

## EKSPLOKASI NIAT PENGGUNAAN E-GOVERNMENT DI KOTA PADANG MELALUI APLIKASI SI RANCAK

Mila Yunita Sari<sup>1</sup>, Vera Pujani<sup>2</sup>, Yuliasri<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Andalas

Correspondent author: [verapujani@eb.unand.ac.id](mailto:verapujani@eb.unand.ac.id)

Padang, 25171, Indonesia

### Abstract

*This study aims to analyze the factors that influence the behavioral intention of the people of Padang City to use e-government services known as SI RANCAK. This research uses a quantitative approach using a survey. Data collection on 150 respondents who have KK Padang City and non-users SI RANCAK with purposive sampling method. The data were then analyzed using Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS). The results showed that performance expectancy, computer self-efficacy, and trust have a positive and significant effect on attitude. Facilitating conditions are also proven to have a positive and significant effect on effort expectancy. Attitude and trust are also proven to have a positive and significant effect on behavioral intention. Meanwhile, this study found that effort expectancy, social influence, perceived risk have no significant effect on attitude. Facilitating conditions were also found to have no significant effect on attitude. The implication of this research is that the government is expected to be able to provide supporting facilities and infrastructure so that administrative arrangements can be completed quickly such as providing a helpdesk, improve the security of the SI RANCAK system and provide guarantees to the public that their personal data will not be misused by any party, also provide support in the form of socialization about SI RANCAK both offline and online on social media.*

**Keywords: Adoption; Community Behavior; e-Government; SI RANCAK Application; UMEGA**

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi behavioral intention masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan e-government yang dikenal dengan SI RANCAK. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan survey. Pengumpulan data pada 150 responden yang memiliki KK Kota Padang dan bukan pengguna SI RANCAK dengan metode purposive sampling. Data kemudian dianalisis menggunakan Structural Equation Modelling – Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa performance expectancy, computer self-efficacy, dan trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap attitude. Facilitating conditions juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap effort expectancy. Attitude dan trust juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention. Sementara itu, penelitian ini menemukan bahwa effort expectancy, social influence, perceived risk tidak berpengaruh signifikan terhadap attitude. Facilitating conditions juga ditemukan tidak berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention. Implikasi dari penelitian ini adalah pemerintah diharapkan dapat menyediakan sarana dan prasarana pendukung agar pengurusan administrasi dapat diselesaikan dengan cepat seperti menyediakan helpdesk, meningkatkan keamanan sistem SI RANCAK dan memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa data pribadinya tidak akan disalahgunakan oleh pihak manapun, serta memberikan dukungan berupa sosialisasi mengenai SI RANCAK baik secara offline maupun online di media sosial.

**Kata Kunci: Adopsi, Aplikasi SI RANCAK; e-Government; Perilaku masyarakat; UMEGA**

## PENDAHULUAN

*United Nations E-Government Surveys* adalah survey yang dilakukan oleh PBB setiap 2 tahun sekali yang didesain untuk membantu negara anggota PBB untuk mengidentifikasi kekuatan dan tantangan dalam mengimplementasikan kebijakan dan strategi *e-government*. EGD I digunakan untuk mengukur kesiapan dan kapasitas lembaga nasional untuk menggunakan *Information and Communication Technology* (ICT) untuk memberikan layanan publik. *Online Services Index* (OSI) menilai ruang lingkup dan kualitas layanan online yang disediakan negara. *Telecommunication Infrastructure Index* (TII) mengukur status pengembangan infrastruktur telekomunikasi dan *Human Capital Index* (HCI) mengukur kapasitas populasi suatu negara untuk berpartisipasi dalam *information society* dari sisi kesehatan, pendidikan dan keterampilan masyarakatnya.

Hasil *E-Government Survey* yang dilakukan oleh *United Nations* di tahun 2022 lalu menyebutkan bahwa negara Albania, Mexico, dan Indonesia memiliki infrastruktur dan sumber daya manusia yang sangat maju dan berada di jalur yang tepat untuk bisa naik ke tingkat *Very High* EGD I (*United Nations, 2022*). Data hasil survey menunjukkan bahwa saat ini Indonesia berada pada grup *Very High* OSI dengan *High* TII dan *High* HCI. Indonesia mendapat skor 0.7644 untuk OSI, skor 0.6397 untuk TII dan skor 0.7438 untuk HCI. Secara keseluruhan Indonesia mencetak skor 0.71600 dalam grup *High* EGD I (HUMAS MENPANRB, 2022).

Indonesia membuat progres yang signifikan dalam EGD I di tahun 2022 dengan menempati rangking 85 dari 193 negara yang berpartisipasi. Indonesia berhasil naik 11 peringkat dibandingkan survey sebelumnya yaitu peringkat 88 di tahun 2020 dan peringkat 107 di tahun 2018. Namun keberhasilan sebenarnya dari *E-Government Development* tidak diukur dengan peringkat EGD I, tetapi dengan penerimaan dan kemauan masyarakat untuk menggunakan layanan *e-government*. Pengembangan *e-government* merupakan sebuah tantangan bahkan bagi dunia internasional. Pemerintah harus menginvestasikan dana yang besar untuk pengembangan infrastruktur, pengembangan teknologi dan inovasi, pengembangan sumber daya manusia serta mendorong penggunaan aktual layanan *e-government* oleh masyarakatnya (Nookhao & Kiattisin, 2023).

