

INTISARI

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menuntut pemerintah untuk menerapkan inovasi kebijakan seperti sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government*. Penerapan *e-government* dapat memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam hal keterbukaan informasi, layanan publik, serta pengaduan dan aspirasi dalam perumusan kebijakan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis faktor-faktor determinan pemanfaatan *e-government* oleh masyarakat dalam lingkup pemerintah lokal atau daerah.

Penelitian ini dilakukan di Kota Probolinggo, Indonesia sebagai salah satu kota yang telah menerapkan sistem *e-government* dalam pemerintahannya dan proses pengembangan menuju kota cerdas. Penelitian ini menggunakan model evaluasi yang mengintegrasikan faktor kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean, faktor modal sosial, dan faktor literasi digital, serta mengukur niat penggunaan keberlanjutan dan merekomendasikannya. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada warga yang pernah menggunakan *e-government* dengan sampel sebanyak 210 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada studi kuantitatif dengan hipotesis berarah. Teknik analisis untuk menguji tingkat signifikansi faktor menggunakan *Structural Equation Modelling - Partial Least Square* (SEM-PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor sistem informasi, faktor modal sosial dan faktor literasi digital memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *e-government*. Di sisi lain, faktor usia dan tingkat pendidikan warga tidak memiliki moderasi positif pada hubungan literasi digital dengan penggunaan *e-government*. Hasil lain menunjukkan penggunaan *e-government* mempengaruhi kepuasan warga dan manfaat yang dirasakan yang juga memiliki pengaruh mediasi parsial terhadap niat penggunaan berkelanjutan dan merekomendasikannya. Hasil ini dapat menjadi wawasan baru dalam penerapan *e-government* yang berpusat pada warga sebagai inovasi kebijakan untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik.

Kata kunci: *e-government*, sistem informasi, modal sosial, literasi digital, *partial least square*.

ABSTRACT

The development of information and communication technology requires the government to implement policy innovations such as electronic-based government systems or e-government. The application of e-government can facilitate the public participation in terms of information disclosure, public services, as well as complaints and aspirations in formulating policies to achieve good governance. So it is necessary to do research to analyze the determinants of the use of e-government by citizens within the scope of local government.

This research was conducted in the Probolinggo City, Indonesia as one of the cities that has implemented an e-government system in its governance and development process towards a smart city. This study uses an evaluation model that integrates factors of information system success model from DeLone and McLean, social capital, and digital literacy, as well as measures continuance intention to use and recommend it. The data used is primary data obtained by distributing questionnaires to citizens who have used e-government with a sample of 210 people. The method used in this study is based on a quantitative study with a directed hypothesis. The analysis technique to test the level of significance of factors using Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS).

The results of this study indicate that information system factors, social capital factors and digital literacy factors have a positive influence on use of e-government. On the other hand, the factors of age and education level of residents do not have a positive moderation in the relationship between digital literacy and use of e-government. Other results show that use of e-government affects citizen satisfaction and perceived benefits, which also has a partial mediating effect on continuance intention to use and recommend it. These results can be a new insight in implementing citizen-centric e-government as a policy innovation towards good governance.

Keywords: *e-government, information systems, social capital, digital literacy, partial least square*