

## DAFTAR ISI

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                        | ii        |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....                                          | iii       |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....                                                | iv        |
| KATA PENGANTAR.....                                                            | v         |
| DAFTAR ISI.....                                                                | vii       |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                             | x         |
| DAFTAR TABEL.....                                                              | xi        |
| INTISARI.....                                                                  | xiii      |
| ABSTRACT.....                                                                  | xiv       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                                 | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian.....                                             | 1         |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                                 | 10        |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                                                   | 11        |
| 1.4 Pertanyaan Penelitian.....                                                 | 11        |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                                                     | 12        |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....                                                    | 12        |
| 1.7 Keaslian Penelitian.....                                                   | 12        |
| <b>BAB II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori.....</b>                         | <b>14</b> |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                                                     | 14        |
| 2.1.1 Penelitian mengenai hubungan <i>e-government</i> dan kepercayaan .....   | 14        |
| 2.1.2 Penelitian mengenai determinan kepercayaan.....                          | 15        |
| 2.1.3 Penelitian mengenai model penerimaan teknologi <i>e-government</i> ..... | 16        |
| 2.1.4 Keamanan, risiko dan privasi dalam penerimaan teknologi .....            | 19        |
| 2.2 Landasan Teori .....                                                       | 22        |
| 2.2.1 <i>E-Government</i> .....                                                | 22        |
| 2.2.2 Kondisi <i>e-government</i> di Indonesia.....                            | 23        |
| 2.2.3 Kepercayaan dalam penyelenggaraan <i>e-government</i> .....              | 24        |
| 2.2.4 Keamanan dan risiko privasi dalam <i>e-government</i> .....              | 26        |
| 2.2.5 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i> .....  | 27        |
| 2.2.6 <i>Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)</i> .....     | 29        |

|                |                                                            |    |
|----------------|------------------------------------------------------------|----|
| <b>BAB III</b> | <b>MODIFIKASI MODEL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>         | 34 |
| 3.1            | Kritisi Model Kepercayaan Dalam Penerimaan Teknologi       | 34 |
| 3.2            | Pengembangan Model Peran Mediasi Kepercayaan               | 39 |
| 3.3            | Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis             | 41 |
| 3.4            | Definisi Operasional Variabel                              | 47 |
| <b>BAB IV</b>  | <b>METODE PENELITIAN</b>                                   | 50 |
| 4.1            | Desain Penelitian                                          | 50 |
| 4.2            | Alur Penelitian                                            | 50 |
| 4.3            | Lokasi Penelitian                                          | 53 |
| 4.4            | Populasi dan Sampel                                        | 53 |
| 4.5            | Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data                 | 55 |
| 4.6            | Skala Pengukuran                                           | 56 |
| 4.7            | Teknik Analisis Data                                       | 57 |
| 4.7.1          | Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer model</i> )          | 58 |
| 4.7.2          | Pengujian Model Struktur ( <i>Inner model</i> )            | 60 |
| <b>BAB V</b>   | <b>Hasil Penelitian dan Pembahasan</b>                     | 62 |
| 5.1            | <i>Pilot Study</i>                                         | 62 |
| 5.1.1          | Uji Validitas <i>Pilot Study</i>                           | 62 |
| 5.1.2          | Uji Reliabilitas <i>Pilot Study</i>                        | 64 |
| 5.2            | <b>Data Karakteristik Responden</b>                        | 65 |
| 5.2.1          | Sebaran jenis kelamin responden                            | 65 |
| 5.2.2          | Sebaran usia responden                                     | 65 |
| 5.2.3          | Sebaran pendidikan responden                               | 66 |
| 5.2.4          | Sebaran status Pekerjaan Responden                         | 67 |
| 5.2.5          | Sebaran pengalaman penggunaan internet responden           | 67 |
| 5.2.6          | Sebaran Domisili Responden berdasarkan klasifikasi wilayah | 68 |
| 5.2.7          | Intensitas Penggunaan Aplikasi                             | 70 |
| 5.3            | <b>Hasil Analisis</b>                                      | 71 |
| 5.3.1          | Pengujian <i>Outer Model</i>                               | 71 |
| 5.3.2          | Pengujian <i>Inner model</i>                               | 77 |
| 5.4            | <b>Pembahasan Hasil Analisis Data</b>                      | 81 |
| 5.5            | <b>Hasil Asesmen Model Pengukuran</b>                      | 90 |
| 5.5.1          | Konstruk determinan kepercayaan                            | 91 |

