Sehingga menjadi penting dalam penelitian ini untuk menguji teori hipotesis bebas yang dibangun dalam melihat hubungan niat masyarakat untuk menggunakan layanan e-government. Penelitian ini menggunakan data hasil kuesioner yang telah diberikan tanggapan oleh masyarakat Kabupaten Madiun. Adapun jumlah responden penelitian sebanyak 99 responden dan diolah menggunakan Software SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima hipotesis yang diuji, hanya dua yang menunjukkan hubungan positif terkait dengan niat public menggunakan layanan e-government. Faktor keamanan privasi menjadi salah satu peran penting dalam peningkatan niat public untuk menggunakan layanan e-government. Sedangkan pada faktor kepercayaan pada pemerintah menjadi syarat dalam partisipasi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengembangan layanan e-government.*

**Kata Kunci :** Layanan E-government, Partisipasi.

## PENDAHULUAN

Perkembangan Infrastruktur teknologi informasi mempunyai peranan penting dalam pemerintahan. Hal ini dikarenakan bahwa infrastruktur teknologi informasi dapat digunakan untuk memproses, menyimpan dan

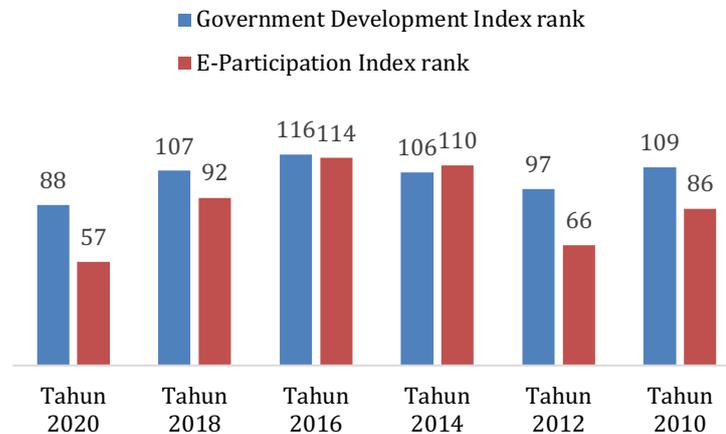
mengubah informasi menjadi bentuk digital sehingga sangat berguna untuk masyarakat (Al-Mamari et al., 2014). Adapun contoh dari bentuk penggunaan infrastruktur teknologi informasi adalah *e-government*, yang dapat meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat dan stakeholder lainnya lebih efisien, efektif, akuntabel dan transparan (Nyirenda & Cropf, 2010). Jadi dapat disimpulkan bahwa infrastruktur adalah teknologi yang canggih untuk meningkatkan *e-government* efisien dan menyediakan pelayanan yang berkualitas, mengurangi korupsi dan meningkatkan transparansi untuk semua mitra pemerintah termasuk masyarakat dan pengusaha (He & Chow, 2020).

*E-government* telah didefinisikan sebagai penerapan teknologi informasi pada proses pemerintahan dalam rangka meningkatkan layanan kepada konstituen (Yuan et al., 2020). Kunci penentu keberhasilan dalam inisiatif *e-government* adalah kemampuan berbagai organisasi pemerintah dan seringkali cukup beragam untuk berbagi dan mengintegrasikan informasi melintasi batas-batas organisasi tradisional dan baru (Alghatam, 2021; Savoldelli et al., 2014). *e-government* dianggap sebagai alat yang sangat penting untuk memodernisasi pemerintahan di abad kedua puluh satu. Penerapan *e-government* memberikan pengaruh yang sangat positif terhadap keberhasilan dan perkembangan negara-negara terbelakang (Panigrahi & Srivastava, 2016). Sehingga *e-government* telah menjadi strategi penting untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pemerintahan administrasi dan layanan publik (Abdelgawad et al., 2016; Cardoso et al., 2020). Peran pemerintahan digital dapat memberikan penyampaian layanan pemerintah (informasi, interaksi, dan transaksi) melalui penggunaan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan bisnis sehari-hari, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas layanan (Cavalheiro & Joia, 2016; Robinson et al., 2020).

Penerapan teknologi digital dalam sektor pemerintahan menjadi potensi besar yang dapat mewujudkan prinsip *good governance* dalam pelayanan public. Pemerintah di seluruh dunia telah menyediakan layanan kepada warganya melalui Internet dengan berbagai tingkat keberhasilan (Abu-Shanab & Haider, 2015). Pelaksanaan *e-government* dalam mewujudkan keberhasilannya harus didukung dengan keterlibatan yang aktif antar pemerintah dan warga (Abu-Shanab & Haider, 2015). Sehingga pelaksanaan *e-government* perlu kesiapan *e-government* mencerminkan keduanya kemampuan teknologi dan organisasi. Praktisi *e-government* perlu mengetahui bahwa teknologi diperlukan tetapi tidak cukup untuk sukses (Savoldelli et al., 2014). Pemerintah membutuhkan campuran kebijakan, manajemen, dan kemampuan teknologi untuk menciptakan interoperabilitas (Yabe & Ukkusuri, 2020).