Munculnya kesadaran akan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi demi peningkatan pelayanan publik serta diterbitkannya Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring, mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang melakukan inovasi dengan merilis Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan atau yang dikenal dengan SI RANCAK (Pritami & Syamsir, 2023)

SI RANCAK adalah pelayanan adminduk yang dilakukan secara online yang memungkinkan masyarakat memperoleh layanan dimana saja dengan mengakses website resmi ataupun aplikasi SI RANCAK. Tujuan dari inovasi SI RANCAK adalah sebagai berikut : 1). layanan online yang menjadi alternatif layanan adminduk secara online bagi masyarakat Kota Padang agar dapat mengakses layanan disdukcapil dimana saja dan kapan saja; 2) Memberikan layanan yang memudahkan untuk masyarakat; 3) langkah awal menuju lompatan besar Disdukcapil Kota Padang untuk mewujudkan Disdukcapil dalam genggaman. Hingga saat ini terdapat 44 layanan yang tersedia di SI RANCAK dengan 8 layanan utamanya yaitu: 1) penerbitan Kartu Keluarga; 2) penerbitan e-KTP; 3) perubahan biodata; 4) penerbitan SKPWNI; 5) penerbitan SKDWNl; 6) akta kelahiran; 7) akta kematian; 8) pemanfaatan NIK (Pritami & Syamsir, 2023)

Jumlah akun yang sudah terdaftar di SI RANCAK berjumlah 1071 akun (Pritami & Syamsir, 2023). Jumlah ini sekitar 0,37% dari total KK di Kota Padang yang berjumlah 284.864 (Kementerian Dalam Negeri, 2023). Belum semua masyarakat Kota Padang bisa mengakses SI RANCAK dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* untuk mengaksesnya dan belum memahami bagaimana pemakaian aplikasi SI RANCAK (Atviarni, 2023). Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai SI RANCAK membuat masyarakat harus tetap datang ke kantor Disdukcapil Padang sementara jumlah pegawai yang melayani tidak banyak serta terbatasnya sarana prasarana seperti blanko layanan yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan (Ilyas, 2023).

Penelitian ini berfokus pada bagaimana penerimaan sistem *e-government* SI RANCAK dilihat dari perspektif masyarakat non-user, dan mengkonfirmasi bahwa faktor-faktor seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *perceived risk*, *facilitating conditions*, *computer self-efficacy*, *trust*, dan *attitude* berpengaruh terhadap *behavioral intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK.

*Performance expectancy* didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem informasi akan membantu meningkatkan kinerjanya (Avazov & Lee, 2022). Indikator yang dapat mengukur tingkat *performance expectancy* individu untuk menggunakan *e-government* adalah meningkatkan efektivitas, menghabiskan lebih sedikit waktu, meningkatkan kualitas hasil, meningkatkan kuantitas output dengan usaha yang sama, teman/kolega menganggap kompeten, memungkinkan untuk menyelesaikan tugas lebih cepat, membuat lebih mudah untuk menyelesaikan dokumen, berguna untuk mendapatkan dokumen yang berbeda, dan meningkatkan kualitas pekerjaan yang dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh (Dwivedi et al., 2017) dan (Rana et al., 2017) mengemukakan bahwa *performance expectancy* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude*, ini menunjukkan sikap individu dapat ditentukan oleh tingkat kemudahan menggunakan sistem *e-government* dan sejauh mana sistem ini

berguna dan bermanfaat bagi penggunanya, dengan kata lain *capability* suatu sistem dapat mempengaruhi sikap individu.

*Effort expectancy* didefinisikan sebagai tingkat kemudahan atau kesederhanaan terkait dengan penggunaan sistem (Avazov & Lee, 2022). Indikator yang dapat mengukur *effort expectancy* individu untuk menggunakan *e-government* adalah mudah untuk digunakan, mudah dipelajari, mampu dengan mudah melakukan apa yang diinginkan, jelas dan mudah dimengerti, serta sistem yang *flexible*. Penelitian (Dwivedi et al., 2017) menunjukkan hasil bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude* seseorang dalam menggunakan *e-government*. Penelitian (Avazov & Lee, 2022) terhadap pengguna *Single Portal of Interactive Public Services* (SPIPS) di Uzbekistan juga memaparkan hasil yang sama, bahwa *effort expectancy* merupakan faktor penting yang memiliki dampak positif dan signifikan terhadap *attitude*. *Effort expectancy* memiliki signifikansi yang lebih rendah, dibandingkan variabel lainnya, hal ini mungkin terjadi dikarenakan tingkat literasi teknologi yang tinggi di kalangan anak muda.

