

**HUBUNGAN KUALITAS WEBSITE, KEPERCAYAAN DAN NIAT UNTUK
MENGUNAKAN PADA PENGGUNAAN *E-GOVERNMENT*: STUDI KASUS SISTEM
INFORMASI KETENAGAKERJAAN (SISNAKER)**

***RELATION OF WEBSITE QUALITY, TRUST AND INTENTION TO USE IN E-
GOVERNMENT ADOPTION: A CASE STUDY OF SISTEM INFORMASI
KETENAGAKERJAAN (SISNAKER)***

Ivan Lilin Suryono

Pusat Pengembangan Kebijakan Ketenagakerjaan

Jl. Jendral Gatot Subroto Kav. 51, Jakarta Selatan, DKI Jakarta

ivanlilins@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi mengakibatkan perubahan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada *stakeholder* terkait. Kementerian Ketenagakerjaan secara khusus memberikan layanan bidang ketenagakerjaan dengan membangun sistem informasi ketenagakerjaan (SISNAKER) yang dapat diakses secara online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa hubungan kualitas website yang berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan Sisnaker. Data dikumpulkan melalui survei online dengan 2041 pengguna Sisnaker, selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM). Berdasarkan hasil, faktor kualitas website dengan aspek terbesar pada konten website, mempunyai pengaruh positif terhadap kepercayaan, dan kepercayaan mempunyai pengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan layanan. Kementerian Ketenagakerjaan perlu meningkatkan kualitas website pada aspek konten, kemudahan dan meningkatkan responsivitas agar mampu meningkatkan kepercayaan dan jumlah pengguna layanan

Kata Kunci: E-government, Kualitas Website, Kepercayaan, Niat Menggunakan, Sisnaker

ABSTRACT

The development of technology and information results in changes for the government in providing services to related stakeholders. The Ministry of Manpower has specifically provided employment services by building manpower information system (SISNAKER) that can be accessed online. This study aims to analyze relation the quality of the website which affects the intention to use Sisnaker. Data were collected using an online survey of 2041 Sisnaker users. Data processing is carried out using the Structural Equation Model (SEM) method. Based on the results, the website quality factor (with the biggest aspect of website content) has a positive effect on trust, and trust has a positive influence on the intention to use the service. The Ministry of Manpower need improve the quality of web sites on the aspects of content, ease and improve responsiveness to be able to increase the trust and the number of service users

Keyword: *E-government, Website Quality, Trust, Intention to Use, Sisnaker*

1. Pendahuluan

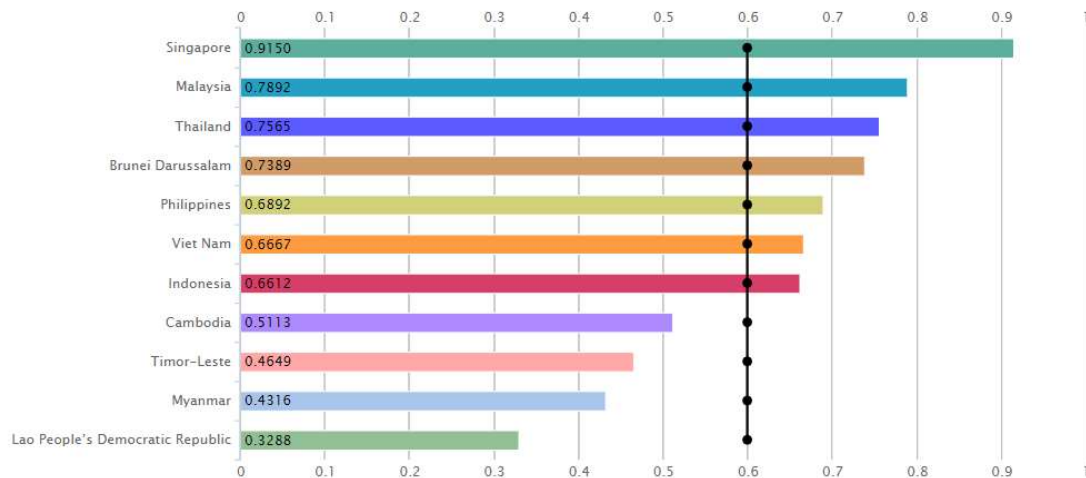
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet memiliki efek transformasional pada masyarakat. Teknologi ini membuka media komunikasi baru bagi individu dan bisnis dalam berkomunikasi dan memperoleh informasi dengan cara yang sama sekali berbeda. Kondisi ini telah membuat informasi dan layanan dapat diakses dengan cara yang tidak mungkin dipahami pada

beberapa dekade yang lalu. Pertumbuhan Internet pada awalnya karena kepentingan sektor swasta tetapi pemerintah sekarang menjadi bagian dari revolusi ini. Pemerintah di seluruh dunia telah melakukan upaya yang signifikan untuk menyediakan layanan dan informasi mereka di Internet (V. Kumar et al., 2007). Penggunaan website bagi organisasi publik sangat penting karena orientasi utama

organisasi publik adalah layanan publik. Di era digital ini layanan publik tidak terbatas pada “*brick and mortal*” atau model tradisional, tetapi telah bertransformasi menjadi model digital layanan publik melalui sebuah website yang disebut sebagai *e-government* (Rokhman & Satyawan, 2012).

Penggunaan TIK untuk meningkatkan efisiensi layanan publik merupakan konsep *e-government*. Keuntungan yang diperoleh dengan *egovernment* adalah akses ke layanan *e-government* dapat 24 jam sehari, adanya transparansi, pengurangan biaya, peningkatan kualitas dan kecepatan layanan (Kurfali et al., 2017). Selain itu, dengan *e-government* dapat dipercaya sehingga memberikan potensi yang lebih besar untuk membangun komunikasi terbuka, partisipasi dan dialog antara warga negara, swasta dan pemerintah dalam penyusunan regulasi (Rahardjo et al., 2007).

Pengembangan dan pelaksanaan *e-government* di Indonesia menempati peringkat 88 berdasarkan hasil United Nations e-Government Survey 2020 dengan skor 0.6612 dan termasuk dalam grup *High e-Government Development Index (EGDI)*. Indonesia mengalami kenaikan 19 peringkat dibandingkan tahun 2018 yang berada di urutan 107, telah menunjukkan peningkatan yang lebih cepat dalam nilai EGDI dalam kelompok High EGDI (United Nation, 2020). Skor yang diperoleh Indonesia pada dimensi indeks pelayanan daring (*online service index*) adalah 0,6824, indeks infrastruktur telekomunikasi (*telecommunication infrastructure index*) sebesar 0,5669, dan indeks sumber daya manusia (*human capital index*) sebesar 0,7342. Meskipun lebih tinggi dari rata-rata EGDI anggota ASEAN, nilai EGDI Indonesia masih dibawah Singapura, Malaysia, Thailand, Brunei Darussalam, Filipina dan Vietnam (gambar 1).



