

**PENILAIAN TINGKAT *DIGITAL TRUST* MASYARAKAT LAMPUNG
TERHADAP PENYELENGGARAAN *E-GOVERNMENT* GUNA
MEREALISASIKAN *SMART GOVERNMENT***

(Skripsi)

Oleh

**MUHAMMAD FARHAN AGUSTINO
NPM. 2016041038**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

**PENILAIAN TINGKAT *DIGITAL TRUST* MASYARAKAT LAMPUNG
TERHADAP PENYELENGGARAAN *E-GOVERNMENT* GUNA
MEREALISASIKAN *SMART GOVERNMENT***

Oleh

MUHAMMAD FARHAN AGUSTINO

Skripsi

**Sebagai Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

PENILAIAN TINGKAT *DIGITAL TRUST* MASYARAKAT LAMPUNG TERHADAP PENYELENGGARAAN *E-GOVERNMENT* GUNA MEREALISASIKAN *SMART GOVERNMENT*

Oleh

MUHAMMAD FARHAN AGUSTINO

Transformasi digital pada tata kelola pemerintahan menuntut kepercayaan masyarakat sebagai fondasi utama penyelenggaraan *e-government* dan perwujudan *smart government*. Namun, tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah cenderung menurun sejak tahun 1960-an dan ditambah dengan banyaknya kejadian *cyber-attack* di lini penting pemerintahan di banyak negara, tak terkecuali Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat *digital trust* masyarakat Lampung terhadap aplikasi *e-government* seperti Peduli Lindungi/Satu Sehat, E-KTP/Identitas Kependudukan Digital (IKD), dan JMO (Jamsostek Mobile). Pendekatan penelitian adalah kuantitatif deskriptif dengan paradigma positivistik. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 153 orang yang tersebar di berbagai wilayah Lampung. Penilaian *digital trust* dilakukan melalui tiga variabel utama: tipe *digital trust* (mekanikal dan relasional), teori konfirmasi-ekspektasi (persepsi, ekspektasi, kepuasan), dan *Framework of Trust in Smart Government Services* (aspek teknologi, pemerintah, dan keterlibatan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Lampung memiliki tingkat *digital trust* sebesar 78% dan tergolong “percaya” terhadap penyelenggaraan *e-government*, meskipun masih terdapat kekhawatiran terhadap hal hal seperti keamanan data, kualitas sistem informasi, pelayanan optimal, dan pengetahuan masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan literasi digital, transparansi informasi, serta optimalisasi keterlibatan publik dalam perancangan dan evaluasi layanan digital pemerintahan.

Kata Kunci: *Digital trust, e-Government, Smart Service*, kepercayaan masyarakat, Lampung

ABSTRACT

DIGITAL TRUST LEVEL ASSESSMENT OF LAMPUNG COMMUNITY TOWARDS THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT TO REALIZE SMART GOVERNMENT

By

MUHAMMAD FARHAN AGUSTINO

Digital transformation in governance demands public trust as the main foundation of e-government implementation and smart government realization. However, the level of public trust in the government has tended to decline since the 1960s and is compounded by the numerous cyber-attacks in key government lines in many countries, including Indonesia. This study aims to assess the level of digital trust of the Lampung community towards e-government applications such as Peduli Lindungi/Satu Sehat, E-KTP/Digital Population Identity (IKD), and JMO (Jamsostek Mobile). The research approach is quantitative descriptive with a positivistic paradigm. The sampling technique used is purposive sampling, with a total of 153 respondents spread across various regions of Lampung. The digital trust assessment is carried out through three main variables: types of digital trust (mechanical and relational), confirmation-expectation theory (perception, expectation, satisfaction), and the Framework of Trust in Smart Government Services (technology, government, and engagement aspects). The research results show that Lampung residents have a digital trust level of 78% and are considered "trusting" in e-government implementation, although concerns remain regarding issues such as data security, information system quality, optimal service delivery, and public knowledge. This study recommends improving digital literacy, information transparency, and optimizing public involvement in the design and evaluation of digital government services.

Keywords: *Digital trust, e-Government, Smart Service, public trust, Lampung*

Judul Skripsi : **PENILAIAN TINGKAT *DIGITAL TRUST* MASYARAKAT LAMPUNG TERHADAP PENYELENGGARAAN *E-GOVERNMENT* GUNA MEREALISASIKAN *SMART GOVERNMENT***

Nama Mahasiswa : **Muhammad Farhan Agustino**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2016041038**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Simon Sumanjaya H., S.A.N., M.PA.
NIP. 19810628 200501 1 003

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Dr. Susana Indriyati, S. IP., M. Si.
NIP. 19700914 200604 2 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.PA.

Penguji : Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si

NIP. 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 09 Januari 2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 9 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Farhan Agustino
NPM. 2016041038

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Muhammad Farhan Agustino yang lahir di Kota Bandar Lampung pada tanggal 27 Agustus 2002. Penulis merupakan putra kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Rudi Abdullah dan Ibu Syelfina Octriani. Pendidikan formal yang sudah dilalui oleh penulis berawal dari Taman Kanak-Kanak (TK) Taruna Jaya, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 02 Perumnas Way Halim, Kota Bandar Lampung. Lalu melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 01 Bandar Lampung dan melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas/ Kejuruan di SMK Negeri 04 Bandar Lampung. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri di Provinsi Lampung, yaitu Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN dengan mengambil Jurusan Administrasi Negara yang berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif di organisasi internal kampus. Dalam organisasi internal, penulis mengikuti Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara sebagai anggota bidang Data dan Informasi dari tahun 2021 hingga 2022, penulis juga aktif berorganisasi di Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) *English Society* (ESo) Universitas Lampung dari tahun 2021 sampai tahun 2023 sebagai anggota *Public Relation*.

Pada Januari – Februari tahun 2023, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kampung Gunung Waras, Kecamatan Pakuan Ratu, Kabupaten Way Kanan selama 40 hari. Selanjutnya, penulis mengikuti kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yaitu Magang di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung pada bulan Februari – Agustus tahun 2023. Penulis juga pernah mengikuti kegiatan *volunteer* “*Mask for All*” yang diselenggarakan oleh *DoSomething.org* pada tahun 2021.

Pengalaman lainnya yang pernah penulis lakukan diantaranya presenter dan *Master of Ceremony* (MC) di beberapa acara kampus seperti *the 3rd Universitas Lampung International Conference on Social Sciences (ULICoSS)* dan *IAPA 2022 Annual International Conference and International Indonesia Conference on Interdisciplinary Studies (IICIS)*. Selama berkuliah di Universitas Lampung, penulis telah meraih berbagai penghargaan baik di tingkat nasional maupun internasional. Salah satu prestasi internasional yang pernah penulis raih adalah *Gold Medal* dan *IYSA SEMI GRAND AWARD* pada *World Invention Competition and Exhibition 2023* dan masih banyak lagi penghargaan dengan berbagai kategori juara di tingkat nasional dan internasional. Saat ini, penulis sedang bekerja di Perum BULOG Kantor Cabang Metro sebagai staff Gudang Ganjar Agung.

MOTTO

مَا وَدَّعَكَ رَبُّكَ وَمَا قَلَىٰ

*“Tuhanmu (Nabi Muhammad) tidak meninggalkan dan tidak (pula)
membencimu.”*

(QS. Adh-Dhuha: 3)

*“Now for a lesson, you may have heard these words before, but I’ll teach you
what they really mean, GO BEYOND...PLUS ULTRA!”*

(All Might, My Hero Academia)

“You are much stronger than you think you are, trust me.”

(Superman)

*“For what is a man
What has he got
If not himself
Then he has naught
To say the things, he truly feels
And not the words of one who kneels
The record shows I took the blows
And did it my way.”*

(Frank Sinatra, My Way)

PERSEMBAHAN



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita, hamba-Nya. Atas izin-Nya pula lah, penulis mendapatkan kemudahan dan kelancaran untuk menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur. Dengan ketulusan hati, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

Papa Rudi Abdullah dan Mama Syelfina Octriani,

yang senantiasa memberikan kasih sayang, pengorbanan, dan memastikan yang terbaik kepada penulis. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Papa dan Mama atas seluruh doa yang senantiasa dilangitkan, segala dukungan dan harapan, serta limpahan pengorbanan yang tulus dari hati yang paling dalam, yang telah mengiringi penulis untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana ini dengan baik dan penuh kebanggaan. Penulis sangat bersyukur kepada Allah SWT kerana memiliki orang tua yang selalu mendukung, mendampingi dengan penuh sukacita, serta selalu menghadirkan ketulusan dan kelapangan hati terhadap penulis. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan dan pengorbanan Papa dan Mama dengan pahala yang mengalir tanpa henti, kesehatan yang hakiki lahir dan batin, serta senantiasa diberikan kebahagiaan dunia dan akhirat.

Anjengku Fadel dan Adikku Ferdy

yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan arahan kepada penulis, memberikan dukungan moril dan materil, serta membantu penulis dalam hal apapun. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Anjeng dan Edy atas seluruh kasih sayang dan dukungan kalian. Semoga Allah SWT selalu memberikan yang terbaik bagi kita sebagaimana Ridha-Nya.

Saya sendiri, Muhammad Farhan Agustino yang telah berjuang sejauh ini

SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT., atas limpahan karunia, berkat, dan kasih sayang-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“Penilaian Tingkat *Digital Trust* Masyarakat Lampung Terhadap Penyelenggaraan *E-Government* Guna Merealisasikan *Smart Governement*”** ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat beserta salam tak lupa senantiasa dijunjung tinggi kepada pemimpin kita, baginda Nabi Muhammad SAW., beserta keluarga, sahabat, dan umatnya. Aamiin yaa Rabbal ‘Aalamiin.

Penulis menyadari bahwa pada proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini mengalami banyak hambatan dan berbagai kesalahan, namun atas bantuan, bimbingan, dan kerja sama dari berbagai pihak dan tentunya izin Allah SWT, sehingga permasalahan tersebut bisa diselesaikan. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT., Tuhan Yang Maha Segalanya, atas seluruh limpahan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara 2021 – 2025. Terima kasih atas seluruh dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini. Semoga ibu senantiasa diberikan kesehatan, kelancaran, dan kemudahan dalam segala hal.
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara 2021 - 2025. Terima kasih atas seluruh ilmu, dukungan, dan nasihat yang diberikan kepada penulis. Terima kasih pula telah mempercayai penulis untuk mengisi beberapa *event* nasional maupun internasional kampus. Semoga ibu senantiasa diberikan kesehatan, kelancaran, dan kemudahan dalam segala hal.
4. Bapak Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.PA., selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas seluruh bimbingan dan masukan bapak dalam pengerjaan

skripsi ini, sehingga penulis selalu *on-the-right-track*, meskipun kadangkala tertunda oleh pekerjaan. Semoga bapak selalu diberikan kesehatan dan Ridha Allah SWT., dalam mengerjakan apapun.

5. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si., selaku dosen penguji, terima kasih atas segala pertanyaan, bimbingan, dan *insight* yang sangat berharga selama pengerjaan dan seminar skripsi ini. Semoga bapak senantiasa mendapatkan kesehatan dan Ridha Allah SWT., dalam mengerjakan apapun.
6. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturiani, M, Si., selaku dosen Pembimbing Akademik sekaligus ibu bagi penulis di kampus. Terima kasih atas segala bimbingan dan motivasi yang telah ibu berikan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi panutan dalam setiap diskusi dan keluh kesah yang penulis sampaikan selama perkuliahan. Terima kasih pula telah percaya pada setiap keinginan dan cita cita yang ingin penulis wujudkan, meskipun terkadang merepotkan dan tidak sesuai. Terima kasih, Ibu Indri. Tidak ada yang bisa penulis berikan untuk menandingi kebaikan ibu selama perkuliahan, melainkan doa doa terbaik yang dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa kepada ibu.
7. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih atas segala ilmu dan pembelajaran yang diberikan kepada penulis selama proses perkuliahan ini. Semoga ilmu yang penulis peroleh dapat menjadi bekal di kehidupan selanjutnya. Semoga apa yang telah bapak dan ibu dosen berikan dapat menjadi ladang pahala dan membawa keberkahan dalam kehidupan.
8. Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung, terima kasih atas semua bantuan dari awal penulis perkuliahan hingga tahap akhir kelulusan.
9. Papa ku Rudi Abdullah dan Mama ku Syelfina Octriani, terima kasih atas segala kasih sayang dan cinta papa dan mama kepada penulis. Terima kasih selalu mengusahakan yang terbaik dan merayakan seluruh liku perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas seluruh doa doa tertulis Papa dan Mama yang mampu menantang langit hingga penulis selalu merasa aman atas apapun yang akan terjadi dan yang sudah terlewatkan. Terima kasih Papa dan Mama. *I would choose you guys again in every lifetime.*

10. Anjeng ku Muhammad Fadel Ramadhan dan Adik ku Muhammad Ferdy Maulid, terima kasih atas seluruh dukungan dan bantuan yang kalian berikan sepanjang hidup penulis. Terima kasih telah membuat kehidupan penulis menjadi lebih seru dan berwarna. Rumah kita akan selalu menarik jika kita semua berkumpul ria bersama. Semoga kita bertiga mampu sukses dunia dan akhirat membanggakan Papa dan Mama. *I would choose you guys again in every lifetime.*
11. Araf Iqbal Islamy, terima kasih atas pertemanan yang tulus dan sefrekuensi selama ini. Terima kasih sudah menjadi tempat keluh kesah dan *emergency call* untuk penulis di kala bosan dan jenuhnya kehidupan. Untuk saat ini, semoga kau sukses mendapat pekerjaan yang terbaik. Juga, semoga pertemanan kita panjang umurnya dan selalu serta mulia, sampai kita sukses sebagaimana yang kita impikan dari dulu.
12. Muhammad Agung Anggara, terima kasih atas pertemanan yang tulus dan sefrekuensi selama ini. Terima kasih sudah menjadi tempat keluh kesah dan *emergency call* untuk penulis di kala bosan dan jenuhnya kehidupan. Tidak menyangka ada banyak sendi dalam kehidupan kita yang bersenggolan dan justru menambah erat pertemanan kita. Untuk saat ini, semoga kau sukses di NTT dan semoga pertemanan kita panjang umurnya dan selalu serta mulia, sampai kita sukses dengan impian masing masing yang suka kita bahas di Masjid FISIP Unila dan telepon tengah malam kita.
13. Ando Teguh Pratama (TP) dan teman teman Akuntansi 3 SMKN 4 Bandar Lampung, terima kasih atas pertemanan yang sangat seru semasa kita SMK sampai saat ini. Meskipun kita sudah jarang kumpul, tetapi rasa asyiknya selalu hadir ketika kita berjumpa lagi. Semoga pertemanan kita panjang umurnya dan selalu serta mulia, sampai kita sukses dengan impian masing masing.
14. Teman teman Ilmu Administrasi Negara angkatan 2020, terkhusus Wikke, Meiha, Yurisman, Dinda, Halwa, Amel, Putu, Indra, Yokie, dan lainnya, terima kasih atas pertemanan yang kompak semasa perkuliahan. Semoga hubungan baik ini bisa terus terjalin hingga akhir masa.
15. Adik tingkat terbaik, Rizki Amelia, Shafwan Assalam, dan kawan kawan, terima kasih sudah banyak membantu penulis dalam diskusi selama

perkuliahan, dari lomba hingga skripsi. Semoga semesta membawa kalian sukses dalam setiap langkah kehidupan kalian.