*Social influence* adalah sejauh mana keputusan individu untuk menggunakan sistem dipengaruhi oleh orang-orang terdekat, teman, dan orang penting yang mereka hormati. Indikator yang dapat mengukur *social influence* individu adalah orang-orang yang penting bagi seseorang berpikir ia harus menggunakan *e-government*, orang-orang yang pendapatnya di hargai lebih suka jika seseorang menggunakan *e-government*, orang-orang yang mempengaruhi seseorang berpikir bahwa ia harus menggunakan *e-government*, orang-orang yang dihargai dalam masyarakat mempengaruhi untuk menggunakan *e-government*, dan secara keseluruhan, saran dari orang lain dapat mempengaruhi untuk menggunakan *e-government*. Penelitian yang dilakukan oleh (Dwivedi et al., 2017) menemukan bahwa terdapat hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap *attitude* seseorang dalam menggunakan *e-government*. Hasil ini didukung juga oleh penelitian yang dilakukan (Verkijika & De Wet, 2018), pengaruh positif dari *social influence* terhadap sikap ini menunjukkan bahwa masyarakat akan menggunakan layanan *e-government* jika hal tersebut didukung oleh orang-orang yang berpengaruh bagi mereka seperti keluarga, teman, dan kolega. Hasil penelitian (Altin & Yilmaz, 2022) mendukung bahwa *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude*.

*Perceived risk* adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa mereka akan menderita dan mengalami berbagai kerugian jika menggunakan suatu sistem (Mensah et al., 2020). Indikator untuk mengukur *perceived risk* adalah adanya kemungkinan data pribadi dicuri, merasa tidak nyaman secara psikologis jika menggunakan sistem, tidak aman karena masalah *privacy* dan keamanan, percaya adanya konsekuensi atau dampak negative dari penggunaan sistem, dan memiliki berbagai tingkat resiko jika menggunakan sistem.

Penelitian yang dilakukan oleh (Mensah et al., 2020) menemukan bahwa *perceived risk* berpengaruh secara negative dan signifikan terhadap *attitude* seseorang dalam menggunakan *e-government*. Hasil serupa ditunjukkan dalam penelitian (Altin & Yilmaz, 2022) yang menjelaskan bahwa *perceived risk* merupakan evaluasi seseorang terhadap resiko hasil yang buruk dan berpengaruh negative terhadap *attitude* seseorang. Ketika seorang individu melihat resiko yang tinggi, kecil kemungkinan ia akan mengadopsi layanan *e-government*.

*Facilitating conditions* didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa kondisi infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem (Avazov & Lee, 2022). Indikator yang digunakan untuk mengukur *facilitating conditions* adalah memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan sistem, memiliki pengetahuan yang dibutuhkan untuk menggunakan sistem, percaya dengan adanya dukungan sumber daya, peluang dan pengetahuan akan memudahkan penggunaan sistem, sistem yang kompatibel, dan ketersediaan bantuan ketika mengalami kesulitan. (Dwivedi et al., 2017) menemukan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *effort expectancy*. Dampak signifikan dari *facilitating conditions* terhadap *effort expectancy* ini menunjukkan bahwa dukungan teknis dan infrastruktur yang diberikan oleh pemerintah kepada penggunanya menyebabkan kemudahan dalam mengakses layanan *e-government*. Dengan memastikan akses yang mudah, pengguna hanya perlu menghabiskan beberapa waktu dengan mengakses sistem *e-government* daripada menghabiskan waktu untuk datang langsung ke instansi terkait. Hasil ini dikonfirmasi juga oleh (Verkijika & De Wet, 2018), bahwa *facilitating conditions* mempengaruhi *attitude* secara tidak langsung dengan mediasi *effort expectancy*. Penelitian yang dilakukan oleh (Mensah et al., 2020) dan Almaiah & Nasereddin, (2020) menemukan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* untuk menggunakan *e-government*. *E-government* bergantung pada investasi besar dalam ICT yang tepat untuk membuatnya berhasil. Penelitian yang dilakukan oleh Avazov & Lee, (2022) juga menemukan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use e-government*.

*Computer self-efficacy* adalah persepsi seseorang terhadap kemampuan mereka menggunakan komputer atau teknologi lain seperti tablet dan handphone untuk menyelesaikan tugas tertentu. Indikator yang dapat mengukur *computer self-efficacy* adalah memiliki kepercayaan diri dengan kemampuan menggunakan sistem, memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk menggunakan sistem, dan memiliki kualifikasi yang dibutuhkan untuk menggunakan sistem (Altin & Yilmaz, 2022). Penelitian Verkijika & De Wet, (2018) menemukan bahwa *computer self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude* individu. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna akan lebih cenderung memiliki sikap positif dalam



menggunakan layanan e-government jika mereka percaya bahwa mereka memiliki kemampuan teknis untuk menggunakan sistem tersebut. Temuan ini juga didukung oleh Altin & Yilmaz, (2022) bahwa *computer self-efficacy* merupakan faktor penting yang mempengaruhi sikap individu. Pengguna dengan *computer self-efficacy* yang lebih tinggi akan lebih mungkin untuk mengadopsi teknologi baru e-government.