Pelaksanaan *e-government* di Indonesia juga mengalami berbagai perkembangan dalam penerapan layanan *e-government*. Permasalahan implementasi *e-government* di Indonesia (Gil-Garcia & Sayogo, 2016) menunjukkan Pemerintah Indonesia perlu mengembangkan platform terintegrasi untuk membuat *e-government* melalui transformasi organisasi publik (Jiang et al., 2020).

Intergrasi menjadi salah satu factor kesenjangan implementasi *e-government* di Indonesia, sehingga Pemerintah Indonesia melakukan tindaklanjut melalui kebijakan baru dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).



Gambar 1. Indeks Partisipasi Dan Pengembangan *E-Government* di Indonesia

Pelaksanaan *e-government* di Indonesia juga mengalami berbagai perkembangan dalam penerapan layanan *e-government*. Permasalahan implementasi *e-government* di Indonesia (Gil-Garcia & Sayogo, 2016). Karena negara berkembang umumnya memiliki konteks yang lebih buruk daripada negara maju, mereka menghadapi banyak tantangan dalam implementasi *e-government* (Szopiński & Staniewski, 2017). Saat ini, pada level pelaksanaan di Dunia, Pemerintah Indonesia dalam indeks pembangunan dan partisipasi dalam aspek *e-government* masih sangat rendah. Sehingga dalam pelaksanaannya perlu melihat aspek apa yang menjadi permasalahan penerapan *e-government* di Indonesia.

Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu fokus dari misi Pemerintah Kabupaten Madiun. Demi memberikan pelayanan publik yang lebih baik, pemerintah kabupaten meluncurkan Mall Pelayanan Publik bagi masyarakat Kabupaten Madiun. Masyarakat dapat mengakses laman <https://mpp.madiunkab.go.id> untuk mendapatkan informasi mengenai unit pelayanan yang terdapat dalam MPP serta masyarakat dapat melihat dan mengambil nomor antrian melalui laman tersebut.



Gambar 2. Tata Cara Pengambilan Antrian Online MPP Kab. Madiun

Pemerintah Kabupaten Madiun telah menerapkan *e-government* dalam praktik pemerintahannya. Melalui laman resmi Pemerintah Kabupaten Madiun, ditampilkan kolom *e-government* yang memuat beberapa aplikasi yang digunakan oleh Pemkab Madiun. Dengan ditampilkannya aplikasi *e-government* yang digunakan oleh Pemkab Madiun, para SKPD dan masyarakat dapat mengakses aplikasi tersebut dan dapat mengawasi jalannya pemerintahan di Kabupaten Madiun.



Gambar 3. Aplikasi *E-Government* yang Digunakan Pemkab. Madiun

## KERANGKA TEORI

### Sistem *E-Government* yang Dibangun Pemerintah

Kekhawatiran privasi internet mengacu pada persepsi tentang perilaku oportunistik terkait dengan pengungkapan informasi pribadi yang disampaikan melalui Internet (Leclercq-Vandelannoitte & Aroles, 2020). Kekhawatiran ini mencerminkan sejauh mana yang individu percaya bahwa mereka mungkin kehilangan privasi mereka. Privasi telah dipelajari oleh para peneliti di berbagai disiplin ilmu selama bertahun-tahun (Marschütz et al., 2020) meskipun penelitian tentang privasi dan Internet baru muncul dalam beberapa tahun terakhir. Masalah privasi adalah satu-satunya alasan yang paling sering dikutip untuk menolak menggunakan Internet (Docherty et al., 2018). Menurut serangkaian Laporan UCLA (2000 hingga 2004), privasi dan persyaratan untuk mengirimkan informasi pribadi adalah faktor utama yang membuat pengguna enggan berbelanja online. Banyak konsumen yang melakukannya tidak mendaftar di situs web terutama karena masalah privasi dan sebanyak 50% konsumen memberikan informasi palsu informasi ketika diminta untuk mendaftar di situs web atau menanggapi survei online.

Dimensi keamanan *e-government* meliputi teknis, organisasi, ilmiah, hukum, ekonomi, dan isu-isu informasi (You, 2020). Area ini biasanya ditangani melalui mekanisme keamanan, desain sistem yang cermat, dan kebijakan langkah-langkah (Shekhan et al., 2011). Mekanisme keamanan dikembangkan untuk mendeteksi, mencegah, dan memulihkan dari serangan keamanan. Ini biasanya melibatkan banyak pendekatan, termasuk firewall kriptografi, dan keamanan sistem operasi. Desain sistem melibatkan

penyebaran dan konfigurasi perangkat keras, perangkat lunak, dan pemulihan data (cadangan) untuk menjaga kelancaran operasi dari sistem *e-government*. Kebijakan (termasuk audit) dilaksanakan oleh manajemen dan otoritas oleh: menyiapkan prosedur untuk perencanaan, pengujian, sertifikasi, pemantauan, audit, dan akreditasi sistem *e-government*. Model yang berbeda, yang dikenal sebagai model kematangan *e-government* (eGMM), memandu dan menjadi tolok ukur pengembangan *e-government* dari perspektif manajemen. Misalnya, model kematangan keamanan informasi *e-government* yang komprehensif diusulkan oleh Karokola et al. untuk memandu penyertaan keamanan dalam sistem *e-government* dengan: pembuat kebijakan pemerintah (Komba & Ngulube, 2014).