Gambar 1. E-Government Development Index (EGDI) negara-negara di ASEAN

Sumber: United Nations e-Government Survey 2020

Dibalik kemajuan perkembangan *e-government*, masih ada kecenderungan warga negara lebih skeptis dan sinis. Banyak negara yang sebagian warganya masih tidak percaya menggunakan layanan online dan aplikasi *e-government*, yang berdampak pada penerapan *e-government* di negaranya (Alzahrani et al., 2017). Di sisi lain, warga menuntut lebih banyak akuntabilitas dan transparansi dari lembaga-lembaga publik terkait penanganan isu-isu publik yang mempengaruhi mereka

(Scott, 2006). Selain itu, pengguna *e-government* masih rendah yang disebabkan oleh penyedia layanan maupun dari pengguna. Menurut Rokhman & Satyawan (2012) tujuan mengembangkan website pemerintah adalah untuk menarik pengguna agar mengunjungi dan mengambil banyak manfaat dari website. Namun, kecenderungan banyak penyedia yang hanya menekankan pada teknologi dan mengabaikan kebutuhan penggunanya. Akibatnya, pengembangan website tidak

berhasil mendapatkan pengunjung dan website tersebut tidak digunakan oleh pengguna sasaran.

Pada aspek pengguna menurut Purwanto & Susanto (2018) adalah kurangnya kepercayaan pada layanan *e-government*, seperti yang dilaporkan oleh Uni Eropa dalam *e-government use in EU28* menjelaskan bahwa kurangnya kepercayaan adalah salah satu penyebab rendahnya pengguna layanan *e-government*. Mereka beranggapan interaksi antara masyarakat dan pemerintah menggunakan layanan *e-government* bukan berarti bisa terhindar dari kejahatan, sebagaimana berinteraksi secara konvensional. Salah satu potensi kejahatan dalam layanan *e-government* adalah penyalahgunaan data pribadi masyarakat dan masalah keamanan penyimpanan data masyarakat, dikarenakan masih adanya lubang dalam layanan *e-government*.

Penelitian Kurfah et al. (2017) menggunakan model UTAUT untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-government*. Faktor yang paling berpengaruh adalah kondisi fasilitas, pengaruh sosial, ekspektasi kinerja, dan secara keseluruhan kepercayaan dari internet. Voutinioti (2013) menyatakan bahwa faktor kepercayaan merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi warga negara untuk memakai *e-government*. Kepercayaan warga dapat dibangun dengan perantara seperti pusat layanan masyarakat yang memfasilitasi interaksi masyarakat secara online dengan pemerintah. Kondisi tersebut membutuhkan upaya yang lebih tinggi bagi organisasi publik untuk mengembangkan *e-government* (Dwivedi et al., 2017). Upaya ini menghadapi tantangan dan risiko yang telah ada dan yang baru, seperti seperti keamanan siber dan privasi data (United Nation, 2020).

Sementara itu penelitian Sugandini et al., (2013) menunjukkan bahwa kualitas informasi dalam website dan kepuasan pengguna mempunyai pengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna. Selanjutnya kepercayaan pengguna berpengaruh positif bagi loyalitas website. Hasil penelitian Witarsyah et al., (2017) yang memodifikasi model UTAUT dengan menambahkan variabel penting berupa kepercayaan, menjadi kunci penting bagi adopsi *e-government* dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kementerian Ketenagakerjaan melakukan perubahan pada website kementerian untuk menjadi sebuah sarana pelayanan ketenagakerjaan kepada masyarakat menjadi sebuah Sistem Informasi Ketenagakerjaan (Sisnaker) yang menjadi sangat penting pada saat kondisi pandemi. Sebagai bagian dari *e-government*, website kementerian ketenagakerjaan memperoleh predikat baik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Namun, belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas layanan dari persepsi pengguna Sisnaker. Oleh karena itu penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas website terhadap niat menggunakan Sisnaker yang dimediasi dengan kepercayaan dari pengguna Sisnaker.

Pada bagian berikutnya, meninjau pustaka yang relevan untuk menyusun hipotesis. Selanjutnya, dalam bagian 3, menjelaskan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis data dan hasil disajikan di bagian 4 meliputi karakteristik pengguna Sisnaker, pengukuran model dan pembahasan. Akhirnya di bagian 5, menyajikan kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. E-government

Pemerintah membangun *e-government* yang didefinisikan sebagai cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi paling inovatif, terutama aplikasi Internet berbasis web, untuk menyediakan akses yang lebih nyaman kepada warga dan swasta dalam memperoleh informasi dan layanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas layanan, dan untuk memberikan kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam lembaga dan proses demokrasi (Fang, 2002). Dalam penelitian (Rahardjo et al., 2007) mengelompokkan fungsi *egovernment* menjadi 7 kategori yaitu: pegawai pemerintah (yaitu, fasilitasi komunikasi, efisiensi dan efektivitas pegawai pemerintah), (ii) transaksi (yaitu, fasilitasi transaksi keuangan dengan pemerintah), (iii) layanan (yaitu, fasilitasi transaksi non-finansial dengan pemerintah), (iv) informasi lokal (yaitu, fasilitasi penyampaian informasi lokal) (v) pertemuan pemerintah (yaitu, fasilitasi transparansi pemerintah), (vi) konstituen (yaitu,

fasilitasi umpan balik dari warga), dan (vii) sumber daya pemerintah (fasilitasi penyampaian sumber daya).

E-government dapat memberikan sejumlah manfaat bagi para pemangku kepentingannya, termasuk mengurangi korupsi; memberikan layanan publik yang lebih akuntabel, transparan, dan mudah diakses; pengurangan beban administratif; penyampaian berbagai jenis layanan publik yang hemat biaya, termasuk transaksi online; integrasi layanan; mempromosikan e-demokrasi; memberikan fokus yang berorientasi pada warga negara; menangani kesenjangan sosial; dan adaptasi yang lebih cepat untuk memenuhi kebutuhan warga (Dwivedi et al., 2017).

E-government juga mendukung interaksi pemerintah dengan berbagai pemangku kepentingan termasuk pegawai, swasta, dan lembaga pemerintah lainnya. Dari pemangku kepentingan yang terlibat tersebut, menurut (Fang, 2002) *e-government* dapat dibedakan menjadi 8 kategori yaitu; Pemerintah ke warga negara (G2C), Warga negara ke Pemerintah (C2G), pemerintah ke bisnis (G2B), bisnis ke pemerintah (B2G), pemerintah ke pemerintah (G2G), pemerintah ke lembaga non-profit (G2N), lembaga non-profit ke pemerintah (N2G) dan Pemerintah ke pegawainya (G2E).

