

PEMANFAATAN APLIKASI LAYANAN E-GOVERNMENT OLEH MAHASISWA: STUDI KASUS APLIKASI DIGITAL KORLANTAS POLRI MENGGUNAKAN E- GOVERNMENT ADOPTION RECOMMENDATION MODEL (EGARM)

UTILIZATION OF E-GOVERNMENT SERVICE APPLICATIONS BY COLLEGE STUDENT: A CASE STUDY OF THE DIGITAL KORLANTAS POLRI APPLICATION USING THE E-GOVERNMENT ADOPTION RECOMMENDATION MODEL (EGARM)

Sriatiningsih Pangesthi Mukti Hutami¹, Nurvita Trianasari²

^{1,2}Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom
muktihutami@student.telkomuniversity.ac.id¹, Nurvitatrianasari@telkomuniversity.ac.id²

Abstrak

Studi ini mendalami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi mahasiswa selaku warga negara terhadap layanan *e-government* aplikasi Digital Korlantas Polri melalui konsep pemerintahan terbuka dengan mengusulkan dan memvalidasi *e-government adoption recommendation model* (EGARM). Data dianalisis dengan Smart PLS-SEM. Hasilnya menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan aplikasi *e-government* berhubungan positif dengan niat warga negara untuk merekomendasikan adopsi layanan aplikasi *e-government*. Kepercayaan pada pemerintah tidak signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan aplikasi *e-government*. Akan tetapi, kepercayaan terhadap internet merupakan prediktor signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan aplikasi *e-government*. Sementara kualitas informasi signifikan dalam menentukan niat untuk menggunakan serta memprediksi kepercayaan warga negara terhadap pemerintah. Selain itu, aksesibilitas informasi tidak berpengaruh dalam menentukan niat untuk menggunakan serta memprediksi kepercayaan warga negara terhadap pemerintah. Kemudian, akuntabilitas merupakan prediktor signifikan niat untuk menggunakan tetapi bukan terhadap kepercayaan terhadap pemerintah. Selain itu, kolaborasi ditemukan dapat memprediksi niat untuk menggunakan serta kepercayaan terhadap pemerintah. Akhirnya, pemberdayaan merupakan penentu signifikan terhadap kepercayaan terhadap pemerintah tetapi tidak dengan niat untuk menggunakan.

Kata kunci : kualitas informasi, *e-government*, aplikasi *e-government*, EGARM, kolaborasi

Abstract

This study explores the factors that influence college student as a citizen adoption of *e-government* services of the Digital Korlantas Polri application through the concept of open government by proposing and validating the *e-government adoption recommendation model* (EGARM). Data were analyzed using Smart PLS-SEM. The results showed that the intention to use *e-government* applications was positively related to citizens' intention to recommend the adoption of *e-government* application services. Trust in the government was not significant to the intention to use *e-government* application services. However, trust in the internet was a significant predictor of the intention to use *e-government* application services. Meanwhile, the quality of information was significant in determining the intention to use and predicting citizen trust in the government. In addition, accessibility of information did not affect the intention to use and predict citizen trust in the government. Then, accountability was a significant predictor of the intention to use but not of trust in the government. In addition, collaboration was found to predict the intention to use as well as trust in the government. Finally, empowerment was a significant determinant of trust in the government but not the intention to use.

Keywords: information quality, *e-government*, *e-government* applications, EGARM, collaboration

1. PENDAHULUAN

Digitalisasi, teknologi, informasi, dan komunikasi terus mengalami kemajuan dan peningkatan yang sangat pesat seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, masyarakat saat ini menuntut pelayanan administrasi yang lebih terbuka, transparan, dan bertanggung jawab dari pemerintah. Menuntut dan mencapai prinsip-prinsip keterbukaan, transparansi, akuntabilitas, dan kolaborasi yang lebih besar dalam urusan pemerintahan disebut pemerintahan terbuka [1]. Pemerintahan terbuka berarti penyebaran atau penerbitan informasi sektor publik atau pemerintah dalam bentuk yang mudah digunakan untuk menjamin akses data yang bebas bagi semua orang [2]. Strategi pemerintahan terbuka menurut [3] penting untuk memperbarui hubungan warga negara dengan pemerintah dan pejabat publiknya serta untuk menaruh kepercayaan dan keyakinan mereka pada pemerintah. Upaya pemerintahan terbuka merupakan elemen atau bagian penting dari konsep *e-government* [1].

Dalam hal ini, pengembangan lingkungan yang mendukung *e-government* merupakan pilar penting dalam pembangunan dan penyebaran konsep pemerintahan terbuka. Sementara prinsip-prinsip pemerintahan terbuka harus disebarluaskan melalui layanan *e-government* agar pemerintahan terbuka dianggap berhasil. Adopsi dan dukungan warga negara terhadap layanan *e-government* juga penting untuk meningkatkan keterbukaan pemerintahan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi layanan *e-government* pemerintahan terbuka. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa prinsip-prinsip pemerintahan terbuka seperti transparansi, akuntabilitas, kolaborasi, dan pemberdayaan menjadi penentu positif dari adopsi situs web *e-government* [2].

Namun, penelitian sebelumnya [4] menemukan faktor-faktor seperti penyalahgunaan dan penyelewengan data, keterbatasan kemampuan teknologi, kredibilitas data, tersedianya kebijakan informasi untuk mengatur keterbukaan, dan menjaga keterlibatan masyarakat, yang menyebabkan kesulitan dalam penerapan pemerintahan terbuka. Dengan adanya kesulitan tersebut, teori yang sesuai dan dipilih oleh peneliti yaitu *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh [5] dikarenakan terdapat 4 prediktor utama dalam menentukan niat perilaku individu untuk menggunakan teknologi, meliputi ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, dan kondisi yang mendukung [6].

Selain menggunakan teori UTAUT, seperti yang dijelaskan sebelumnya, studi ini juga didukung oleh *E-Government Adoption Recommendation Model* (EGARM) yang pernah diusulkan pada penelitian sebelumnya [1]. Tujuan dari studi ini adalah untuk menguji penerimaan atau adopsi warga negara terhadap aplikasi layanan *e-government* khususnya pada aplikasi Digital Korlantas Polri dengan menggunakan landasan teori UTAUT dan divalidasi oleh EGARM. Nantinya, studi ini memadukan kepercayaan pada pemerintah, kepercayaan pada Internet, niat menggunakan layanan *e-government*, dan niat untuk merekomendasikan sebagai replikasi dari model/studi sebelumnya [1]. Selain itu, dalam model ini, variabel seperti kualitas informasi, aksesibilitas informasi, akuntabilitas, kolaborasi, dan pemberdayaan dipertimbangkan sebagai faktor penting yang mempengaruhi kepercayaan pada pemerintah serta niat warga negara untuk menggunakan layanan *e-government*. Dengan memasukkan variabel-variabel ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pandangan yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi layanan *e-government* oleh warga negara, khususnya dalam konteks aplikasi Digital Korlantas Polri.

2. KAJIAN TEORI

2.1 E-Government

E-government memiliki definisi dengan tema sentral yang tetap yaitu keterlibatan penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan penyampaian layanan kepada masyarakat dan lembaga pemerintah agar komunikasi yang terjalin antara pemerintah dan masyarakat lebih cepat tersampaikan [7]. Penelitian oleh [8] juga sepakat bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi internet yang diharapkan menjadi sarana untuk mempercepat pertukaran informasi, menyediakan layanan dan fasilitas transaksi masyarakat, pelaku bisnis, serta pemerintah. Dari kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi, terutama internet, untuk meningkatkan penyampaian layanan kepada masyarakat dan mempercepat komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dan pelaku bisnis.