### **Kepercayaan Publik dalam Menggunakan E-Government**

Kepercayaan warga negara terhadap kemampuan suatu lembaga untuk menyediakan layanan online sangat penting untuk meluas mengadopsi inisiatif *e-government*. Tingkat rendah kepercayaan warga pada kemampuan pemerintah untuk mengimplementasikan inisiatif eGovernment ditambah dengan rendahnya tingkat kepercayaan warga terhadap internet akan mengarah pada kondisi dimana warga negara adalah musuh bagi teknologi dan juga pemerintah. (Mellouli et al., 2020). Dalam situasi ini, kurangnya kepercayaan pada kedua dimensi akan mengarah pada hasil yang tidak menguntungkan dalam hal penerimaan inisiatif *e-government*. Misalnya situasi tidak kondusif untuk implementasi atau keberhasilan dari program *e-government*. Tingkat kepercayaan yang rendah pada pemerintah ditambah dengan tingkat kepercayaan yang tinggi di Internet mengarah ke situasi di mana warga mungkin menggunakan teknologi sebagai alat kompetitif melawan pemerintah (Mensah et al., 2020). Implementasi layanan eGovernment dalam situasi seperti itu akan mengarah pada hasil yang tidak terduga dan sporadis.

Untuk menyelidiki bagaimana meningkatkan penerimaan layanan *e-government*, sejumlah studi mengeksplorasi: kekuatan psikologis apa yang ada di balik tindakan, pikiran, atau perilaku individu yang memutuskan untuk menggunakan layanan *e-government* telah dilakukan. Ditemukan bahwa penerimaan individu terhadap *e-government* layanan ditentukan oleh sikapnya terhadap penggunaan, tekanan sosial, dan persepsi tentang layanan, teknologi, dan penyedia layanan (instansi pemerintah) (Susanto, 2013). Lebih lanjut, (Faulkner et al., 2019) menyarankan bahwa semua kekuatan psikologis untuk menggunakan teknologi informasi (TI) dapat diklasifikasikan sebagai dimensi Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEU). Kegunaan yang dirasakan dalam konteks organisasi mengacu pada "sejauh mana seseorang percaya bahwa" menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya" dan Perceived Ease of Use mengacu pada "Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha" (Lean et al., 2010; Lizarralde et al., 2020).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan menggunakan data angka sebagai alat untuk menganalisis apa yang ingin diketahui (Kasiram & Jeewa, 2008) dan untuk mendeskripsikan data yang telah terkumpul (Saleh et al., 2020). Sedangkan teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik survei dengan instrumen kuesioner. Peneliti melakukan survei dengan menyebar kuesioner kepada masyarakat Kabupaten Madiun. Survey dengan kuesioner mendapat tanggapan dari 102 responden yang merupakan masyarakat Kabupaten Madiun dari berbagai latar belakang pendidikan. Pengolahan data dengan menggunakan metode PLS-SEM, yaitu dengan membuat regresi ganda. Analisis data menggunakan teknik deskriptif kuantitatif berupa analisis faktor yang mempengaruhi intention to use *e-government*. Uji validitas untuk hipotesis dalam penelitian ini lainnya adalah menggunakan Model structural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan  $R^2$  untuk konstruk dependen, nilai koefisien path atau t-values tiap path untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model structural.



**Gambar 4. Tahapan Penelitian dan Analisis Data**

Kemudian dalam tahapan selanjutnya merupakan tahap pengukuran, adapun peneliti telah memiliki standart acuan penelitian sebagai berikut :

- (a) loading factor indikator harus  $> 0,7$  => output smartpls algorithm
- (b) AVE konstruk reflektif  $> 0,5$  => output smartpls algorithm
- (c) akar kuadrat AVE harus  $>$  korelasi => output smartpls algorithm
- (d) crombachs alpha  $> 0,7$ , composite reliability  $> 0,7$  => output smartpls algorithm

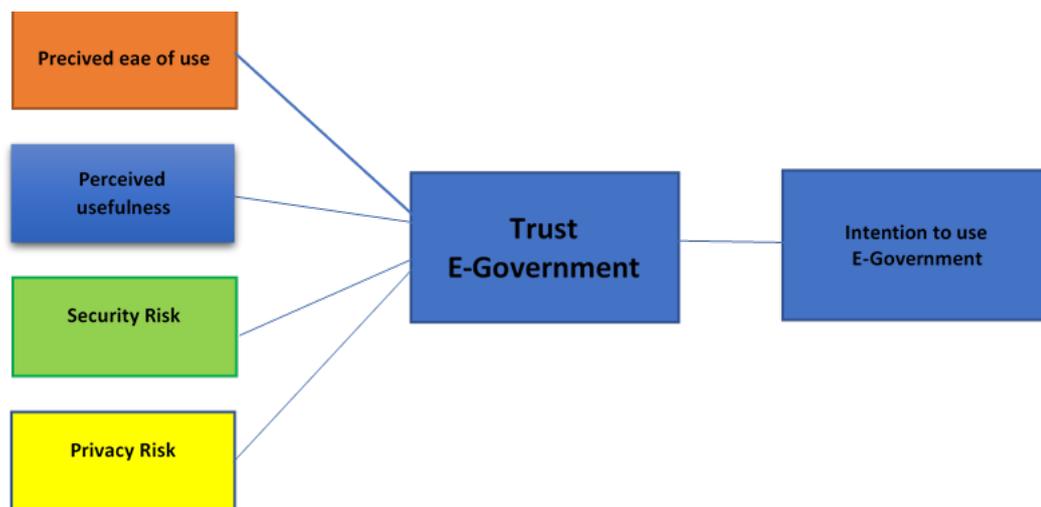
Polulasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sutriadi et al., 2018). Pada penelitian ini dengan populasi seluruh masyarakat yang menerima layanan E-governement di Kabupaten Bengkulu Selatan. Jumlah masyarakat Kabupaten Madiun pada tahun 2020 semuanya berjumlah 744.350 orang (populasi). Selain itu dalam penelitian ini yang dimaksud dengan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability dengan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dalam pengambilan sampel menggunakan