E-government telah diterapkan di Indonesia sejak tahun 2003 dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Inpres No. 3 tahun 2003 tersebut, mewajibkan instansi baik pemerintah pusat ataupun daerah untuk memanfaatkan teknologi Informasi dalam memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu yang menjadi prioritas adalah pembangunan situs-situs pemerintah. Dalam studi “Benchmarking E-government: Sebuah Perspektif Global, Menilai Kemajuan Negara-negara Anggota PBB” mengidentifikasi lima tahap untuk mengukur kemajuan *e-government*. Studi mengidentifikasi tahapan *e-government* sebagai perwakilan dari tingkat pembangunan pemerintah terutama berdasarkan konten dan layanan yang dapat disampaikan yang tersedia melalui website resmi. Tahap 1: Muncul: Kehadiran online resmi pemerintah ditetapkan melalui beberapa situs resmi independen. Informasi terbatas, mendasar dan statis. Tahap 2: Ditingkatkan: Situs pemerintah meningkat; informasi menjadi lebih dinamis.

Konten dan informasi diperbarui dengan keteraturan yang lebih baik. Tahap 3: Interaktif: Pengguna dapat mengunduh formulir, mengirim email kepada pejabat, berinteraksi melalui web dan membuat janji dan permintaan. Tahap 4: Transaksional: Pengguna sebenarnya dapat membayar layanan atau melakukan transaksi keuangan secara online. Tahap 5: Mulus: Integrasi penuh layanan elektronik melintasi batas administratif. Integrasi total dari fungsi elektronik dan layanan melintasi batas administrasi dan departemen (Alshehri & Drew, 2010).

Pemerintah telah menetapkan empat tahap perkembangan untuk pemanfaatan teknologi informasi ini yaitu untuk tingkat persiapan, pematangan, pemantapan, dan tingkat pemanfaatan. Pada tingkat persiapan meliputi pembuatan situs, penyiapan SDM, penyiapan akses yang mudah, dan sosialisasi adanya situs baik untuk internal ataupun untuk masyarakat. Pada tingkat pematangan terdiri dari pembuatan situs informasi publik interaktif dan pembuatan antarmuka keterhubungan dengan lembaga lain. Pada tingkat pemantapan terdiri dari situs sudah bisa untuk transaksi layanan publik dan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain. Pada tahap terakhir yaitu pemantapan yaitu aplikasi yang dibuat digunakan untuk pelayanan yang terintegrasi (Hernikawati, 2016).

Dalam pengembangan *e-government* banyak mengalami kendala antara lain; masalah infrastruktur, kurangnya sumber daya keuangan, kurangnya dukungan politik, kurangnya keterampilan organisasi dan komunikasi yang efektif, dan kurangnya pelatihan dan peningkatan kapasitas dalam mengimplementasikan *e-government* (Dwivedi et al., 2017).

2.2. Sistem Informasi Ketenagakerjaan

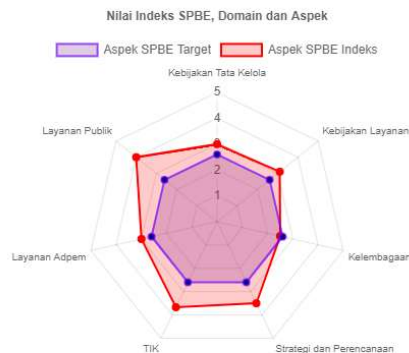
Kementerian Ketenagakerjaan memiliki Sistem Informasi Ketenagakerjaan (Sisnaker), sebuah platform online untuk menjawab tuntutan perubahan global yang mengarah ke otomatisasi dan digitalisasi. Sisnaker merupakan ekosistem digital yang menjadi wadah bagi segala jenis pelayanan dan aktivitas publik baik pusat maupun daerah. Sistem ini memungkinkan semua sistem informasi yang ada di kementerian atau pemerintah daerah untuk bekerja sama melintasi batas-batas

organisasi. Selain berdampak pada efektivitas dan efisiensi layanan yang ada, Sisnaker juga akan meningkatkan integrasi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pengendalian pembangunan ketenagakerjaan. Sisnaker terdiri dari 16 layanan Ketenagakerjaan terintegrasi, yang mencakup 12 layanan teknis ketenagakerjaan dan 4 layanan dukungan. Semua layanan ini diintegrasikan ke dalam domain di website Kementerian Ketenagakerjaan di www.kemnaker.go.id.

Dua belas layanan teknis ketenagakerjaan terdiri dari layanan pelatihan kerja, layanan pemagangan, layanan penggunaan tenaga kerja asing, layanan wajib lapor ketenagakerjaan di perusahaan, layanan kelembagaan, sertifikasi, karir hub, standardisasi kompetensi kerja nasional Indonesia, produktivitas, peraturan perusahaan dan perjanjian kerja bersama (PP dan PKB), izin K3 dan SMK3, serta layanan bantuan. Sedangkan 4 layanan pendukung lainnya adalah aplikasi pengadaan, berita, data informasi, dan regulasi ketenagakerjaan. Keberadaan Sisnaker sangat penting agar masyarakat dapat memperoleh layanan yang baik, prima dan realtime untuk dapat mengakses semua layanan Kementerian. Sisnaker juga telah diintegrasikan dengan Kementerian/Lembaga terkait, diantaranya dengan BPJS Ketenagakerjaan; Ditjen

Dukcapil, Kemendagri untuk akses data Kependudukan; *Online Single Submission* (OSS) dari BKPM; Ditjen Imigrasi, Kemenkumham; dan Ditjen Perbendaharaan, Kemenkeu, dan lain-lain (Sitorus, 2019)

Pemerintah juga melakukan evaluasi terhadap pengembangan dan pelaksanaan *e-government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Evaluasi SPBE ini merupakan proses penilaian terhadap pelaksanaan SPBE di Instansi Pemerintah untuk menghasilkan suatu nilai Indeks SPBE yang menggambarkan tingkat kematangan (*maturity level*) dari pelaksanaan SPBE di Instansi Pemerintah. Ada 3 (tiga) unsur penting dalam penerapan SPBE tersebut, yaitu: Penyelenggaraan pemerintahan merupakan unsur tata kelola dari birokrasinya, kehandalan Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai pengungkit (*enabler*) dalam pelaksanaannya, dan yang terakhir adalah kemudahan layanan pemerintah yang diberikan kepada pengguna, sesuai tugas dan fungsinya masing-masing (www.spbe.go.id). Hasil evaluasi *e-government* dari SPBE menunjukkan bahwa pelaksanaan dan pengembangan *e-government* di Kementerian Ketenagakerjaan memperoleh predikat baik. Domain yang terendah adalah pada kelembagaan, sedangkan yang tertinggi adalah pada pelayanan publik.



