

Pengaruh Dimensi Kepercayaan Terhadap Adopsi Layanan E-Government

Agung Purwanto¹, Tony Dwi Susanto²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya

^{1,2}kotaksurat.agoeng@gmail.com (*), tonydwisusanto@is.its.ac.id

Abstract— E-government technology is growing rapidly, in fact the use of e-Government is still low. One of the factors that influence the low use of e-Government is the lack of trust, it has been shown that trust is one of the factors affecting the success of e-Government adoption. This study aims to determine the dimensions of trust in e-Government and its relationship with the intention of using e-Government. In this study also validates 8 dimensions of trust in e-Government based on empirical data, and presents the 8-dimensional relationship of trust in e-Government with the intention of using e-Government. The results of the study contributed the model to the eight dimensions of trust in e-Government And its relation to intention to use e-Government through mediation trust in e-Government.

Keywords— 8 dimension of trust in e-government, intention to use e-government, trust.

Abstrak— Teknologi *e-Government* berkembang secara pesat, namun pada kenyataannya penggunaan *e-Government* masih rendah, salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya penggunaan *e-Government* adalah kurangnya kepercayaan telah ditunjukkan bahwa kepercayaan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan dari adopsi *e-Government*. Penelitian ini bertujuan mengetahui dimensi kepercayaan pada *e-Government* dan hubungannya dengan niat menggunakan *e-Government*, pada penelitian ini juga memvalidasi 8 dimensi kepercayaan pada *e-Government* berdasarkan data empiris dan menyajikan hubungan 8 dimensi kepercayaan pada *e-Government* itu dengan niat menggunakan *e-Government*. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi berupa model berdasarkan pada 8 dimensi *trust in e-Government* dan hubungannya dengan keinginan untuk menggunakan *e-Government* melalui mediasi *trust in e-Government*.

Kata kunci— 8 dimensi kepercayaan pada e-government, keinginan menggunakan e-government, kepercayaan,.

I. PENDAHULUAN

Penggunaan informasi, teknologi dan komunikasi(ITK) telah berkembang luas, dimana tidak terbatas pada bidang-bidang industri dan perdagangan saja, namun juga bidang-bidang lainnya seperti bidang pertahanan, keamanan, pendidikan, sosial, tenaga kerja, pemerintahan, pelayanan publik dan sebagainya. Untuk organisasi pemerintahan kecenderungan pemakaian teknologi digital tidak dapat dihindari lagi, konsep *Digital Government* atau yang lebih dikenal dengan istilah *e-Government* harus dipersiapkan secara matang, terintegrasi antara sistem dan kebijakan birokrasi, karena dengan keselarasan dua hal tersebut diharapkan dapat mempercepat mengalirnya informasi, layanan dan transaksi antara pemerintah ke masyarakat(G2C), pemerintah dengan pelaku bisnis(G2B), dan pemerintah dengan pemerintah itu sendiri(G2G). Beberapa hal yang disebutkan diatas didasari oleh definisi *e-Government* menurut Bank Dunia(The World Bank Group, 2001) : “*e-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government*”. Layanan *e-Government* mengalami kemajuan dalam pengembangannya sayangnya pengguna *e-Government* masih rendah. Salah satu penyebabnya karena kurangnya kepercayaan pada layanan *e-Government*, seperti yang dilaporkan oleh Uni Eropa dalam *e-Government use in EU28* menjelaskan bahwa kurangnya kepercayaan adalah salah satu penyebab rendahnya

pengguna layanan *e-Government*, mereka beranggapan interaksi antara masyarakat dan pemerintah menggunakan layanan *e-Government* bukan berarti bisa terhindar dari kejahatan oleh pihak sebagaimana berinteraksi secara konvensional. Salah satu potensi kejahatan dalam layanan *e-Government* adalah penyalahgunaan data pribadi masyarakat dan masalah keamanan penyimpanan data masyarakat, dikarenakan masih adanya lubang dalam layanan *e-Government*.

Menurut Mayer, Davis, & Schoorman[1], *trust in e-Government* adalah keyakinan atau harapan seorang warga negara bahwa layanan *e-Government* akan melakukan suatu tindakan tertentu sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, walaupun warga negara tersebut tidak mempunyai kontrol atas kinerja layanan *e-Government*. Pada penelitian sebelumnya kepercayaan pada *e-Government* dibangun dari beberapa dimensi, menurut Papadopoulos, Nikolaidou, dan Martakos[2] setelah melakukan studi literatur menyatakan *kepercayaan pada e-Government* dibangun oleh 7 dimensi yaitu kepercayaan pada data yang tersimpan(*Trust in Stored Data*), kepercayaan pada pelayanan(*Trust in Service*), kepercayaan pada kualitas informasi(*Trust in Information*), kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government*(*Trust in system*), kepercayaan pada sistem transaksi(*Trust in Transaction*), kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government organization*), kepercayaan pada Institusi pendukung layanan *e-Government*(*Institution – Based Trust*). Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh

Srivastava dan Thompson[3] menyatakan dimensi kepercayaan terhadap *e-Government* dibangun dari 2 dimensi yaitu kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*Trust in Government organization*) dan kepercayaan pada teknologi(*Trust in Technology*). Pada dasarnya penggolongan dimensi pembentuk kepercayaan pada *e-Government* adalah ntuk mengidentifikasi tipe-tipe kepercayaan yang saling berkaitan dan spesifik untuk target tertentu. Tetapi di dua penelitian sebelumnya hanya melakukan studi literatur tanpa menyajikan hasil data empiris. Hingga saat ini penelitian tentang pengaruh dimensi kepercayaan pada *e-Government* terhadap adopsi *e-goverment* menggunakan 2 dimensi sebagai variabel pengukurnya, sedangkan pada penelitian ini menggunakan 8 dimensi kepercayaan pada *e-Government* sebagai variabel pengukurnya, dengan digunakannya 8 dimensi kepercayaan pada *e-Government* kita bisa melihat, Bagaimana 8 dimensi kepercayaan pada *e-Government* berpengaruh pada kepercayaan pada *e-Government*?, Dimensi kepercayaan pada *e-Government* mana, yang paling berpengaruh dalam kepercayaan pada *e-Government*?, Apakah kepercayaan pada *e-Government* berpengaruh pada niat menggunakan layanan *e-Government*?

Berdasarkan pada uraian di atas maka peneliti mencoba melakukan penelitian ini untuk menyajikan hasil data empiris dan menjawab pengaruh dimensi kepercayaan pada *e-Government* terhadap layanan *e-Goverment* di Indonesia. Diharapkan dengan penelitian ini kita mengetahui dimensi kepercayaan dan pengaruhnya dalam niat untuk menggunakan layanan *e-Government*.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi, ada beberapa tahapan untuk menyelesaikan permasalahannya, secara garis besar tahapan penelitian yang dilakukan adalah identifikasi masalah, studi literatur, penetapan perumusan masalah, penetapan tujuan, batasan dan kontribusi penelitian sudah dijelaskan sebelumnya, pada bab ini berfokus untuk menguraikan metodologi penelitian, merumuskan kerangka konseptual, teknik pengumpulan data, validasi data, tahapan analisis, hasil analisis, kesimpulan dan saran.

A. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah suatu tahap permulaan dari penguasaan sebuah masalah dimana suatu objek tertentu dan dalam situasi tertentu dapat kita kenali sebagai suatu masalah. Identifikasi masalah bertujuan agar kita mendapatkan sejumlah masalah yang nantinya akan dicari cara penyelesaiannya, dengan kata lain identifikasi masalah yang baik akan menggambarkan permasalahan dalam judul penelitian.

B. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan penelaahan buku, literatur, catatan dan laporan-laporan yang ada hubungannya

dengan masalah yang akan dipecahkan, studi literatur dilakukan juga untuk mengumpulkan data penunjang mengenai teori-teori yang mendukung penelitian. Dari studi pustaka yang dilakukan, maka didapatkan 8 poin dimensi kepercayaan pada *e-government*, yaitu adalah kepercayaan pada data yang tersimpan(*trust in stored data*), kepercayaan pada pelayanan(*trust in service*), kepercayaan pada kualitas informasi(*trust in tnformation*), kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government*(*trust in system*), kepercayaan pada sistem transaksi(*Trust in Transaction*), kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government*(*trust in government organization*), kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-Government*(*institution based trust*), kepercayaan Pada Teknologi(*trust in technology*).

