

## ABSTRACT

Information technology is used by the government and other parties to help people during the COVID-19 pandemic. One of the uses of IT by the government is the establishment of an official website for public access, solely designated to disseminate information about COVID-19. The amount of information about COVID-19 reduces public trust in finding reliable information, thus affecting the use of the website.

This study examines the effect of service quality, trust, and user satisfaction on user loyalty of using electronic services delivered by the Government of the Special Region of Yogyakarta in the form of an official website. The study uses a trust model developed by Alkraiiji and Ameen, applied to the official COVID-19 website managed by the government. Data were collected from 100 respondents who were determined using the Lemeshow sampling formula, with respondents from the Yogyakarta community and are in the productive age range. The experiment was carried out using exploratory and inferential techniques with multiple linear regression methods.

The results of this study indicate that all model hypotheses were accepted after testing. The results of the questionnaire data collection show that the trust variable plays an important role in citizen loyalty to the website of the Yogyakarta Special Region provincial government with a high average Likert score on points four and five. The antecedents of trust, citizen satisfaction, and service quality have a positive and significant influence on citizen loyalty. In this study, the trust factor proved to be the most influential on the formation of community loyalty.

**Keywords:** E-government services, Loyalty, Trust, Citizen Satisfaction, Services Quality

## INTISARI

Teknologi informasi digunakan oleh pemerintah dan berbagai pihak untuk membantu masyarakat di masa pandemi COVID-19. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah adalah pembuatan *website* resmi yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat yang ditujukan untuk menyebarluaskan informasi tentang COVID-19. Banyaknya informasi mengenai COVID-19 membuat kepercayaan masyarakat dalam mencari informasi yang terpercaya menjadi berkurang, sehingga berpengaruh pada pemanfaatan *website* tersebut.

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap loyalitas layanan elektronik pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berupa *website* resmi. Model penelitian ini menggunakan model *trust* dari penelitian terdahulu oleh Alkraihi dan Ameen yang diterapkan pada *website* resmi COVID-19 yang dikelola oleh pemerintah. Data penelitian berasal dari kuesioner sebanyak 100 buah yang ditentukan menggunakan rumus sampling Lemeshow, dengan responden masyarakat Yogyakarta dan berada dalam rentang usia produktif. Pengujian dilakukan dengan teknik eksplanatori dan inferensial dengan metode regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua hipotesis model diterima setelah dilakukan pengujian. Hasil dari pengumpulan data kuesioner menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memegang peran penting pada loyalitas masyarakat terhadap *website* pemerintah provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan rata-rata skor likert tinggi pada poin empat dan lima. Anteseden kepercayaan, kepuasan masyarakat dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas masyarakat. Pada penelitian ini, faktor kepercayaan terbukti paling berpengaruh terhadap terbentuknya loyalitas masyarakat.

**Kata kunci** – Layanan elektronik pemerintah, Loyalitas, Kepercayaan, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Layanan