Nama Instansi	
Kementerian Ketenagakerjaan	
K/L/D	: Kementerian
Daerah	: Pusat
Indeks SPBE	: 3.29
Predikat SPBE	: Baik
Domain Kebijakan SPBE	
➤ Kebijakan Tata Kelola SPBE	: 3.00
➤ Kebijakan Layanan SPBE	: 3.1
Domain Tata Kelola	: 3.29
➤ Kelembagaan	: 2.5
➤ Strategi dan Perencanaan	: 3.5
➤ TIK	: 3.67
Domain Layanan SPBE	
➤ Administrasi Pemerintahan	: 3.00
➤ Pelayanan Publik	: 4.00

Gambar 2. Nilai Indeks SPBE Kementerian Ketenagakerjaan Tahun 2019

Sumber : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020

2.3. Kualitas Web

Kualitas website dapat dilihat sebagai atribut dari suatu website yang berkontribusi terhadap kegunaannya bagi konsumen. Penelitian kualitas website sebelumnya telah mengidentifikasi berbagai dimensi kualitas

website, termasuk kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kegunaan, estetika, teknologi membangun kepercayaan dan daya tarik emosional (Gregg & Walczak, 2010). Rahardjo et al. (2007) lebih spesifik menyebutkan kualitas *e-government* meliputi

aksesibilitas, reliabilitas, keamanan dan kemudahan penggunaan website.

Li & Jiao (2008) menjelaskan bahwa dalam lingkungan web penerimaan pengguna ditentukan oleh fitur sistem (seperti desain website, konten website, kemudahan penggunaan, keamanan dan fungsi website) dan fitur layanan yang didukung sistem web (seperti ketersediaan, daya tanggap, keandalan dan kepercayaan). Sementara penelitian Almaiah & Nasereddin (2020) kualitas website lebih memilih menggunakan dimensi fitur sistem daripada fitur layanan. Kualitas website dalam penelitiannya diukur berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu desain website, isi website, kemudahan penggunaan, fungsi website dan keamanan. Faktor desain, konten, dan fungsi membantu mendorong niat seseorang untuk menggunakan website. Tingkat penggunaan meningkat jika website dianggap ramah pengguna, memiliki prinsip desain yang benar, dan menyediakan informasi terkini.

Selain itu faktor responsivitas juga menjadi salah satu faktor banyak dipertimbangkan dalam memperoleh kepuasan penggunaan *e-government*. Responsivitas mencakup respon cepat untuk permintaan pencarian, respon cepat terhadap keluhan, pemulihan layanan jika terjadi kegagalan transaksi, dan ketersediaan bantuan yang mudah jika terjadi masalah (S. Kumar et al., 2008). Namun, responsivitas kurang berpengaruh terhadap kepercayaan melalui kepuasan pengguna (Sugandini et al., 2013)

2.4. Kepercayaan

Sebelum menggunakan layanan *e-government*, bagi warga negara penting untuk percaya bahwa pemerintah akan menyediakan sumber daya manajerial dan teknis yang efektif yang diperlukan untuk mengimplementasikan dan mengamankan sistem online (Alzahrani et al., 2017). Kepercayaan menjadi faktor penting dalam penggunaan *e-government* di negara-negara berkembang. Selain itu banyak penelitian menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepercayaan dan adopsi layanan *e-government* (Mustofa et al., 2020).

Menurut Mayer et al., (1995) kepercayaan kepada e-Government adalah keyakinan atau harapan seorang warga negara bahwa layanan e-Government akan melakukan suatu tindakan tertentu sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, walaupun warga negara tersebut

tidak mempunyai kontrol atas kinerja layanan e-Government. Beberapa penelitian telah menganalisis peran kepercayaan dalam layanan *e-government* bahwa “kepercayaan” adalah faktor universal yang mempengaruhi adopsi *e-government* meskipun terdapat perbedaan budaya dalam adopsi *e-government* antar negara. (Alzahrani et al., 2017).

Kepercayaan sebagai persepsi kompetensi memiliki tiga karakteristik: kemampuan, keyakinan konsumen, dan kebajikan (Mayer et al., 1995). Kemampuan adalah keyakinan dan kepercayaan seseorang dengan pihak lain tentang kemampuan atau kekuatannya untuk melakukan apa yang perlu dilakukan. Keyakinan konsumen adalah kemampuan penyedia dalam memberikan barang dan jasa dengan mudah. Kebajikan berarti seseorang percaya bahwa orang peduli terhadap orang lain dan termotivasi untuk bertindak sesuai arahan orang lain. Kurangnya kepercayaan adalah salah satu hambatan terpenting untuk adopsi layanan elektronik, terutama ketika terkait dengan informasi pribadi atau keuangan (Voutinioti, 2013).

Terkait dengan layanan online, maka kepercayaan berarti percaya pada layanan internet dan lembaga pemerintah yang menyediakan layanan tersebut. Penggunaan layanan online dipengaruhi oleh apakah pemerintah dapat menerapkan layanan secara efektif dan aman atau tidak (Almaiah & Nasereddin, 2020). Carter & Bélanger (2005) menyatakan persepsi tentang kepercayaan juga dapat memengaruhi niat warga negara untuk menggunakan layanan *e-government*. Kepercayaan terdiri dari dua kontrak kepercayaan dari internet dan kepercayaan kepada pemerintah. Hasil studinya yang lebih komprehensif menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap internet menjadi prediktor yang signifikan untuk penggunaan *e-government*. Begitu pula kondisi di Indonesia dalam penelitian Witarsyah et al. (2017) menunjukkan bahwa faktor kepercayaan merupakan elemen penting warga negara dalam menggunakan *e-government*.

Salah satu potensi penyebab disparitas antara jumlah layanan dan jumlah pengguna layanan *e-government* adalah kepercayaan atau kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap internet. Hasil penelitian Almaiah & Nasereddin, (2020) menunjukkan bahwa kepercayaan seseorang terhadap internet

memengaruhi niat mereka untuk menggunakannya. Jika tingkat kepercayaan dapat ditingkatkan, hal ini dapat mengurangi keengganan untuk menggunakan layanan internet dan meningkatkan jumlah pengguna.

2.5. Niat menggunakan

Menurut Davis (1989), terdapat dua faktor yang mempengaruhi keputusan individu untuk mengadopsi teknologi dan sistem baru, yaitu (1) individu bersedia menggunakan teknologi dan sistem baru ketika mereka menganggapnya bermanfaat, dan (2) individu bersedia menggunakan teknologi dan sistem baru saat mereka menganggapnya mudah digunakan. Alzahrani et al., (2017) menyatakan bahwa niat untuk menggunakan website menunjukkan kesediaan warga untuk terlibat dalam layanan pemerintah melalui website tersebut. Niat untuk menggunakan dipengaruhi oleh kepercayaan warga dalam layanan *e-government*. Sementara Alshehri & Drew, (2010) menyatakan bahwa niat terkait dengan penggunaan aktual dan dikenal sebagai 'niat perilaku untuk menggunakan'.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memahami keterkaitan antar variabel yang diukur melalui instrumen penelitian (Creswell, 2014). Penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian berdasarkan filsafat *positivisme* yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif yang bertujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Siagian & Cahyono, 2014).