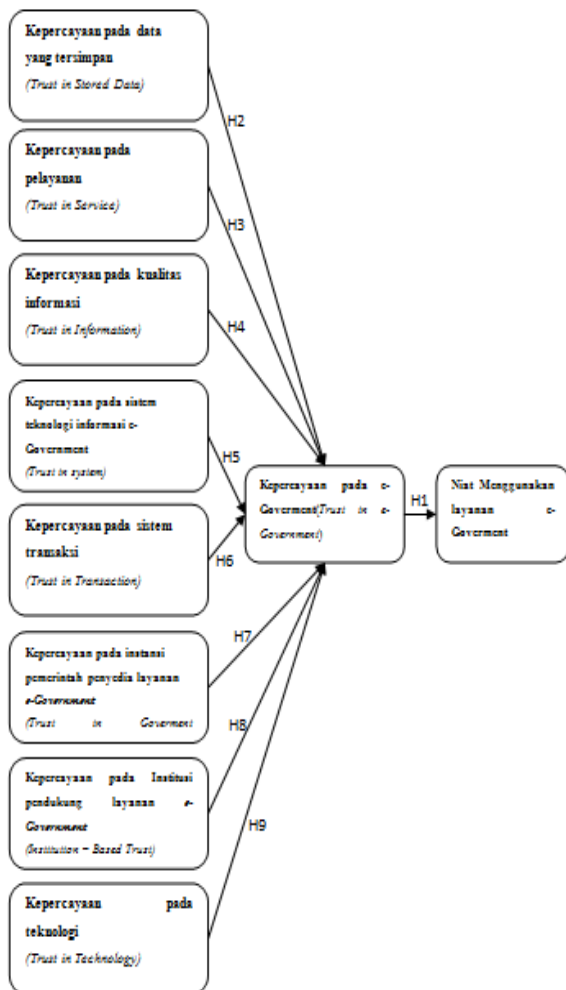
C. Model Konseptual

Model yang digunakan pada penelitian ini adalah membuat sebuah model baru, model baru ini menggabungkan 8 dimensi kepercayaan pada *e-Government*, definisi operasional dari masing-masing dimensi kepercayaan selengkapya dapat dilihat pada table 1.

TABEL I
DEFINISI VARIABEL PENELITIAN

No	Variabel	Definisi
1	Kepercayaan pada data yang tersimpan (<i>Trust in Stored Data</i>)	Kepercayaan terhadap manajemen penyimpanan data <i>e-government</i> , kepercayaan bahwa data yang dikumpulkan dan disimpan akan dilindungi dari potensi ancaman, data secara efektif akan dilindungi dari penyalahgunaan pengaksesan data, perubahan data, dan penggunaan data oleh pihak yang tidak berkepentingan.
2	Kepercayaan pada pelayanan (<i>Trust in Service</i>)	Kepercayaan terhadap layanan <i>e-goverment</i> , kepercayaan ini berkaitan dengan kepercayaan bahwa layanan <i>e-goverment</i> akan cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah.
3	Kepercayaan pada kualitas informasi (<i>Trust in Information</i>)	Kepercayaan terhadap informasi yang disajikan oleh <i>e-goverment</i> (kualitas informasi). Kepercayaan akan adanya penyediaan Informasi yang valid dan lengkap sehingga dapat diandalkan.
4	Kepercayaan pada sistem teknologi informasi e-Government (<i>Trust in system</i>)	Kepercayaan terhadap sistem dan infrastruktur dari organisasi pemerintah. Kepercayaan yang mengacu pada persepsi bahwa operasi yang tepat dari sistem <i>e-goverment</i> tidak dapat dikompromikan.
5	Kepercayaan pada sistem transaksi (<i>Trust in Transaction</i>)	Kepercayaan terhadap transaksi dalam <i>e-goverment</i> . Kepercayaan yang berkaitan dengan keamanan dan perlindungan data, terutama dalam hal integritas & kerahasiaan. Ini mensyaratkan bahwa data tidak akan rusak atau terdistorsi pada saat transaksi.
6	Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan <i>e-Government</i> (<i>Trust in Government organization</i>)	Kepercayaan terhadap instansi pemerintah penyedia layanan <i>e-Government</i> . Kepercayaan bahwa pemerintah akan bertindak demi kepentingan warga negara.
7	Kepercayaan pada Institusi pendukung	Kepercayaan terhadap sistem suatu lembaga yang mendukung <i>e-government</i> . Kepercayaan bahwa adanya penerapan hukum , kebijakan

	layanan <i>e-Government</i> (<i>Institution Based Trust</i>)	– dan peraturan mengenai transaksi online, kepercayaan jaminan untuk identitas dan hak-hak pihak yang bertransaksi.
8	Kepercayaan pada teknologi (<i>Trust in Technology</i>)	in Kepercayaan terhadap teknologi yang digunakan oleh organisasi pemerintahan yang menyediakan layanan <i>e-Government</i> . Percaya pada teknologi yang digunakan dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas secara memuaskan.



Gambar 1. Model Konseptual Penelitian.

Berdasarkan model konseptual di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kepercayaan pada e-Government berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan layanan e-Government.

H2 : Dimensi Kepercayaan pada data yang tersimpan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

H3 : Dimensi Kepercayaan pada pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

H4 : Dimensi Kepercayaan pada kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

H5 : Dimensi Kepercayaan pada sistem teknologi informasi e-Government berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

H6 : Dimensi Kepercayaan pada sistem transaksi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

H7 : Dimensi Kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan e-Government berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

H8 : Dimensi kepercayaan pada instansi pendukung layanan e-Government berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

H9 : Dimensi kepercayaan pada teknologi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-Government.