*Trust* didefinisikan sebagai sekumpulan keyakinan spesifik yang berhubungan dengan integritas – kejujuran *trustee* (orang yang berjanji) dan menepati janji – orang yang diberi janji (*trustor*) percaya bahwa orang yang memberikan janji (*trustee*) membuat perjanjian dengan itikad baik, mengatakan kebenaran, bertindak secara etis, dan memenuhi janji (Pujani, 2021). *Trust* juga didefinisikan sebagai harapan bahwa janji individu atau kelompok dapat diandalkan. Indikator untuk mengukur variabel *trust* adalah berpikir dapat mempercayai pemerintah dalam menyediakan layanan melalui e-government, pemerintah bisa dipercaya untuk melaksanakan pelayanan online dengan loyal, mempercayai pemerintah untuk tetap memikirkan kepentingan terbaik seseorang dengan e-government, dan beropini bahwa pemerintah dapat dipercaya dalam menyediakan layanan melalui e-government (Avazov & Lee, 2022). Burhanuddin et al., (2019) yang melakukan penelitian tentang *intention* masyarakat untuk menggunakan layanan e-government di Thailand menemukan bahwa *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude*. Hasil penelitian Khurshid et al., (2019) yang meneliti tentang niat masyarakat Pakistan untuk menggunakan layanan e-government menemukan hal yang sama bahwa *trust* berpengaruh positif terhadap *attitude* seseorang dalam menggunakan e-government. Avazov & Lee, (2022) dalam penelitiannya yang menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi niat masyarakat Uzbekistan untuk menggunakan layanan e-government juga menemukan bahwa *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude*. Burhanuddin et al., (2019) yang melakukan penelitian tentang *intention* masyarakat untuk menggunakan layanan e-government di Thailand menemukan bahwa *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use e-government*. Semakin tinggi tingkat kepercayaan individu, maka akan semakin meningkatkan niat untuk menggunakan layanan e-government. Hasil ini didukung oleh Zubaidah et al., (2021) yang melakukan penelitian terhadap *intention* masyarakat Indonesia terhadap e-government, bahwa *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*.

*Attitude* adalah tingkat penilaian positif maupun negative yang dimiliki individu terhadap suatu perilaku (Avazov & Lee, 2022). Menurut Dwivedi et al., (2017) dan Avazov & Lee (2022), indikator yang dapat mengukur variabel *attitude* adalah menggunakan sistem adalah ide yang bagus, menggunakan sistem adalah ide yang bijaksana, menyukai ide penggunaan sistem, menggunakan sistem akan menyenangkan dan menyukai melakukan

pekerjaan dengan menggunakan sistem. Mensah et al., (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa *attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use e-government*. Zubaidah et al., (2021) dalam penelitiannya terhadap masyarakat Indonesia menemukan bahwa *attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* individu baik user maupun non user untuk menggunakan layanan *e-government*. Altin & Yilmaz (2022) menemukan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari *attitude* terhadap *behavioral intention* masyarakat Turkey dalam menggunakan *e-government*.

*Behavioral intention to use* didefinisikan sebagai keinginan, tindakan atau tujuan yang direncanakan dengan tingkat kemungkinan tertentu untuk menggunakan sesuatu (Avazov & Lee, 2022). *Behavioral intention* seseorang untuk menggunakan *e-government* dapat diukur dengan indikator yaitu berniat untuk menggunakan sistem, memprediksi akan menggunakan sistem, dan berencana menggunakan sistem dalam waktu dekat.

## METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif menggunakan *explanatory research* dengan menguji hubungan antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan horizon waktu, penelitian ini merupakan *cross-sectional study* karena dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada satu kali periode. Berdasarkan tingkat intervensi, penelitian ini merupakan penelitian dengan intervensi minimal karena kuesioner disebarkan oleh peneliti tanpa mengintervensi aktivitas normal terhadap kasus yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah warga yang memiliki KK Kota Padang dan bukan merupakan user SI RANCAK. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-Probability Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang didapat langsung oleh peneliti dari survey yang dilakukan. Data sekunder didapatkan dari sumber bacaan seperti jurnal, berita maupun literature terdahulu lainnya.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode survey menggunakan kuesioner yang disebarkan secara online melalui link *Google Form*. Item pertanyaan pada kuesioner disusun menggunakan skala pengukuran likert. Menurut (Sekaran, 2016) skala likert biasanya digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala likert didesain untuk menguji seberapa kuat responden setuju atau tidak setuju dengan suatu pernyataan dengan 5 skala yaitu Sangat Setuju (SS): skor 5, Setuju (S): skor 4, Netral (N): skor 3, Tidak Setuju (TS): skor 2, Sangat Tidak Setuju (STS): skor 1.

Data kemudian dianalisis menggunakan Structural Equation Modelling – Partial Least Square (SEM-PLS). Analisis tersebut terdiri dari dua submodel yang terdiri dari model pengukuran (*measurement model*) atau biasa disebut *outer model* serta *model structural (structural model)* atau biasa disebut *inner model*. Terdapat beberapa pengujian yang

dilakukan dalam analisa model ini, yaitu: *convergent validity*, *discriminant validity*, *average varianve extracted (AVE)*, *composite reliability* dan uji *cronbachs alpha*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Responden

Rentang waktu pengumpulan kuesioner adalah selama satu minggu dengan total yang mengisi kuesioner sebanyak 189 responden, namun hanya 150 responden yang memenuhi kategori responden. Kelompok karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1 yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir responden, pekerjaan, status perkawinan, pendapatan per bulan, pengalaman menggunakan internet, pengalaman memiliki handphone, lokasi akses internet paling sering, durasi penggunaan internet, dan tujuan penggunaan internet.

