

## INTISARI

Iklim kepercayaan merupakan konsep yang ingin dibangun pemerintah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam birokrasi. Salah satu cara yang ditempuh pemerintah untuk meningkatkannya adalah dengan pemenuhan bidang pelayanan publik kepada warganya melalui *e-government* atau sering diistilahkan dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran mediasi kepercayaan dalam penerimaan teknologi *e-government*. Penelitian ini memodifikasi *Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)* sebagai model penerimaan teknologi *e-government* dengan mengintegrasikan kepercayaan sebagai variabel mediasi untuk memahami pengaruhnya terhadap konstruksi inti model UMEGA. Penelitian ini dilakukan pada *e-government* pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Disdukcapil *Smart* di Kabupaten Bantul dengan sampel data yang valid sebanyak 107 responden yang dikumpulkan dari masyarakat umum dan pegawai kalurahan di enam kalurahan pada Kabupaten Bantul. Temuan menunjukkan faktor yang dikelola oleh penyelenggara *e-government* berupa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan persepsi keamanan merupakan determinan dari kepercayaan, sedangkan faktor diluar pengelolaan penyelenggara *e-government* berupa pengaruh sosial dan risiko privasi ditolak. Selain itu, kondisi yang memfasilitasi berupa infrastruktur yang dimiliki seseorang memberikan kemudahan bagai seseorang untuk menggunakan sistem. Penelitian ini juga membuktikan bahwa tingkat kepercayaan mendorong partisipasi seseorang dalam birokrasi yang ditunjukkan dengan niat perilaku dalam penggunaan *e-government*.

Kata kunci: *UMEGA*, *e-government*, SPBE, kepercayaan, keamanan, administrasi kependudukan

## **ABSTRACT**

*The government seeks to create an environment of trust in order to enhance citizen participation in the bureaucracy. One step that the government has made to improve it is to provide public services to its residents through e-government. The purpose of this study was to determine the function of trust mediation in the acceptance of e-government technologies. The Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA) as a model of e-government technology acceptance is modified in this study by incorporating trust as a mediating variable to understand its effect on the UMEGA model's key elements. A reliable data sample of 107 respondents was obtained from general citizens and village officers in six districts in Bantul Regency for this study on e-government population administration services utilizing the Disdukcapil Smart application. The findings show that e-government provider-managed factors such as performance expectations, effort expectations, and perceived security are determinants of trust. Whereas factors that are not managed by e-government providers such as social influence and privacy risk are rejected. Furthermore, facilitating conditions such as infrastructure owned by citizens make it easier for someone to use the system. This study also proves that the level of trust encourages one's participation in the bureaucracy as indicated by behavioral intentions in using e-government.*

*Keywords: UMEGA, e-government, SPBE, trust, security, citizenship administration*