

## **ANALISIS ADOPSI *E-GOVERNMENT* DI PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG MENGGUNAKAN INTEGRASI MODEL UTAUT DAN KERANGKA FAKTOR-FAKTOR INSTITUSIONAL**

### **INTISARI**

Hasil laporan pelaksanaan evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tahun 2023 dan rekapitulasi pelaksanaan evaluasi SPBE tahunan di Pemerintah Kota Pangkalpinang, mengindikasikan adanya kendala adopsi *e-Government* didasarkan dari indeks SPBE yang rendah. Untuk itu, dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis adopsi *e-Government* menggunakan integrasi model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan kerangka faktor-faktor institusional. Model UTAUT, seperti seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial, digunakan untuk mengukur adopsi *e-Government* oleh Aparatur Sipil Negara (ASN). Sedangkan faktor-faktor institusional, seperti dukungan manajemen puncak, kerangka kebijakan TIK, kapasitas SDM, dan infrastruktur TIK, digunakan untuk mengukur kesiapan dan dukungan instansi terhadap adopsi *e-Government* oleh Aparatur Sipil Negara (ASN).

Metode analisis menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS), data dikumpulkan melalui kuesioner di tujuh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berada dalam lingkup Pemerintah Kota Pangkalpinang berdasarkan rekomendasi dari Dinas Komunikasi dan Infomasi Pemerintah Kota Pangkalpinang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi *e-Government* dipengaruhi secara langsung oleh ekspektasi kinerja dan faktor institusional, seperti dukungan manajemen puncak, kerangka kebijakan TIK, kapasitas SDM, dan infrastruktur TIK. Keunikan ditemukan pada ekspektasi kinerja, yang berpengaruh secara langsung terhadap adopsi *e-Government* sekaligus melalui niat perilaku sebagai konstruk intervening, mengindikasikan bahwa manfaat nyata dapat langsung mendorong adopsi *e-Government* oleh ASN. Sebaliknya, ekspektasi usaha yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan sistem *e-Government* dan pengaruh sosial dari lingkungan kerja hanya berpengaruh secara langsung pada niat perilaku dan tidak secara langsung terhadap adopsi *e-Government*. Efek mediasi menunjukkan bahwa niat perilaku berperan sebagai konstruk intervening dalam menghubungkan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial terhadap adopsi *e-Government*.

#### **Kata Kunci:**

Adopsi, *e-Government*, SPBE, UTAUT, Institusional

## **ANALYSIS OF E-GOVERNMENT ADOPTION IN THE PANGKALPINANG CITY GOVERNMENT USING AN INTEGRATION OF THE UTAUT MODEL AND INSTITUTIONAL FACTORS FRAMEWORK**

### **ABSTRACT**

The evaluation results of the Electronic-Based Government System (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik or SPBE) in 2023 and the annual evaluation recap of SPBE implementation in Pangkalpinang City Government highlight challenges in adopting e-Government, as reflected in the low SPBE index scores. Consequently, this research aims to analyze e-Government adoption by integrating the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model to measure the acceptance and use of technology by civil servants and the Institutional Factors Framework to assess institutional readiness and support for e-Government adoption among civil servants. The analysis method employed Structural Equation Modeling Partial Least Squares, with data collected via questionnaires distributed to seven Regional Government Organizations within the scope of the Pangkalpinang City Government, based on recommendations from the City Government's Communication and Information Office. The study results indicate that e-Government adoption is directly influenced by performance expectancy and institutional factors, such as top management support, ICT policy frameworks, human resource capacity, and ICT infrastructure. A unique finding is that performance expectancy directly impacts e-Government adoption and also indirectly through behavioral intention as an intervening construct, indicating that tangible benefits can directly drive e-Government adoption by civil servants. Conversely, effort expectancy, which relates to the ease of use of eGovernment systems, and social influence from the work environment only directly affect behavioral intention and do not directly influence e-Government adoption. The mediation effect reveals that behavioral intention acts as an intervening construct, linking performance expectancy, effort expectancy, and social influence to e-Government adoption.

#### **Keywords:**

e-Government, Adoption, UTAUT, Institutional Factors