2.2 Teori UTAUT

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology atau bisa disingkat menjadi UTAUT merupakan model terpadu yang menyatukan pandangan alternatif mengenai pengguna dan penerimaan teknologi [9]. Teori ini dikembangkan oleh [5] dan telah diterapkan untuk meneliti adopsi teknologi, mulai dari tahap adopsi awal hingga penggunaan setelah adopsi [6]. Teori ini juga sudah pernah diterapkan pada penelitian terdahulu di berbagai sektor seperti *e-government*, *mobile banking*, *mobile health*, *mobile commerce*, dan lain-lain. Pengaplikasian UTAUT ke berbagai sektor ini mengindikasikan bahwa teori ini diterima dan digunakan secara luas dan baik. Maka dari itu, teori ini cocok untuk landasan teori pada penelitian kali ini mengenai adopsi *e-government* dengan studi kasus pada aplikasi Digital Korlantas Polri.

2.3 Model EGARM (E-Government Adoption Recommendation Model)

Studi ini menggunakan teori UTAUT sebagai dasar konseptual untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan *e-government* oleh masyarakat. UTAUT membantu menjelaskan niat perilaku untuk menggunakan teknologi melalui variabel seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Namun, penelitian ini memilih model yang disebut EGARM (*E-Government Adoption Recommendation Model*) daripada menggunakan model standar UTAUT. EGARM dipilih karena lebih spesifik terhadap *e-government* dalam konteks *open government*. EGARM lebih berfokus pada kualitas informasi, aksesibilitas informasi, akuntabilitas, kolaborasi, dan pemberdayaan, yang merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan internet dalam konteks adopsi *e-government*. EGARM lebih relevan untuk mengukur aspek-aspek yang berfokus pada keterbukaan dan transparansi pemerintah, yang tidak secara langsung tercakup dalam model UTAUT tradisional. [1]

2.4 Information Quality (IQ)

Kualitas informasi (information quality) adalah bagaimana informasi itu dapat memenuhi kebutuhan dan harapan semua orang yang membutuhkannya untuk melakukan aktivitas mereka [10]. Disisi lain, kredibilitas informasi berperan penting dalam mempengaruhi persepsi konsumen terhadap keakuratan dan keandalan informasi, yang pada gilirannya memengaruhi adopsi informasi [11]

2.5 Information Accessibility (IA)

Aksesibilitas informasi didefinisikan oleh [12] sebagai kemudahan mendapatkan informasi secara terbuka dan langsung sehingga pemerintah harus memberikan akses kepada seluruh masyarakat. Oleh [13] aksesibilitas informasi juga didefinisikan sebagai konsep yang mengacu pada tingkat kemudahan yang diperoleh seseorang dalam mengakses objek, layanan, atau lingkungan.

2.6 Accountability (ACC)

Secara umum, [14] mendefinisikan akuntabilitas sebagai bentuk tanggung jawab dari individu, organisasi, maupun pemimpin yang diwujudkan dengan memberikan penjelasan dan jawaban atas semua tindakan kinerja yang telah dilakukan kepada pihak yang berwenang dan berhak untuk meminta penjelasan tersebut, baik dari segi teknis maupun administratif.

2.7 Collaboration (C)

Menurut [15] kolaborasi dan kerja sama tim memiliki kemiripan karena masing-masing memerlukan akuntabilitas bersama sehingga menciptakan ketergantungan satu sama lain dan membutuhkan kejelasan peran dan tujuan. Sedangkan, [16] menjelaskan bahwa kolaborasi merupakan salah satu prinsip dasar dalam berinteraksi antar individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan bersama.

2.8 Empowerment (E)

Dalam konteks *e-government*, pemberdayaan berarti memberdayakan masyarakat untuk berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan melalui ketersediaan akses terhadap informasi dan layanan [1]. Menurut [17], pemberdayaan memiliki makna sebagai suatu dorongan atau motivasi, bimbingan atau pendampingan dalam meningkatkan kemampuan individu atau masyarakat sehingga mampu mandiri untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan.

2.9 Trust in Government (TIG)

Pandangan [18] mengatakan bahwa kepercayaan kepada pemerintah merupakan suatu sikap dan perilaku masyarakat terhadap pemerintah dalam melakukan atau mematuhi segala hal yang ditetapkan untuk menangani suatu peristiwa. Ketika pemerintah melakukan reformasi dalam urusan negara yang membutuhkan kepatuhan masyarakat, kepercayaan diperlukan. [19].

2.10 Trust in Internet (TI)

Kepercayaan terhadap Internet adalah persepsi individu dari pengguna layanan *e-government* bahwa Internet dapat diandalkan dan akurat dalam menyediakan informasi dan transaksi yang aman [20].

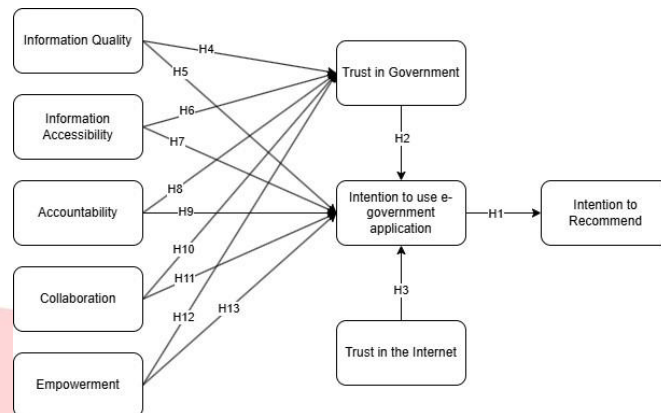
2.11 Intention to Use (IU)

Niat untuk menggunakan kemudian dapat diterjemahkan sebagai kemauan pengguna untuk menggunakan sistem [21]. Prediksi niat perilaku untuk menggunakan teknologi baru berpotensi mempengaruhi niat pengguna untuk merekomendasikan teknologi tersebut [1]. Studi [22] menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan teknologi sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kenyamanan, kualitas situs web yang dirasakan yang semuanya dapat memprediksi niat pengguna untuk menggunakan layanan berbasis teknologi.

2.12 Intention to Recommend (ITR)

Intention to the Recommendation atau Oral merupakan tindakan atau proses komunikasi yang secara informal bertukar informasi positif atau negatif tentang pengalaman pribadi atau tidak langsung konsumen terhadap subjek tertentu. Dengan kata lain, word of mouth merupakan tindakan penyampaian informasi dari mulut ke mulut melalui dialog [23]. Selain itu, intention to recommend (niat merekomendasikan) didefinisikan juga sebagai konsumen yang memiliki niat lebih besar untuk mengadopsi teknologi baru akan cenderung menjadi pengguna dan merekomendasikan teknologi tersebut kepada orang lain [24].

2.13 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Flowchart Skema yang Diusulkan
Sumber: [1]

Terdapat 9 variabel pada penelitian ini yang terdiri dari *information quality*, *information accessibility*, *accountability*, *collaboration*, *empowerment*, dan *trust in internet* sebagai variabel (X), *trust in government* sebagai variabel (Y) serta (Z), dan *intention to use* serta *intention to recommend* sebagai variabel (Y).

2.14 Hipotesis Penelitian

- H1: Niat penggunaan aplikasi e-government memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk merekomendasikan dalam konteks penggunaan layanan aplikasi e-government Digital Korlantas Polri
- H2: Pengaruh kepercayaan pada pemerintah memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan aplikasi e-government Digital Korlantas Polri
- H3: Kepercayaan pada internet memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan aplikasi e-government Digital Korlantas Polri
- H4: Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan pada pemerintah
- H5: Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan aplikasi e-government Digital Korlantas Polri
- H6: Aksesibilitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan pada pemerintah
- H7: Aksesibilitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan aplikasi e-government Digital Korlantas Polri
- H8: Akuntabilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan pada pemerintah
- H9: Akuntabilitas memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan aplikasi e-government Digital Korlantas Polri
- H10: Kolaborasi memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan pada pemerintah
- H11: Kolaborasi memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan aplikasi e-government Digital Korlantas Polri
- H12: Pemberdayaan memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan pada pemerintah
- H13: Pemberdayaan memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan aplikasi e-government Digital Korlantas Polri

3. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dengan tujuan kausal untuk meneliti hubungan sebab akibat antar variabel. Analisis deskriptif sendiri merupakan proses pengumpulan dan pengolahan data lalu disajikan dengan mendeskripsikan data atau fenomena dalam bentuk tabel, grafik, angka-angka, rata-rata dan sebagainya [25]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adopsi aplikasi *e-government* Digital Korlantas Polri. Berdasarkan strategi penelitian, penelitian ini menggunakan survei berupa kuesioner yang melalui platform *Google Form* kemudian disebar kepada responden. Penelitian ini menggunakan unit analisis individu karena mengumpulkan data yang diambil dari jawaban individu (responden) yang dijadikan sebagai subjek penelitian. Teknik sampling yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* serta menggunakan *purposive sampling* yaitu responden dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan [26]. Penetapan sampel sebanyak 200 responden diperoleh berdasarkan rekomendasi dari buku [27]. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer yang diperoleh langsung dari objek penelitian, serta data sekunder yang diperoleh dari buku, artikel, dan jurnal penelitian sebelumnya. Proses pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner online menggunakan *Google Form*, yang kemudian disebar melalui berbagai platform media sosial

seperti Instagram dan WhatsApp. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan *structural equation modeling - partial least square* (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS 4.0 untuk pengolahan data. Uji data dilakukan pada dua model, yaitu outer model dan inner model. Outer model mencakup uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. Diperlukan uji validitas untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dapat benar-benar mengukur apa yang harus diukur [28]. Sedangkan inner model mencakup uji R square, F square, Q square, dan path coefficient. Terakhir dilakukan pengujian hipotesis dimana signifikan apabila nilai $|t|_{\text{statistic}} > 1,65$ dengan $p \text{ values} < 0.05$ [29]. Pada penelitian ini telah terkumpul data dengan total sebanyak 250 jawaban responden yang berarti sudah melebihi jumlah sampel yang diperlukan untuk penelitian ini, dan diperoleh jawaban valid sebanyak 210 jawaban yang dapat digunakan untuk uji dalam penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui tanggapan pengguna mengenai variabel *information quality*, *information accessibility*, *accountability*, *collaboration*, *empowerment*, dan *trust in internet*, *trust in government*, *intention to use* serta *intention to recommend*. Berdasarkan analisis deskriptif pada Tabel 1, terlihat bahwa hasil menunjukkan kategori yang sangat setuju, setuju, serta ragu-ragu. Pada variabel *Information Accessibility* menghasilkan persentase yang termasuk dalam kategori “sangat setuju”, artinya responden pada penelitian ini yang merupakan pengguna aplikasi Digital Korlantas Polri sangat setuju bahwa *Information Accessibility* yang diberikan sudah sangat baik. Sedangkan, pada variabel *Information Quality*, *Collaboration*, *Empowerment*, *Trust in Government*, *Trust in Internet*, *Intention to Use*, dan *Intention to Recommend* menghasilkan persentase yang termasuk dalam kategori “setuju”, yang menunjukkan bahwa responden penelitian setuju bahwa faktor-faktor dan fitur tersebut yang dimiliki oleh aplikasi Digital Korlantas Polri tergolong baik dan dapat memenuhi kepuasan pengguna serta penerimaan AI pada *Livein’ by Mandiri*. Yang terakhir, pada variabel *accountability* menghasilkan persentase yang masuk ke dalam kategori “ragu-ragu” yang mengindikasikan bahwa adanya ketidakpastian atau keraguan di kalangan pengguna mengenai apakah aplikasi tersebut sudah cukup transparan dan bertanggung jawab dalam menyajikan informasi atau menjalankan fungsinya.

Tabel 1 Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	Total Skor	Total Skor Ideal	Persentase	Kategori
<i>Information Quality</i> (IQ)	3455	4200	82,26%	Setuju
<i>Information Accessibility</i> (IA)	3595	4200	85,59%	Sangat Setuju
<i>Accountability</i> (ACC)	2823	4200	67,21%	Ragu-ragu
<i>Collaboration</i> (C)	4126	5250	78,59%	Setuju
<i>Empowerment</i> (E)	3803	5250	74,44%	Setuju
<i>Trust in Government</i> (TIG)	4076	5250	77,64%	Setuju
<i>Trust in Internet</i> (TI)	3057	4200	72,78%	Setuju
<i>Intention to Use</i> (IU)	3052	4200	72,69%	Setuju
<i>Intention to Recommend</i> (ITR)	3086	4200	73,47%	Setuju

Sumber: (Data Olahan Penulis, 2024)

4.2 Hasil Uji Outer Model

Pengujian outer model ini bertujuan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas dari model penelitian. Dalam pengujian *outer model* ini, dilakukan uji validitas untuk mengevaluasi *convergent validity* yang terdiri atas *loading factor* dan *AVE*. Selain itu, menguji *discriminant validity* juga yang terdiri atas *forrell-larcker*, *cross-loading*, dan HTMT. Dilakukan uji reliabilitas juga dengan melihat nilai *composite reliability* dan alfa Cronbach.

4.2.1 Uji Validitas Konvergen

Diharapkan nilai *loading factor* $> 0,7$ serta nilai *AVE* $> 0,5$ maka setiap variabel akan dikatakan valid [27]. Berikut ini, hasil ujinya disajikan pada Tabel 2:

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Konvergen

Latent Variabel	Indikator	Loading Factor	AVE	Keterangan
<i>Information Quality</i>	IQ1	0.737	0.691	Valid
	IQ2	0.746		Valid

	IQ3	0.923		Valid
	IQ4	0.903		Valid
Information Accessibility	IA1	0.728		Valid
	IA2	0.766	0.547	Valid
	IA3	0.731		Valid
	IA4	0.732		Valid
	ACC1	0.809		Valid
Accountability	ACC2	0.938	0.772	Valid
	ACC3	0.912		Valid
	ACC4	0.849		Valid
	C1	0.800		Valid
Collaboration	C2	0.746		Valid
	C3	0.710	0.565	Valid
	C4	0.722		Valid
	C5	0.778		Valid
	E1	0.868		Valid
Empowerment	E2	0.788	0.738	Valid
	E3	0.873		Valid
	E4	0.916		Valid
	E5	0.845		Valid
	TIG1	0.785		Valid
Trust in Government	TIG2	0.770		Valid
	TIG3	0.851	0.662	Valid
	TIG4	0.854		Valid
	TIG5	0.804		Valid
	TI1	0.929		Valid
Trust in Internet	TI2	0.848	0.793	Valid
	TI3	0.937		Valid
	TI4	0.844		Valid
	IU1	0.858		Valid
Intention to Use	IU2	0.919	0.795	Valid
	IU3	0.899		Valid
	IU4	0.891		Valid
	ITR1	0.915		Valid
Intention to Recommend	ITR2	0.971	0.925	Valid
	ITR3	0.978		Valid
	ITR4	0.981		Valid

Sumber: (Data Olahan Penulis,2024)

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji *convergent validity* terlihat bahwa seluruh nilai *loading factor* setiap indikator lebih dari 0,7 serta nilai AVE setiap variabel lebih dari 0,5. Kesimpulannya, setiap variabel memiliki *convergent validity* yang baik.