D. Penarikan Sampel Penelitian

Pada penelitian ini peneliti akan melakukan penarikan sample di wilayah umum khususnya di wilayah negara republik Indonesia dengan cara penarikan sampel penelitian dilakukan dengan metode *convenience sampling*, sampel didapatkan berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya, sampel tersebut diambil karena ada pada tempat dan waktu yang tepat. Penelitian ini, responden yang dilibatkan adalah masyarakat yang sudah menggunakan layanan *e-Government* dan masyarakat yang tahu tentang adanya layanan *e-Government* di Indonesia.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan secara rinci proses pengerjaan penelitian berdasarkan sample yang telah didapatkan, sampel yang didapatkan akan dianalisis, analisis deskriptif dan analisis inferensial sehingga menghasilkan suatu pembahasan dari penelitian ini. Total responden yang didapatkan di penelitian ini adalah 237, setelah data dipilah hanya didapatkan 200 data responden yang layak untuk dianalisis dari total 237 hasil kuesioner yang didapatkan.

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran atau penyebaran data sampel atau populasi. Analisis deskriptif adalah analisa data dengan menggunakan statistik-statistik univariate seperti rata-rata, median, modus, standar deviasi, varians dll. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, rata-rata jawaban atas kuesioner yang kembali, menggambarkan bahwa tanggapan paling positif dari responden tentang kepercayaan terhadap adopsi layanan pemerintah secara online (e-government) di Indonesia ada pada variabel kepercayaan pada kualitas informasi (*Trust in information*) yang memiliki nilai rata-rata 3,51. Sedangkan tanggapan paling negatif ada pada variabel kepercayaan pada data yang tersimpan (*trust in stored data*) yang memiliki nilai rata-rata 3,24. Hal ini bisa disimpulkan bahwa kepercayaan pada kualitas informasi (*Trust in*

information) telah disepakati oleh responden memberikan peranan yang besar dalam kepercayaan terhadap adopsi layanan pemerintahan secara online(e-Government) di Indonesia.

Dari hasil jawaban responden bisa disimpulkan bahwa kepercayaan pada kualitas informasi (*trust in information*) mempunyai peranan yang penting dalam kepercayaan kepercayaan terhadap adopsi layanan pemerintahan secara online(e-Government). Informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara online(e-government) menurut responden harus memenuhi beberapa kriteria, kriterianya adalah sebagai berikut : informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara online(e-government) adalah informasi yang terkini, informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara online(e-government) adalah informasi yang mudah dimengerti, informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara online(e-government) adalah informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan warga negara/masyarakat, informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara online(e-government) adalah informasi yang akurat, alur informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara online(e-government) mudah diikuti karena sudah tersusun secara berurutan dan sistematis, informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara online(e-government) adalah informasi yang terkait dengan kebijakannya, informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara online(e-government) adalah informasi yang terkait dengan kebutuhan pengguna, informasi yang disajikan oleh layanan pemerintahan secara online(e-government) memberikan informasi dari sumber yang lain, yang relevan dengan kebutuhan pengguna.

Model pengukuran dilakukan untuk menilai hubungan antara variable laten atau konstraknya dan indikator dengan cara menilai validitas dan reliabilitas. Validitas konstruk dianalisis dengan dua komponen yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan, sedangkan realibilitas dinilai dari *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Seperti yang ditampilkan pada gambar 5.4, *outer model* telah memenuhi syarat validitas konvergen karena semua nilai *loading* indikator telah lebih dari 0,70 dan nilai p telah signifikan yaitu kurang dari 0,05

WarpPLS 5.0 - Indicator loadings and cross-loadings: View combined loadings and cross-loadings

	TSD	TIN	TSE	TSY	TTR	TGO	IBT	TTE	TIG	ITUEG
TSD.1	0.830	0.149	-0.161	0.061	0.139	-0.088	-0.061	0.066	-0.004	-0.027
TSD.2	0.890	0.149	0.161	-0.061	-0.139	0.088	0.061	-0.066	0.004	0.027
TIN.1	0.143	0.780	0.197	0.218	-0.165	-0.070	-0.354	0.410	-0.178	-0.066
TIN.2	-0.052	0.845	0.020	0.009	-0.048	-0.067	-0.274	0.134	0.050	0.000
TIN.3	0.013	0.828	0.089	0.032	0.075	0.089	0.105	-0.269	0.060	0.084
TIN.4	-0.208	0.844	-0.052	0.096	0.072	0.002	0.017	-0.044	0.134	-0.051
TIN.5	-0.056	0.751	-0.316	0.050	0.134	-0.009	0.069	-0.158	0.018	0.133
TIN.6	0.070	0.759	-0.051	-0.171	0.067	0.030	0.165	0.016	-0.004	-0.045
TIN.7	0.143	0.012	-0.413	-0.115	-0.442	0.413	-0.028	0.097	-0.021	-0.042
TIN.8	0.155	0.602	0.134	-0.319	0.037	0.026	0.378	-0.112	-0.128	-0.063
TIN.9	-0.075	-0.184	0.750	-0.138	-0.045	-0.051	0.040	0.215	0.113	0.100
TSE.3	0.002	0.021	0.751	-0.173	0.130	-0.117	0.144	-0.152	0.334	-0.105
TSE.4	-0.044	0.263	0.819	0.026	-0.062	0.115	0.177	-0.342	0.176	-0.131
TSE.5	-0.097	0.006	0.809	0.140	0.011	0.046	-0.239	-0.027	-0.246	0.103
TSE.6	0.205	-0.109	0.825	0.121	-0.025	0.003	-0.109	0.306	-0.341	0.032
TSY.2	-0.179	0.296	-0.109	0.822	-0.174	0.302	0.073	-0.097	-0.047	0.072