**Tabel 1.** Profil Responden

Karakteristik	Persentase (%)	Karakteristik	Persentase (%)
<b>Usia (Tahun)</b>	17-25	<b>Pendapatan/ bulan</b>	< Rp 1.000.000
	26-35		Rp 1.000.001 - Rp2.000.000
	36-45		Rp 2.000.001 - Rp3.000.000
	46-55		Rp 3.000.001 - Rp4.000.000
	>55		Rp 4.000.001 - Rp5.000.000
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	> Rp 5.000.001	22,7 %
<b>Jenis Kelamin</b>	Wanita	<b>Total</b>	<b>100 %</b>
	Pria		
	42 %	<b>Pengalaman Internet (tahun)</b>	Tidak ada
<b>Total</b>	<b>100 %</b>		1-3
<b>Pendidikan Terakhir</b>	SD		4-6
	SMP		7-9
	SMA	>9	
	Diploma	<b>Total</b>	
S1	57,3 %	<b>Pengalaman Memiliki Handphone (tahun)</b>	Tidak ada
	10 %	S2	1-3
	3,3 %	S3	4-6
<b>Total</b>	<b>100 %</b>		7-9
<b>Pekerjaan</b>	Pegawai Negeri Sipil		>9
		8,7 %	
			86 %



	Karyawan BUMN	4,7 %	<b>Total</b>	<b>100 %</b>
	Karyawan swasta	26,7 %	<b>Lokasi Akses Internet</b>	Tidak ada -
	Guru	6 %	Rumah	20 %
	Dosen	2 %	Kantor	11,3 %
	Pelajar/ Mahasiswa	22 %	Warnet	-
	Wiraswasta	16,7 %	Kampus	4 %
	Tidak bekerja	7,3 %	Dimana saja	64,7 %
	Lainnya	6 %	<b>Total</b>	<b>100 %</b>
	<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>Penggunaan Internet(jam/minggu)</b>	< 7 jam 6 %
<b>Status Perkawinan</b>	Belum menikah	50,7 %	7-35 jam	13,3 %
	Sudah menikah	46 %	42-70 jam	47,3 %
	Janda/Duda	2,7 %	>70 jam	33,3 %
	Tidak menikah	0,7 %	<b>Total</b>	<b>100 %</b>
	<b>Total</b>	<b>100 %</b>		

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2024

## Pengujian Instrumen Penelitian

### Convergent Validity

Seluruh hasil pengujian *convergent validity* terhadap seluruh variabel memenuhi persyaratan yaitu nilai *outer loading* > 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dari seluruh variabel yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *perceived risk*, *facilitating conditions*, *computer self-efficacy*, *trust*, *attitude*, dan *behavioral intention* telah dinyatakan valid sehingga dapat dilanjutkan ke tahapan selanjutnya yaitu pengujian AVE (*Average Variance Extracted*).

### Average Variance Extracted (AVE)

Berdasarkan data dari tabel 4.20 dapat dilihat bahwa nilai AVE dari variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *perceived risk*, *facilitating conditions*, *computer self-efficacy*, *trust*, *attitude*, dan *behavioral intention* telah memenuhi persyaratan minimal AVE dengan nilai > 0,70. Hal ini mengindikasikan bahwa keseluruhan konstruk yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki validitas yang baik, sehingga pengujian dapat dilanjutkan ke uji *discriminant validity*.

**Tabel 2** Hasil Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Extracted (AVE)	Variance
<i>Performance Expectancy</i>	0,838	
<i>Effort Expectancy</i>	0,787	
<i>Social Influence</i>	0,776	
<i>Perceived Risk</i>	0,861	
<i>Facilitating Conditions</i>	0,813	
<i>Computer Self-Efficacy</i>	0,958	
<i>Trust</i>	0,834	
<i>Attitude</i>	0,873	
<i>Behavioral Intention</i>	0,914	

Sumber: Output SmartPLS 3.9.2, 2024

### **Discriminant Validity**

Pengujian *discriminant validity* menggunakan *cross loading construct* untuk melihat korelasi *construct*. Pernyataan indikator akan dinyatakan valid jika korelasi *construct* pada item pengukuran lebih besar dibandingkan ukuran *construct* lainnya. Nilai korelasi dari setiap indikator pada variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *perceived risk*, *facilitating conditions*, *computer self-efficacy*, *trust*, *attitude*, dan *behavioral intention* memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan korelasi antar indikator pada variabel lainnya. Tahap selanjutnya dalam pengujian *discriminant validity* adalah dengan membandingkan *Square Root of Average Variance Extracted (AVE)* pada setiap variabel dengan hubungan antara variabel dengan variabel lainnya pada model. Model memiliki nilai *discriminant validity* yang baik jika akar AVE untuk setiap AVE pada setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antar konstruk dengan konstruk yang lainnya.

### **Fornell-Lacker Criterion**

Nilai akar AVE dari setiap variabel yang terdiri dari variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *perceived risk*, *facilitating conditions*, *computer self-efficacy*, *trust*, *attitude*, dan *behavioral intention*, lebih besar daripada korelasi antara variabel dengan variabel lainnya. Sehingga dapat diartikan indikator-indikator pada seluruh variabel dinyatakan valid berdasarkan pengujian *discriminant validity* dengan melihat akar dari *Average Variance Extracted (AVE)*.