rumus Slovin, yakni  $[n = N / (1 + Ne^2)]$ , dengan taraf signifikan 10% (n: Sample, N: Populasi, e: Margin of Error, yakni 5% atau 10%). Masyarakat Kabupaten Madiun menggunakan pelayanan publik yang berbais E-governemnt dan ditunjukan sejak 1 Januari 2020 sampai 30 Maret 2021, populasi masyarakat yang mengggunan layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yaitu sebanyak 114.466. Menurut Sugiyono dalam Santi et al. (2017) sampel merupakan bagian dari jumlah serta ciri yang ada pada populasi. Berdasarkan rumus slovin yaitu:

<b>N : <math>N/(1+N(e^2))</math></b>	<b>Sample</b>
<b>N : <math>114.466/(1+114.466 ( [10\%]^2 ))</math></b>	Populasi
<b>e : <math>114.466/1145.67</math></b>	Margin of Error

Menggunakan taraf signifikan yaitu 10 %, dimana populasi memiliki karakteristik populasi yang sama, dengan jumlah sampel ini adalah 99,91 atau sebanyak 100 responden.

Penelitian ini dibangun dengan menggunakan hipotesis awal yang dimana berguna untuk memberikan penyajian temuan. Adapun dalam keberhasilan *e-government* sebagai sistem pelayanan publik di Kabupaten Madiun, sehingga dengan menggunakan respon sebagai masyarakat Kabupaten Madiun dalam pelayanan *e-government* yang mengedepankan prinsip model Delone dan Mclean. Dari model Delone dan Mclean (Gambar 1), peneliti kemudian menggunakan variabel bebas berupa kemudahan penggunaan *E-Governement*, manfaat, resiko keamanan, keamanan privasi, dan kepercayaan terhadap penggunaan *e-government*. Memberikan hasil akhir atau kemanfaatan. Kerangka berpikir kemudian digambarkan sebagai berikut:



Gambar 5. Kerangka Berpikir

Hipotesis :

H1: Security Risk mempengaruhi penggunaan *e-government* secara positif dan signifikan

H2: Trust *e-government* mempengaruhi penggunaan *e-government* secara positif dan signifikan

H3: Perceived ease of use mempengaruhi penggunaan *e-government* secara positif dan signifikan

H4: Perceived usefulness mempengaruhi penggunaan *e-government* secara positif dan signifikan

Berdasarkan kerangka teoritis, integrasi indikator ke dalam aspek kemungkinan dari setiap variabel dikembangkan. Penelitian ini menetapkan indikator-indikator dari setiap variabel yang diteliti yakni sebagai berikut:

**Tabel 1. Instrumen Variabel**

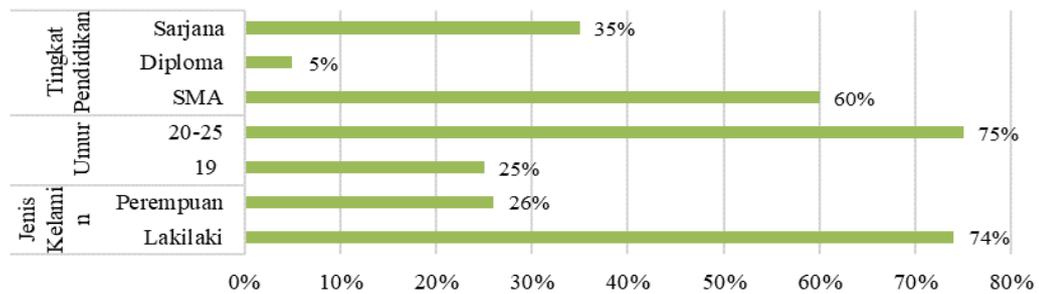
Variabel	Indikator
<b>Perceived Ease of use</b>	1. Menggunakan <i>e-government</i> mudah
	2. Bisa menggunakan layanan E-governement
	3. <i>e-government</i> mempermudah pelayanan publik
<b>Perceived usefulness</b>	1. Pelayanan <i>e-government</i> bermanfaat
	2. <i>e-government</i> mempermudah pelayanan publik.
	3. E-governement memenuhi kebutuhan informasi
<b>Security risk</b>	1. Aman menggunakan <i>e-government</i>
	2. Yakin keamanan data yang diberikan
	3. Percaya pengelolaan <i>e-government</i> dengan system manajemen keamanan yang baik
<b>Privacy risk</b>	1. E-governemnt mengedepankan aspek kerahasiaan pribadi.
	2. Yakin data yang diberikan digunakan secara bijak oleh user
	3. Percaya Pemerintah pengelolaan Big Data berbasis <i>e-government</i>
<b>Trust in Government</b>	1. Yakin data pribadi hanya dapat diakses oleh user bersangkutan
	2. Percaya Pemerintah memberikan pelayanan publik yang baik
	3. Percaya Pemerintah meningkatkan kinerjanya melalui E-governemnt
<b>Intention to use e-government</b>	1. Saya antusias mendukung program yang berbasis <i>e-government</i>
	2. Saya mendukung program E-governemnt dalam upaya reformasi birokrasi
	3. Saya bersedia menjadi bagian mengkomunikasikan program E-Governement