Notes: Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated. SEs and P values are for loadings. P values < 0.05 are desirable for reflective indicators.

Gambar 2. Nilai loading dan cross loading

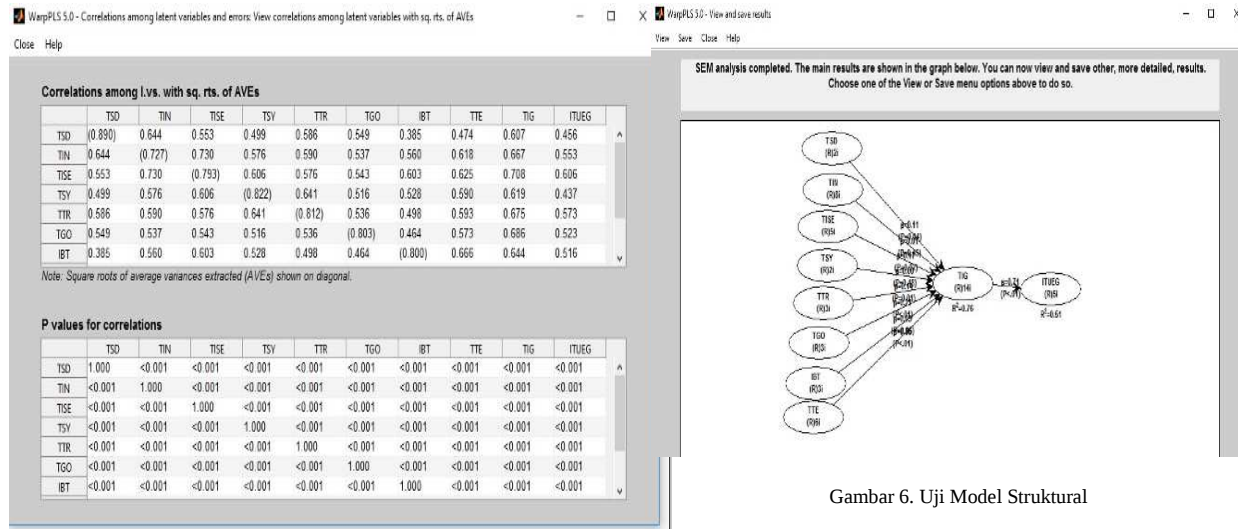
Sedangkan pada gambar 3 ditampilkan bahwa nilai *composite reliability*, *cronbach alpha* bernilai di atas 0,70. Untuk meningkatkan *average variance extracted(AVE)* maka dihapus beberapa indikator yang nilai *loadingnya* < 40. Setelah itu didapatkanlah nilai AVE secara keseluruhan di atas 0,50. Dan telah memenuhi unsur reliabilitas.

WarpPLS 5.0 - Latent variable coefficients

	TSD	TIN	TSE	TSY	TTR	TGO	IBT	TTE	TIG	ITUEG
R-squared									0.765	0.508
Adj. R-squared									0.755	0.506
Composite reliab.	0.884	0.886	0.894	0.807	0.853	0.845	0.841	0.896	0.939	0.903
Cronbach's alpha	0.737	0.842	0.852	0.521	0.742	0.725	0.716	0.858	0.930	0.864
Avg. var. extrac.	0.792	0.528	0.629	0.676	0.660	0.645	0.640	0.597	0.524	0.654
Full collin. VIF	2.112	2.839	2.903	2.205	2.359	2.038	2.098	3.310	4.498	2.434
Q-squared									0.767	0.507
Min	-1.980	-3.051	-3.343	-3.042	-2.691	-3.146	-3.220	-2.517	-2.954	-3.008
Max	1.658	1.876	1.999	2.051	1.862	1.911	2.095	2.216	2.323	1.895
Median	0.088	0.157	0.125	0.114	0.165	0.174	-0.030	0.068	0.007	0.051
Mode	0.625	-0.785	0.663	0.807	0.628	0.647	-0.563	-0.532	-0.762	-0.813
Skewness	-0.103	-0.304	-0.238	-0.059	-0.052	-0.473	-0.311	-0.132	0.086	-0.116
Exc. kurtosis	-0.881	-0.138	0.083	0.004	-0.500	0.396	0.220	-0.244	0.162	-0.034
Unimodal-RS	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Unimodal-KM	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Normal-B	No	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes
Normal-RB	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes
Histogram	View	View	View	View	View	View	View	View	View	View