4.2.2 Uji Validitas Diskriminan

Dilakukan uji validitas diskriminan dengan pendekatan *cross loading*. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap kontruks yang dituju memiliki nilai *cross loading* indikator yang lebih tinggi daripada indikator lainnya [27]. Berikut ini, hasil ujinya disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Diskriminan *Cross Loading*

	ACC	C	E	IA	IQ	ITR	IU	TI	TIG
ACC1	0.809	0.278	0.427	0.179	0.337	0.212	0.434	0.456	0.334
ACC2	0.938	0.433	0.456	0.067	0.362	0.315	0.522	0.528	0.432
ACC3	0.912	0.361	0.435	0.119	0.372	0.285	0.498	0.522	0.418
ACC4	0.849	0.306	0.417	0.041	0.348	0.321	0.503	0.453	0.369
C1	0.370	0.800	0.360	0.064	0.340	0.416	0.496	0.393	0.459
C2	0.303	0.746	0.304	0.067	0.383	0.311	0.378	0.325	0.448
C3	0.332	0.710	0.348	0.056	0.312	0.306	0.412	0.343	0.397
C4	0.211	0.722	0.374	0.121	0.358	0.293	0.468	0.476	0.555
C5	0.288	0.778	0.381	0.145	0.409	0.341	0.565	0.556	0.602

E1	0.415	0.448	0.868	0.177	0.308	0.243	0.503	0.574	0.569
E2	0.313	0.447	0.788	0.117	0.300	0.296	0.442	0.405	0.438
E3	0.430	0.361	0.873	0.215	0.199	0.202	0.446	0.458	0.507
E4	0.480	0.381	0.916	0.114	0.264	0.260	0.449	0.467	0.560
E5	0.467	0.397	0.845	0.111	0.299	0.221	0.464	0.488	0.547
IA1	-0.049	0.086	0.122	0.728	0.094	0.123	0.096	0.038	0.114
IA2	0.196	0.160	0.220	0.766	0.023	-0.017	0.164	0.135	0.158
IA3	0.067	0.054	0.033	0.731	0.108	0.012	0.056	0.118	0.126
IA4	0.056	0.030	0.067	0.732	0.076	0.077	0.056	0.075	0.117
IQ1	0.363	0.414	0.262	0.034	0.737	0.382	0.499	0.420	0.400
IQ2	0.322	0.359	0.237	0.091	0.746	0.263	0.406	0.358	0.315
IQ3	0.338	0.424	0.288	0.091	0.923	0.375	0.503	0.476	0.419
IQ4	0.317	0.400	0.269	0.091	0.903	0.361	0.485	0.451	0.405
ITR1	0.337	0.444	0.311	0.078	0.422	0.915	0.507	0.399	0.454
ITR2	0.311	0.433	0.263	0.044	0.383	0.971	0.482	0.380	0.389
ITR3	0.298	0.415	0.262	0.058	0.407	0.978	0.499	0.404	0.408
ITR4	0.301	0.414	0.251	0.031	0.404	0.981	0.484	0.388	0.406
IU1	0.596	0.570	0.491	0.096	0.488	0.395	0.858	0.769	0.619
IU2	0.548	0.567	0.506	0.130	0.526	0.424	0.919	0.788	0.642
IU3	0.425	0.559	0.474	0.202	0.522	0.499	0.899	0.680	0.581
IU4	0.420	0.541	0.445	0.071	0.510	0.514	0.891	0.683	0.597
TI1	0.556	0.544	0.527	0.103	0.456	0.387	0.763	0.929	0.630
TI2	0.434	0.513	0.485	0.186	0.479	0.297	0.702	0.848	0.621
TI3	0.571	0.525	0.534	0.127	0.461	0.365	0.767	0.937	0.629
TI4	0.418	0.449	0.446	0.047	0.450	0.409	0.683	0.844	0.588
TIG1	0.389	0.502	0.593	0.131	0.392	0.367	0.507	0.542	0.785
TIG2	0.322	0.478	0.529	0.132	0.326	0.253	0.475	0.497	0.770
TIG3	0.409	0.601	0.493	0.113	0.373	0.400	0.647	0.660	0.851
TIG4	0.393	0.569	0.441	0.134	0.432	0.396	0.607	0.561	0.854
TIG5	0.284	0.551	0.450	0.224	0.375	0.325	0.532	0.547	0.804

Sumber: (Data Olahan Penulis,2024)

Berdasarkan Tabel 3 tersebut, dapat terlihat hasil nilai *cross loading* setiap konstruk nilai pada setiap variabel memiliki nilai yang lebih besar dari konstruk nilai variabel yang lainnya. Hal ini berarti setiap variabel tersebut memiliki validitas diskriminan yang baik.

Kemudian, dilakukan uji validitas diskriminan kembali tetapi dengan pendekatan *fornell larcker*. Validitas diskriminan akan tercapai jika memiliki nilai akar kuadrat AVE yang lebih besar dari semua korelasi antar variabel. Berikut ini, hasil ujinya disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Diskriminan *Fornell-Larcker*

	ACC	C	E	IA	IQ	ITR	IU	TIG	TI
ACC	0.878								
C	0.395	0.752							
E	0.493	0.473	0.859						
IA	0.112	0.127	0.171	0.740					
IQ	0.404	0.483	0.319	0.091	0.831				
ITR	0.325	0.444	0.283	0.055	0.420	0.962			
IU	0.558	0.627	0.537	0.140	0.574	0.513	0.892		
TIG	0.559	0.571	0.561	0.130	0.517	0.409	0.819	0.891	
TI	0.444	0.666	0.613	0.179	0.467	0.432	0.684	0.693	0.814

Sumber: (Data Olahan Penulis,2024)

Berdasarkan Tabel 4., terlihat hasil *Fornell-Larcker* pada variabel *Accountability* hasilnya sebesar 0.878, variabel *Collaboration* sebesar 0.752, variabel *Empowerment* sebesar 0.859, variabel *Information Accessibility* sebesar 0.740, variabel *Information Quality* sebesar 0.831, variabel *Intention to Recommend* sebesar 0.962, variabel *Intention to Use* sebesar 0.892, variabel *Trust In Government* sebesar 0.891, dan variabel *Trust In Internet* sebesar 0.814. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari kesembilan variabel tersebut sudah mencapai nilai validitas diskriminan karena nilai *Fornell-Larcker* paling awal pada variabel lebih besar dari nilai variabel selanjutnya.

Pengujian validitas diskriminan yang terakhir dengan pendekatan HTMT dimana validitas diskriminan dikatakan baik apabila nilai HTMT dibawah 0,85 atau 0,90 [27]. Berikut ini, hasil ujinya disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Diskriminan HTMT

	ACC	C	E	IA	IQ	ITR	IU	TIG	TI
ACC									
C	0.464								
E	0.544	0.547							
IA	0.165	0.148	0.191						
IQ	0.464	0.578	0.363	0.132					
ITR	0.344	0.498	0.302	0.095	0.459				
IU	0.614	0.716	0.589	0.158	0.650	0.544			
TIG	0.613	0.646	0.611	0.152	0.588	0.435	0.896		
TI	0.497	0.775	0.689	0.217	0.541	0.464	0.762	0.775	

Sumber: (Data Olahan Penulis,2024)

Berdasarkan Tabel 5, hasil dari uji validitas diskriminan HTMT menunjukkan bahwa seluruh nilai dari setiap korelasi antar variabel yang berbeda memiliki nilai *HTMT* kurang dari 0,85 atau 0,90. Oleh karena itu, dapat disimpulkan variabel-variabel diatas memiliki validitas diskriminan yang baik.

4.2.3 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha serta Composite Reliability untuk menguji reliabilitas setiap variabel. Menurut [27], variabel dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha serta Composite Reliability lebih dari 0,7. Berikut ini, hasil ujinya disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Kesimpulan
<i>Information Quality</i>	0.900	0.908	<i>Reliable</i>
<i>Information Accessibility</i>	0.810	0.817	<i>Reliable</i>
<i>Accountability</i>	0.910	0.914	<i>Reliable</i>
<i>Collaboration</i>	0.736	0.763	<i>Reliable</i>
<i>Empowerment</i>	0.847	0.856	<i>Reliable</i>
<i>Trust In Government</i>	0.973	0.973	<i>Reliable</i>
<i>Trust In Internet</i>	0.914	0.914	<i>Reliable</i>
<i>Intention to Use</i>	0.912	0.916	<i>Reliable</i>
<i>Intention to Recommend</i>	0.872	0.876	<i>Reliable</i>

Sumber: (Data Olahan Penulis,2024)

Berdasarkan Tabel 6, hasil uji reliabilitas setiap variabel adalah reliable karena seluruhnya memiliki hasil nilai Cronbach's Alpha serta Composite Reliability lebih dari 0,7.

4.3 Hasil Uji Inner Model

Pada pengujian *inner model* ini melibatkan evaluasi pada nilai *R square*, *F square*, *Q square*, serta *Path Coefficients* [27].