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Peta Persebaran Infografis Responden**

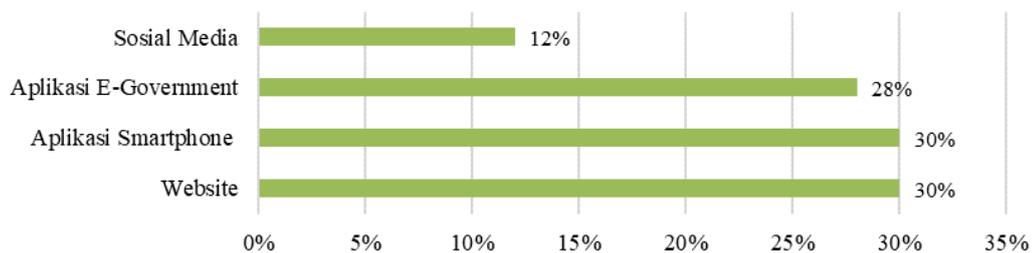
Penelitian ini ditanggapi oleh 100 responden yang merupakan masyarakat Kabupaten Madiun, yang merupakan pengguna layanan *e-government*. Selain itu, peta persebaran responden dalam penelitian ini setiap individu responden memiliki latarbelakang yang berbeda dilihat dari tingkat Pendidikan, umur dan berdasarkan jenis kelamin. Jumlah responden tertinggi pada responden laki-laki dengan presentase sejumlah 74% dan jumlah

responden perempuan hanya 26%. Selain itu, pada klasifikasi berdasarkan usia responden menunjukkan peta persebaran 75% diatas 20 tahun, dan sisanya 25% merupakan kurang dari 20 tahun. Informasi tersebut merupakan gambaran umum responden yang digunakan peneliti dalam melihat factor factor yang mempengaruhi pemanfaatan *e-government* pada pelayanan pemerintah di Kabupaten Madiun.



Gambar 6. Peta Infografis Responden

Hasil analisis data terkait dengan responden peneliti menemukan adanya proporsi jumlah responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA memiliki presentase tinggi dengan jumlah 60%, kemudian pada tingkat sarjana sejumlah 35% kemudian terendah pada tingkat diploma dengan 5%. Kondisi ini memiliki keterpaduan dengan napa yang menjadi tujuan peneliti, dan jika dilihat dari sebaran responden memiliki ketepatan berdasarkan kasus yang diteliti. Tingkatan pendidikan memiliki hubungan yang kuat dalam memahami aspek yang diteliti oleh peneliti, sehingga responden yang telah memberikan tanggapan memiliki konfigurasi dengan pertanyaan sangat kuat. Kemudian hasil analisis juga menunjukkan terkait dengan pemahaman secara umum terkait dengan *e-government* masyarakat Kabupaten Madiun memiliki proporsi yang cukup tinggi.



Gambar 7. Perantara Akses Publik

## Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas (Outer Loading dan average varian ekstrak)

Uji validitas konvergen dapat dilakukan dengan melihat nilai dari Outer Loading. Nilai outer loading dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Nilai Outer Loading

	Intentatio...	Perceived...	Perceived...	Privacy Ri...	Security ...	Trust in G...
IE-GOV. 1	0.862					
IE-GOV.2	0.840					
IE-GOV.3	0.825					
PE.1		0.817				
PE.2		0.873				
PE.3		0.903				
PR.1				0.837		
PR.2				0.893		
PR.3				0.788		
PU.1			0.801			
PU.2			0.850			
PU.3			0.749			
PU.3			0.749			
SR.1					0.772	
SR.2					0.887	
SR.3					0.784	
TE-GOV. 2						0.834
TE-GOV. 3						0.773
TE-GOV.1						0.745

Berdasarkan tabel di atas, uji validitas data konvergen syarat keputusannya adalah nilai *rule of thumb*, dimana nilai outer loading  $\geq 0,50$  dapat diterima, dan lebih diharapkan jika nilai outer loading  $\geq 0,7$ . Jika nilai outer loading yang dihasilkan lebih kecil dari 0,50 maka indikator tersebut dinyatakan tidak valid dan harus dikeluarkan dari instrument penelitian. Dari tabel 3 diketahui bahwa nilai *outer loading* dari semua indikator  $\geq 0,50$  sehingga semua indikator dinyatakan valid. Validitas konvergen juga dapat dilihat dari nilai average variance extracted (AVE). Nilai AVE yang yang disyaratkan minimal 0,50. Adapun nilai AVE sebagai berikut.