16. Senior dan teman teman *English Society* (ESo), Kak Bonny, Kak Nurul, Kak Irma, Dita, Hasyika, Adysti, Heriyanto, Khanza, Maritza dan lainnya, terima kasih telah memberikan kesempatan berharga bagi penulis untuk menguji kebolehan *English Speaking* penulis, sehingga mampu menjuarai salah satu lomba tersohor UI.
17. Teman teman KKN GWC, Tegar, Ojan, Ane, Fadilla, Vira, Annisa, Assyifa, Arya, Akbar, Diwa, Andini, Rica, dan Kak Najunda, terima kasih telah menjadi keluarga yang keren selama 40 hari KKN. Semoga kita bisa berkemu lagi di ketidaksengajaan berikutnya.
18. Teman Magang PT Taspen (Persero) KC Bandar Lampung sekaligus teman kuliah, Meiha dan Ajul, terima kasih sudah menjadi teman magang dan kuliah yang asyik dan kompak sampai dengan akhir masa magang. Semoga kalian dimudahkan dalam meraih kesuksesan.
19. Keluarga besar PT Taspen (Persero) KC Bandar Lampung, Kak Azhari, Mba Esti, Mba Alfi, Pak Daniel, dan lainnya, terima kasih sudah menerima dan membimbing penulis semasa magang.
20. Keluarga besar Perum BULOG kanwil Lampung, terkhusus KC Metro, Mba Dinda, Pak Jainudin, Pak Harmein, Pak Balqi, Pak Idham, Pak Adi, Pak Ido, Pak Hengki, Mba Titin, Pak Azis dan lainnya, terima kasih sudah menerima, membimbing, dan memberikan kesempatan bagi penulis untuk menjalani kehidupan pekerjaan.
21. Teman teman penulis, Centrolap Family (Bani, Raja, Endy, Nabil, Yudha, Ajis, dkk), Sandi, Ajis Kasbun, Thoriq, Juan, Rudi, dan lainnya, terima kasih telah menjadi teman teman penulis. Meskipun jarang bertemu, semoga umur pertemanan kita bisa sepanjang masa.
22. Kepada *support system* penulis dikala suntuk mengerjakan skripsi ini, Tara Arts Family, PewDiePie, Grind Boys, ROG Ally dan *game game* ku, Sepeda Ku, dan seluruh *device* ku, terima kasih telah menemani penulis hingga saat ini.
23. Seluruh pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuan,

masuk, dan inspirasi yang diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal dengan apa yang telah diberikan kepada penulis kepada semua pihak tersebut. Hanya ucapan terima kasih dan doa yang dapat penulis berikan.

24. Untuk diri ku sendiri, tidak ada ucapan terima kasih yang melankolis, karena memang perjalanan kita belum selesai. Masih banyak usaha dan doa yang harus kita laksanakan dengan pantang berhenti di tengah derasnya rintangan yang berlalu lalang ini. Kita memang lemah, banyak ragu ragu, *overthinker*, cengeng, tapi jujur, hebat sekali kita bisa sampai di panggung ini. Semoga kita selalu kuat dan sabar dalam kehidupan, dengan dibantu oleh orang orang yang kita kasihi dan ridha-Nya. Sampai jumpa diseluruh harapan dan pencapaian kita berikutnya, Han, Gus, Yai.

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Kepercayaan Digital (<i>Digital Trust</i>)	12
2.3. <i>Electronic Government</i>	15
2.4. Permasalahan <i>e-Government</i> Indonesia	17
2.5. <i>Smart Government</i>	19
2.6. Teori Konfirmasi Ekspektasi	21
2.7. <i>Framework of Trust in Smart Government Services</i>	22
2.8. Kerangka Pikir	23
III. METODE PENELITIAN	25
3.1. Paradigma Penelitian	25
3.2. Pendekatan dan Metode Penelitian	26
3.3. Definisi Konsep	26
3.4. Definisi Operasional	29
3.5. Metode Pengumpulan data	32
3.5.1. Populasi	32
3.5.2. Sampel.....	32
3.5.3. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6. Metode Analisis Data.....	36
3.6.1. Uji Validitas	36
3.6.2. Uji Reliabilitas	37
3.6.3. Analisis Deskriptif Persentase	38

IV. PEMBAHASAN	40
4.1. Analisis Deskriptif	40
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	42
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Kabupaten/Kota Tempat Tinggal	44
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Teknologi/Internet	45
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi/Layanan Digital yang Diuji	46
4.2. Analisis Deskriptif Persentase	47
4.2.1 Deskriptif Variabel Tipe <i>Digital trust</i>	47
4.2.2 Deskriptif Variabel Teori Konfirmasi-Ekspektasi <i>Digital trust</i>	49
4.2.3 Deskriptif Variabel <i>Framework of Trust in Smart Government Services</i>	53
4.3. Hasil Penelitian	57
4.4. Analisis dan Pembahasan.....	60
V. KESIMPULAN.....	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	10
2. Beberapa Aplikasi atau Layanan <i>e-Government</i> untuk Masyarakat Indonesia	18
3. Definisi Operasional.....	29
4. Pedoman Pemberian Skor	35
5. Hasil Uji Validitas	36
6. Hasil Uji Reliabilitas	38
7. Tabel Kriteria Analisis Deskriptif Persentase	39
8. Karakteristik Jenjang Pendidikan Responden	42
9. Karakteristik Pekerjaan Responden	43
10. Karakteristik Kabupaten/Kota Tempat Tinggal Responden	44
11. Karakteristik Pengalaman Menggunakan Teknologi/Internet Responden	45
12. Karakteristik Pengguna Aplikasi/Layanan Digital yang Diuji.....	46
13. Frekuensi Jawaban Responden	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir	24
2. Diagram Kepercayaan Mekanikal.....	47
3. Diagram Kepercayaan Relasional	48
4. Diagram Persepsi	50
5. Diagram Ekspektasi	51
6. Diagram Kepuasan	52
7. Diagram Aspek Teknologi.....	53
8. Diagram Aspek Pemerintah	54
9. Diagram Keterlibatan	55

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada masa dunia yang terus bergerak ini, tuntutan dan kebutuhan transformasi digital yang disruptif dan memudahkan manusia pun semakin meningkat. Pihak-pihak seperti publik, privat, hingga pemerintah bersamaan memiliki *interest* yang setara terhadap transformasi untuk mengotomatisasi dan mendigitalisasi kebutuhan sehari-hari baik itu dalam hal penyimpanan data, informasi, transaksi, hingga kebutuhan sosial. Hal ini bersamaan dengan perilaku masyarakat modern yang menghendaki keinginannya untuk dapat terwujud secara lebih simpel dan pragmatis. Banyak sekali contoh konkrit terkait dengan aktivitas dan pekerjaan manusia yang dipermudah oleh adanya transformasi digital, baik itu dalam ranah pendidikan, kesehatan, komunikasi, dan banyak lainnya (Ramey, 2012).

Atas berkembangnya tuntutan dan kebutuhan transformasi digital tadi, tercipta dominasi teknologi seperti *artificial intelligence*, *cloud computing*, dan *big data* pada ranah digital pada masa ini. Kemudian mengubah aktivitas manusia dari yang sebelumnya berjalan secara konvensional menjadi lebih modern hingga akhirnya berpengaruh pada peradaban dan menciptakan *Digital Society* atau masyarakat digital. Selanjutnya, aktivitas dan layanan digital pun terus menerus berubah pada era ini, dimana belanja menjadi konsumsi, wisata menjadi rekreasi, transportasi menjadi skena kehidupan lainnya (Guo, 2022).

Dibandingkan dengan kehidupan tradisional, hal-hal konvensional seperti batasan spasial yang terbatas pada kondisi geografi, perbedaan waktu, dan lainnya semakin diburamkan oleh digitalisasi dalam masa ini, dikarenakan internet mampu mengkoneksikan semua orang melalui perangkat *mobile*.

Selanjutnya, transformasi digital juga membawa perubahan-perubahan yang signifikan pada teknologi itu sendiri, seperti perangkat yang semakin mengecil, aktivitas pemrosesan yang semakin cepat, biaya produksi yang lebih rendah, hingga kepada kecerdasan komputasi yang semakin canggih. Hal-hal ini tentunya akan membuka banyak peluang pada pembangunan digital bagi seluruh pemangku kepentingan, tidak terkecuali bagi pemerintah (Guo, 2022).

Pemerintah dalam hal ini dianggap sebagai penyedia pelayanan publik, dituntut untuk bisa terus beradaptasi dan bertransformasi dalam digitalisasi. Sebagaimana yang dikatakan sebelumnya bahwa masyarakat modern cenderung menginginkan kebutuhannya untuk dapat terpenuhi secara simpel dan pragmatis, pemerintah kemudian diwajibkan untuk ikut berpartisipasi dalam mengotomatisasi dan mendigitalisasi tata kelola didalamnya hingga kepada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, sehingga tuntutan masyarakat modern tersebut bisa terpenuhi.

Artikel Mckinsey & Company, menyatakan bahwa dengan mendigitalisasikan diri, pemerintah bisa menyediakan layanan yang mampu menjawab ekspektasi masyarakat dan sektor bisnis yang terus berevolusi, meskipun dalam kondisi anggaran yang ketat dan adanya peningkatan tantangan yang semakin kompleks. Selanjutnya, artikel ini mengestimasi bahwa dengan menggunakan teknologi terbaru, proses digitalisasi pemerintahan bisa menghasilkan lebih dari \$1 triliun per tahunnya di seluruh dunia (Corydon *et al.*, 2016).

Artikel rilisan *BusinessWorld* juga menyatakan bahwa digitalisasi akan membuat instansi lebih berhemat dikarenakan akan ada banyak pemotongan biaya, bisa mengurangi jejak dan lalu lintas karbon dikarenakan distribusi informasi bisa dilakukan secara *online*, meningkatkan produktivitas dengan *digital indexing*, hingga meningkatkan transparansi dari pemerintahan itu sendiri. Pendekatan-pendekatan digital pada pemerintahan ini kemudian akan

berimplikasi pada perbaikan layanan sosial yang diberikan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas hidupnya (Lauron & Stamboel, 2022). Oleh karena itu, perubahan tata kelola menuju digitalisasi ini memiliki urgensi nya sendiri dalam skena pemerintahan, terlebih sekarang ada istilah baru dalam pemerintahan, yaitu *smart government*.

Secara umum, *smart government* mengedepankan konsep pemanfaatan teknologi informasi komunikasi untuk membantu segala kegiatan yang dilakukan pemerintahan dalam ranah pelayanan. Konsep ini mengarah pada perbaikan interaksi antara pemerintah dan publik agar dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Mellouli, Luna-Reyes, dan Zhang melalui publikasi yang berjudul “*Smart government, citizen participation and open data*” pada tahun 2014. *Smart government* ini menjadi penting pada masa ini dikarenakan tuntutan zaman dan adanya *digital society* yang ingin kebutuhannya terwujud secara lebih modern, mudah, dan pragmatis, sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya.

Atas urgensi tersebut, sebagai bentuk upaya pemerintah pada transformasi digital, terciptanya *digital society*, serta tuntutan atas *smart government*, institusi kemudian merancang konsep baru dalam tata kelola dan pelayanan publik, yaitu *e-government*. Konsep ini kemudian didefinisikan sebagai satu langkah pemerintahan dalam menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam rangka penyediaan layanan publik yang lebih baik, memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintahan, serta mendorong partisipasi yang lebih besar dari masyarakat dalam proses pengambilan keputusan (Mensah *et al.*, 2020).

Artikel *United Nations* juga menambahkan bahwa pendefinisian atas kerangka *e-government* telah diperluas dengan menyertakan sektor bisnis dengan prinsip untuk memperbaiki tata kelola internal sektor publik melalui pengurangan biaya dan waktu transaksi sehingga dapat lebih mengintegrasikan alur kerja dan prosesnya serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya di seluruh agen sektor publik guna mencapai solusi

yang berkelanjutan (United Nations, 2022). Hal-hal ini mengindikasikan bahwa dengan penyelenggaraan *e-government*, pemerintah mampu memperkuat hubungan dengan semua pihak dan mencapai tuntutan publik dengan sarana digital.