|                            |                                                |            |
|----------------------------|------------------------------------------------|------------|
| 5.5.2                      | Konstruk determinan niat perilaku.....         | 93         |
| 5.5.3                      | Pengaruh kondisi yang memfasilitasi dalam..... | 93         |
| 5.6                        | Implikasi Terhadap kebijakan .....             | 94         |
| 5.7                        | Keterbatasan Penelitian .....                  | 101        |
| <b>BAB VI</b>              | <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>              | <b>102</b> |
| 6.1                        | Kesimpulan.....                                | 102        |
| 6.2                        | Saran Terkait Kebijakan.....                   | 102        |
| 6.3                        | Saran Terkait Penelitian Selanjutnya .....     | 103        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> |                                                | <b>105</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Tampilan aplikasi Disdukcapil Smart .....                                   | 6  |
| Gambar 3. 1. Model penelitian determinan kepercayaan <i>e-commerce</i> .....            | 34 |
| Gambar 3. 2. Perbandingan Model UTAUT dengan UMEGA.....                                 | 37 |
| Gambar 3. 3. Perbandingan model asli UMEGA dengan model modifikasi .....                | 39 |
| Gambar 3. 4. Kerangka konseptual penelitian .....                                       | 41 |
| Gambar 4. 1 Alur Penelitian .....                                                       | 51 |
| Gambar 5. 1 Sebaran jenis kelamin responden .....                                       | 65 |
| Gambar 5. 2 Sebaran usia responden .....                                                | 66 |
| Gambar 5. 3 Sebaran pendidikan responden.....                                           | 67 |
| Gambar 5. 4 Sebaran status pekerjaan responden.....                                     | 67 |
| Gambar 5. 5 Responden berdasarkan pengalaman penggunaan internet .....                  | 68 |
| Gambar 5. 6 Responden berdasarkan klasifikasi wilayah.....                              | 69 |
| Gambar 5. 7 Responden berdasarkan domisili kalurahan .....                              | 69 |
| Gambar 5. 8 Intensitas penggunaan aplikasi oleh responden .....                         | 70 |
| Gambar 5. 9 Jenis layanan yang digunakan responden.....                                 | 71 |
| Gambar 5. 10 Diagram Jalur Hasil Penelitian.....                                        | 81 |
| Gambar 5. 11 Ulasan Aplikasi Disdukcapil <i>Smart</i> pada <i>Googleplay</i> .....      | 94 |
| Gambar 5. 12 Rekomendasi <i>action plan</i> perbaikan layanan <i>e-government</i> ..... | 95 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1. Penambahan faktor dalam penerimaan Teknologi .....                            | 19 |
| Tabel 2. 2. Dasar Teori UTAUT .....                                                       | 28 |
| Tabel 2. 3. Variabel UTAUT .....                                                          | 29 |
| Tabel 3. 1 Perbedaan karakteristik e-commerce dan e-government .....                      | 35 |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....                                  | 47 |
| Tabel 4. 1 Lokasi sampel penelitian.....                                                  | 55 |
| Tabel 4. 2 Skala likert .....                                                             | 57 |
| Tabel 5. 1 Pengujian Validitas Kuesioner Dalam Pilot Study .....                          | 63 |
| Tabel 5. 2 Pengujian Reliabilitas Kuesioner Dalam <i>Pilot Study</i> .....                | 64 |
| Tabel 5. 3 Pengujian Validitas Konvergen .....                                            | 72 |
| Tabel 5. 4 Hasil Pengujian <i>Cross Loadings</i> .....                                    | 73 |
| Tabel 5. 5 Hasil Pengujian <i>Fornell-Larcker</i> .....                                   | 75 |
| Tabel 5. 6 Hasil Pengujian <i>HTMT</i> .....                                              | 75 |
| Tabel 5. 7 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> ..... | 76 |
| Tabel 5. 8 Hasil Pengujian VIF.....                                                       | 77 |
| Tabel 5. 9 Uji <i>R Square</i> .....                                                      | 78 |
| Tabel 5. 10 Uji <i>effect size</i> ( $f^2$ ).....                                         | 79 |
| Tabel 5. 11 Uji <i>predictive relevance</i> ( $Q^2$ ).....                                | 80 |
| Tabel 5. 12 Uji Hubungan Struktural Model .....                                           | 80 |
| Tabel 5. 13 Hasil Pengujian Hipotesis .....                                               | 82 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....                                                                                        | 114 |
| lampiran 2 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Pilot Study .....                                                      | 119 |
| lampiran 3 Komplain terhadap aplikasi Disdukcapil <i>Smart</i> pada review<br><i>google play store</i> tahun 2022-2023 ..... | 127 |
| Lampiran 4 Klasifikasi wilayah Kapanewon di Kabupaten Bantul .....                                                           | 130 |
| Lampiran 5 Tabulasi Kuesioner .....                                                                                          | 133 |