4.3.1 R Square

R square atau koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa baik variabel dependen dapat menjelaskan variabel independen. Nilai R^2 sebesar 0.75, 0.50, atau 0.25 untuk variabel laten endogen, sebagai aturan praktis, masing-masing dapat digambarkan sebagai substansial, sedang, atau lemah [27]. Berikut ini, hasil uji *Rsquare* yang disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7 Hasil Uji R Square

Variabel	R square	Keterangan
<i>Intention to Recommend</i>	0,263	Lemah
<i>Intention to Use</i>	0,737	Sedang
<i>Trust in Government</i>	0,579	Sedang

Sumber: (Data Olahan Penulis,2024)

4.3.2 F square

F square atau *effect size* digunakan untuk melihat seberapa besar dampak variabel laten independen terhadap variabel laten dependen. Menurut Cohen dalam [27], *f square* dengan nilai sekitar 0,02, 0,15, dan 0,35, mewakili efek kecil, sedang, dan besar dari konstruksi eksogen sedangkan kurang dari 0,02 berarti tidak ada efek. Berikut ini, hasil uji *f square* yang disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8 Hasil Uji *f Square*

Variabel	<i>f square</i>	Keterangan
IU -> ITR	0.357	Besar
TIG ->IU	0.015	Tidak Ada
TI -> IU	0.438	Besar
IQ -> TIG	0.030	Rendah
IQ -> IU	0.048	Rendah
IA ->TIG	0.006	Tidak Ada
IA -> IU	0.000	Tidak Ada
ACC -> TIG	0.005	Tidak Ada
ACC -> IU	0.021	Rendah
C -> TIG	0.262	Sedang
C -> IU	0.001	Tidak Ada
E -> TIG	0.181	Sedang
E -> IU	0.001	Tidak Ada

Sumber: (Data Olahan Penulis,2024)

4.3.3 Q Square

Uji *Q Square* digunakan untuk melihat apakah model pada penelitian ini memiliki relevansi prediktif. Nilai Q^2 yang positif berarti menunjukkan bahwa model tersebut memiliki relevansi prediktif [27]. Berikut ini, hasil uji *Q square* yang disajikan pada Tabel 4 9.

Tabel 9 Hasil Uji *Q Square*

Variabel	Q^2 predict
<i>Intention to Recommend</i>	0.226
<i>Intention to Use</i>	0.709
<i>Trust in Government</i>	0.535

Sumber: (Data Olahan Penulis,2024)

4.3.4 Path Coefficients

Pengujian terakhir *inner model* dengan mengukur signifikansi koefisien jalur atau *Path Coefficient* dengan metode *bootstrapping*. Berikut ini, hasil Path Coefficient yang disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10 Hasil Path Coefficients

Hipotesis	Structural Path	Path Coefficients
H1	IU -> ITR	0.513
H2	TIG ->IU	0.103
H3	TI -> IU	0.533
H4	IQ -> TIG	0.133
H5	IQ -> IU	0.137
H6	IA ->TIG	0.050
H7	IA -> IU	0.008
H8	ACC -> TIG	0.053
H9	ACC -> IU	0.094
H10	C -> TIG	0.414
H11	C -> IU	0.142
H12	E -> TIG	0.340
H13	E -> IU	0.017

Sumber: (Data Olahan Penulis,2024)

4.4 Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan hipotesis one tail dengan tingkat kepercayaan 95% sehingga t tabel sebesar 1,65. Pengujian hipotesis diterima apabila $|t|_{statistic} > 1,65$ dengan $p\ values < 0.05$ [29]. Berikut ini, hasil uji hipotesis yang disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11 Hasil Uji Hipotesis

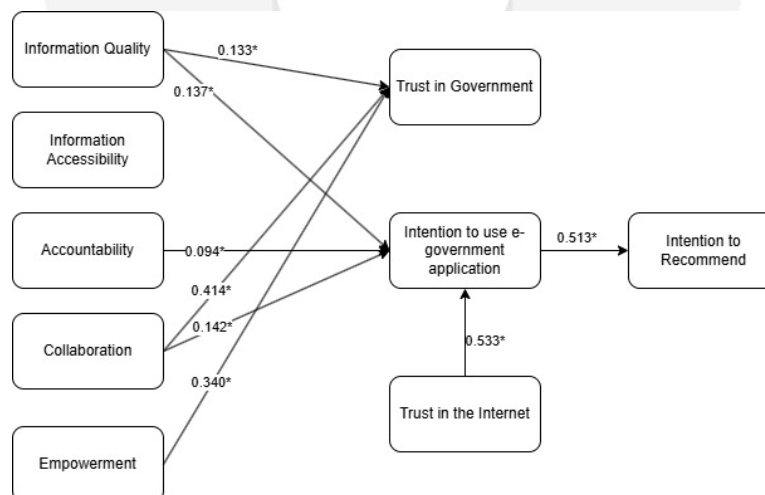
Hipotesis	Structural Path	Path Coefficients	T Statistic	P Values	Keterangan
H1	IU -> ITR	0.513	9,260	<0.001	Diterima
H2	TIG ->IU	0.103	1,469	0.071	Ditolak
H3	TI -> IU	0.533	7,991	<0.001	Diterima

H4	IQ -> TIG	0.133	2,291	0.011	Diterima
H5	IQ -> IU	0.137	2,654	0.004	Diterima
H6	IA ->TIG	0.050	0,794	0.214	Ditolak
H7	IA -> IU	0.008	0,161	0.436	Ditolak
H8	ACC -> TIG	0.053	0,800	0.212	Ditolak
H9	ACC -> IU	0.094	1,963	0.025	Diterima
H10	C -> TIG	0.414	5,934	<0.001	Diterima
H11	C -> IU	0.142	2,273	0.012	Diterima
H12	E -> TIG	0.340	4,266	<0.001	Diterima
H13	E -> IU	0.017	0,289	0.386	Ditolak

Sumber: (Data Olahan Penulis,2024)

Berdasarkan Tabel 11, terlihat hasil uji hipotesis yang dilakukan menggunakan *software* SmartPLS 4 melalui perhitungan *bootstrapping*. H1 memperoleh nilai *p values* sebesar <0.001 < tingkat signifikansi 0.05, *T statistic* 9,260 > 1,65 serta *path coefficients* bernilai positif sebesar 0.513 sehingga H1 dapat diterima. H2 memperoleh nilai *p values* sebesar 0.071 > tingkat signifikansi 0.05, *T statistic* 1,469 < 1,65 serta *path coefficients* bernilai positif sebesar 0.103 sehingga H2 ditolak. H3 memperoleh nilai *p values* sebesar <0.001 < tingkat signifikansi 0.05, *T statistic* 7,991 > 1,65 serta *path coefficients* bernilai positif sebesar 0.533 sehingga H3 dapat diterima. H4 memperoleh nilai *p values* sebesar 0.011 < tingkat signifikansi 0.05, *T statistic* 2,291 > 1,65 serta *path coefficients* bernilai positif sebesar 0.133 sehingga H4 dapat diterima. H5 memperoleh nilai *p values* sebesar 0.004 < tingkat signifikansi 0.05, *T statistic* 2,654 > 1,65 serta *path coefficients* bernilai positif sebesar 0.137 sehingga H5 dapat diterima. H6 memperoleh nilai *p values* sebesar 0.214 > tingkat signifikansi 0.05, *T statistic* 0,794 < 1,65 serta *path coefficients* bernilai positif sebesar 0.050 sehingga H6 ditolak. H7 memperoleh nilai *p values* sebesar 0.436 > tingkat signifikansi 0.05, *T statistic* 0,161 < 1,65 serta *path coefficients* bernilai positif sebesar 0.008 sehingga H7 ditolak. H8 memperoleh nilai *p values* sebesar 0.212 > tingkat signifikansi 0.05, *T statistic* 0,800 < 1,65 serta *path coefficients* bernilai positif sebesar 0.053 sehingga H8 ditolak. H9 memperoleh nilai *p values* sebesar 0.025 < tingkat signifikansi 0.05, *T statistic* 1,963 > 1,65 serta *path coefficients* bernilai positif sebesar 0.094 sehingga H9 dapat diterima. H10 memperoleh nilai *p values* sebesar <0.001 < tingkat signifikansi 0.05, *T statistic* 5,934 > 1,65 serta *path coefficients* bernilai positif sebesar 0.414 sehingga H10 dapat diterima. H11 memperoleh nilai *p values* sebesar 0.012 < tingkat signifikansi 0.05, *T statistic* 2,273 > 1,65 serta *path coefficients* bernilai positif sebesar 0.142 sehingga H11 dapat diterima. H12 memperoleh nilai *p values* sebesar <0.0001 < tingkat signifikansi 0.05, *T statistic* 4,266 > 1,65 serta *path coefficients* bernilai positif sebesar 0.340 sehingga H12 dapat diterima. H13 memperoleh nilai *p values* sebesar 0.386 > tingkat signifikansi 0.05, *T statistic* 0,289 < 1,65 serta *path coefficients* bernilai positif sebesar 0.017 sehingga H13 ditolak.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian



Gambar 1 Model Penelitian yang Tervalidasi

Sumber: (Data Olahan Penulis,2024)

1. Terdapat pengaruh positif antara niat penggunaan aplikasi *e-government* dengan niat untuk merekomendasikan dalam konteks penggunaan layanan aplikasi *e-government* Digital Korlantas Polri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Intention to Use* berpengaruh positif serta signifikan sebesar 51,3% terhadap *Intention to Recommend* adopsi layanan aplikasi Digital Korlantas Polri. Hal ini sesuai dengan

penelitian [30] yang menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan berkaitan dengan niat rekomendasi. Selain itu, konsisten dengan penelitian sebelumnya [1] juga menyatakan bahwa warga negara yang memiliki keinginan untuk menggunakan layanan *e-government* mungkin lebih bersedia untuk merekomendasikan adopsinya kepada teman dan kolega juga. Dengan demikian, salah satu rekomendasi untuk meningkatkan niat berkelanjutan pengguna adalah dengan memperbanyak promosi dan memperkaya fitur agar lebih menarik dan meningkatkan keterlibatan pengguna [31].

2. Tidak terdapat pengaruh positif antara kepercayaan pada pemerintah terhadap niat penggunaan aplikasi *e-government* Digital Korlantas Polri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Trust in Government* tidak berpengaruh positif terhadap *Intention to Use* layanan aplikasi Digital Korlantas Polri. Hal ini mengindikasikan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah khususnya institusi kepolisian tidak selalu menjadi faktor penentu dalam keputusan individu untuk menggunakan layanan aplikasi Digital Korlantas Polri. Hal ini bertentangan dengan penelitian sebelumnya [1] yang menyatakan bahwa kepercayaan pada pemerintah merupakan prediktor signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan *e-government*. Akan tetapi, sejalan dengan penelitian [32] dimana *Trust in Government* tidak secara langsung mempengaruhi *Intention to Use* karena analisis menunjukkan bahwa hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik. Selain itu, kepercayaan pada pemerintah mungkin tidak cukup spesifik untuk memengaruhi penggunaan teknologi *e-government* secara langsung.

3. Terdapat pengaruh positif antara kepercayaan pada internet terhadap niat penggunaan aplikasi *e-government* Digital Korlantas Polri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Trust in Internet* berpengaruh positif serta signifikan sebesar 53,3% terhadap *Intention to Use* layanan aplikasi Digital Korlantas Polri. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepercayaan pada Internet memengaruhi niat untuk menggunakan [1]. Hal ini semakin diperkuat oleh [33] yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan dapat mendorong penggunaan *e-government* yang lebih besar. Ini menyiratkan bahwa tingkat kepercayaan warga negara tentang seberapa aman Internet akan memengaruhi keputusan mereka untuk terlibat dalam adopsi *e-government*. Kepercayaan terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan adopsi dan penggunaan dengan mengurangi ketidakpastian dan risiko yang dirasakan [34].

4. Terdapat pengaruh positif antara kualitas informasi terhadap kepercayaan pada pemerintah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh positif serta signifikan sebesar 13,3% terhadap prediksi *Trust in Government* pengguna layanan aplikasi Digital Korlantas Polri. Hal ini sejalan dengan penelitian [35] yang menunjukkan bahwa *information quality* merupakan antecedent *Trust in Government* yang signifikan dan positif. Namun, bertentangan dengan penelitian sebelumnya [1] bahwa *Information Quality* tidak signifikan terhadap *Trust in Government* sehingga menjadi temuan unik pada penelitian tersebut. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, penting untuk memperhatikan dan meningkatkan kualitas informasi yang disampaikan dalam aplikasi layanan digital, terutama dalam aspek transparansi dan relevansi informasi yang diberikan kepada pengguna.

5. Terdapat pengaruh positif antara kualitas informasi dengan niat penggunaan aplikasi *e-government* Digital Korlantas Polri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh positif serta signifikan sebesar 13,7% terhadap *Intention to Use* layanan aplikasi Digital Korlantas Polri. Sesuai dengan penelitian sebelumnya [1] bahwa *Information Quality* terbukti menentukan *Intention to Use* layanan *e-government*. Dampak signifikan *Information Quality* terhadap *Intention to Use* layanan *e-government* konsisten juga dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor penting pada niat untuk menggunakan layanan *e-government* [36]. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi memainkan peran yang sangat penting dalam mempengaruhi niat pengguna untuk memanfaatkan layanan *e-government*.

6. Tidak terdapat pengaruh positif antara aksesibilitas informasi terhadap kepercayaan pada pemerintah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Accessibility* tidak berpengaruh positif terhadap prediksi *Trust in Government* pengguna layanan aplikasi Digital Korlantas Polri. Hal tersebut bertentangan dengan penelitian sebelumnya [1] yang menyatakan bahwa semakin banyak warga negara diberikan informasi yang sangat mudah diakses, akan memengaruhi persepsi mereka tentang kepercayaan terhadap pemerintah. Hal ini mengindikasikan bahwa aksesibilitas informasi saja mungkin tidak cukup untuk membangun kepercayaan pengguna terhadap pemerintah seperti pada penelitian [37]. Meskipun aksesibilitas memiliki efek positif pada kepercayaan warga tetapi aksesibilitas informasi saja tidak cukup perlu kualitas dan relevansi informasi juga dalam membangun kepercayaan.

7. Tidak terdapat pengaruh positif antara aksesibilitas informasi terhadap niat penggunaan aplikasi *e-government* Digital Korlantas Polri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Accessibility* tidak berpengaruh positif terhadap *Intention to Use* layanan aplikasi Digital Korlantas Polri. Sesuai dengan penelitian sebelumnya [1] bahwa *Information Accessibility* berdampak negatif terhadap *Intention to Use* layanan *e-government*. Sejalan dengan penelitian [38]

yang juga menunjukkan bahwa aksesibilitas informasi seperti kualitas sistem tidak mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan *e-government*. Dengan kata lain, aplikasi *e-government* yang dikembangkan mungkin belum cukup mudah untuk diaplikasikan atau justru mungkin sudah dianggap cukup baik oleh responden, sehingga pengaruhnya menjadi kurang terasa.

8. Tidak terdapat pengaruh positif antara akuntabilitas terhadap kepercayaan pada pemerintah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Accountability* tidak berpengaruh positif terhadap prediksi *Trust in Government* pengguna layanan aplikasi Digital Korlantas Polri. Hal tersebut bertentangan dengan penelitian sebelumnya [1] yang justru akuntabilitas menjadi prediktor signifikan kepercayaan warga negara terhadap pemerintah. Namun, sejalan dengan studi [39] yang menemukan bahwa akuntabilitas dan transparansi tidak berpengaruh langsung terhadap kepercayaan publik pada pemerintah. Penelitian [40] juga menemukan bahwa variabel akuntabilitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik. Kesimpulannya, meskipun akuntabilitas penting, faktor-faktor lain seperti transparansi, kualitas layanan, responsivitas pemerintah, dan interaksi dengan publik mungkin memiliki peran yang lebih dominan dalam membangun kepercayaan pada pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah berbasis digital, perlu ada pendekatan yang lebih dengan menggabungkan berbagai elemen tidak hanya akuntabilitas.