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner online yang disebarkan kepada responden yaitu pengguna yang mempunyai akun Sisnaker dalam rentang waktu tanggal 12 Mei sampai dengan 2 Juni 2020. Pengumpulan data menggunakan online karena memungkinkan distribusi geografis dengan biaya dan waktu yang paling efisien dan dapat mengurangi bias pewawancara (Kurfali et al., 2017). Pertanyaan dalam kuesioner terdiri dari dua bagian, bagian pertama mencakup karakteristik demografis pengguna Sisnaker

yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, frekuensi penggunaan Sisnaker, dan layanan yang dimanfaatkan. Pada bagian kedua untuk mengetahui kualitas website yang terdiri dari konten, keamanan, kemudahan, desain dan responsivitas menggunakan skala likert 6 poin. Begitu juga untuk mengetahui kepercayaan dan niat menggunakan Sisnaker.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah SEM dengan menggunakan paket perangkat lunak *Smart Partial Least Square* (PLS). Perangkat lunak ini memungkinkan seseorang untuk menggambarkan model PLS secara grafis dan melakukan analisis statistik yang komprehensif.

Data yang telah dikumpulkan, dianalisis dalam dua tahap yaitu *outer model/model pengukuran (measurement model)* untuk menguji reliabilitas dan validitas, dan *inner model/model struktural (structural model)*. Dari dua tahap tersebut dapat diperoleh hubungan antara konstruk yang dihipotesiskan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas Web mempunyai pengaruh positif terhadap Kepercayaan Pengguna

H2: Kepercayaan pengguna mempunyai pengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan

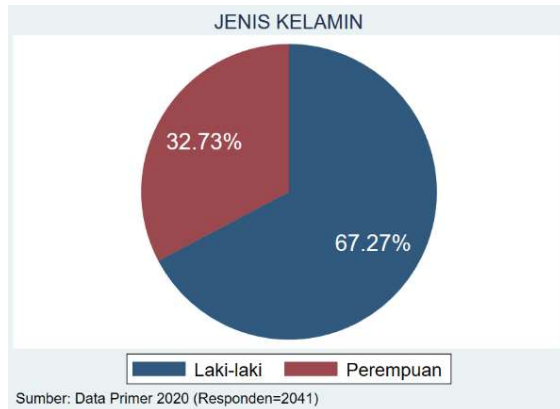
4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Karakteristik Pengguna Sisnaker

Responden yang terkumpul sebanyak 2041 orang pengguna Sisnaker. Karakteristik responden adalah sebagai berikut:

4.1.1. Jenis Kelamin

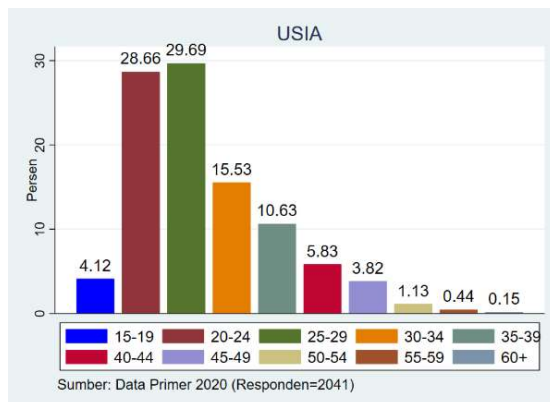
Berdasarkan gambar 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 67,27 persen, sedangkan responden perempuan sebesar 32,73 persen. Secara tidak langsung berarti masih ada kesenjangan akses antara pengguna perempuan dan laki-laki dalam menggunakan Sisnaker.



Gambar 3. Responden berdasarkan jenis kelamin

4.1.2. Usia

Usia responden sebagian besar adalah usia muda antara 20-29 tahun. Pada kelompok usia 25-29 tahun sebesar 29,69 persen dan kelompok usia 20-24 sebesar 28,66 persen. Dalam gambar 2 menunjukkan bahwa semakin tua kelompok usianya semakin kecil persentase pengguna Sisnaker. Kelompok usia yang masih cukup besar adalah pada kelompok usia 30-39 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Sisnaker adalah generasi muda, yang pada saat ini sudah terbiasa dengan teknologi digital.

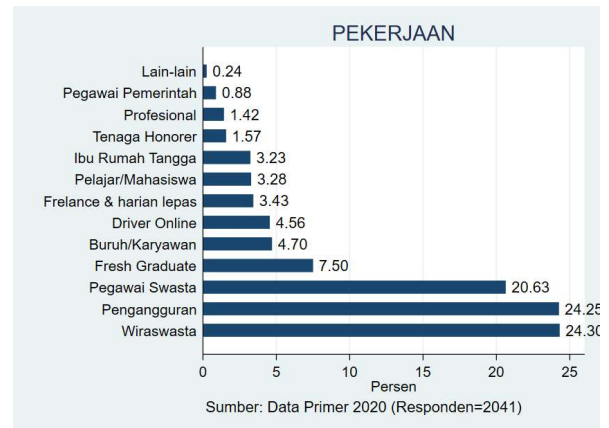


Gambar 4. Responden berdasarkan kelompok umur

4.1.3. Pekerjaan

Pekerjaan responden sebagian besar adalah wiraswasta (24,30 persen), pengangguran (24,25 persen) dan pegawai swasta (20,63 persen). Pekerjaan lain yang cukup mencolok adalah *fresh graduate* sebesar

7,5 persen. Dengan asumsi bahwa, jika responden *fresh graduate* sedang mencari pekerjaan maka pengguna Sisnaker didominasi oleh pengangguran yang jumlahnya lebih dari 30 persen. Variasi pekerjaan yang lain adalah Buruh/Karyawan, Driver online, Freelance & harian lepas, Pelajar/Mahasiswa, Ibu rumah tangga, Tenaga honorer, Profesional, pegawai pemerintah dan lain.lain.



Gambar 5. Responden berdasarkan pekerjaan

4.1.4. Pendapatan

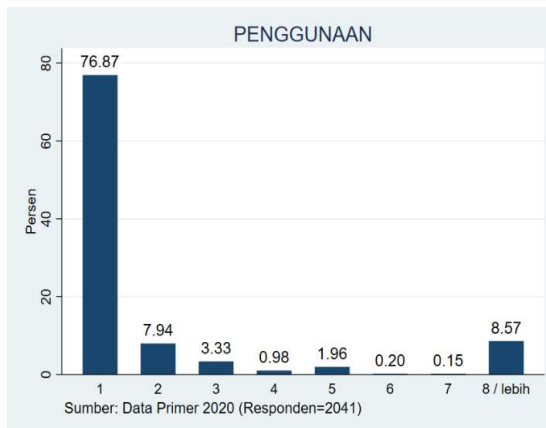
Mayoritas pekerjaan responden adalah wiraswasta, pengangguran dan pegawai swasta yang tingkat pendapatannya rendah. Kondisi tersebut didukung gambar 6 yang menunjukkan bahwa sebagian besar pendapatan responden dibawah 2 juta rupiah. Kelompok pendapatan yang lain adalah antara 2- 4 juta rupiah sebanyak 17,67 persen dan pendapatan diatas 4 juta sebanyak 4,41 persen. Sedangkan sisanya 8,38 persen merupakan responden yang tidak bersedia memberikan jawaban jumlah pendapatannya.