## 2. Uji Validitas Konvergen

### *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*

Pada tahapan ini akan dilakukan pengujian Cronbach's Alpha dan Composite Reliability, yang bertujuan untuk mengukur batas nilai suatu konstruk. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha. Alpha Cronbach digunakan untuk pertahanan tentang ukuran model konsistensi internal dengan indikator dalam alpha Cronbach dapat melihat sebagai "dapat diandalkan" dengan 0,70 atau lebih tinggi dari 0,70 (Nunnally & Bernstein, 1994). Sedangkan Composite Reliability juga mencoba untuk mempertahankan model konsistensi internal dan juga dapat dilihat sebagai "reliable" dengan 0.70 atau lebih tinggi dari 0.70 (Nunnally & Bernstein, 1994).

Suatu konstruk dapat dikatakan reliabel jika nilai cronbach’s alpha lebih besar dari 0,60. Sedangkan pada, Composite Reliability digunakan untuk mengukur nilai yang sebenarnya dari suatu variabel. Data yang memiliki nilai composite reliability lebih besar dari 0,70 mempunyai reliabilitas yang tinggi. Berikut disajikan hasil pengolahan dari composite reliability.

**Tabel 3. Uji Validitas Cronbach’s Alpha dan Composite Reliability**

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata ...
Perceived ease of use	0.832	0.849	0.899	0.748
Intention use e Government	0.797	0.804	0.880	0.710
Privacy Risk	0.792	0.807	0.878	0.706
Security Risk	0.746	0.748	0.856	0.665
Perceived usefulness	0.728	0.763	0.843	0.642
Trust in Government	0.687	0.687	0.828	0.616

Hasil uji Cronbach’s Alpha dan Composite Reliability menunjukkan persebaran yang merata pada setiap variable. Selain itu, variable keseluruhan memiliki uji validitas yang handal. Tetapi hanya pada hasil uji validitas variable *Trust in Government* yang menunjukkan tidak valid. Rata-rata varians diekstraksi (AVE) digunakan untuk Mengukur jumlah varians yang konstruksi dapat menangkap dibandingkan dengan varians yang disebabkan oleh kesalahan pengukuran. Nilai indikator dalam pengujian ini harus 0,7 atau lebih dari 0,7 (Davari & Rezazadeh, 2014).

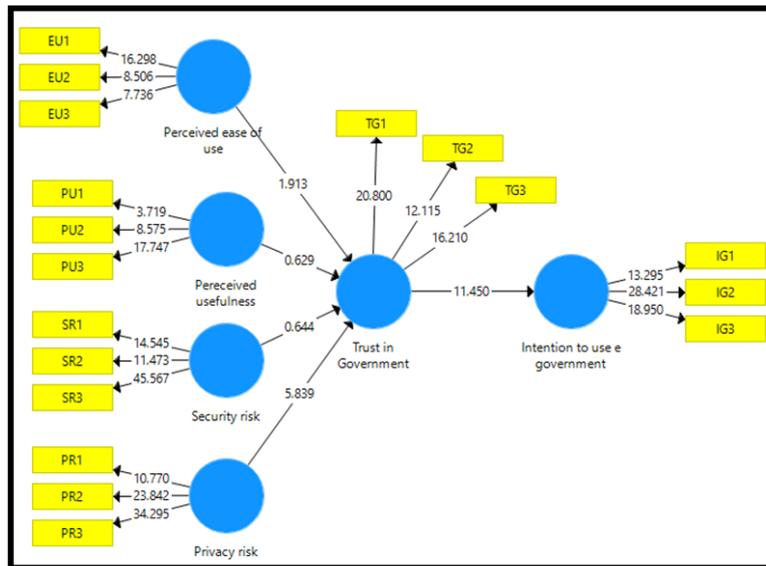
**Tabel 4. Nilai Average Variance Extracted (AVE).**

<b>Preceived ease of use</b>	<b>0,748</b>
<b>Intention use e-government</b>	0,710
<b>Privacy Risk</b>	0,706
<b>Security Risk</b>	0,665
<b>Precived usefulness</b>	0,642
<b>Trust in Government</b>	0,616

Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai lebih dari 0,50 sehingga dapat dinyatakan seluruh variabel menjelaskan rata-rata lebih dari setengah varian dari masing-masing indikator yang memiliki validitas konvergen yang baik.

### 3. Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan prosedur *bootstrapping sampel*. Hipotesis dapat diterima apabila nilai t-test lebih besar dari 1,96. Jika nilai t-test yang diperoleh lebih kecil dari 1,96 maka hipotesis penelitian ditolak. Adapun hasil pengujian hipotesis disajikan pada tabel dan gambar dibawah ini.



Gambar 8. Uji Hipotesis

Dari hasil uji *bootstrapping* sampel menghasilkan data Gambar 4 pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa terdapat dua hipotesis yang diterima dan tiga hipotesis lainnya ditolak. Hipotesis yang diterima adalah H4 (nilai t-statistik 3,001 > 0,003), H5 (nilai t-statistik 7,247 > 0,00) sehingga dengan nilai statistic tersebut, kedua hipotesis diterima dan valid. Sedangkan hasil pengujian pada hipotesis 1,2, dan 3 ditolak dengan klasifikasi H1 (nilai t-statistik 1,729 > 0,84), dan H2 (nilai t-statistik 0,722 > 0,470), H3 (nilai t-statistik 0,204 < 0,8838).