Meskipun demikian, dikarenakan tujuan pelayanan adalah publik, pemerintah dihadapkan dengan tantangan baru di masa digitalisasi ini, yaitu kepercayaan. Kondisi sosial terkait kepercayaan ini telah berubah semenjak adanya eksistensi dan perkembangan masyarakat digital. Orang-orang menjadi lebih bergantung dengan teknologi digital dibandingkan masa-masa sebelumnya. Namun, ada satu fakta lain yang tidak bisa dihilangkan yaitu teknologi digital ini juga secara signifikan mengurangi kemampuan manusia untuk mengendalikan hal-hal di sekitarnya dan menimbulkan banyak resiko, seperti resiko kehilangan harta benda dan pelanggaran keselamatan pribadi. Maka dari itu, kepercayaan digital atau *digital trust* merupakan suatu hubungan kepercayaan yang baru diantara pemerintah, individu, privat, dan masyarakat pada era internet ini (Guo, 2022).

Secara umum, *digital trust* ini diartikan sebagai suatu keyakinan pengguna pada kemampuan penyedia layanan daring untuk dapat menciptakan ekosistem dunia digital yang aman sehingga pengguna bersedia untuk menggunakan layanan tersebut. Selama perkembangannya, dikarenakan semua aktor bergantung pada teknologi digital, *digital trust* ini mampu mempengaruhi perkembangan aktivitas politik, ekonomi, sosial, dan budaya pada masyarakat digital. Oleh sebab itu, pemerintah, sebagai penyedia layanan, seharusnya mampu untuk menciptakan *digital trust* pada masyarakat, agar bersedia untuk mendukung pemerintah pada setiap langkah digitalisasi yang diambil, sehingga pembangunan digital dan *e-government* dapat berlangsung secara optimal.

Namun, faktanya, kepercayaan masyarakat pada pemerintahan semakin menurun. Departemen Ekonomi dan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa menyatakan bahwa sejak pertengahan tahun 1960-an, kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan dan lembaga lembaga politik telah menurun

di hampir semua negara maju, tren penurunan ini terjadi dimana mana (Flew, 2019). Dalam survey yang dilakukan oleh *Edelman Trust Barometer 2022* pada 28 negara dan lebih dari 36.000 responden, menyimpulkan bahwa hanya sebesar 52% dari populasi global mempercayai pemerintahan mereka dalam melakukan hal yang benar (Edelman, 2022). Selanjutnya, dalam laporan yang dibuat oleh Gallup, yaitu *the 2021 Lloyd's Register Foundation World Risk Poll*, menyatakan bahwa ada sebanyak 34% dari mayoritas penduduk yang tidak termarginalisasi “sangat khawatir” akan penggunaan data pribadinya oleh pemerintah (Lloyd's Register Foundation, 2022).

Pada survey yang dilakukan oleh Deloitte (2023) dengan judul *The Digital Citizen*, menyatakan bahwa dari hampir 6000 responden di seluruh dunia, hanya ada 25% responden yang sering menggunakan aplikasi/layanan pemerintahan (Deloitte, 2023). Hasil-hasil survey tersebut menunjukkan adanya ketidakpercayaan masyarakat terhadap digitalisasi pemerintah, maupun pada pemerintahan itu sendiri. Hal inilah yang kemudian akan menjadi penghambat bagi pemerintah dalam menjalankan misi digitalisasinya. Padahal, proses digitalisasi tersebut sangat membutuhkan kepercayaan dan kesediaan masyarakat untuk menggunakan layanan digital pemerintah.

Di Indonesia sendiri, *Digital Government* atau *e-government* sudah lama diinisiasikan dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Pengembangan ini bertujuan untuk membentuk pemerintahan Indonesia yang transparan, bersih, dan bisa menyelesaikan tuntutan atas perubahan secara efektif. Selanjutnya, selama perkembangannya, berdasarkan laporan yang dirilis oleh *United Nations* dengan judul *e-Government Development Index*, pengembangan *e-government* di Indonesia mengalami tren kenaikan yang cukup baik yaitu pada tahun 2022 menempati posisi ke 77, naik dari tahun 2020, yaitu di posisi 88, dan sebelumnya (United Nations, 2022).

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) turut memberikan penghargaan kepada instansi-instansi maupun daerah dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *Digital Government* yang baik. Contohnya pada Maret 2023, pada kategori penerapan pelayanan SPBE terbaik adalah Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM), pada kategori pencapaian indeks SPBE terbaik adalah Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi (Kemendikbudristek), dan lain sebagainya (MenPANRB, 2023).

Hal-hal tersebut secara tidak langsung menunjukkan komitmen pemerintah Indonesia dalam proses digitalisasi pemerintahan, pelayanan, dan tata kelolanya. Implementasi *e-government* di Indonesia sebagian besar dicurahkan dalam bentuk aplikasi maupun layanan yang kemudian bisa digunakan oleh masyarakat dan pemerintahan itu sendiri. Sebagai contoh, platform digital *e-government* di Indonesia yang banyak digunakan meliputi aplikasi Pedulilindungi/Satu Sehat, E-KTP/Identitas Kependudukan Digital (IKD), hingga aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) dan aplikasi-aplikasi serta layanan digital lainnya dalam mensukseskan *e-government* di Indonesia.

Provinsi Lampung menjadi salah satu daerah di Indonesia yang berpartisipasi dan berupaya dalam *e-government* pemerintahannya sendiri. Dalam regulasi terbaru, Pemerintah Provinsi Lampung mengeluarkan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 51 Tahun 2020 terkait Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Lampung dan diubah melalui Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2022 (Pemerintah Provinsi Lampung, 2022). Pemerintah provinsi Lampung pun turut memenangkan penghargaan *Digital Government Award* yang diusung oleh KemenPANRB pada Maret 2023 lalu, yaitu terbaik ketiga pada kategori penguatan kebijakan SPBE terbaik (MenPANRB, 2023). Hal-hal seperti regulasi dan pencapaian ini juga menunjukkan komitmen pemerintah Lampung dalam merealisasikan transformasi digital pada ranah daerah sekalipun.

Akan tetapi, dalam penyelenggaraannya masih banyak ditemukan permasalahan-permasalahan pada *e-government* ini. Beberapa contoh permasalahan pada *e-government* buatan pemerintah ini adalah yang terjadi pada bulan November 2022, ada sebesar 3,2 miliar data dengan ukuran 157 GB dari Peduli Lindungi terbobol oleh kriminal siber yang menamai dirinya “Bjorka” (Bestari, 2022). Tidak berhenti sampai kasus tersebut, pada bulan Maret 2023, kriminal siber “Bjorka” juga diduga telah berhasil membobol sebesar 19 juta data dari BPJS Ketenagakerjaan (Hanum, 2023). Lalu, di bulan Juli 2023, pembobolan data ini juga terjadi oleh kriminal siber bernama “RRR” yang diklaim berhasil membobol sebanyak 337 juta data milik Dukcapil (BBC Indonesia, 2021). Serta, masih banyak lagi kasus kasus pembobolan data-data masyarakat dimana sebagian besar data data tersebut seharusnya dikelola dengan baik oleh pemerintah dan juga melibatkan *e-government* dalam penyelenggaraannya.

Hal-hal “lalai” pemerintahan dalam menyelenggarakan *e-government* tersebut bisa saja mempengaruhi rasa kepercayaan publik pada penyelenggaraan digitalisasi yang dijalankan oleh pemerintah, terlepas dari benar atau tidaknya kejadian kejadian pembobolan tersebut. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Shandler dan Gomez (2023) pada serangan siber yang terjadi di rumah sakit *Dusseldorf*, Jerman pada 2020 lalu. Penelitian tersebut menemukan bahwa serangan siber akan mengurangi kepercayaan publik pada pemerintah dikarenakan rasa takut dan cemas yang juga turut meningkat (Shandler & Gomez, 2022).

Padahal, pada masa transformasi digital masif seperti ini, sebagaimana penjelasan sebelumnya, *digital trust* dari publik merupakan hal yang sangat penting dan memang seharusnya dijaga oleh pemerintah agar penyelenggaraan digital pemerintah bisa terlaksana dengan baik. Sebagian artikel juga menyatakan bahwa *digital trust* merupakan mata uang yang baru di era digitalisasi ini. Apabila tidak ada *digital trust* pada suatu inisiasi bisnis maupun pemerintahan, maka inisiasi tersebut tidak dapat berkembang dan bisa “mematahkan” inisiasi-inisiasi digital sebelumnya.

Oleh karena itu, melihat kondisi penyelenggaraan dan permasalahan *e-government* pada pemerintahan dan dampaknya kepada *digital trust* masyarakat, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *Penilaian Tingkat Digital Trust Masyarakat Lampung Terhadap Penyelenggaraan e-Government Guna Merealisasikan Smart Government*. Pada penelitian ini, peneliti ingin memfokuskan pembahasan guna mengetahui sejauh mana tingkat kepercayaan masyarakat digital di Lampung terhadap penyelenggaraan *e-Government* agar nantinya diharapkan bisa menjadi referensi dalam rangka optimalisasi pelayanan publik daerah ini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat *digital trust* pengguna/masyarakat Lampung pada beberapa aplikasi *e-government*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *digital trust* pengguna/masyarakat Lampung pada beberapa aplikasi *e-government*.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak baik individu maupun lembaga terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran untuk memperkaya ilmu pengetahuan terkhusus dalam domain administrasi negara maupun masyarakat umum mengenai isu *digital trust* dalam penyelenggaraan *e-government* pada pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini kiranya dapat membantu dan memberikan informasi serta rekomendasi kepada pihak-pihak yang memerlukan penelitian terkait *digital trust* pada penyelenggaraan *e-government* di pemerintahan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian (Sugiyono, 2018). Dalam hal ini, bahasan yang akan peneliti ambil yaitu *digital trust* merupakan suatu kajian yang sangat luas dan tidak terbatas pada satu disiplin ilmu saja. Hal ini dapat terjadi dikarenakan banyak sekali bidang yang menggunakan dan menerapkan teknologi digital dalam menyelenggarakan pekerjaannya dan perlu untuk mendapatkan kepercayaan pengguna atas tindakan digital yang diambilnya. Beberapa penelitian terdahulu yang mengangkat subjek yang sama adalah:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan/ Persamaan
1.	Sirajuddin, S. M. & Atrianingsi, A. (2020)	Kepercayaan Publik (<i>Public Trust</i>) terhadap e- <i>Government</i> : Studi Kasus Penggunaan <i>E-Mobile</i> BPJS Kesehatan di Kota Makassar	Kedua hipotesis yang diuji oleh peneliti adalah benar. Berdasarkan hipotesisnya, peneliti mendapatkan hasil dimana masyarakat memiliki kepercayaan terhadap <i>Mobile-JKN</i> , serta masyarakat memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah.	Persamaan penelitian terdapat pada objek penelitian yaitu tingkat kepercayaan pengguna aplikasi <i>e-government</i> . Namun, terdapat perbedaan, Sirajuddin Atrianingsih hanya meneliti <i>e-government</i> berdasarkan aplikasi <i>Mobile-JKN</i> , sementara penelitian ini akan meneliti beberapa aplikasi <i>e-government</i> yaitu

				PeduliLindungi, E-KTP, dan JMO. Lalu terdapat juga perbedaan pada dimensi-dimensi yang digunakan dalam penelitian.
2.	Hartanti, F., Abawajy, J., Chowdhury, M., Shalannanda, W. (2021)	<i>Citizen's Trust measurement in Smart Government Services</i>	Aspek teknologi, aspek pemerintah, dan keterlibatan masyarakat berpengaruh pada kepercayaan masyarakat terhadap layanan <i>Smart Government</i> . Semakin masyarakat mempercayai layanan tersebut, semakin besar pula mereka akan menggunakan layanan tersebut. Layanan <i>Smart Government</i> yang terpercaya juga memberikan nilai dan kepuasan bagi pengguna layanan. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengaruh sosial dan sikap masyarakat tidak berpengaruh pada kepercayaan masyarakat terhadap layanan <i>Smart Government</i> .	Persamaan penelitian terdapat pada objek penelitian yaitu tingkat kepercayaan pada layanan pemerintah. Namun, terdapat perbedaan dimana Hartanti <i>et al.</i> (2021) menggunakan <i>framework</i> dengan dimensi aspek teknologi, aspek pemerintah, aspek masyarakat, dan pengaruh sosial. Sementara penelitian ini menggunakan <i>framework</i> yang berisi persepsi pengguna, ekspektasi pengguna, kepuasan pengguna, dan kepercayaan digital.
3.	Guo, Y. (2022)	<i>Digital trust and the Reconstruction of Trust in the Digital Society: An Integrated Model Based on Trust Theory and Expectation Confirmation Theory</i>	Hipotesis kepuasan pengguna memiliki hubungan pada persepsi dan harapan pengguna, serta kepercayaan digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan digital berdasar pada kepuasan pengguna, serta secara langsung maupun tidak langsung dipengaruhi oleh persepsi dan	Persamaan penelitian yaitu terdapat pada metode dan <i>framework</i> yang digunakan. Penelitian ini sama-sama menggunakan kepuasan, persepsi, harapan, dan kepercayaan digital sebagai <i>framework</i> yang digunakan. Akan tetapi, terdapat perbedaan pada lokasi penelitian dimana Guo (2022) melakukan penelitian

harapan pengguna pada teknologi tersebut. Maka dari itu, pemerintah harus menyelenggarakan teknologi yang berkualitas tinggi, terdiversifikasi, aman, hijau, dan berharmoni sehingga persepsi dan harapan pengguna pada teknologi tersebut bisa tercapai dan ekspektasi juga harapan pengguna bisa terpenuhi.	pada masyarakat digital di Beijing, sementara penelitian ini akan meneliti pada masyarakat digital di Lampung, Indonesia.
--	--

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2023

2.2. Kepercayaan Digital (*Digital Trust*)

Pietrzak & Takala (2021) dalam publikasinya yang berjudul “*Digital trust a systematic literature review*” telah menggabungkan banyak definisi dari para pakar terkait kepercayaan digital (*digital trust*). Definisi-definisi tersebut meliputi (Pietrzak & Takala, 2021) :

1. Bailey *et al.* (1998): Kepercayaan digital merupakan suatu hal penting bagi pengguna saat memilah informasi bahkan saat bertransaksi dalam jaringan dan tim desain aplikasi digital harus bertanggungjawab untuk memastikan bahwa pengguna menganggap situs tersebut dapat dipercaya.
2. Akram & Ko (2014): Kepercayaan digital merupakan kepercayaan yang berdasar pada pengalaman terdahulu atau bukti bahwa suatu entitas telah dan/atau akan berperilaku sesuai dengan apa yang dikatakannya.
3. Accenture (2015): Kepercayaan digital merupakan keyakinan yang diberikan satu pihak pada organisasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menggunakan informasi digital pihak tersebut, asalkan dapat menguntungkan dan melindungi pihak yang memberikan informasi.
4. Marcial & Launer (2018): Kepercayaan digital mengacu pada tingkat kepercayaan pada manusia, proses, dan teknologi untuk membangun dunia digital yang aman.