Gambar 6. Responden berdasarkan pendapatan

4.1.5. Frekuensi Pengguna

Dari seluruh responden, sebagian besar (76,87 persen) baru sekali menggunakan Sisnaker. Hal ini diduga karena pada saat pengumpulan data adalah bersamaan masa pelayanan kartu pra kerja, Sehingga paling banyak baru pertama kali menggunakan Sisnaker. Ada sebagian kecil yang sudah 2 kali menggunakan Sisnaker sebanyak 7,94 persen dan 3 kali sebesar 3,33 persen. Namun terdapat 8,57 persen responden yang sering menggunakan Sisnaker.

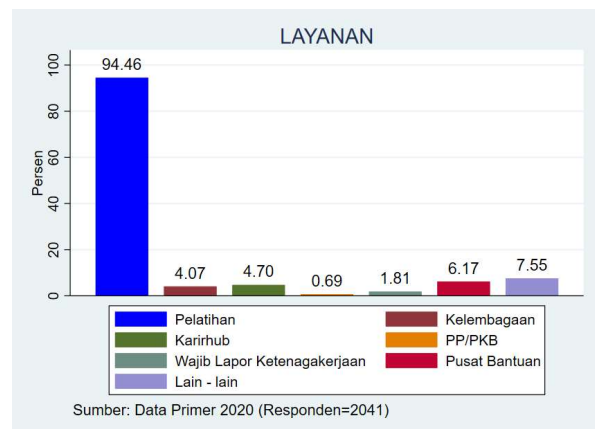


Gambar 7. Responden berdasarkan frekuensi penggunaan

4.1.6. Jenis Layanan

Sisnaker memiliki 6 layanan yaitu Pelatihan, Kelembagaan, Karirhub, PP/PKB, Wajib Lapori Ketenagakerjaan, Pusat Bantuan

dan lain-lain. Dengan demikian pengguna tidak hanya memanfaatkan satu jenis layanan saja, namun dapat memanfaatkan bermacam-macam layanan. Dalam gambar 7, menunjukkan bahwa hampir semua responden (94,46 persen) pernah menggunakan layanan pelatihan. Selain pelatihan, layanan lainnya masih sedikit digunakan oleh responden seperti layanan pusat bantuan digunakan oleh 6,17 persen. Layanan Karirhub 4,70 persen responden dan layanan Kelembagaan sebanyak 4,07 persen. Sedangkan layanan Sisnaker yang sangat sedikit digunakan adalah layanan wajib lapor ketenagakerjaan (1,81 persen) dan PP/PKB (0,69 persen). Hal ini karena layanan keduanya diperuntukkan bagi perusahaan atau individu yang mewakili perusahaan.



Gambar 8. Layanan Sisnaker yang digunakan responden

4.2. Deskripsi data

Penelitian ini memiliki tiga data yaitu data tentang kualitas website, kepercayaan dan niat menggunakan. Deskripsi data yang akan disajikan berupa kategorisasi data.

4.2.1. Kualitas Website

Dari tabel 1 dapat dikatakan bahwa mayoritas responden memilih dalam kategori tinggi sebesar 61,73 persen dengan jumlah responden 1260 orang. Sedangkan untuk kategori sedang sebesar 35,72 persen (responden 729 orang) dan kategori rendah sebesar 2,55 persen (responden 52 orang). Hal tersebut menunjukkan mayoritas responden

memberikan penilaian yang baik terhadap website Sisnaker.

Tabel 1. Kategorisasi Kualitas Web

web quality	Freq.	Percent	Cum.
Rendah	52	2.55	2.55
Sedang	729	35.72	38.27
Tinggi	1,260	61.73	100.00
Total	2,041	100.00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

4.2.2. Kepercayaan

Dari tabel 2 dapat dikatakan bahwa mayoritas responden memilih dalam kategori tinggi dengan jumlah responden 1417 orang (69,43 persen). Sedangkan untuk kategori sedang memiliki responden 585 orang (28,66 persen) dan kategori rendah sebanyak 39 orang (1,91 persen). Hal tersebut menunjukkan responden merasa sangat yakin terhadap kemampuan Sisnaker untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Tabel 2. Kategorisasi Kepercayaan

Trust	Freq.	Percent	Cum.
Rendah	39	1.91	1,91
Sedang	585	28.66	30,57
Tinggi	1,417	69.43	100.00
Total	2,041	100.00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

4.2.3. Niat untuk menggunakan

Dari tabel 3 dapat dikatakan bahwa mayoritas responden memilih dalam kategori tinggi dengan jumlah responden 1210 orang (59,28 persen). Sedangkan untuk kategori sedang sebanyak 780 orang (38,22 persen) dan kategori rendah sebanyak 51 orang (2,5 persen). Kategori sedang pada niat untuk menggunakan menunjukkan pengguna Sisnaker memiliki niat yang tinggi untuk menggunakan sisnaker dalam waktu kedepan. Sisnaker harus memberikan perhatian agar jumlah pengguna terus meningkat seiring kebutuhan terhadap layanan ketenagakerjaan.

Tabel 3. Kategorisasi Niat

Intention to Use	Freq.	Percent	Cum.
Rendah	51	2.50	2.50
Sedang	780	38.22	40.72
Tinggi	1,210	59.28	100.00
Total	2,041	100.00	

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

4.3. Model Pengukuran

Selanjutnya dilakukan analisis SEM dengan menggunakan alat Smart PLS untuk melakukan analisis model pengukuran dan analisis model struktural. Dalam analisis model pengukuran, dilakukan pengujian reliabilitas, validitas konvergen dan validitas diskriminan.

4.3.1. Uji Reliabilitas

Sebelum analisis data, instrumen penelitian diverifikasi dengan melakukan uji reliabilitas Uji reliabilitas mengukur konsistensi antara item dalam konstruk yang sama menggunakan alpha Cronbach dan Composite Reliability. Menurut (Hinton et al., 2014) kriteria alpha Cronbach sangat baik (0,90 ke atas), tinggi (0,70-0,90), tinggi sedang (0,50-0,70), dan rendah (0,50 ke bawah). Tabel 4 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk semua konstruk lebih besar dari 0,8 sehingga variabel laten dianggap memiliki reliabilitas yang tinggi. Dilihat dari nilai *Composite Reliability* pada seluruh konstruk memiliki nilai lebih dari 0,9 yang berarti mempunyai reliabilitas yang tinggi.

Tabel 4. Reliabilitas Variabel

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	(AVE)
Desain	0,816	0,916	0,844
INTUSE	0,920	0,943	0,807
Keamanan	0,923	0,963	0,929
Kemudahan	0,927	0,965	0,932
Konten	0,930	0,955	0,877
Responsivitas	0,895	0,950	0,905
TRUST	0,949	0,961	0,830
WEB QUALITY	0,960	0,965	0,717

4.3.2. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, validitas konstruk dinilai untuk validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen dilakukan untuk konstruksi model penelitian agar dapat memastikan bahwa konstruk yang seharusnya terkait memang memiliki keterkaitan.