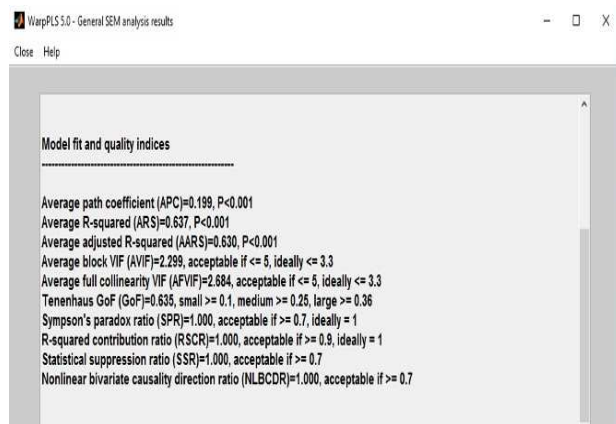
Gambar 3. Koefisien Variabel Laten

Validitas diskriminan telah terpenuhi dan memiliki nilai yang baik, itu bisa dilihat dari akar AVE pada kolom diagonal lebih besar dari korelasi antar konstruk pada kolom yang sama. Seperti ditampilkan pada gambar 4 berikut.



Gambar 4 Nilai akar AVE

Pada indeks model fit yang ditampilkan adalah empat indikator yaitu *average path coefficient*, *average r-squared*, *average adjusted r-squared* dan *average variance inflation factor*. Pada uji yang telah dilakukan *average path coefficient*, *average r-squared*, *average adjusted r-squared* telah memenuhi syarat karena signifikan dengan nilai *p* kurang dari 0,001 dan *average variance inflation factor* bernilai kurang dari 5.



Gambar 5. Indeks fit model

Pada tahap model struktural ini adalah mengevaluasi hubungan dan nilai hubungan antara variabel laten independent ke variable laten dependent. Hasil dari perhitungan model struktural SEM-PLS dari penelitian inidigambarkan secara rinci pada gambar dan tabel berikut ini

Gambar 6. Uji Model Struktural

Hasil uji model dijelaskan pada tabel berikut, diketahui bahwa dari hasil uji model didapatkan dua hubungan variabel yang tidak signifikan yang pertama adalah hubungan variabel *trust in information* ke variable *trust in e-government* dan yang kedua adalah hubungan variable *trust in system* ke variable *trust in e-government*. Dua hubungan variabel ini dikatakan tidak signifikan karena *p value* dari masing-masing hubungan variable tersebut lebih dari 0,05, sedangkan kriteria signifikan adalah jika *p value* kurang dari 0,05.

TABEL II. HASIL UJI MODEL

Hubungan Antar variabel Laten	Path Coefficient	P Value	Signifikan pada 95%
TSD→TIG	0,106	0,044	Signifikan
TIN→TIG	0,008	0,453	Tidak Signifikan
TISE→TIG	0,172	0,015	Signifikan
TSY→TIG	0,004	0,480	Tidak Signifikan
TTR→TIG	0,141	0,013	Signifikan
TGO→TIG	0,210	<0,001	Signifikan
IBT→TIG	0,093	0,051	Signifikan
TTE→TIG	0,349	<0,001	Signifikan
TIG→ITUEG	0,713	<0,001	Signifikan

Hasil pengujian SEM-PLS juga menghasilkan nilai effect size. *Output effect size* menyajikan hasil *f-squared effect size* (cohen, 1988). *Effect size* dihitung dari nilai absolut kontribusi individual setiap variabel laten prediktor pada nilai *R-squared* variabel laten kriterion. Dari Sholihin & Ratmono(2016) mengutip Kock(2013) dan Hair dkk(2013), *effect size* dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu lemah (0,02), medium (0,15), dan besar (0,35). Nilai *effect size* dibawah 0,02 menunjukkan bahwa pengaruh variabel laten prediktor sangat lemah dari pandangan praktis (practical point of view) meskipun mempunyai nilai *P* yang signifikan, tabel 5.13 merangkum *effect size* hubungan antar variabel laten.