9. Terdapat pengaruh positif antara akuntabilitas terhadap niat penggunaan aplikasi *e-government* Digital Korlantas Polri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Accountability* berpengaruh positif serta signifikan sebesar 9,4% terhadap *Intention to Use* layanan aplikasi Digital Korlantas Polri. Didukung oleh penelitian [41] yang juga menunjukkan bahwa meningkatkan akuntabilitas dapat memengaruhi niat untuk menggunakan layanan tersebut. Namun, bertolak belakang dengan penelitian sebelumnya [1] bahwa *Accountability* berdampak negatif terhadap *Intention to Use* layanan *e-government*. Kesimpulannya, meskipun terdapat penelitian yang menunjukkan dampak negatif dari akuntabilitas terhadap niat menggunakan layanan, dalam konteks aplikasi Digital Korlantas Polri, akuntabilitas justru terbukti berperan positif dalam mendorong niat pengguna untuk menggunakan layanan tersebut. Hal ini menekankan pentingnya penerapan prinsip akuntabilitas yang efektif dalam meningkatkan adopsi layanan pemerintah berbasis digital.

10. Terdapat pengaruh positif antara kolaborasi terhadap kepercayaan pada pemerintah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Collaboration* berpengaruh positif serta signifikan sebesar 41,4% terhadap prediksi *Trust in Government* pengguna layanan aplikasi Digital Korlantas Polri. Temuan ini sejalan dengan [42] menyoroti bagaimana *Collaboration* yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah. Pada penelitian [43] juga menunjukkan bahwa *Collaboration* yang dipimpin dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Namun, temuan ini bertentangan dengan penelitian sebelumnya oleh [1] bahwa *Collaboration* tidak memengaruhi kepercayaan warga negara terhadap pemerintah. Kesimpulannya, *Collaboration* yang efektif antara pemerintah dan berbagai pemangku kepentingan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

11. Terdapat pengaruh positif antara kolaborasi terhadap niat penggunaan aplikasi *e-government* Digital Korlantas Polri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Collaboration* berpengaruh positif serta signifikan sebesar 14,2% terhadap *Intention to Use* layanan aplikasi Digital Korlantas Polri. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya [1] bahwa *Collaboration* memiliki dampak positif yang signifikan terhadap *Intention to Use*. Selain itu, pada penelitian [44] juga hasilnya menunjukkan bahwa *Collaboration* memiliki pengaruh signifikan terhadap niat warga untuk menggunakan sistem *e-government*. Hal ini menyiratkan bahwa pengambilan keputusan oleh pemerintah berdasarkan keterlibatan warga negara dan partisipasi kolektif umpan balik yang mereka berikan dapat meningkatkan penggunaan *e-government*.

12. Terdapat pengaruh positif antara pemberdayaan terhadap kepercayaan pada pemerintah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Empowerment* berpengaruh positif serta signifikan sebesar 34,0% terhadap prediksi *Trust in Government* pengguna layanan aplikasi Digital Korlantas Polri. Sejalan dengan penelitian sebelumnya [1] bahwa *Empowerment* merupakan penentu positif dari kepercayaan warga terhadap pemerintah. Pada penelitian [45] juga membahas *Empowerment* memungkinkan warga untuk lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pemerintah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin warga merasa diberdayakan, mereka akan percaya pada pemerintah.

13. Tidak terdapat pengaruh positif antara pemberdayaan terhadap niat penggunaan aplikasi *e-government* Digital Korlantas Polri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Empowerment* tidak berpengaruh positif terhadap *Intention to Use* layanan aplikasi Digital Korlantas Polri. Bertentangan dengan penelitian sebelumnya [1] dimana *Empowerment* berdampak signifikan terhadap niat untuk menggunakan. Akan tetapi, didukung oleh penelitian [46] bahwa aktor-faktor seperti kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan lebih dominan mempengaruhi niat penggunaan layanan *e-government* dibandingkan pemberdayaan. Pada studi [47] juga menemukan bahwa faktor-

faktor pribadi dan keandalan lebih mempengaruhi adopsi dan pemanfaatan *e-government* dibandingkan pemberdayaan. Akhirnya, penelitian ini menunjukkan bahwa *Empowerment* mungkin bukan faktor utama yang mempengaruhi niat penggunaan layanan *e-government* tetapi justru faktor lain seperti kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan dapat lebih berperan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, mayoritas responden yang merupakan pengguna aplikasi Digital Korlantas Polri menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap variabel *information quality*, *information accessibility*, *accountability*, *collaboration*, dan *empowerment*. Sebagian besar pengguna juga menunjukkan kepercayaan yang tinggi terhadap internet dan pemerintah, serta memiliki niat untuk menggunakan dan merekomendasikan aplikasi tersebut. Namun, meskipun *trust in government* tidak berpengaruh positif terhadap *intention to use*, variabel seperti *trust in internet*, *information quality*, *accountability*, dan *collaboration* terbukti berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna. Pengalaman positif dengan aplikasi ini, serta aspek keamanan dan keandalan internet, menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan dan rekomendasi aplikasi Digital Korlantas Polri.

Untuk pengembangan lebih lanjut, Korlantas Polri disarankan untuk meningkatkan aspek *accountability*, dengan memperbaiki transparansi kebijakan privasi dan proses persetujuan pengguna. Selain itu, memperkuat dan mempertahankan aspek *information quality*, *collaboration*, dan *empowerment* akan berkontribusi positif terhadap pengalaman pengguna, yang pada akhirnya akan meningkatkan niat untuk merekomendasikan aplikasi. Korlantas Polri juga perlu terus menjaga dan meningkatkan aksesibilitas informasi serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, meskipun kedua variabel ini tidak berpengaruh langsung terhadap niat penggunaan aplikasi. Meningkatkan fitur umpan balik pengguna dan memberikan edukasi lebih lanjut kepada masyarakat juga disarankan agar aplikasi ini dapat digunakan secara optimal dan efektif oleh lebih banyak orang.

Daftar Pustaka:

- [1] I. K. Mensah, C. Luo, and E. Abu-Shanab, "Citizen use of e-government services websites: A proposed e-government adoption recommendation model (EGARM)," *Int. J. Electron. Gov. Res.*, vol. 17, no. 2, pp. 19–42, 2021.
- [2] E. A. Abu-Shanab, "Reengineering the open government concept: An empirical support for a proposed model," *Gov. Inf. Q.*, vol. 32, no. 4, pp. 453–463, 2015.
- [3] OECD, "Trust in government," *OECD*, vol. 1, pp. 158–159, 2019.
- [4] D. S. Sayogo and S. B. C. Yuli, "Critical success factors of open government and open data at local government level in Indonesia," *Int. J. Electron. Gov. Res.*, vol. 14, no. 2, pp. 28–43, 2018.
- [5] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 27, no. 3, pp. 425–478, 2003.
- [6] V. Venkatesh, "Adoption and use of AI tools: a research agenda grounded in UTAUT," *Ann. Oper. Res.*, vol. 308, no. 1–2, pp. 641–652, 2022.
- [7] A. H. M. Nurdin, "Menuju Pemerintahan Terbuka (Open Government) Melalui Penerapan E-Government," *J. Manaj. Pemerintah.*, no. January, pp. 1–17, 2018.
- [8] M. R. S. Nurhakim, "Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi," *J. Ilmu Adm.*, vol. 9, no. 3, pp. 403 – 422, 2014.
- [9] M. D. Williams, N. P. Rana, and Y. K. Dwivedi, "The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): A literature review," *J. Enterp. Inf. Manag.*, vol. 28, no. 3, pp. 443–448, 2015.
- [10] R. Tarida Sinaga, P. Simanihuruk, and D. Tamba, "PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK, KUALITAS INFORMASI, DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK FASHIONONLINE DI MEDAN MELALUI APLIKASI SHOPEE (Studi Kasus : Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Unika Santo Thomas)," *Kumpul. Karya Ilm. Manaj.*, vol. 2, no. 2, pp. 221–235, 2023.
- [11] Indrawati, P. C. Putri Yones, and S. Muthaiyah, "eWOM via the TikTok application and its influence on the purchase intention of somethinc products," *Asia Pacific Manag. Rev.*, vol. 28, no. 2, pp. 174–184, 2023.
- [12] Y. Damri, "PENGARUH PENYAJIAN LAPORAN KEUANGAN, AKSESIBILITAS INFORMASI DESA TERHADAP AKUNTABILITAS LAPORAN KEUANGAN DESA DALAM PERSPEKTIF AKUNTANSI SYARIAH (Studi Kasus Di Desa Mekar Jaya, Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan)," no. 0, pp. 1–23, 2023.
- [13] A. N. Fatwa, "Strategi Preservasi Informasi Digital Dalam Menjaga Aksesibilitas Informasi," *Libr. Libr. Uin Ar-Raniry*, vol. 12, no. 2, pp. 150–161, 2020.
- [14] F. Rahmawati, "Analisis Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Dana Desa dalam Pembangunan Desa (Studi Kasus Pada Desa Panjang Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo Tahun 2020)," pp. 1–23, 2021.