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

Nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* untuk seluruh variabel, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *perceived risk*, *facilitating conditions*, *computer self-efficacy*, *trust*, *attitude*, dan *behavioral intention* memiliki nilai >0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dinyatakan *reliable*.

### R-Square

Nilai *r-square* dari variabel *attitude* sebesar 0,556 atau 55,6%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi antara variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel *attitude* sebesar 55,6% sedangkan 44,4 % lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai *r-square* dari variabel *behavioral intention* diketahui sebesar 0,560 atau 56%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi antara variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel *behavioral intention* sebesar 56% sedangkan 44% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai *r-square* dari variabel *effort expectancy* diketahui sebesar 0,155 atau 15,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi antara variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel *effort expectancy* sebesar 15,5% sedangkan 84,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 3** Hasil R-Square

	R Square	R Square Adjusted
<i>Attitude</i>	0,556	0,537
<i>Behavioral Intention</i>	0,560	0,551
<i>Effort Expectancy</i>	0,155	0,150

Sumber: Output SmartPLS 3.9.2, 2024

### Pengujian Hipotesis

Hipotesis H1 *Performance Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK. Hasil pengujian hipotesis H1 dalam tabel 4 menunjukkan H1 memiliki nilai *P-value* sebesar 0,001`yang lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 dengan nilai konstanta sebesar 0,249. Hal ini membuktikan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK sehingga H1 diterima.

Hipotesis H2 *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK. Hasil pengujian hipotesis H2 dalam tabel 4 menunjukkan H2 memiliki nilai *P-value* sebesar 0,111`yang lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 dengan nilai konstanta sebesar 0,130. Hal ini membuktikan bahwa *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK sehingga H2 ditolak.

**Tabel 4** Output Path Coefficients

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>	<b>Ket</b>
PE -> ATT	0,249	0,250	0,075	3,314	<b>0,001</b>	Signifikan
EE-> ATT	0,130	0,133	0,081	1,597	<b>0,111</b>	Tidak signifikan
SI -> ATT	0,038	0,035	0,072	0,527	<b>0,598</b>	Tidak signifikan
PR -> ATT	0,017	0,006	0,064	0,264	<b>0,792</b>	Tidak signifikan
FC -> EE	0,394	0,387	0,102	3,873	<b>0,000</b>	Signifikan
FC -> BI	0,133	0,131	0,084	1,586	<b>0,113</b>	Tidak signifikan
CSE -> ATT	0,307	0,312	0,068	4,479	<b>0,000</b>	Signifikan
T-> ATT	0,274	0,256	0,076	3,621	<b>0,000</b>	Signifikan
T-> BI	0,265	0,270	0,076	3,476	<b>0,001</b>	Signifikan
ATT -> BI	0,482	0,478	0,106	4,545	<b>0,000</b>	Signifikan

Sumber: Output SmartPLS 3.9.2, 2024

Hipotesis H3 *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK. Hasil pengujian hipotesis H3 dalam tabel 4 menunjukkan H3 memiliki nilai P-value sebesar 0,598`yang lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 dengan nilai konstanta sebesar 0,038. Hal ini membuktikan bahwa *Social Influence* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK sehingga H3 ditolak.

Hipotesis H4 *Perceived Risk* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK. Hasil pengujian hipotesis H4 dalam tabel 4 menunjukkan H4 memiliki nilai P-value sebesar 0,792`yang lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 dengan nilai konstanta sebesar 0,017. Hal ini membuktikan bahwa *Perceived Risk* tidak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK sehingga H4 ditolak.

Hipotesis H5 *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Effort Expectancy* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK. Hasil pengujian hipotesis H5 dalam tabel 4 menunjukkan H5 memiliki nilai P-value sebesar 0,000`yang lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 dengan nilai konstanta sebesar 0,394. Hal ini membuktikan bahwa *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Effort Expectancy* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK sehingga H5 diterima.

Hipotesis H6 *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

*Behavioral Intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK. Hasil pengujian hipotesis H6 dalam tabel 4 menunjukkan H6 memiliki nilai P-value sebesar 0,113` yang lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 dengan nilai konstanta sebesar 0,133. Hal ini membuktikan bahwa *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK sehingga H6 ditolak.

Hipotesis H7 *Computer Self-Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK. Hasil pengujian hipotesis H7 dalam tabel 4 menunjukkan H7 memiliki nilai P-value sebesar 0,000` yang lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 dengan nilai konstanta sebesar 0,307. Hal ini membuktikan bahwa *Computer Self-Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK sehingga H7 diterima.

Hipotesis H8 *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK.

Hasil pengujian hipotesis H8 dalam tabel 4 menunjukkan H8 memiliki nilai P-value sebesar 0,000` yang lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 dengan nilai konstanta sebesar 0,274. Hal ini membuktikan bahwa *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK sehingga H8 diterima.

Hipotesis H9 *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK. Hasil pengujian hipotesis H9 dalam tabel 4 menunjukkan H9 memiliki nilai P-value sebesar 0,001` yang lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 dengan nilai konstanta sebesar 0,265. Hal ini membuktikan bahwa *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK sehingga H9 diterima.