Guo (2022) menyatakan bahwa *digital trust* merupakan kombinasi dari kepercayaan secara kognitif dan secara emosional dari masyarakat digital. Kepercayaan kognitif meliputi hal-hal praktis, komitmen pada pelaksanaan, kejujuran, kebajikan entitas penyedia layanan dan sebagainya. Sedangkan kepercayaan emosional meliputi kecintaan dan keyakinan pada entitas penyedia layanan, dan sebagainya (Guo, 2022). Paliszkievicz dan Launer (2020) menyimpulkan bahwa *digital trust* akan berhasil ketika komunikasi informasi berlangsung transparan dan jujur. Penelitian menyatakan bahwa penerimaan oleh pengguna sangat dipengaruhi oleh rasa percaya pengguna pada layanan tersebut, dimana dengan layanan yang terpercaya, pengguna akan mendapatkan kemudahan dikarenakan tidak perlu lagi melakukan pengecekan keaslian dan legitimasi (Paliszkievicz & Launer, 2020).

Dobrygowski & Hoffman (2019) kemudian membagi *digital trust* kedalam 2 tipe yaitu mekanikal dan relasional. Dalam arti mekanikal, *digital trust* berarti sarana dan mekanisme yang menghasilkan *output* yang telah ditentukan sebelumnya secara andal, contohnya adalah proses *blockchain*, *Internet-Of-Things*, dan *generative AI*. Sedangkan, dalam arti relasional berarti rasa percaya pada entitas-entitas penyedia layanan digital (seperti individu, organisasi, dan pemangku kepentingan) berdasar pada persetujuan dan pemahaman yang telah dibangun agar kebutuhan semua pihak bisa terpenuhi (Dobrygowski & Hoffman, 2019).

Kepercayaan mekanikal dalam *Digital trust* kemudian diuraikan dalam laporan yang dibuat oleh *World Economic Forum* (WEF) pada November 2022. Berdasarkan diskusi WEF dengan pemerintahan, perwakilan konsumen, dan delegasi perusahaan teknologi besar, *Digital trust* (dalam konteks mekanikal) berarti ekspektasi “individu” pada teknologi digital, layanan, dan organisasi penyedia layanan untuk melindungi semua kebutuhan berbagai pihak dan menjunjung tinggi nilai-nilai serta harapan masyarakat. Lalu, laporan ini juga membagi tujuan yang harus dicapai dan nilai *Digital trust* kedalam 3 poin utama, yaitu keamanan dan bisa dipercaya (*security and reliability*), akuntabilitas dan pengawasan (*accountability and oversight*), serta penggunaan yang inklusif, etis, dan bertanggung jawab (*inclusive*,

ethical and responsible use) (Cin *et al.*, 2022). Ei, Tan, dan Soon (2023) juga kemudian menyimpulkan bahwa mekanikal *Digital trust* merupakan teknologi yang bisa dipercaya dimana mengandung dimensi keamanan, keselamatan, privasi, dan transparansi akuntabilitas. Lalu, *Digital trust* pada suatu teknologi akan meningkat ketika mudah digunakan, diandalkan, serta memberikan informasi yang berkualitas. Terakhir, teknologi tersebut harus bisa mengutamakan interoperabilitas, adil, dan bisa menjamin ganti rugi apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan (Ei *et al.*, 2023).

Kepercayaan relasional dalam *Digital trust* berarti ekspektasi pada perilaku pihak lain dalam suatu transaksi serta berfokus pada pengembangan dan cara untuk menjaga kepercayaan tersebut. Pada arti organisasional, tipe kepercayaan ini memiliki beberapa dimensi seperti:

1. Resiko : Pengguna akan mengambil resiko untuk percaya.
2. Ekspektasi Positif : Pengguna akan mengambil ekspektasi dimana organisasi yang dipercaya tidak akan bertindak yang merugikan.
3. Keyakinan : Pengguna akan yakin bahwa organisasi tersebut berkompetensi.
4. Kebergantungan : Pengguna akan bergantung pada tindakan organisasi (Ei *et al.*, 2023).

Pendekatan kemasyarakatan dalam tipe kepercayaan ini akan sangat berhubungan dengan kepercayaan terhadap lembaga-lembaga sosial, politik, hukum, dan termasuk non-pemerintah. Blind dalam *literatur review* terbitan Departemen Urusan Ekonomi dan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa (2007) menyatakan bahwa tipe kepercayaan ini bisa terjadi ketika pemerintah atau lembaga lembaga dinilai mampu menepati janji, jujur, adil, dan efisien (Blind, 2006). Ei, Tan, dan Soon (2023) kemudian menambahkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi individu dalam tingkat kepercayaan relasional dalam *Digital trust* terhadap organisasi, yaitu :

1. Literasi digital;
2. Pengalaman dalam menggunakan teknologi;
3. Kecenderungan untuk percaya;
4. Umur;

5. Tingkat pendidikan; dan
6. Pendapatan (Ei *et al.*, 2023).

Kepercayaan mekanikal dan relasional dalam *Digital trust* ini apabila digabungkan maka bisa digunakan untuk menghasilkan suatu kerangka dalam menilai *Digital trust* oleh pengguna. Penilaian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana level keyakinan pengguna pada layanan teknologi yang digunakannya. Pada level kemasyarakatan, penilaian atas *Digital trust* ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat pada layanan digital buatan organisasi organisasi pelayan publik, yang dalam hal ini adalah pemerintahan.

2.3. *Electronic Government*

Electronic Government atau *e-Government* merupakan suatu bentuk penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan informasi, keperluan bisnis, dan aktivitas lainnya yang berkaitan dengan pemerintah dan penyelenggaraan pemerintahan (Digital Ekonomi Provinsi Sumatera Utara, 2022). Penyelenggaraan *e-government* ini menjadi sangat penting bagi pemerintahan, karena dapat menjadi sarana utama untuk terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan demi mencapai *Good Governance*. Selain itu, penyelenggaraan dari *e-government* ini terbukti bisa mempermudah proses timbal balik antara pemerintah dan masyarakat karena dilakukan secara digital (Dhevina, 2018).

Proses timbal balik yang didapatkan melalui penerapan *e-government* pun tidak terbatas hanya pemerintah kepada masyarakat. Melainkan juga kepada pihak-pihak swasta hingga kepada sesama pemerintahan itu sendiri. Hal ini merupakan suatu bentuk inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, dimana pastinya akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan peran dan fungsi dari pemerintah, masyarakat, dan pihak-pihak swasta. Oleh karena itu, penyelenggaraan pemerintahan yang terdigitalisasi ini diharapkan mampu menjadi media bagi pemerintah dalam mengoptimalkan seluruh aktivitasnya baik itu dari segi pelayanan kepada masyarakat hingga kepada administrasi,

dimana penyelenggaraannya dilakukan dengan lebih efektif dan efisien, juga memberikan kenyamanan dan aksesibilitas yang lebih mudah bagi masyarakat.

Di Indonesia sendiri, pengembangan *e-government* dilandasi dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Pengembangan ini bertujuan untuk membentuk pemerintahan yang transparan, bersih, dan bisa menyelesaikan tuntutan atas perubahan secara efektif, yaitu :

1. Masyarakat yang menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan publik di seluruh wilayah negara, mampu dipercaya dan diandalkan, juga mudah dijangkau secara interaktif.
2. Masyarakat menuntut atas didengarnya aspirasi mereka dan pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog dengan publik dalam rangka perumusan kebijakan (Dhevina, 2018).

Ada beberapa kesimpulan yang diambil oleh Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (WANTIKNAS) terkait *e-government* dan landasannya di Indonesia, yaitu :

1. *e-Government* sebagai upaya modernisasi pelayanan publik melalui adopsi teknologi digital, dapat memberikan peluang bagi pemerintah dalam melayani publik serta meningkatkan partisipasi dan kolaborasi publik dalam menciptakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (*Citizen-Based Approach*).
2. Indonesia telah memiliki regulasi *e-Government* berupa Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dapat menjadi acuan dalam pengembangan SPBE bagi seluruh instansi pemerintah maupun *e-government* di Indonesia.
3. Kementerian Komunikasi dan Informatika telah menerbitkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi (SMPI) yang telah mengadopsi standar SNI/ISO 270001:2013 dan dapat diadopsi dalam

penerapan strategi *E-Government* untuk meningkatkan kepercayaan publik (Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional, 2018).

Dalam pelaksanaannya, ada beberapa hubungan interaksi yang digunakan dalam *e-government*, yaitu :

1. *Government-to-Citizen* (G2C) atau hubungan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat.
2. *Government-to-Business* (G2B) atau hubungan interaksi antara pemerintah dengan pihak swasta/bisnis.
3. *Government-to-Government* (G2G) atau hubungan interaksi antara pemerintah dengan pemerintah itu sendiri.
4. *Government-to-Employee* (G2E) atau hubungan interaksi antara pemerintah dengan pegawainya.
5. *Government-to-NonProfit* (G2N) atau hubungan interaksi antara pemerintah dengan organisasi organisasi non-profit (Indrajit, 2006).

Selanjutnya, menurut Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (WANTIKNAS) dalam *Policy Brief* yang dibuatnya. Ada beberapa prinsip dalam pengembangan dan implementasi *e-government*, yaitu :

1. Menjamin pemerintahan/tata kelola yang transparan, terbuka, dan inklusif.
2. Mendorong partisipasi publik dan swasta dalam penyusunan kebijakan serta perencanaan dan penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Menciptakan *data-driven culture* dalam layanan publik.
4. Mengadopsi keamanan informasi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat (Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional, 2018).

2.4. Permasalahan *e-Government* Indonesia

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian latar belakang terkait *e-government* di Indonesia. Salah satu bentuk penyelenggaraan *e-government* di Indonesia diimplementasikan kedalam aplikasi maupun layanan digital. Aplikasi dan layanan tersebut meliputi Pedulilindungi/ Satu Sehat,

e-KTP/Identitas Kependudukan Digital (IKD), hingga aplikasi JMO (Jamsostek Mobile). Dengan uraian sebagai berikut :

Tabel 2. Beberapa Aplikasi atau Layanan *e-Government* untuk Masyarakat di Indonesia

No.	Aplikasi atau Layanan Digital	Deskripsi
1	Peduli Lindungi/ Satu Sehat	Aplikasi ini merupakan buah kerjasama antara Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Kesehatan, Kementerian BUMN, Komite Penanganan Covid-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional, serta perusahaan telekomunikasi Indonesia. Aplikasi ini dibuat pada masa pandemi Covid-19 di Indonesia guna mempermudah pihak terkait dan pengguna untuk mengetahui informasi mengenai Virus Covid-19, Tracing penyintas, informasi sertifikasi vaksin, dan lain sebagainya. Saat ini aplikasi ini sudah dikembangkan menjadi satu aplikasi terintegrasi yaitu “Satu Sehat”, namun masyarakat masih lebih banyak mengenal Peduli Lindungi.
2	E-KTP/Identitas Kependudukan Digital (IKD)	Inovasi ini merupakan satu bentuk modernisasi Kartu Tanda Penduduk besutan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Kartu ini kemudian akan ter-elektifikasi sehingga di dalamnya sudah ditanamkan chip guna menyimpan data penduduk di KTP tersebut. Saat ini, E-KTP sudah dikembangkan kembali menjadi digital lewat aplikasi atau disebut juga dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD), namun aplikasi ini belum diwajibkan bagi seluruh masyarakat Indonesia sehingga masyarakat masih lebih mengenal kartu E-KTP sebagai tanda kependudukan.
3	JMO (Jamsostek Mobile)	Aplikasi ini juga merupakan salah satu langkah digitalisasi dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) dalam rangka mempermudah layanan informasi terkait ketenagakerjaan Indonesia. Aplikasi ini diluncurkan pada September 2021 dan merupakan pengembangan dari aplikasi sebelumnya yaitu BPJSTK. Aplikasi ini bertujuan untuk menjadi sarana informasi program BPJS Ketenagakerjaan, pelaporan dan pengaduan kepesertaan, serta layanan lainnya.