Tabel 4. Uji Validitas

	Sampel A...	Rata-rata...	Standar ...	T Statistik...	P Values
Perceived ease of use -> Trust in Government	0.195	0.204	0.113	1.729	0.084
Perceived usefulness -> Trust in Government	0.095	0.110	0.132	0.722	0.470
Privacy Risk -> Trust in Government	0.035	0.045	0.170	0.204	0.838
Security Risk -> Trust in Government	0.514	0.490	0.171	3.001	0.003
Trust in Government -> Intention use e Government	0.631	0.637	0.087	7.247	0.000

Tahap ini merupakan menganalisis hasil dari olah data menggunakan SEM-PLS yang menunjukkan hubungan antar variable terkait dengan pelaksanaan *e-government*. Dari bagian analisis dapat lihat bahwa ada beberapa hal yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor resiko terkait dengan manajemen keamanan privasi dalam pelayanan akses *e-government* di Kabupaten Madiun, Provinsi Jawa Timur berdasarkan persepsi publik menunjukkan pengaruh yang tinggi. Keamanan privasi menjadi salah satu peran penting dalam peningkatan niat publik untuk menggunakan layanan *e-government*.
2. Kepercayaan pada pemerintah menjadi syarat dalam partisipasi masyarakat Kabupaten Madiun untuk meningkatkan partisipasi dalam pengembangan layanan *e-government* di Kabupaten Madiun.
3. Faktor manfaat terkait dengan pengembangan layanan *e-government* berdasarkan persepsi masyarakat Kabupaten Madiun terhadap kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Madiun, tidak menunjukkan hubungan yang positif, sehingga dalam hipotesis ini ditolak
4. Faktor kemudahan penggunaan E-governement di Kabupaten Madiun tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap peningkatan publik terkait dengan kepercayaan pada Pemerintah Kabupaten Madiun
5. Faktor resiko keamanan dalam layanan *e-government* di Kabupaten Madiun, tidak memiliki korelasi dan berhubungan negatif terkait dengan kepercayaan public pada Pemerintah Kabupaten Madiun.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Penelitian ini akan berkontribusi pada pengembangan teori dalam penerapan keberhasilan *e-government* yang dimana sampai dengan saat ini masih terdapat berbagai persoalan dalam pelaksanaannya. Prespektif yang dibangun peneliti dalam mendesign kerangka penelitian ini adalah menunjukkan bahwa dalam mengembangkan *e-government* juga harus dapat melihat efisiensi pelaksanaan dan penggunaan layanan. Adapun dalam pengembangan *e-government* harus memperhatikan aspek internal dan eksternal yang dimana menjadi faktor kesuksesan dalam pelaksanaannya. Pada level internal yaitu fokus pada manajemen interoperabilitas pengembangan sistem dan manajemen keamanan layanan *e-government*. Sedangkan pada aspek eksternal adalah, bagaimana Pemerintah Kabupaten Madiun dapat merancang strategi untuk lebih mendekatkan kepada publik terkait dengan desain model *e-government* yang dibutuhkan oleh publik. Berdasarkan pembahasan masih perlu adanya inovasi yang signifikan oleh Pemerintah Kabupaten Madiun dalam pelayanan publik meskipun telah meluncurkan Mall Pelayanan Publik, tetapi perlu juga peningkatan dalam pelayanan melalui laman online agar laman online tidak hanya sebagai akses untuk mengambil nomor antrian saja. Sehingga dengan adanya strategi yang diterapkan tersebut dapat meningkatkan penggunaan layanan *e-government* dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdelgawad, A., Radianti, J., Snaprud, M., & Krogstie, J. 2016. Simulation models in eGovernment using system dynamics: A literature survey. *2016 IST-Africa Conference, IST-Africa 2016*. <https://doi.org/10.1109/ISTAFRICA.2016.7530678>
- Abu-Shanab, E., & Haider, S. 2015. Major factors influencing the adoption of m-government in Jordan. *Electronic Government, 11(4)*, 223–240. <https://doi.org/10.1504/EG.2015.071394>
- Al-Mamari, Q., Corbitt, B., & Gekara, V. O. 2014. *e-government* adoption and implementation in Oman: A government perspective. In *Business Technologies in Contemporary Organizations: Adoption, Assimilation, and Institutionalization* (pp. 263–287). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-6623-8.ch013>
- Alghatam, N. H. 2021. *e-government* through the lens of trading zones: A case of *e-government* implementation in Dubai. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, 87(2)*. <https://doi.org/10.1002/isd2.12156>
- Cardoso, M. A., Telhado, M. J., Almeida, M. D. C., Brito, R. S., Pereira, C., Barreiro, J., & Morais, M. 2020. Following a step by step development of a resilience action plan. *Sustainability (Switzerland), 12(21)*, 1–22. <https://doi.org/10.3390/su12219017>
- Cavalheiro, G. M. D. C., & Joia, L. A. 2016. Examining the Implementation of a European Patent Management System in Brazil from an Actor-Network Theory Perspective. *Information Technology for Development, 22(2)*, 220–241. <https://doi.org/10.1080/02681102.2014.910634>
- Docherty, I., Shaw, J., Marsden, G., & Anable, J. 2018. The curious death – and life? – of British transport policy. *Environment and Planning C: Politics and Space, 36(8)*, 1458–1479. <https://doi.org/10.1177/2399654418764451>
- Faulkner, N., Jorgensen, B., & Koufariotis, G. 2019. Can behavioural interventions increase citizens' use of *e-government*? Evidence from a quasi-experimental trial. *Government Information Quarterly, 36(1)*, 61–68. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.009>
- Gil-Garcia, J. R., & Sayogo, D. S. 2016. Government inter-organizational information sharing initiatives: Understanding the main determinants of success. *Government Information Quarterly, 33(3)*, 572–582. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.01.006>
- He, B. Y., & Chow, J. Y. J. 2020. Optimal privacy control for transport network data sharing. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies, 113*, 370–387. <https://doi.org/10.1016/j.trc.2019.07.010>
- Jiang, H., Wang, S., & Yao, J. 2020. Structuration analysis of *e-government* studies: A bibliometric analysis based on knowledge maps. *Journal of Information Science*. <https://doi.org/10.1177/0165551520978346>
- Kasiram, M. I., & Jeewa, A. 2008. Treatment for substance abuse in the 21st century: A South African perspective. *South African Family Practice, 50(6)*, 44.