TABEL III. Effect Size Hubungan Antar Variabel Laten

Hubungan Antar variabel Laten	Effect Size	Keterangan
TSD→TIG	0,064	Lemah
TIN→TIG	0,005	Sangat Lemah
TISE→TIG	0,122	Medium
TSY→TIG	0,002	Sangat Lemah
TTR→TIG	0,095	Lemah
TGO→TIG	0,144	Medium
IBT→TIG	0,060	Lemah
TTE→TIG	0,272	Medium
TIG→ITUEG	0,508	Besar

Berdasarkan pada hasil analisis yang dilakukan dalam model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) pada penelitian ini telah sesuai dengan metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan hasil penelitian yang tepat dan akurat. Hal tersebut dilakukan agar model yang digunakan pada penelitian ini mempunyai dasar yang kuat dan mampu untuk menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada analisis model struktural diketahui bahwa beberapa variabel berkorelasi secara positif dan berpengaruh signifikan. Untuk lebih dapat menjelaskan hasil analisis dari penelitian ini pada variabel yang berkorelasi positif terhadap variabel latennya dan menjawab hipotesis dari penelitian maka akan dijelaskan pada pembahasan hasil penelitian sebagai berikut.

Hubungan antara kepercayaan pada e-Government terhadap niat untuk menggunakan e-government memiliki nilai *effect size* sebesar 0,508. Nilai ini mengindikasikan pengaruh variabel kepercayaan pada e-government pada niat untuk menggunakan layanan *e-government* besar pada pandangan praktis dan mempunyai nilai P yang signifikan, dapat diartikan bahwa kepercayaan pada e-government berpengaruh pada niat untuk menggunakan layanan e-government di masa yang akan datang.

Hubungan antara variabel prediktor kepercayaan pada e-Government dengan variabel kriteria niat untuk menggunakan layanan *e-government* memiliki nilai *effect size* sebesar 0,508 yang berarti pengaruh variabel kepercayaan pada e-government pada niat untuk menggunakan layanan *e-government* besar pada pandangan praktis dan mempunyai nilai P yang signifikan.

Hubungan antara kepercayaan pada data yang tersimpan (*Trust in Stored Data*) terhadap kepercayaan pada e-Government signifikan, ini menunjukkan bahwa jika pihak pemerintahan melakukan jaminan bahwa data milik masyarakat tersimpan dengan baik dan aman, dilindungi dari berbagai macam ancaman serta adanya jaminan privasi dari sebuah data, jaminan bahwa data yang telah disimpan tidak dapat diakses, diungkapkan, diubah, dan digunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan maka akan semakin meningkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan *e-government*.

Hubungan antara kepercayaan pada pelayanan (*Trust in Service*) terhadap kepercayaan pada e-Government signifikan, ini menunjukkan bahwa kepercayaan pada

layanan *e-Government* adalah faktor yang mempengaruhi seseorang bahwa menggunakan suatu layanan tertentu akan meningkatkan kinerjanya dan secara langsung akan mempengaruhi kepercayaan seseorang terhadap layanan tersebut.

Hubungan antara kepercayaan pada kualitas informasi (*Trust in Information*) terhadap kepercayaan pada e-Government tidak signifikan, ini dapat diartikan bahwa kualitas dan keakuratan informasi yang disajikan tidak mempengaruhi sikap perilaku pengguna terhadap kepercayaan pada e-government.

Hubungan antara kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government* (*Trust in System*) terhadap kepercayaan pada e-Government tidak signifikan, dapat dijelaskan kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-government* berhubungan dengan kepercayaan terhadap kualitas sistem atau infrastruktur dari organisasi pemerintah dalam lingkup yang bersifat elektronik tidak berpengaruh pada kepercayaan pada e-government.

Hubungan antara kepercayaan pada sistem transaksi (*Trust in Transaction*) terhadap kepercayaan pada e-Government signifikan, hal ini dapat dijelaskan bahwa kepercayaan pada transaksi yang mengacu pada kepercayaan pada keamanan dan perlindungan data saat terjadinya suatu transaksi, perlindungan yang dimaksud adalah perlindungan yang berkaitan dengan integritas dan kerahasiaan data berpengaruh dalam kepercayaan terhadap layanan e-government.

Hubungan antara kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government* (*Trust in Government Organization*) terhadap kepercayaan pada e-Government signifikan.

Hubungan antara Kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-Government* (*Institution Based Trust*) terhadap kepercayaan pada e-Government signifikan, dapat dijelaskan bahwa adanya aturan hukum dan pengakuan pihak ketiga mempengaruhi pelanggan dalam melaksanakan transaksi e-government. Dengan adanya sertifikasi dari pihak ketiga berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada e-government.