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2023

Namun, dalam penyelenggaraannya, ada banyak sekali ditemukan permasalahan permasalahan pada *e-government* Indonesia ini. Seperti yang sempat terjadi pada sekitar bulan November 2022, dimana sebesar 3,2 miliar data dengan ukuran 157 GB dari Peduli Lindungi terbobol oleh kriminal siber yang menamai dirinya “Bjorka”, data data tersebut terbagi kedalam 5 file yang meliputi 94 juta data pengguna dan akun, data terkait vaksinasi sebesar 209 juta, data riwayat *check-in* sebesar 1,3 miliar, dan data riwayat pelacakan kontak sebesar 1,5 miliar (Bestari, 2022). Pembobolan data juga pernah terjadi pada bulan Maret 2023, kriminal siber “Bjorka” juga diduga telah berhasil membobol sebesar 19 juta data dari BPJS Ketenagakerjaan (Hanum, 2023). Dilanjutkan pada bulan Juli 2023, dimana terjadi pembobolan oleh kriminal siber bernama “RRR” yang diklaim berhasil membobol sebanyak 337 juta data milik Dukcapil, data data ini meliputi informasi pribadi penduduk seperti nomor KK, nama lengkap, tanggal lahir, dan lainnya. Pakar keamanan siber, Alfons Tanujaya, menyatakan bahwa peretasan data milik Dukcapil ini merupakan yang terparah dan terbesar dari sejarah peretasan data di Indonesia (BBC Indonesia, 2023). Sebenarnya, masih banyak lagi permasalahan permasalahan siber seperti pembobolan data-data masyarakat Indonesia ini, dimana sebagian besar data data tersebut dikelola oleh pemerintahan Indonesia dan melibatkan *e-government* didalamnya. Padahal, seharusnya pemerintah bisa lebih optimal dalam mengelola dan menjaga data-data ini agar pembobolan tidak kerap kali terjadi dan tidak dinormalisasi oleh masyarakat Indonesia.

2.5. *Smart Government*

Mellouli (2014) memaknai *smart government* sebagai pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara ekstensif untuk memenuhi tugas-tugas pemerintahan, dimana didalamnya terdapat penggunaan data data yang tersedia untuk memberikan seperangkat bentuk pelayanan publik baru agar dapat berinteraksi dengan lebih baik kepada masyarakat (Mellouli *et al.*, 2014). Sementara itu, Scholl dan Scholl (2013) mengkonsepsikan *smart government* ke dalam beberapa elemen yaitu interaksi yang pintar kepada

masyarakat, administrasi yang pintar pada transparansi, akuntabilitas, pembiayaan, infrastruktur yang pintar pada konektivitas, pertukaran data, dan jaringan, hingga kepada keamanan yang pintar dan keselamatan, dimana seluruh elemen tersebut akan mendukung seluruh aspek dalam kehidupan bernegara (Scholl & Scholl, 2014). Lalu, Harper dalam Glybovets dan Alhawawsha (2017) memaknai *smart government* sebagai penerapan satu set proses kerja/bisnis serta teknologi informasi pendukung yang memungkinkan informasi dan pengetahuan masuk dengan mudah ke berbagai lembaga pemerintah, juga memungkinkan program-program intuitif yang mengarah pada penyediaan layanan masyarakat berkualitas (Glybovets & Alhawawsha, 2017).

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *smart government* adalah suatu tata pemerintahan yang merencanakan dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi komunikasi dengan sebaik-baiknya dengan tujuan untuk menyelesaikan tugas tugas pemerintahan dan pemberian pelayanan publik dengan optimal kepada masyarakat, agar interaksi dengan seluruh pihak dapat terbangun secara lebih efektif dan efisien. Kebanyakan definisi-definisi tersebut mengarah kepada adanya perbaikan interaksi dari pemerintah ke masyarakat dan sebaliknya dengan pemanfaatan teknologi tadi. Oleh karena itu, dalam konsep ini diperlukan *trust* yang tinggi dari kedua belah pihak, agar di Indonesia sendiri, artikel dari Disdukcapil Kota Pontianak (2018) menyebutkan bahwa *smart government* merupakan konsep pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintahan dimana pelayanan publik dilakukan secara terpusat dan sistem pelayanannya sudah terintegrasi, serta mampu menopang juga menjamin kemudahan akses layanan secara efektif (Tobing, 2018). Artikel ini juga memuat beberapa contoh implementasi *smart government* di Indonesia yaitu di kota Surabaya dan kabupaten Sleman menerapkan E-kios, yaitu kios pelayanan pelayanan publik *real-time* dan satu pintu, sehingga masyarakat bisa mengurus perizinan dan permohonan lewat satu instansi saja. Lalu, ada kota Bandung yang menerapkan *smart government* pada aplikasi besar *smart city* dengan bentuk keseriusan yaitu mendirikan *command center* atau pusat

kendali seluruh komponen *smart city* (Tobing, 2018). Konsep *smart government* pada *smart city* pun sudah mulai diterapkan di kota DKI Jakarta, Lampung, dan kota-kota lainnya. Selanjutnya, untuk saat ini memang belum ada regulasi pada kewajiban penerapan *smart government* di Indonesia, namun sudah banyak daerah-daerah yang mulai mengkonsepsikan pelayanan publik nya haruslah berlandaskan *smart government*, terlebih dalam inisiasi inisiasi yang besar seperti *smart city*, satu data, dan lain sebagainya.

2.6. Teori Konfirmasi Ekspektasi

Teori Konfirmasi Ekspektasi atau *Confirmation-Expectation Theory* berkembang dari dua seri penelitian yang dilakukan oleh Richard L. Oliver dan dipublikasikan pada tahun 1977 dan 1980. Teori ini lebih sering digunakan di sektor bisnis dan merupakan teori dasar untuk memahami kepuasan pelanggan. Guo (2022) menyimpulkan bahwa konsep utama dari teori ini adalah konsumen akan menilai tingkat kepuasannya terhadap suatu produk maupun layanan lewat perbandingan antara ekspektasi sebelum berbelanja dan kinerja sebenarnya yang didapatkan setelah berbelanja, lalu tingkat kepuasan tersebut akan menjadi penentu bagi konsumen untuk membeli produk ataupun menggunakan layanan lagi setelahnya (Guo, 2022). Maka dari itu, dilihat dari *framework* nya, teori ini menunjukkan bahwa keinginan untuk terus membeli produk/menggunakan layanan dipengaruhi oleh kepuasan, dan kepuasan ini dipengaruhi oleh ekspektasi, performa, dan konfirmasi.

Guo (2022), berdasar pada hasil penelitian Oliver pada tahun 1977 dan 1980, menambahkan bahwa ekspektasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dimana ekspektasi dapat menjadi standar acuan bagi konsumen dalam membentuk penilaian pada evaluasi suatu produk atau layanan. Biasanya, ekspektasi ini terbentuk dari pengalaman pembelian sebelumnya atau hal-hal lain dan merupakan prediksi konsumen atas jasa atau layanan. Pembentukan atas ekspektasi akan terpengaruh dengan adanya evaluasi terhadap probabilitas dan produk sebenarnya. Selanjutnya adalah performa atau kinerja sebenarnya, dimana merupakan suatu standar perbandingan

antara ekspektasi konsumen dengan tingkat konfirmasi. Skema nya adalah setelah pembelian terjadi, konsumen akan membandingkan temuan hasil kinerja produk/layanan sebenarnya dengan ekspektasi sebelumnya, dan akan menghasilkan antara konfirmasi positif maupun negatif, serta akan berpengaruh pada kepuasan konsumen. Konfirmasi merupakan satu hal penting dalam kepuasan konsumen, dikarenakan merupakan titik balik antara harapan sebelum pembelian dan kinerja sebenarnya setelah pembelian (Guo, 2022). Maka dari itu, semua hal hal tersebut akan berpengaruh pada kepuasan konsumen.

2.7. *Framework of Trust in Smart Government Services*

Kerangka ini digunakan oleh Hartanti *et al.* (2021) dalam publikasi nya yang berjudul “*Citizens’ Trust Measurement in Smart Government Services*” dimana merupakan modifikasi dari kerangka lain yaitu *Information System (IS) Success Model* buatan Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., dan Weerakkody, V. pada tahun 2017. Dalam kerangka ini, ada beberapa dimensi yang diperhitungkan guna mengetahui kepercayaan dalam layanan *smart government*. Dimensi-dimensi tersebut adalah aspek teknologi, aspek pemerintah, dan keterlibatan.

Aspek teknologi merupakan salah satu aspek penting dimana dimensi ini akan mempengaruhi keyakinan individu bahwa interaksi pengguna dalam sistem ini bisa diharapkan dan dipercaya (Alzahrani *et al.*, 2017). Teknologi bisa diukur kemampuannya melalui kualitas dari informasi, sistem, hingga kepada pelayanan yang diberikan dari teknologi tersebut. Selanjutnya, aspek pemerintah bisa dinilai melalui keterampilannya, kebijaksanaanya, dan integritas nya. Keterampilan merupakan kemampuan kemampuan pelayanan yang baik yang seharusnya mereka miliki, kebijaksanaan berarti pemerintah yang mementingkan kepentingan masyarakatnya, dan integritas berarti prinsip-prinsip dasar yang diterapkan pemerintah dalam menjalankan pekerjaannya sehari-hari (Hartanti *et al.*, 2021). Terakhir, keterlibatan masyarakat dalam layanan *smart government* bisa mempengaruhi nilai kepercayaan masyarakat pada pelayanan itu sendiri. Studi menunjukan bahwa

semakin terlibat masyarakat dalam sebuah program pemerintah maka akan menguntungkan pemerintahan itu sendiri (Hartanti *et al.*, 2021).

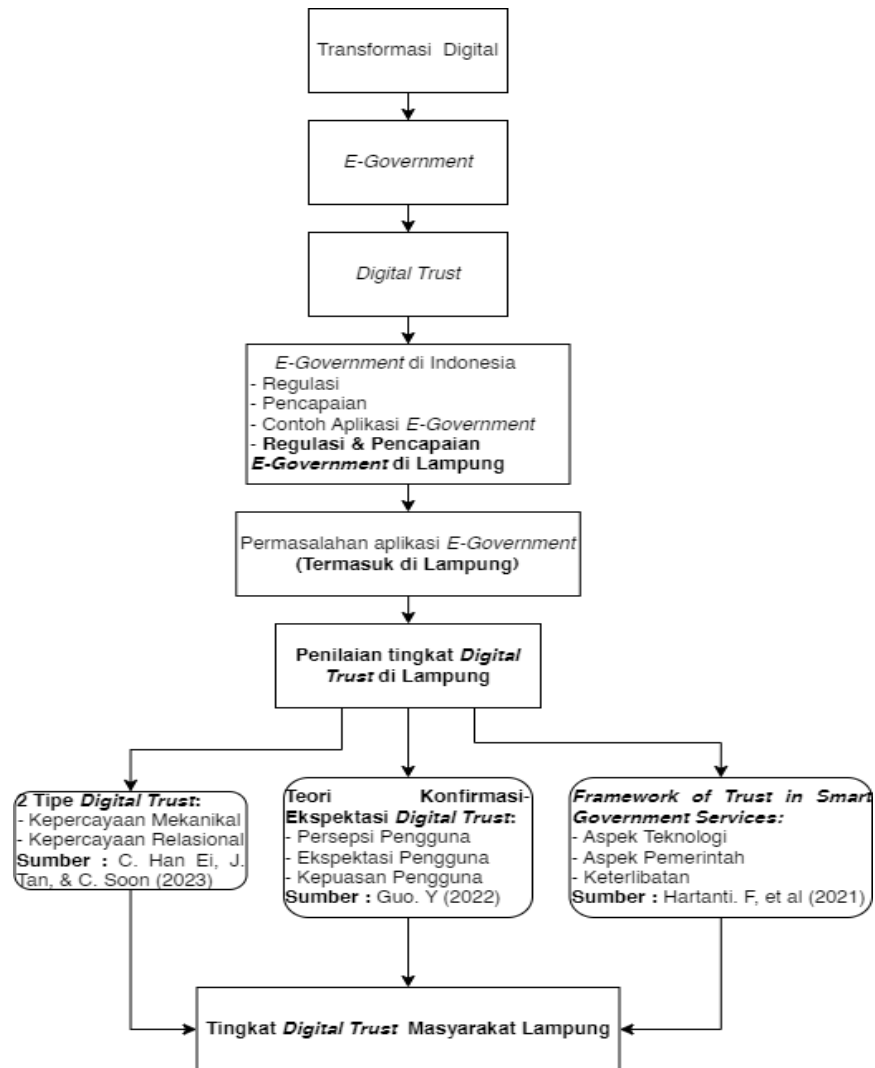
Ada beberapa dimensi dari penelitian Hartanti *et al.* (2021) yang tidak digunakan dalam penelitian ini, seperti aspek masyarakat, pengaruh sosial, dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan untuk mereduksi kompleksitas untuk kemudian digunakan sebagai variabel penelitian dan langsung mengarah pada dimensi dimensi yang sudah diuji berpengaruh terhadap kepercayaan pada layanan *smart government*.

2.8. Kerangka Pikir

Agar mampu menjalankan dan mengembangkan inisiasi digitalisasi pemerintahan secara optimal, diperlukan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakatnya. Pembangunan atas *e-government* di Indonesia pun tidak terlepas dari hal ini. Masyarakat, terlebih masyarakat digital, semestinya percaya dengan program program pemerintahan yang terkait dengan digitalisasi dan berniat untuk menggunakan/terus menggunakan aplikasi-aplikasi hasil *e-government* tersebut.

Namun, kepercayaan masyarakat atas *e-government* ini tidak bisa serta merta dideklarasikan bahwa masyarakat harus langsung percaya atau sudah percaya. Ada beberapa indikator yang harus diuji sebelum menentukan tingkat kepercayaan masyarakat seperti ekspektasi sebelum menggunakan aplikasi, konfirmasi atas kinerja aplikasi sebenarnya, tingkat kepuasan masyarakat atas aplikasi-aplikasi *e-government*, hingga kepada *Digital trust* masyarakat atas *e-government*. Selanjutnya, *Digital trust* masyarakat baru bisa dinyatakan ketika hasil menunjukan hal yang diinginkan atau malah sebaliknya.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti merumuskan kerangka pikir penelitian ini dalam bagan berikut.



