

ABSTRAK

Penerapan layanan digital pemerintah semakin diprioritaskan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik. Terlebih di wilayah terpencil, digitalisasi mampu mengatasi berbagai hambatan geografis dan infrastruktur yang sulit dijangkau. Namun, tingkat adopsi teknologi ini masih rendah, dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepercayaan, infrastruktur, dan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna dalam mengadopsi layanan digital pemerintah dan dampaknya terhadap kinerja organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap perilaku niat adopsi layanan digital pemerintah berbasis digital dan dampaknya terhadap kinerja organisasi di wilayah terpencil. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengembangkan model teoritis yang komprehensif untuk memahami proses adopsi dan manfaatnya, khususnya dalam konteks wilayah tertinggal.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuisioner yang disebarkan kepada pengguna layanan pemerintah di wilayah terpencil. Variabel yang dianalisis meliputi kepercayaan, kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan faktor infrastruktur digital. Data dianalisis menggunakan analisis statistik seperti regresi dan *structural equation modeling* (SEM) untuk menguji hubungan antar variabel dan pengaruhnya terhadap niat perilaku serta kinerja organisasi.

Berdasarkan penelitian, kualitas layanan signifikan meningkatkan kepercayaan publik, sementara pengaruh sosial berperan besar dalam niat penggunaan layanan digital. Adopsi layanan digital secara langsung meningkatkan performa keuangan UMKM. Namun, faktor lain seperti kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh tidak langsung terhadap niat pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan pengembangan model adopsi layanan digital yang memperhitungkan faktor keamanan dan sosial, serta penerapan pendekatan interdisipliner dan evaluasi berkala. Kebijakan strategis harus menitikberatkan pada kualitas layanan, pelatihan pengguna, dan pembangunan infrastruktur merata untuk meningkatkan kepercayaan dan adopsi layanan digital pemerintah.

Kata Kunci: Adopsi layanan digital pemerintah, Wilayah terpencil, Kualitas layanan, Niat penggunaan teknologi, Kinerja organisasi, *structural equation modeling* (SEM)