- Komba, M. M., & Ngulube, P. 2014. An empirical application of the delone and mclean model to examine factors for *e-government* adoption in the selected districts of Tanzania. In *Emerging Issues and Prospects in African e-government* (pp. 118–129). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-6296-4.ch009>
- Lean, O. K., Zailani, S., Ramayah, T., & Fernando, Y. 2010. Factors influencing intention to use *e-government* services among citizens in Malaysia. In *Citizens and e-government: Evaluating Policy and Management* (pp. 334–359). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-61520-931-6.ch019>
- Leclercq-Vandelannoitte, A., & Aroles, J. 2020. Does the end justify the means? Information systems and control society in the age of pandemics. *European Journal of Information Systems*, 29(6), 746–761. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1820912>
- Lizarralde, G., Páez, H., Lopez, A., Lopez, O., Bornstein, L., Gould, K., Herazo, B., & Muñoz, L. 2020. We said, they said\_ the politics of conceptual frameworks in disasters and climate change in Colombia and Latin America. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 29(6), 909–928. <https://doi.org/10.1108/DPM-01-2020-0011>
- Marschütz, B., Bremer, S., Runhaar, H., Hegger, D., Mees, H., Vervoort, J., & Wardekker, A. 2020. Local narratives of change as an entry point for building urban climate resilience. *Climate Risk Management*, 28. <https://doi.org/10.1016/j.crm.2020.100223>
- Mellouli, M., Bouaziz, F., & Bentahar, O. 2020. *e-government* success assessment from a public value perspective. *International Review of Public Administration*, 25(3), 153–174. <https://doi.org/10.1080/12294659.2020.1799517>
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). *e-government* Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Nyirenda, J. C., & Cropf, R. A. 2010. The Prospects for eGovernment and eGovernance in sub-saharan Africa: A case study of Zambia. *International Journal of Electronic Government Research*, 6(1), 23–45. <https://doi.org/10.4018/jegr.2010102003>
- Panigrahi, P., & Srivastava, A. K. 2016. Effective management of irrigation water in citrus orchards under a water scarce hot sub-humid region. *Scientia Horticulturae*, 210, 6–13.
- Robinson, S. E., Ripberger, J. T., Gupta, K., Ross, J. A., Fox, A. S., Jenkins-Smith, H. C., & Silva, C. L. 2020. The Relevance and Operations of Political Trust in the COVID-19 Pandemic. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1111/puar.13333>
- Saleh, C., Hardiwinata, W. H., Mindarti, L. I., & Zauhar, S. 2020. Management of palm oil by the government of the republic of indonesia . *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(Extra10), 336–353. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4155663>

- Savoldelli, A., Codagnone, C., & Misuraca, G. 2014. Understanding the *e-government* paradox: Learning from literature and practice on barriers to adoption. *Government Information Quarterly*, 31(SUPPL.1), S63–S71. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.01.008>
- Shekhan, M. I., Al-Rodhan, M. A., & AL-Janabi, J. K. 2011. Isolation and Identification of Staphylococcus spp. from Bovine Mastitic milk and their Sensitivity to some Antibiotics at Al-Qadisiyah Province. *Al-Qadisiyah Journal of Veterinary Medicine Sciences*, 10(2), 12–20.
- Sutriadi, R., Ramadhan, A., & Vandanu, H. 2018. From social learning to territorial knowledge based development: Issues in optimizing technopolis in cimahi. *2017 International Conference on ICT for Smart Society, ICISS 2017, 2018-Janua*, 1–7. <https://doi.org/10.1109/ICTSS.2017.8288874>
- Szopiński, T., & Staniewski, M. W. 2017. Manifestations of *e-government* usage in post-communist European countries. *Internet Research*, 27(2), 199–210. <https://doi.org/10.1108/IntR-01-2015-0011>
- Yabe, T., & Ukkusuri, S. V. 2020. Effects of income inequality on evacuation, reentry and segregation after disasters. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 82. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2020.102260>
- You, C. 2020. Law and policy of platform economy in China. *Computer Law and Security Review*, 39. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2020.105493>
- Yuan, F., Li, M., & Liu, R. 2020. Understanding the evolutions of public responses using social media: Hurricane Matthew case study. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 51. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2020.101798>