Untuk validitas konvergen, Tabel 4 menunjukkan bahwa *Average Variance Extracted* (AVE) memiliki nilai lebih dari 0,5. Nilai AVE 0,50 dan lebih tinggi menunjukkan tingkat validitas konvergen yang cukup, yang

berarti bahwa variabel laten menjelaskan lebih dari setengah varian indikatornya (Hair et al., 2011).

Validitas diskriminan dikatakan dicapai jika akar kuadrat dari AVE yang berada dalam sel diagonal lebih besar dari korelasi antar faktor antar konstruk, yang berada di bawah sel diagonal (Hair et al., 2011). Pada Tabel 5 menunjukkan bahwa validitas diskriminan tercapai; yang berarti dipastikan bahwa komponen dari satu konstruk tidak terkait dengan komponen yang dimiliki konstruk lain.

Tabel 5. Validitas Diskriminan

	Desain	INTUSE	Keamanan	Kemudahan	Konten	Responsivitas	TRUST	WEB QUALITY
Desain	0,919							
INTUSE	0,728	0,898						
Keamanan	0,632	0,655	0,964					
Kemudahan	0,796	0,695	0,655	0,965				
Konten	0,796	0,710	0,670	0,822	0,936			
Responsivitas	0,835	0,740	0,670	0,780	0,788	0,951		
TRUST	0,773	0,810	0,776	0,729	0,752	0,805	0,911	
WEB QUALITY	0,905	0,789	0,804	0,908	0,930	0,909	0,855	0,847

4.3.3. Uji VIF

Selain uji validitas juga dilakukan analisis variance inflation factor (VIF). Uji VIF dilakukan untuk memastikan bahwa model yang dianalisis bebas dari masalah kolinieritas. Menurut Wong, (2016) nilai VIF antara 5 sampai dengan 10 menunjukkan adanya kolinieritas. Pada Tabel 6 menunjukkan nilai VIF untuk semua variabel berada jauh di bawah ambang batas, masih dibawah nilai 5, yang berarti semua variabel bebas dari kolinieritas.

Tabel 6. Nilai variance inflation factor (VIF)

Web Quality	VIF	Trust	VIF	Intention To Use	VIF
Q_C1	3,392	T1	4,563	IOU1	3,745
Q_C2	1,903	T2	4,835	IOU2	2,453
Q_E1	3,942	T3	3,670	IOU3	4,000
Q_E2	3,942	T4	4,337	IOU4	3,009
Q_I1	4,176	T5	4,168		

Web Quality	VIF	Trust	VIF	Intention To Use	VIF
Q_I2	4,359				
Q_I3	3,162				
Q_R1	2,917				
Q_R2	2,917				
Q_S1	3,771				
Q_S2	3,771				

4.4. Model Struktural

Setelah model pengukuran dinyatakan sebagai model yang andal dan valid, langkah selanjutnya adalah penilaian model struktural. Penilaian model struktural adalah signifikansi koefisien jalur, nilai R^2 menjelaskan varians dari setiap variabel laten endogen, (f^2) ukuran efek, dan relevansi prediktif (Q^2). Untuk mengetahui signifikansi koefisien jalur, dilakukan prosedur bootstrap.

Berdasarkan uji R-Square (Tabel 7) terhadap model penelitian, diperoleh hasil dimana nilai R-Square dari *variabel intention to*

use adalah sebesar 0,69. Hal ini berarti besaran pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas website dan kepercayaan terhadap variabel intention to use, adalah sebesar 69% dan masih ada 31% variabel lain diluar variable b penelitian. Disamping itu, variabel kepercayaan memiliki besaran nilai *R-Square* sebesar 0,732 yang memiliki arti bahwa prosentase besarnya kepercayaan yang bisa dijelaskan oleh kualitas website adalah sebesar 73,2% dan variabel-variabel lain diluar penelitian ini memberikan sumbangan sebesar 26,8% terhadap variabel kepercayaan. Menurut (Hair et al., 2011) nilai R^2 untuk variabel laten endogen dalam model struktural sebesar 0,75 adalah kuat, 0,50 adalah moderate, dan 0,25 adalah lemah. Dengan demikian maka pengaruh variabel kualitas website dan kepercayaan terhadap intention to use termasuk moderat.

Tabel 7. R square

	R Square	
<i>INTUSE</i>	0,690	Moderate
<i>TRUST</i>	0,732	Moderate
<i>WEB QUALITY</i>	1,000	

Pada model PLS, penilaian *goodness of fit* diketahui dari nilai Q^2 . Dari Tabel 6 dapat dihitung nilai Q^2 sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Q^2 &= 1 - (1 - R^2) (1 - R^2) \\ &= 1 - (1 - 0,733) (1 - 0,690) \\ &= 0,917 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diketahui nilai Q^2 sebesar 0,917. Nilai $Q^2 > 0$, artinya bahwa model penelitian dalam penelitian ini memiliki *predictive relevance*, sehingga layak untuk dilakukan analisa lebih lanjut.

Setelah uji *R-Square* (R^2) dan Q^2 selesai dilakukan, maka dilanjutkan dengan melakukan uji terhadap Nilai t statistik dari setiap hubungan antar variabel. Hasil uji t akan digunakan sebagai acuan untuk menerima atau menolak hipotesis. Apabila nilai t melebihi 1,96, maka diambil keputusan untuk menerima hipotesis. Sedangkan, apabila nilai t berada di bawah 1,96, maka keputusan yang diambil adalah menolak hipotesis. Secara gambar/model struktural, terlihat bahwa t statistik hipotesis penelitian pada level struktural terpenuhi. Pengaruh variabel kualitas website dan kepercayaan terhadap intention to use mempunyai t statistik diatas ($>1,96$) signifikan.

Tabel 8. Tabel Koefisien Jalur/Path Coefficient

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
<i>TRUST -> INTUSE</i>	0,502	13,927	0,000
<i>WEB QUALITY -> INTUSE</i>	0,360	10,541	0,000
<i>WEB QUALITY -> TRUST</i>	0,855	93,996	0,000
<i>Desain -> WEB QUALITY</i>	0,194	88,221	0,000
<i>Keamanan -> WEB QUALITY</i>	0,199	73,357	0,000
<i>Kemudahan -> WEB QUALITY</i>	0,209	93,038	0,000
<i>Konten -> WEB QUALITY</i>	0,302	105,679	0,000
<i>Responsivitas -> WEB QUALITY</i>	0,213	85,527	0,000

Berdasarkan Tabel 8, menunjukkan bahwa pengaruh kualitas website terhadap kepercayaan sebesar (0,36) dan signifikan dengan t statistik ($93,996 > 1,96$) atau p-value ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas website mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan.