- [15] S. Reeves, A. Xyrichis, and M. Zwarenstein, "Teamwork, collaboration, coordination, and networking: Why we need to distinguish between different types of interprofessional practice," *J. Interprof. Care*, vol. 32, no. 1, pp. 1–3, 2018.
- [16] I. G. E. P. S. Sentanu and S. H. Yustiari, "Mengelola Kolaborasi Stakeholder Dalam Pelayanan Publik," 2024, p. 1.
- [17] D. I. Margayaningsih, "Peran Masyarakat Dalam Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat di Desa," *J. Publiciana*, vol. 11, no. 1, pp. 72–88, 2018.
- [18] S. Grimmelikhuijsen and E. Knies, "Validating a scale for citizen trust in government organizations," *Int. Rev. Adm. Sci.*, vol. 83, no. 3, pp. 583–601, 2017.
- [19] T. F. Tanny, "Dimensions of Trust: A Review of Trust in Government," *Indian J. Public Adm.*, vol. 69, no. 1, pp. 22–36, 2023.
- [20] M. Kurfali, A. Arifoglu, G. Tokdemir, and Y. Paçin, "Adoption of e-government services in Turkey," *Comput. Human Behav.*, vol. 66, pp. 168–178, 2017.
- [21] S. Mardiana, J. H. Tjakraatmadja, and A. Aprianingsih, "Validating the Conceptual Model for Predicting Intention to Use as Part of Information System Success Model: The Case of an Indonesian Government Agency," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 72, no. December, pp. 353–360, 2015.
- [22] F. Alfanur and Y. Kadono, "Analysis on E-commerce Purchase Intention and Decision in Java and Sumatra," *Proc. 2019 Int. Conf. Inf. Manag. Technol. ICIMTech 2019*, vol. 1, no. August, pp. 635–640, 2019.
- [23] S. Kang and H. Choi, "The Effect on Intention to Recommendation and Satisfaction of Communication Type of Service Provider: Based on Food-Service Industry," *Int. J. Smart Bus. Technol.*, vol. 6, no. 1, pp. 31–38, 2018.
- [24] C. Lancelot Miltgen, A. Popovič, and T. Oliveira, "Determinants of end-user acceptance of biometrics: Integrating the 'big 3' of technology acceptance with privacy context," *Decis. Support Syst.*, vol. 56, no. 1, pp. 103–114, 2013.
- [25] Sonia Cipta Wahyurini and N. Trianasari, "Analisis Pengaruh Label Halal Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah," *J. Mitra Manaj.*, vol. 4, no. 1, pp. 39–50, 2020.
- [26] Indrawati and F. Amalia, "The used of modified UTAUT 2 model to analyze the continuance intention of travel mobile application," *2019 7th Int. Conf. Inf. Commun. Technol. ICoICT 2019*, no. July 2019, 2019.
- [27] J. F. Hair, G. T. Hult, C. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2022.
- [28] Indrawati, *Perilaku Konsumen Individu : dalam mengadopsi layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi*. Bandung: Refika Aditama, 2017.
- [29] Indrawati, *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis : Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Refika Aditama, 2015.
- [30] T. Oliveira, M. Thomas, G. Baptista, and F. Campos, "Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology," *Comput. Human Behav.*, vol. 61, no. 2016, pp. 404–414, 2016.
- [31] Indrawati and D. A. Putri, "Analyzing factors influencing continuance intention of E-payment adoption using modified UTAUT 2 Model: (A case study of Go-Pay from Indonesia)," *2018 6th Int. Conf. Inf. Commun. Technol. ICoICT 2018*, no. May, pp. 167–173, 2018.
- [32] W. Li, "The role of trust and risk in Citizens' E-Government services adoption: A perspective of the extended UTAUT model," *Sustain.*, vol. 13, no. 14, 2021.
- [33] R. Pérez-morote, C. Pontones-rosa, and M. Núñez-Chicharro, "Technological Forecasting & Social Change The effects of e-government evaluation , trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries," *Technol. Forecast. Soc. Chang.*, vol. 154, no. July 2019, p. 119973, 2020.
- [34] R. R. W. Giri and K. M. Wellang, "Impact of website design, trust, and internet skill on the behaviour use of site internet banking in Bandung Raya: A modification of the utaut model," *Pertanika J. Soc. Sci. Humanit.*, vol. 24, no. July, pp. 35–50, 2016.
- [35] E. P. Capistrano, "Determining e-Government Trust: An Information Systems Success Model Approach to the Philippines' Government Service Insurance System (GSIS), the Social Security System (SSS), and the Bureau of Internal Revenue (BIR) 1," *Philipp. Manag. Rev.*, vol. 27, no. January, pp. 57–78, 2020.
- [36] B. Sivathanu, "An Empirical Study of Cloud-Based E-Governance Services Adoption in India," vol. 14, no. 1, pp. 86–107, 2018.
- [37] L. Schmidhuber, J. Willems, and B. Krabina, "Trust in public performance information: The effect of data accessibility and data source," 2022.
- [38] R. Y. Anggraini, "Determinants of E-Government Implementation Based on Technology Acceptance Model Determinan Implementasi E-Goverment Berdasarkan Model Penerimaan Teknologi," vol. 11, no. 85, pp. 184–197, 2020.

- [39] S. Pratolo, H. Sofyani, and R. W. Maulidini, "The roles of accountability and transparency on public trust in the village governments : The intervening role of COVID-19 handling services quality The roles of accountability and transparency on public trust in the village governments : The intervening ,” *Cogent Bus. Manag.*, vol. 9, no. 1, 2022.
- [40] D. N. Azizah and E. K. R, "Pengaruh Transparansi , Akuntabilitas dan Responsivitas,” pp. 1–9, 2023.
- [41] T. Alam *et al.*, "Impact of E-Government Initiatives to Combat Corruption Mediating by Behavioral Intention : A Quantitative Analysis from Emerging Economies,” 2023.
- [42] M. Rajabi, P. Ebrahimi, and A. Aryankhesal, "Collaboration between the government and nongovernmental organizations in providing health-care services,” pp. 1–9, 2021.
- [43] A. Zachrisson, T. Bjärstig, and K. Eckerberg, "When Public Officers Take the Lead in Collaborative Governance : To Confirm , Consult , Facilitate or Negotiate ?,” vol. 22, no. 4, pp. 21–44, 2018.
- [44] R. Mushi, "The Role of Collaboration on Acceptance of E-Government in Tanzania,” pp. 1020–1027, 2024.
- [45] A. Benlahcene, H. Awang, N. S. Mansor, M. M. Nadzir, F. M. Yamin, and I. U. Haruna, "Citizens ’ E-participation through E-government services : a systematic literature review,” *Cogent Soc. Sci.*, vol. 10, no. 1, p. , 2024.
- [46] M. Kaur, "Analysing the Relationship of Perceived Ease of Use , Perceived Usefulness , Attitude towards Usage and Behavioural Intention to use E-Government Services in State of Punjab,” vol. 175, no. 36, pp. 8–15, 2020.
- [47] R. K. Aswar, M. Sumardjo, M. Wiguna, and E. Hariyani, "Personal and reliability factors affecting adoption and utilization of e-government : An effect of intention to use,” 2022.