Gambar 1. Kerangka Pikir

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2024

III. METODE PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian

Paradigma yang kemudian akan digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma positivistik. Berdasarkan penjelasan dari Sugiyono (2019), penelitian yang menggunakan metode kuantitatif dapat disebut dengan penelitian positivistik, hal ini dikarenakan penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat-filsafat positivistik. Filsafat positivisme kemudian memiliki pandangan bahwa suatu realitas/fenomena/gejala yang ada dapat diklasifikasikan, konkrit, bisa diamati, bisa diukur, relatif tetap, dan memiliki hubungan sebab-akibat (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini mencoba untuk menjelaskan beberapa poin-poin penting untuk mendapatkan kebenaran dari suatu realitas secara lebih detail dan mendalam. Poin-poin tersebut adalah :

1. Memberikan penjelasan terkait suatu realitas, fenomena, atau gejala yang terjadi sebagai gambaran atas dasar rasa keingintahuan peneliti serta keinginan untuk mendapatkan pemahaman yang mendetail terkait suatu realitas, fenomena, atau gejala tersebut.
2. Menggunakan data-data yang bersifat numerik atau data-data yang akan berbentuk angka dan menjadikannya sebagai instrumen utama dalam analisis yang dilakukan.
3. Data-data yang bersifat numerik tersebut kemudian akan diwakilkan dengan analisis data berupa statistik.

Selanjutnya, penelitian ini melihat level tinggi atau rendah pada *Digital trust* masyarakat terhadap penyelenggaraan *e-government* di Lampung.

3.2. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif dan akan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Hardani *et al* (2020), penelitian deskriptif akan menganalisis data sistematis, menggunakan analisis persentase, dan jenis penelitian ini adalah penelitian survei (Hardani *et al.*, 2020). Berdasarkan pernyataan yang disimpulkan oleh Sugiyono (2019), proses survei adalah metode yang digunakan guna mendapatkan data yang terjadi di masa lampau maupun sekarang terkait keyakinan, pendapat, karakteristik, dan lainnya untuk menguji hipotesis pada sampel yang diambil dari populasi tertentu, serta hasil penelitian relatif digeneralisasikan (Sugiyono, 2019). Untuk itu, penelitian ini menggunakan jenis survei dengan media berupa kuesioner yang kemudian akan diberikan kepada responden atau sampel-sampel representatif untuk selanjutnya diukur tingkat *Digital trust* nya pada aplikasi maupun inovasi *e-government* yang sudah diimplementasikan di Lampung.

3.3. Definisi Konsep

Konsep-konsep yang dijadikan acuan dan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Digital trust*, atau tingkat kepercayaan pengguna atau masyarakat atas layanan digital yang diterimanya. Variabel ini kemudian terbagi ke dalam dua aspek yaitu kepercayaan pada sisi mekanikal dan pada sisi relasional (Ei *et al.*, 2023). Didalam kedua aspek tersebut, ada beberapa poin yang mempengaruhi masing-masing kepercayaan mekanikal dan kepercayaan relasional yang selanjutnya akan digunakan pada penelitian ini, yaitu :
 - a. Kepercayaan Mekanikal, tipe *Digital trust* yang dinilai berdasarkan kemampuan teknologi dari pelayanan pemerintah yang digunakan, dalam hal ini berarti kualitas dari sarana penyedia layanan tersebut, seperti informasi, sistem, dan lainnya (Dobrygowski & Hoffman, 2019). Dalam kepercayaan mekanikal ini, yang diukur adalah keamanan sistem, efektifitas dari layanan yang diberikan, transparansi data, dan apakah sistem tersebut bisa diperbaiki.

- b. Kepercayaan Relasional, tipe *Digital trust* yang dinilai dari hubungan masyarakat dengan entitas penyedia layanan itu sendiri (dalam hal ini adalah pemerintah) berdasarkan kesepahaman maupun perjanjian yang dibangun dengan tujuan memenuhi kebutuhan semua pihak (Dobrygowski & Hoffman, 2019). Oleh karena kepercayaan ini dibangun atas hubungan emosional, maka dapat mempengaruhi rasa kepercayaan digital seseorang. Kepercayaan relasional ini bisa diukur dari optimalnya respons yang diberikan pemerintah, pemerintah yang memikirkan kemampuan umum dalam menggunakan teknologi, dan timbal balik yang didapatkan dari pemerintah.
2. Teori Konfirmasi-Ekspektasi *Digital trust*, merupakan teori yang bisa digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan (dalam hal ini dihitung dari tingkat kepuasan) suatu pengguna terhadap pelayanan yang ia beli atau dapatkan berdasarkan pada ekspektasinya sebelum mendapatkan pelayanan dan konfirmasi atau persepsinya sesudah mendapatkan pelayanannya (Guo, 2022). Ada beberapa dimensi yang digunakan teori ini, yaitu persepsi, ekspektasi, dan kepuasan, dimana ketiganya dapat mempengaruhi keputusan personal dalam kepercayaannya.
 - a. Persepsi, merupakan pemahaman yang ada di dalam benak manusia atas produk atau pelayanan yang akan mereka dapatkan. Selain itu, Guo (2022) menyatakan dalam publikasinya bahwa persepsi memiliki pengaruh terhadap *Digital trust*. Persepsi akan terpengaruh jika terdapat resiko pada lingkungan internet, penyedia layanan, atau teknologi pengembangan layanan (Guo, 2022). Persepsi ini akan diukur dari kualitas sistem (apakah sistem berjalan dengan baik) dan efisiensi layanan.
 - b. Ekspektasi, berdasarkan laporan WEF (2022) menyatakan bahwa pada saat individu menggunakan layanan maupun produk digital, mereka berekspektasi layanan dan produk tersebut mampu memenuhi harapannya (Cin *et al.*, 2022). Ekspektasi ini akan menjadi penentu individu dalam memutuskan penggunaan

produk/layanan dan akan menjadi variabel yang penting dalam menilai kepercayaan digital. Ekspektasi ini akan diukur dari kebergunaan (apakah sesuai dengan kebutuhan) dan kemudahan penggunaan aplikasi.

- c. Kepuasan, Wu *et al.*, dalam Ei, Tan, dan Soon (2023) berargumen bahwa dalam konteks digital, pengguna yang mendapatkan interaksi yang memuaskan akan mengembangkan kepercayaan yang lebih besar satu sama lain (Ei *et al.*, 2023). Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna maka *Digital trust* nya pada layanan yang digunakan pun akan tinggi, begitu pula sebaliknya. Kepuasan ini akan diukur dari kualitas layanan yang didapatkan, kualitas informasi, dan kualitas sistem.

3. *Framework of Trust in Smart Government Services*, diadaptasi dari kerangka yang digunakan oleh Hartanti *et al.* (2021) dalam publikasi nya “*Citizens’ Trust Measurement in Smart Government Services*”. Beberapa dimensi yang kemudian digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Aspek Teknologi, dimensi yang akan mempengaruhi keyakinan individu bahwa interaksi pengguna dalam sistem pelayanan bisa diharapkan dan dipercaya (Alzahrani *et al.*, 2017). Dimensi bisa diukur melalui kualitas dari informasi, sistem, hingga kepada pelayanan yang diberikan dari teknologi tersebut. Sehingga, variabel-variabel tersebut akan digunakan untuk mengetahui pandangan personal individu pada teknologi yang ditawarkan (dalam hal ini aplikasi yang akan diuji).
- b. Aspek Pemerintah, digunakan berdasarkan pendapat individu terkait pemerintah penyedia layanan berdasarkan keterampilan, kebijaksanaan, dan integritas nya. Dalam hal ini keterampilan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang optimal, kebijaksanaan berarti pemerintah yang seharusnya mementingkan kepentingan masyarakatnya, dan integritas berarti prinsip-prinsip dasar yang diterapkan pemerintah dalam menjalankan pekerjaannya (Hartanti *et al.*, 2021).

- c. Keterlibatan, studi menunjukkan bahwa semakin terlibat masyarakat dalam sebuah program pemerintah maka akan menguntungkan pemerintahan itu sendiri (Hartanti *et al.*, 2021). Maka dari itu, perspektif individu terkait pengikutsertaan masyarakat atas setiap program dan keputusan pemerintah akan memiliki andil dalam penelitian ini. Keterlibatan ini akan diukur dari apakah masyarakat merasa memiliki keterhubungan dengan pemerintah, apakah masyarakat mengetahui dengan baik aplikasi-aplikasi yang akan diuji, dan adakah keterlibatan masyarakat dalam aplikasi-aplikasi ini.

3.4. Definisi Operasional

Atas definisi konsep yang sudah dikemukakan pada sub-bab sebelumnya, berikut ini adalah definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini :

Tabel 3. Definisi Operasional

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Kode
1.	<i>Tipe Digital trust</i>	Kepercayaan Mekanikal	Keamanan Sistem	Aplikasi/Layanan Digital yang diuji memiliki sistem keamanan yang dapat dipercaya.	TDT1
			Efektivitas Layanan	Sistem dalam Aplikasi/Layanan Digital yang diuji sudah efektif dalam pelayanannya.	TDT2
			Transparansi Sistem	Sistem dan Informasi dalam Aplikasi/Layanan Digital yang diuji sudah transparan.	TDT3
			Bisa Diperbaiki	Sistem dalam Aplikasi/Layanan Digital yang diuji dapat diperbaiki apabila terjadi permasalahan.	TDT4
		Kepercayaan Rasional	Responsivitas	Penyedia Aplikasi/Layanan Digital yang diuji sudah responsif dalam mengatasi permasalahan.	TDT5

			Bisa Digunakan Umum	Masyarakat umum bisa menggunakan Aplikasi/Layanan Digital yang diuji.	TDT6
			Timbal Balik	Penyedia Aplikasi/Layanan Digital yang diuji memberikan penyelesaian yang baik terhadap permasalahan.	TDT7
2.	Teori Konfirmasi-Ekspektasi <i>Digital trust</i>	Persepsi	Kualitas Sistem	Aplikasi/Layanan Digital yang diuji dapat menjalankan fungsi pemerintah dengan baik.	TKE1
			Efisiensi Layanan	Aplikasi/Layanan Digital yang diuji dapat digunakan secara efisien (cepat).	TKE2
		Ekspektasi	Kebergunaan	Aplikasi/Layanan Digital yang diuji sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	TKE3
			Mudah Digunakan	<i>Interface</i> Aplikasi/Layanan Digital yang diuji sudah jelas dan mudah digunakan.	TKE4
		Kepuasan	Puas dengan Kualitas Layanan	Saya puas dengan kualitas layanan yang disediakan oleh Aplikasi/Layanan Digital yang diuji.	TKE5
			Puas dengan Kualitas Informasi	Saya dengan kualitas informasi yang disajikan oleh Aplikasi/Layanan Digital yang diuji.	TKE6
			Puas dengan Kualitas Sistem	Menurut saya, sistem yang ada pada Aplikasi/Layanan Digital yang diuji sudah sempurna.	TKE7
3.	<i>Framework of Trust in Smart Government Services</i>	Aspek Teknologi	Keakuratan Data	Data yang dihasilkan pada Aplikasi/Layanan Digital yang diuji sudah akurat.	FT1
			Relevansi Data	Data yang dihasilkan pada Aplikasi/Layanan Digital yang diuji	FT2

	Pelayanan Optimal	sudah relevan untuk saya. Aplikasi/Layanan Digital yang diuji bisa memberikan pelayanan yang optimal kapanpun, dimanapun, dan tanpa gangguan.	FT3
Aspek Pemerintah	Kredibilitas Pemerintah	Pemerintah penyedia Aplikasi/Layanan Digital yang diuji bisa dipercaya.	FT4
	Kebijaksanaan Pemerintah	Pemerintah penyedia Aplikasi/Layanan Digital yang diuji sudah mengedepankan kepentingan masyarakat melalui Aplikasi/Layanan Digital ini.	FT5
	Pengetahuan Pemerintah	Pemerintah penyedia Aplikasi/Layanan Digital yang diuji mengetahui kebutuhan dan preferensi digital masyarakat.	FT6
Keterlibatan	Keterhubungan dengan Pemerintah	Masyarakat terhubung dengan baik dengan pemerintah melalui Aplikasi/Layanan Digital yang diuji ini.	FT7
	Pengetahuan Masyarakat	Masyarakat sudah dilatih dan mengetahui cara penggunaan Aplikasi/Layanan Digital ini oleh pemerintah penyedia layanan.	FT8
	Partisipasi Masyarakat	Partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan penggunaan Aplikasi/Layanan Digital sudah dilakukan dengan baik.	FT9

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2023

3.5. Metode Pengumpulan Data

3.5.1. Populasi

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat digital di Lampung yang pernah atau sedang menggunakan seluruh atau salah satu aplikasi maupun inovasi dari *e-government* yang disebutkan sebelumnya yaitu Peduli Lindungi/Satu Sehat, E-KTP/Identitas Kependudukan Digital (IKD), hingga aplikasi JMO (Jamsostek Mobile). Berdasarkan kriteria tersebut, maka keseluruhan anggota populasi menjadi tidak diketahui.

3.5.2. Sampel

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dikarenakan populasi yang tidak diketahui jumlah anggotanya. Lalu, penentuan sampel akan menggunakan teknik *Purposive Sampling* sesuai dengan kriteria kriteria yang dibutuhkan untuk penelitian.