Hubungan antara kepercayaan Pada Teknologi (*Trust in Technology*) terhadap kepercayaan pada e-Government signifikan, dapat dijelaskan bahwa kepercayaan pada teknologi berkaitan dengan kepercayaan terhadap teknologi yang digunakan oleh organisasi pemerintahan yang menyediakan layanan e-Government, kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan bahwa tugas-tugas (yang berhubungan langsung dengan teknologi) yang dikerjakan dapat diselesaikan dengan baik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uraian dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari penelitian yang dilakukan, telah didapatkan beberapa dimensi yang termasuk dalam dimensi kepercayaan pada *e-government*, dimensi-dimensi itu adalah kepercayaan pada data yang tersimpan (*Trust in Stored Data*), kepercayaan pada pelayanan (*Trust in Service*), kepercayaan pada kualitas informasi (*Trust in Information*), kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government* (*Trust in System*), kepercayaan pada sistem transaksi (*Trust in Transaction*), kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government* (*Trust in Government Organization*), kepercayaan pada instansi pendukung layanan *e-Government* (*Institution Based Trust*), kepercayaan Pada Teknologi (*Trust in Technology*).

2. Kepercayaan pada *e-government* terbukti berpengaruh dalam niat untuk menggunakan layanan *e-government* di masa yang akan datang ini disebabkan karena adanya keyakinan dari warga negara bahwa layanan *e-Government* akan melakukan suatu tindakan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

3. Dari penelitian yang dilakukan didapatkan jawaban dari pertanyaan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepercayaan pada *e-government*, dari hasil yang didapatkan dapat dijelaskan bahwa dimensi kepercayaan pada teknologi (*trust in technology*) mendapatkan nilai *effect size* yang terbesar diantara dimensi yang lain sebesar 0,272, Dari Sholihin & Ratmono (2016) mengutip Kock (2013) dan Hair dkk (2013), *effect size* dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu lemah (0,02), medium (0,15), dan besar (0,35). Jadi dapat disimpulkan *effect size* dari variabel kepercayaan pada teknologi (*trust in technology*) termasuk dalam kategori medium dari pandangan praktis.

4. Hasil yang ditunjukkan dari perhitungan model dengan SEM-PLS membuktikan bahwa hubungan antara kepercayaan pada *e-Government* terhadap niat untuk menggunakan *e-government* memiliki nilai *effect size* sebesar 0,508. Nilai ini mengindikasikan pengaruh variabel kepercayaan pada *e-government* pada niat untuk menggunakan layanan *e-government* besar pada pandangan praktis dan mempunyai nilai P yang signifikan, dapat

diartikan bahwa kepercayaan pada *e-government* berpengaruh pada niat untuk menggunakan layanan *e-government* di masa yang akan datang. Hasil analisis statistik deskriptif pada variabel kepercayaan pada *e-government* menunjukkan variabel ini memiliki nilai rata-rata 3,41, ini menunjukkan bahwa variabel ini penting dalam keinginan untuk menggunakan layanan *egovernment*.

REFERENSI

- [1] Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoor, D. F. : An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, Vol. 20, No. 3 , 709-734. 1995.
- [2] Papadopoulou, P., Nikolaidou, M., & Martakos, D. :What Is Trust in E-Government? A Proposed Typology. *Proceedings of the 43rd Hawaii International Conference on System Science*. Hawaii: IEEE Computer Society. 2010.
- [3] Srivasta, S. C., & Thompson, T. S. : Citizen Trust Development for E-Government Adoption: Case of Singapore. 2005.
- [4] Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P., & Rose, G. : Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust. *Electronic Markets*, Vol.12, No. 3 , 157-162. 2002.
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. : Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 15, No. 3 , 371-391. 2002
- [5] Zucker, L. G. : Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1840-1920. *Research in organizational behavior*, Staw, B.M. and Cummings, L.L. (eds.), Vol. 8 , 53-111. 1986.
- [6] Hung, S. Y., Chang, C. M., & Yu, T. J.: Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly*, 23 , 97-122, 2006
- [7] Horst, M., Kuttischreuter, M., & Gutteling, J.: Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands. *Computers in Human Behavior*, 23 , 1838-1852. 2007
- [8] Gilbert, D., Balestrini, P., & Littleboy, D.: Barriers and Benefits in the adoption of e-government. *The International Journal of Public Sector Management*, Vol. 17, No. 4 , 296-301, 2004
- [9] Chopra, K., & Wallace, W.: Trust in Electronic Environments. *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'03)*. Waikoloa, Hawaii: HICSS'03, 2003
- [10] Carter, L., & Weerakkody, V.: E-government adoption: A cultural comparison. *Information systems Frontiers*, 10 , 473-482, 2008
- [11] Barua, M.: E-Governance Adoption In Government Organization of India. *International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies (IJMPICT)* Vol. 3, 2012