Hipotesis H10 *Attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK. Hasil pengujian hipotesis H10 dalam tabel 4 menunjukkan H10 memiliki nilai P-value sebesar 0,000` yang lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 dengan nilai konstanta sebesar 0,482. Hal ini membuktikan bahwa *Attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK sehingga H10 diterima.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *behavioral intention* masyarakat untuk menggunakan layanan *e-government* yang dikenal dengan SI RANCAK dari Disdukcapil Kota Padang. Terdapat 10 hipotesis yang diuji menggunakan Structural Equation Modelling dengan SmartPLS 3.0 terhadap variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *perceived risk*, *facilitating conditions*, *computer self-efficacy*, *trust*, *attitude*, dan *behavioral intention*. Hasil dari

penelitian ini mengidentifikasi 6 dari 10 hipotesis yang diuji diterima yaitu H1, H5, H7, H8, H9, dan H10, sedangkan 4 hipotesis lainnya ditolak yaitu H2, H3, H4, dan H6.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *computer self-efficacy* dan *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude* masyarakat non-user untuk menggunakan e-government SI RANCAK. Hasil penelitian juga menunjukkan *attitude* dan *trust* menjadi faktor penting yang sangat mempengaruhi *behavioral intention*. Masyarakat non-user akan menggunakan SI RANCAK jika SI RANCAK dapat membantu mereka menyelesaikan pengurusan administrasi kependudukan lebih cepat dan adanya jaminan keamanan dan perlindungan terhadap data pribadi masyarakat. Oleh karena itu pemerintah diharapkan mampu menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung agar pengurusan administrasi dapat diselesaikan dengan cepat. Penyediaan pusat bantuan atau *helpdesk* akan membantu masyarakat yang mengalami kendala ketika menggunakan SI RANCAK. Selain itu, terkait *trust* masyarakat, pemerintah dapat meningkatkan keamanan sistem SI RANCAK dan memberikan penjaminan terhadap masyarakat bahwa data pribadi mereka tidak akan disalahgunakan oleh pihak manapun. Terkait *computer self-efficacy*, pemerintah dapat memberikan dukungan berupa sosialisasi mengenai SI RANCAK baik secara offline maupun online di media sosial.

Hasil penelitian juga menemukan bahwa *facilitating conditions* mempengaruhi *effort expectancy* masyarakat non-user untuk menggunakan SI RANCAK. Hal ini berarti dengan semakin baiknya fasilitas, sarana dan prasarana yang tersedia maka akan memudahkan masyarakat untuk menggunakan layanan SI RANCAK. Oleh karena itu, untuk mendukung *intention* masyarakat menggunakan e-government, pemerintah diharapkan memberikan dukungan dan mengalokasikan dana khusus untuk pembangunan infrastruktur teknologi informasi yang memadai sehingga penerapan aplikasi e-government dapat diberikan dengan maksimal kepada masyarakat.

Namun di sisi lain hasil penelitian ini juga menemukan bahwa *effort expectancy* tidak mempengaruhi *attitude*. Hasil penelitian juga menemukan bahwa *social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *attitude*. Selain itu tidak ditemukan adanya pengaruh signifikan antara *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention*. Hal ini dikarenakan mayoritas respondennya adalah masyarakat yang memiliki gelar sarjana dan tinggal di perkotaan. Mereka memiliki pengetahuan dalam penggunaan teknologi dan infrastruktur serta sudah familiar dengan cara menggunakannya, sehingga mereka dapat menggunakan layanan e-government tanpa melihat *facilitating conditions* sebagai hambatan. Pada penelitian ini mayoritas responden memiliki gelar sarjana. Terdapat 57,3% responden berpendidikan S1, 10% responden yang berpendidikan S2 dan 3,3% responden yang berpendidikan S3. Semua responden merupakan masyarakat yang tinggal di Kota



Padang.

Terdapat beberapa keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini dan diharapkan dapat menjadi sebuah perbaikan pada penelitian selanjutnya di masa yang akan datang. Keterbatasan dalam penelitian ini hanya berfokus pada *behavioral intention* masyarakat yang memiliki KK Kota Padang dan merupakan non-user atau bukan pengguna dari layanan SI RANCAK. Penelitian ini hanya melibatkan beberapa variabel dalam menganalisa *behavioral intention* individu, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *perceived risk*, *facilitating conditions*, *computer self-efficacy*, *trust* dan *attitude*, terbatasnya jumlah responden yang dapat merepresentasikan masyarakat non-user SI RANCAK di Kota Padang, yaitu hanya berjumlah 150 orang responden serta terbatasnya waktu dan tenaga peneliti dalam pengumpulan serta pengolahan data penelitian.