Purposive Sampling merupakan salah satu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu berdasar pada kriteria diinginkan untuk dapat menentukan sampel yang akan diteliti. Teknik ini diambil dikarenakan seringkali terdapat beberapa batasan yang menghalangi peneliti dalam mengambil sampel secara acak, oleh karena itu *Purposive Sampling* diharapkan dapat menarik sampel yang benar benar sesuai dengan kriteria peneliti dan pada penelitian yang akan dilakukan.

Pada penelitian ini, jumlah populasi pengguna aplikasi/layanan *e-Government* yang diuji di Provinsi Lampung dinyatakan **tidak diketahui** dikarenakan tidak tersedianya data yang terverifikasi terkait jumlah pengguna per aplikasi di tingkat provinsi. Upaya penelusuran data menunjukkan tersedia data publik untuk E-KTP/IKD pada tingkat provinsi tahun 2025, yaitu ± 180.000 pengguna, namun data setara untuk PeduliLindungi/Satu Sehat dan Jamsostek Mobile tidak ditemukan. Faktor-faktor seperti penghapusan aplikasi/layanan (*uninstall*), perbedaan jumlah unduhan dan pengguna aktif, serta kemungkinan adanya *multiple account* menyulitkan estimasi populasi yang akurat.

Oleh karena jumlah anggota populasi yang tidak diketahui secara pasti, maka teknik penarikan sampel bisa menggunakan rumus *Cochran* (Sugiyono, 2019).

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan :

n : Sampel

z : Harga dalam kurva normal untuk simpangan 5%

p : Peluang benar 50% = 0,5

q : Peluang salah 50% = 0,5

e : Tingkat kesalahan sampel (*Sampling Error*), dalam penelitian ini diambil 10%

Maka dengan menggunakan rumus di atas diperoleh sampel sebesar :

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2401}{25} = 96,04 = 100 \text{ orang}$$

Dari hasil perhitungan diatas, dikarenakan hasil berupa angka pecahan, maka jumlah responden bisa dibulatkan menjadi 100 orang.

Lalu, menimbang jumlah kabupaten/kota di Lampung yang berjumlah 15 kabupaten/kota, maka peneliti bermaksud untuk mereduksi kompleksitas penelitian dengan membagi kabupaten/kota tersebut menjadi 5 bagian, yaitu :

1. Wilayah Utara Lampung (Lampung Utara, Way Kanan, dan Mesuji)
2. Wilayah Timur Lampung (Lampung Timur, Lampung Tengah, Tulang Bawang, dan Tulang Bawang Barat)
3. Wilayah Selatan Lampung (Lampung Selatan, Pringsewu, dan Pesawaran)
4. Wilayah Barat Lampung (Lampung Barat, Pesisir Barat, dan Tanggamus)
5. Kota di Lampung (Bandar Lampung dan Metro)

Maka, pembagian jumlah sampel di setiap jumlah kabupaten/kota adalah:

$$n = \frac{100}{5} = 20 \text{ orang}$$

Dari hasil perhitungan diatas, maka jumlah responden di tiap bagian atau wilayah bisa dibulatkan menjadi 20 orang. Lalu, sebelum menjawab pertanyaan pertanyaan dalam kuesioner, para responden akan diklasifikasikan berdasarkan kebutuhan penelitian dan sebagai pemenuhan profil responden, yaitu :

1. Nama;
2. Jenjang Pendidikan Terakhir (Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Atas, Diploma dan/atau Sarjana, Lain-lain);
3. Pekerjaan (Pegawai Pemerintahan, Tenaga Kesehatan, Mahasiswa, dan Masyarakat Umum);
4. Pengalaman Menggunakan Teknologi/Internet (Kurang dari 5 Tahun dan Lebih dari 5 Tahun).

3.5.3. Data dan Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa data primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya dari orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) dari responden sebagai data primer. Kuesioner tersebut disebar kepada responden yang pernah atau sedang menggunakan salah satu atau seluruh layanan *e-government* yang ditentukan untuk kemudian dijawab. Kuesioner (angket) tersebut disebar melalui media daring melalui media *Google Form* kepada responden yang sesuai dengan kriteria penelitian.

Selanjutnya, skala pengukuran digunakan guna melakukan pengukuran yang bertujuan untuk mendapatkan data kuantitatif yang akurat. Kuesioner (angket) digunakan guna mendapatkan data responden terkait ekspektasi, konfirmasi, dan kepuasan pada layanan *e-government* di Lampung untuk mengukur tingkat *Digital trust* nya. Skala pengukuran dalam kuesioner (angket) tersebut adalah skala *Likert* dimana berisi lima tingkat jawaban terkait persetujuan responden terhadap pernyataan yang dikemukakan. Skala ini dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seorang atau kelompok terkait fenomena sosial.

Adapun skala *Likert* yang dimaksud adalah :

Tabel 4. Pedoman Pemberian Skor

Pernyataan	Skor Positif
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono, 2019

3.6. Metode Analisis Data

3.6.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui validitas dari instrumen atau kuesioner. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2019). Validitas menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan tepat dengan variabel-variabel yang akan diukur. Oleh karena itu, diperlukan pengujian ini untuk melihat performa instrumen yang digunakan, sehingga bisa terbilang valid.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang kemudian disebar kepada responden, sehingga validitas dan reliabilitas harus menjadi poin krusial yang harus diperhitungkan agar benar-benar mampu menjawab permasalahan sampai tujuan penelitian tercapai. Pengujian ini akan menguji korelasi setiap item dengan skor total variabel. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Korelasi *Pearson Product Moment* dan akan dianalisis serta dihitung menggunakan aplikasi SPSS 24.0. Kriteria pengujian yang digunakan adalah :

- a. Apabila $R \text{ hitung} > R \text{ tabel}$, maka item akan dinyatakan valid.
- b. Apabila $R \text{ hitung} < R \text{ tabel}$, maka item akan dinyatakan tidak valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	R hitung	R tabel	Keterangan
Tipe <i>Digital-Trust</i>	TDT1	0.836	0.361	VALID
	TDT2	0.840	0.361	VALID
	TDT3	0.796	0.361	VALID
	TDT4	0.772	0.361	VALID
	TDT5	0.859	0.361	VALID
	TDT6	0.749	0.361	VALID
	TDT7	0.844	0.361	VALID

Teori Konfirmasi-Ekspektasi <i>Digital trust</i>	TKE1	0.785	0.361	VALID
	TKE2	0.852	0.361	VALID
	TKE3	0.833	0.361	VALID
	TKE4	0.865	0.361	VALID
	TKE5	0.870	0.361	VALID
	TKE6	0.894	0.361	VALID
	TKE7	0.854	0.361	VALID
<i>Framework of Trust in Smart Government Services</i>	FT1	0.829	0.361	VALID
	FT2	0.789	0.361	VALID
	FT3	0.832	0.361	VALID
	FT4	0.890	0.361	VALID
	FT5	0.846	0.361	VALID
	FT6	0.846	0.361	VALID
	FT7	0.854	0.361	VALID
	FT8	0.870	0.361	VALID
	FT9	0.853	0.361	VALID

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 5. hasil uji validitas, dapat diketahui bahwa semua item pernyataan yang digunakan pada penelitian ini memiliki nilai R hitung lebih besar dari R tabel sehingga semua instrumen dikatakan **VALID**.

3.6.2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur yang digunakan bisa dipercaya/reliabel. Saptutyingsih dan Setyaningrum (2019) menjelaskan bahwa reliabilitas merupakan kestabilan hasil pengukuran secara repetitive dari masa ke masa (Saptutyingsih & Setyaningrum, 2019). Sehingga akan mendapatkan hasil yang sama pada pengukuran terhadap gejala yang sama.

Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas pada instrumen menggunakan rumus koefisien *Alpha-Cronbach* dan kemudian dianalisis dan dihitung menggunakan aplikasi SPSS 24.0. dengan kriteria :

- a. Jika *Cronbach alpha* > 0,6 maka data tersebut dikatakan reliabel.
- b. Jika *Cronbach alpha* < 0,6 maka data tersebut dikatakan tidak reliabel.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.974	23

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 6. hasil uji reliabilitas, dapat diketahui bahwa semua instrumen yang digunakan pada penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.6 sehingga semua instrumen dikatakan **RELIABEL**.

3.6.3. Analisis Deskriptif Persentase

Analisis deskriptif atau statistik deskriptif adalah teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang digeneralisasi (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan dan menggambarkan data dari hasil-hasil penelitian yang sudah didapat.

Data dari kuesioner dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif, dimana dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif persentase dengan langkah-langkah sebagai berikut (Riduan, 2004) :

1. Menghitung nilai responden dan masing masing aspek atau sub variabel,
2. Melakukan perekapan nilai,
3. Menghitung nilai rata rata,
4. Menghitung persentase dengan rumus sebagai berikut :

$$DP = \frac{n}{N} \times 100$$

Keterangan:

DP : Deskriptif Persentase (%)

n : Skor empirik (skor yang diperoleh)

N : Skor ideal untuk setiap item pertanyaan

Guna menentukan jenis deskriptif persentase yang didapatkan masing-masing indikator dalam variabel, serta perhitungan deskriptif persentase tersebut diinterpretasikan ke dalam kalimat.

Cara menentukan tingkat kriteria adalah sebagai berikut :

a. Menentukan angka persentase tertinggi

$$= \frac{\text{skor maksimal}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

$$= \frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$$

b. Menentukan angka persentase terendah

$$= \frac{\text{skor minimal}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

$$= \frac{1}{5} \times 100\% = 20\%$$

Guna mengetahui tingkat kriteria tersebut, selanjutnya skor yang diperoleh (dalam %) dengan teknik analisis deskriptif persentase dikonsultasikan ke dalam tabel kriteria sebagai berikut :

Tabel 7. Tabel Kriteria Analisis Deskriptif Persentase

Rentang Skala	Kategori
0% - 20%	Sangat Tidak Percaya
21% - 40%	Tidak Percaya
41% - 60%	Cukup Percaya
61% - 80%	Percaya
81% - 100%	Sangat Percaya

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

Selanjutnya, untuk mempermudah perhitungan dalam metode analisis ini, peneliti akan menggunakan *Microsoft Excel 2016*.

V. KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Tujuan utama dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepercayaan digital pada pengadopsian pelayanan berbasis *e-government*. Oleh karena itu, dilakukan studi empiris pada masyarakat Lampung dengan berbagai kriteria tertentu hingga didapatkan 153 data preferensi jawaban dari responden pengguna aplikasi/layanan *e-government* pemerintah Lampung.

Secara empiris, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat Lampung memiliki keterikatan hubungan yang baik dengan pemerintah penyedia layanan, dilihat dari sisi mekanikal dan relasional. Lalu, masyarakat juga merasa bahwa mereka memiliki pengalaman yang baik dalam menggunakan aplikasi/layanan *e-govenrment*. Bahkan, kepuasan masyarakat juga didapatkan meskipun diuji menggunakan *framework* lain yang terkait. Oleh karena itu, secara keseluruhan didapatkan skor akhir yaitu 78%, yaitu berarti bahwa masyarakat Lampung puas dan percaya dengan aplikasi/layanan *e-government* yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Hasil penelitian ini menekankan bahwa bagaimana cara pemerintah menyelenggarakan *e-government* nya dan mengkomunikasikannya dengan tepat, sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan menumbuhkan rasa kepercayaan dan kepuasan itu sendiri. Hingga akhirnya, akan mempengaruhi keseluruhan perilaku penggunaan *e-government* oleh masyarakat. Tentu, masih banyak sekali ruang untuk perbaikan dalam penyelenggaraan *e-government* ini, namun, jika didukung dengan persepsi baik dari masyarakat Lampung, maka perbaikan yang solutif dan kooperatif bisa tercapai tanpa banyak pertentangan yang lahir dari masyarakat/pengguna.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka saran dalam penelitian ini adalah :

Saran untuk pemerintah penyedia layanan :

1. Pemerintah penyedia layanan disarankan untuk memasifkan sosialisasi dan tingkat literasi digital masyarakat Lampung, terutama yang terkait dengan penyelenggaraan *e-government* di Lampung. Hal ini bertujuan untuk memperluas hubungan relasional dan *trust* yang lebih baik antar kedua belah pihak sehingga dapat meningkatkan pandangan yang positif dan mutualisme guna melanggengkan proses digitalisasi yang ada di provinsi Lampung.
2. Pemerintah penyedia layanan disarankan untuk meningkatkan kapabilitas digital dari internal pemerintah itu sendiri. Hal ini bertujuan untuk terus memperbaharui kemampuan digitalisasi pemerintah dalam konteks efektivitas dan efisiensi, serta juga meningkatkan proteksi dan transparansi dari pemerintah dalam mengelola proses digitalisasi provinsi Lampung. Hal ini berimplikasi pula pada meningkatnya tingkat *digital trust* masyarakat Lampung terhadap penyelenggaraan *e-government* nya.

Saran untuk peneliti selanjutnya :

1. Penelitian ini hanya menguji tingkat *digital trust* pada satu provinsi saja, Lampung. Maka, penelitian ini tidak bisa digeneralisasi untuk keseluruhan provinsi di Indonesia. Oleh karena itu, disarankan untuk memperluas jangkauan penelitian di daerah daerah lain. Hal ini bertujuan untuk bisa memberikan gambaran yang lebih luas sesuai dengan pandangan masyarakat Indonesia.
2. Penelitian ini hanya menguji beberapa aplikasi/layanan digital *e-government* saja. Maka, penelitian tidak bisa digeneralisasi untuk penyelenggaraan *e-government* secara keseluruhan. Sehingga, disarankan untuk menguji lebih banyak aplikasi/layanan *e-government*

yang ada di Indonesia. Hal ini bertujuan agar hasil penelitian menjadi lebih konkret terkait bagaimana penyelenggaraan *e-government* dilihat dari berbagai aplikasi/layanan di berbagai bidang.

3. Penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel saja. Maka dari itu, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan pengaruh sosial, keinginan untuk menggunakan lebih lanjut, dan lain sebagainya. Hal ini akan membantu dalam memberikan hasil penelitian yang lebih menyeluruh terkait tingkat *digital trust* ini.
4. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Maka dari itu, disarankan untuk melakukan penelitian longitudinal guna memantau perubahan tingkat *digital trust* masyarakat terhadap penyelenggaraan *e-government* dari waktu ke waktu. Hal ini dapat membantu melihat tingkat kepercayaan masyarakat ke pemerintah dalam jangka yang panjang.
5. Sebagaimana hasil *sensitivity analysis*, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini ($n = 153$) sudah memenuhi jumlah minimum yang dibutuhkan untuk populasi E-KTP/ IKD di Lampung ($N = \pm 180.000$) dengan *margin of error* sebesar $\pm 7,92\%$ pada tingkat kepercayaan 95%. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun jumlah populasi untuk dua aplikasi/layanan *e-Government* lain tidak diketahui, ukuran sampel yang digunakan tetap memadai untuk mendukung hasil penelitian. Namun, disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk dapat menggunakan data populasi yang lebih pasti pada seluruh objek penelitian, agar perhitungan sampel dapat dilakukan dengan parameter yang lebih presisi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aladwani, A. M., & Dwivedi, Y. K. (2018, September 1). Towards a theory of SocioCitizenry: Quality anticipation, trust configuration, and approved adaptation of governmental social media. *International Journal of Information Management*, 43, 261-272. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.08.009>
- Alruwaie, M., Haddadeh, R. E., & Weerakkody, V. (2020, September). A Framework for Evaluating Citizens' Expectations and Satisfaction Toward Continued Intention to Use E-government Services. *International Conference on Electronic Government*. DOI:10.1007/978-3-642-33489-4_23
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). Analyzing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, 26(1), 164-175. DOI :10.1016/j.ibusrev.2016.06.004.
- BBC Indonesia. (2023, July 18). *Ratusan juta data Dukcapil Kemendagri diduga bocor; pakar siber: 'Ini peretasan paling parah'*. BBC News Indonesia. <https://www.bbc.com/indonesia/articles/c51v25916zlo>
- Bestari, N. P. (2022, November 16). *Benarkah Data yang Dibocorkan Bjorka dari Peduli Lindungi?* CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20221116092427-37-388426/benarkah-data-yang-dibocorkan-bjorka-dari-pedulilindungi>
- Biro Administrasi Pimpinan (Biroadpim) Pemerintah Provinsi Lampung. (2024, June 25). Pj. Gubernur Samsudin Dorong Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Tingkatkan Indeks Elektronifikasi Transaksi Pemda, Diharapkan Berdampak pada Peningkatan PAD. Biroadmpim Prov Lampung. <https://biroadpim.lampungprov.go.id/detail-post/pj-gubernur-samsudin-dorong-tim-percepatan-dan-perluasan-digitalisasi-daerah-tingkatkan-indeks-elektronifikasi-transaksi-pemda-diharapkan-berdampak-pada-peningkatan-pad>
- Blind, P. K. (2006, November). BUILDING TRUST IN GOVERNMENT IN THE TWENTY-FIRST CENTURY: Review of Literature and Emerging Issues. *7th Global Forum on Reinventing Government*. <https://www.almendron>.

[com/tribuna/wp-content/uploads/2016/11/building-trust-in-government-in-the-twenty-first-century.pdf](https://tribuna.com/tribuna/wp-content/uploads/2016/11/building-trust-in-government-in-the-twenty-first-century.pdf)

- Chatterjee, S., & Kar, A. K. (2018, July 2019). Effects of successful adoption of information technology enabled services in proposed smart cities of India: From user experience perspective. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 9(2), 189. DOI: <https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2017-0008>
- Cin, P. D., Joyce, S., Jurgens, J., & Tuteja, A. (2022). *Earning Digital trust: Decision-Making for Trustworthy Technologies*. World Economic Forum. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Earning_Digital_Trust_2022.pdf
- Corydon, B., Ganesan, V., & Lundqvist, M. (2016, November 16). *Transforming government through digitization | McKinsey*. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/transforming-government-through-digitization>
- Delloite. (2023). *Digital government and citizen experience survey*. Deloitte Insights. <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/public-sector/digital-government-public-service-experience.html?id=us:2em:3pa:strategy:eng:di:042123>
- Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional. (2018, November). PENGEMBANGAN DIGITAL GOVERNMENT (Tahun Anggaran 2018). *POLICY PAPER/POLICY BRIEF*. <https://www.wantiknas.go.id/wantiknas-storage/file/img/kajian/POLICY%20PAPER%203%20-%20Digital%20Government.pdf>
- Dhevina, I. (2018, April 4). *E- Government : Inovasi dalam Strategi Komunikasi*. Sekretariat Negara. https://www.setneg.go.id/baca/index/e_government_inovasi_dalam_strategi_komunikasi
- Digital Ekonomi Provinsi Sumatera Utara. (2022, October 2). *Sistem Pemerintahan Digital*. DIGINOMI SUMUT. <https://diginomi.sumutprov.go.id/sistem-pemerintahan-digital/>
- Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Lampung. (2022, Juni 30). Pemprov Lampung Launching Tim Tanggap Insiden Siber Provinsi Lampung. Diskominfotik Lampungprov. <https://diskominfotik.lampungprov.go.id/detail-post/pemprov-lampung-launching-tim-tanggap-insiden-siber-provinsi-lampung>
- Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Lampung. (2024, May 28). Provinsi Lampung Raih Urutan Ketujuh Indeks SPBE Tertinggi Kategori Pemerintah Provinsi Pada Penyelenggaraan SPBE Summit 2024. Diskominfotik Lampungprov. <https://diskominfotik.lampungprov.go.id/>

detail-post/provinsi-lampung-raih-urutan-ketujuh-indeks-spbe-tertinggi-kategori-pemerintah-provinsi-pada-penyelenggaraan-spbe-summit-2024

- Dobrygowski, D., & Hoffman, W. (2019, May 28). *We Need to Build Up 'Digital trust' in Tech*. WIRED. <https://www.wired.com/story/we-need-to-build-up-digital-trust-in-tech/>
- Edelman. (2022). *Edelman Trust Barometer 2022*. Edelman. https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2022-01/2022%20Edelman%20Trust%20Barometer%20FINAL_Jan25.pdf
- Ei, C. H., Tan, J., & Soon, C. (2023). *Digital trust and Why It Matters*. e NUS Centre for Trusted Internet and Community. [https://ctic.nus.edu.sg/resources/CTIC-WP-05\(2023\).pdf](https://ctic.nus.edu.sg/resources/CTIC-WP-05(2023).pdf)
- Flew, T. (2019, May 7). The Crisis of Digital trust in the Asia-Pacific. *International Journal of Communication*, 13. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/viewFile/12206/2809>
- Ghozali, I., & Ratmono, D. (2017). *Analisis multivariat dan ekonometrika : teori, konsep dan aplikasi dengan eviws 10* (2nd ed.). Badan Penerbit Undip. ISBN: 978-602-097-222-0
- Glybovets, A., & Alhawawsha, M. (2017). E-Government Versus Smart Government: Jordan Versus The United States. *Eureka: Social and Humanities*, (3), 3-11. DOI: 10.21303/2504-5571.2017.00338
- Guo, Y. (2022, December 5). Digital trust and the Reconstruction of Trust in the Digital Society: An Integrated Model based on Trust Theory and Expectation Confirmation Theory. *Digital Government: Research and Practice*, 3(4), 1-19. <https://doi.org/10.1145/3543860>
- Gupta, P., Hooda, A., Jeyaraj, A., Seddon, J. J. M., & Dwivedi, Y. K. (2024). Trust, Risk, Privacy and Security in e-Government Use: Insights from a MASEM Analysis. *Information Systems Frontiers*. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10796-024-10497-8>
- Hanum, Z. (2023, March 19). *Bjorka Berulah Lagi? Data BPJS Ketenagakerjaan Diduga Jadi Targetnya*. Media Indonesia. <https://mediaindonesia.com/teknologi/566865/bjorka-berulah-lagi-data-bpjs-ketenagakerjaan-diduga-jadi-targetnya>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Yustiawati, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi, Ed.; 1st ed.). CV. Pustaka Ilmu. ISBN: 978-623-7066-33-0

- Hartanti, F. T., Abawajy, J. H., Chowdhury, M., & Shalannanda, W. (2021, October 29). Citizens' Trust Measurement in Smart Government Services. *IEEE*, 9, 150663 - 150676. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3124206>
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. APTIKOM. https://www.academia.edu/14190703/E_Government_Konsep_Pelayana_n_Publik_Berbasis_Internet_dan_Teknologi_Informasi
- Jack Xander, N. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pt. Spc Salimah Food (Studi Kasus: Jabodetabek). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/55548/1/NOVI_A%20JACKXANDER-FST.pdf
- Lauron, C., & Stamboel, I. (2022, October 2). *Digitalization of government*. Business World. <http://bworldonline.com/economy/2018/02/18/132663/digitalization-of-government/>
- Lloyd's Register Foundation. (2022). *World Risk Poll 2021: A Digital World Perceptions of risk from AI and misuse of personal data*. Gallup. https://wrp.lrfoundation.org.uk/LRF_2021_report_a-digital-world-ai-and-personal-data_online_version.pdf
- Long, B. (2024, September). Factors Influencing Digital trust Among Young People in Phnom Penh: The Adoption of Expectation Confirmatory Theory. *Cambodia Journal for Business and Professional Practice (CJBPP)*, 1, 118-137. https://www.researchgate.net/publication/383921157_Factors_Influencing_Digital_Trust_Among_Young_People_in_Phnom_Penh_The_Adoption_of_Expectation_Confirmatory_Theory
- Mellouli, S., Luna-Reyes, L. F., & Zhang, J. (2014). Smart government, citizen participation and open data. *Information Polity*, 19, 1-4. DOI:10.3233/IP-140334
- MenPANRB. (2023, March 20). *Daftar 38 K/L dan Pemda Peraih Digital Government Award*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/daftar-38-k-l-dan-pemda-peraih-digital-government-award>
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020, June 10). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *Sage*, 10(2), 1-17. <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Pemerintah Provinsi Lampung. (2022, October 13). *Peraturan Gubernur Lampung No.8 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Lampung No.51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola SPBE Pemerintah Provinsi Lampung*. Pemerintah Provinsi Lampung. <https://ppid.lampungprov.go.id/>

detail-dokumen/Peraturan-Gubernur-Lampung-No-8-Tahun-2022-Tentang-Tata-Kelola-SPBE-Pemerintah-Provinsi-Lampung

- Pemerintah Pusat. (2003, Juni 9). *Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Pemerintah Pusat Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>
- Pietrzak, P., & Takala, J. (2021). Digital trust – a systematic literature review. *Forum Scientiae Oeconomia*, 9(3), 59-71. https://doi.org/10.23762/FSO_VOL9_NO3_4
- Porumbescu, G. A. (2016, April). Linking public sector social media and e-government website use to trust in government. *Government Information Quarterly*, 33(2), 291-304. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.006>
- Quraissy, A. (2022, Juli 31). Normalitas Data Menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk (Studi kasus penghasilan orang tua mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika Unismuh Makassar). *J-HEST: Journal of Health, Education, Economics, Science, and Technology*, 3(1), 7-11. <https://doi.org/10.36339/jhest.v3i1.42>
- Ramey, K. (2012, November 12). *Technological Advancements and Their Effects on Humanity*. Use of Technology. Retrieved September 2, 2022, from <https://useoftechnology.com/technological-advancements-effects-humanity>
- Reposisi. (2023, Desember 30). Digitalisasi Pemerintahan di Lampung Mempermudah Akses Layanan Publik. Reposisi. <https://www.reposisi.com/digitalisasi-pemerintahan-di-lampung-mempermudah-akses-layanan-publik/>
- Ridwan. (2004). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Alfabeta.
- Saptutyningsih, E., & Setyaningrum, E. (2019). *Penelitian kuantitatif : metode dan alat analisis : dilengkapi dengan contoh proposal penelitian (1st ed.)*. Gosyen Publishing.
- Scholl, H. J., & Scholl, M. C. (2014, March). Smart Governance: A Roadmap for Research and Practice. *iConference*. DOI: 10.9776/14060
- Shanab, E. A., & Azzam, A. A. (2012). Trust Dimensions and the Adoption of E-Government in Jordan. *International Journal of Information Communication Technologies and Human Development (IJICTHD)*, 4(1), 13. DOI: 10.4018/jictd.2012010103
- Shandler, R., & Gomez, M. I. (2022, August 18). The hidden threat of cyber-attacks – undermining public confidence in government. *Journal of Information*

Technology & Politics, 20(4), 359-374. <https://doi.org/10.1080/19331681.2022.2112796>

Sirajuddin, S. M., & Atriningsi, A. (2020, Juni). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1). <http://dx.doi.org/10.31314/pjia.9.1.80-88.2020>

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Digital ed.). Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tobing, C. (2018, May 22). *Membangun Smart Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, Ditulis Oleh Christian Tobing*. Disdukcapil Kota Pontianak. <https://disdukcapil.pontianak.go.id/membangun-smart-government-dalam-meningkatkan-pelayanan-publik-ditulis-oleh-christian-tobing>

United Nations. (2022). *UN E-Government Knowledgebase*. Public Administration UN. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Overview>

United Nations. (2022). *E-Government Development Index*. UN E-Government Knowledgebase. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/78-Indonesia/dataYear/2016>

Wang, W. T., Ou, W. M., & Chen, W. Y. (2019, February). The impact of inertia and user satisfaction on the continuance intentions to use mobile communication applications: A mobile service quality perspective. *International Journal of Information Management*, 44, 178-193. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.011>