Penelitian ini berkontribusi terhadap perkembangan model UMEGA yang digunakan untuk melihat bagaimana penerimaan masyarakat terhadap suatu e-government. Hasil penelitian ini mendukung temuan bahwa *performance expectancy*, *computer self-efficacy* dan *trust* merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi *attitude* secara signifikan. *Facilitating condition* mempengaruhi *effort expectancy* secara signifikan dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap *attitude*. Selain itu, *attitude* dan *trust* menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi *behavioral intention* masyarakat untuk menggunakan e-government. Namun di sisi lain hasil penelitian ini juga menemukan bahwa *effort expectancy*, *social influence* dan *perceived risk* tidak mempengaruhi *attitude* serta tidak adanya pengaruh signifikan antara *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention*. Hasil ini berbeda dari hipotesis yang dikemukakan. Objek pada penelitian ini merupakan *voluntary e-government system*. Kewajiban untuk menggunakan suatu sistem diperkirakan mempengaruhi hasil, maka diperlukan adanya penelitian lebih lanjut mengenai hal tersebut.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi *behavioral intention* individu untuk menggunakan suatu sistem baru baik itu e-government atau objek lainnya, memperluas atau mengganti objek instansi atau daerah yang akan diteliti selain Disdukcapil Kota Padang, membandingkan antara pengguna (*user*) dengan bukan pengguna (*non-user*) untuk melihat apakah ada perbedaan diantara keduanya, menambah jumlah sampel yang digunakan agar hasil penelitian selanjutnya dapat menghasilkan data yang lebih representatif serta dapat mengembangkan instrument penelitian yang lebih baik dalam mengukur *behavioral intention* individu untuk menggunakan sistem e-government atau sistem lainnya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan analisis, penelitian ini menegaskan bahwa faktor-faktor seperti harapan kinerja, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, risiko persepsi, kondisi fasilitas, *self-efficacy* komputer, dan kepercayaan memainkan peran kunci dalam membentuk sikap dan niat perilaku masyarakat Kota Padang terhadap penggunaan layanan *e-government* melalui SI RANCAK. Sikap yang positif terkait dengan layanan ini dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kepercayaan, keyakinan pada kemampuan penggunaan komputer, dan persepsi atas kinerja layanan. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan *adopsi e-government* di Kota Padang perlu memperhatikan faktor-faktor ini secara holistik dalam merancang strategi dan implementasi layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Almaiah, M. A., & Nasereddin, Y. (2020). Factors influencing the adoption of e-government services among Jordanian citizens. *Electronic Government*, 16(3), 236–259. <https://doi.org/10.1504/EG.2020.108453>
- Altin, M., & Yilmaz, R. (2022). Adoption of Cloud-Based Accounting Practices in Turkey: An Empirical Study. *International Journal of Public Administration*, 45(11), 819–833. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1894576>
- Atviarni. (2023). *Disdukcapil Kota Padang Ajak Warga Gunakan Aplikasi Si Rancak*. HARIANHALUAN.ID.
- Avazov, S., & Lee, S. (2022). E-Government Services Adoption in Uzbekistan: An Empirical Validation of Extended Version of the Unified Model of Electronic Government Acceptance (UMEGA). *Journal of Policy Studies*, 37(3), 17–39. <https://doi.org/10.52372/jps37302>
- Burhanuddin, Badruddin, S., & Yapid, B. M. (2019). Determinants of citizen's intention to use online e-government services: A validation of umega model. *Polish Journal of Management Studies*, 20(1), 119–128. <https://doi.org/10.17512/pjms.2019.20.1.10>
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*, 34(2), 211–230. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.001>
- HUMAS MENPANRB. (2022). *Indonesia Naik 11 Peringkat Hasil Survei e-Government PBB*.
- Ilyas, H. (2023). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DALAM PENERBITAN KTP-el BERBASIS DIGITAL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG. In *Repository IPDN*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Kementerian Dalam Negeri. (2023). *Visualisasi Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri - Dukcapil*.
- Khurshid, M. M., Zakaria, N. H., Rashid, A., Ahmed, Y. A., & Shafique, M. N. (2019). Adoption of Transactional Service in Electronic Government – A Case of Pak-Identity Service. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 11701 LNCS, 439–450. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-29374-1\\_36](https://doi.org/10.1007/978-3-030-29374-1_36)
- 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>
- Nookhao, S., & Kiattisin, S. (2023). Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective. *Heliyon*, 9(8).

<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944>

- Pritami, I. F., & Syamsir. (2023). Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Si Rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 16215–16226.
- Pujani, V. (2021). Mobile health systems in Indonesia: A study of the impact of information quality, trust, and use on user satisfaction. *E-Business In The 21st Century: Essential Topics And Studies (Second Edition)*, 291–308. [https://doi.org/10.1142/9789811231841\\_0012](https://doi.org/10.1142/9789811231841_0012)
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view. *Information Systems Frontiers*, 19(3), 549–568. <https://doi.org/10.1007/s10796-015-9613-y>
- Sekaran, U. & R. B. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. In *John Wiley & Sons Ltd (Seventh)*. John Wiley & Sons Ltd. <https://doi.org/10.1108/lodj-06-2013-0079>
- United Nations. (2022). *United Nations E-Government Survey 2022*.
- Verkijika, S. F., & De Wet, L. (2018). E-government adoption in sub-Saharan Africa. *Electronic Commerce Research and Applications*, 30(May), 83–93. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2018.05.012>
- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., & Hidyati, M. (2021). Taxpayer Behavior in Using E-Vehicle in Indonesia. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 31(3), 378–391. <https://doi.org/10.14329/APJIS.2021.31.3.378>