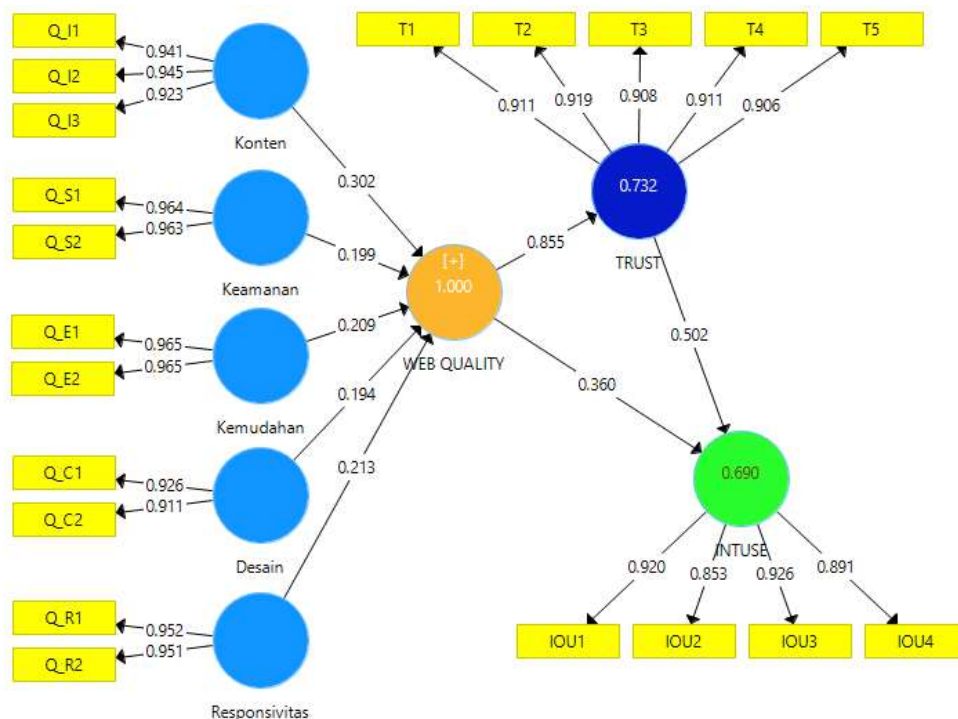
Sementara pengaruh kepercayaan terhadap intention to use sebesar 0,502 dan signifikan dengan t statistic sebesar 13,927 atau p-value $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan kepercayaan mempunyai pengaruh positif terhadap intention to use. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Witarasyah et al., (2017) yang menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan factor penting dalam penggunaan *e-government* di Indonesia. Bahkan secara lebih luas senada dengan hasil penelitian Susanto & Aljoza, (2015) yang menunjukkan bahwa kepercayaan dan pengaruh sosial merupakan dua factor penting yang mempengaruhi individu untuk menggunakan layanan *e-government* di negara berkembang. Selain itu, juga sejalan dengan penelitian Almaiah & Nasereddin, (2020) dan Kurfali et al., (2017), dimana kepercayaan seseorang terhadap internet memengaruhi niat mereka untuk menggunakan layanan *e-government*. Oleh karena itu, jika tingkat kepercayaan dapat ditingkatkan, maka dapat mengurangi keengganan untuk menggunakan

layanan *e-government* dan meningkatkan jumlah pengguna.

Secara lebih detail, pengaruh yang terbesar pada variabel kualitas website, adalah konten/isi dari website dengan nilai loading factor 0,302. Variabel yang berikutnya yang besar adalah responsivitas dan kemudahan dengan loading factor masing-masing sebesar 0,213 dan 0,209. Pengaruh antara desain dan keamanan menunjukkan masing masing memiliki loading factor sebesar 0,199 dan 0,194. Faktor kualitas website seperti konten, kemudahan dan responsivitas dapat membantu mendorong niat untuk menggunakan sisnaker. Informasi yang terkini dan berkualitas serta adanya kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi dapat meningkatkan

pengguna layanan. Website yang dirancang dengan kurang baik atau sulit digunakan berkontribusi pada penolakan seseorang untuk menggunakan layanan. Kesulitan yang dialami pengguna harus dapat segera ditanggapi oleh pengelola website.

Faktor penting yang berpengaruh pada kualitas website adalah keamanan. Keamanan ini terkait dengan penyimpanan data pribadi dan ketiadaan untuk menyalahgunakan data pribadi pengguna Sisnaker. Menurut Elgohary (2019), meskipun akan membutuhkan biaya besar, keamanan informasi menjadi bagian penting dari *e-government* karena memberikan perlindungan data sehingga terbentuk kepercayaan pengguna layanan.



Gambar 9. Hasil Analisis Model

5. Kesimpulan

Website menjadi jendela terdepan bagi pemerintah yang dimanfaatkan oleh para pengguna. Dari hasil uji hipotesis menunjukkan kualitas website terbukti mempunyai pengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna. Tingkat penggunaan dapat meningkat jika website dianggap mudah oleh pengguna, menyediakan informasi terkini dan memiliki responsivitas yang baik. Selain itu, kepercayaan pengguna mempunyai pengaruh positif

terhadap niat menggunakan sistem informasi ketenagakerjaan.

6. Saran

Karakteristik pengguna Sisnaker sebagian merupakan orang-orang yang menganggur dan wiraswasta dengan usia antara 20-29 tahun. Meskipun ada yang memiliki pendapatan, namun pendapatan mereka masih dibawah dua juta rupiah, sehingga layanan yang paling banyak digunakan oleh pengguna adalah layanan pelatihan. Hal ini menunjukkan

pengguna Sisnaker adalah angkatan kerja usia muda yang banyak memanfaatkan layanan ketenagakerjaan. Oleh karena itu hal-hal yang perlu dilakukan oleh pengelola Sisnaker adalah sebagai berikut:

1. Sisnaker perlu meningkatkan layanannya dengan memberikan kemudahan mengakses informasi yang terbaru dan menerima umpan balik dari pengguna Sisnaker. Disamping itu karena kepercayaan terhadap internet merupakan prasyarat dalam menggunakan layanan *e-government*, maka harus meyakinkan bahwa sisnaker merupakan sistem yang aman dan handal.
2. Kementerian Ketenagakerjaan harus berupaya terus untuk menjangkau lebih banyak warga agar menggunakan Sisnaker. Calon pengguna harus diberi tahu tentang kemungkinan manfaat yang dapat diberikan Sisnaker kepada calon pengguna terutama dalam urusan ketenagakerjaan yang terkait dengannya.

7. Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada Kepala Pusat Teknologi dan Informasi Ketenagakerjaan (Ir. Siti Umi Salamah, MMSI) yang telah memberikan kesempatan mengumpulkan dan mengolah data dari pengguna Sisnaker

8. Daftar Pustaka

- Almaiah, M. A., & Nasereddin, Y. (2020). Factors influencing the adoption of e-government services among Jordanian citizens. *Electronic Government*, 16(3), 236–259.
<https://doi.org/10.1504/EG.2020.108453>
- Alshehri, M. A., & Drew, S. (2010). Implementation of e-Government: Advantages and Challenges. *International Conference E-Activity and Leading Technologies 2010*, 79–86.
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, 26(1), 164–175.

<https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.06.004>

- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors *. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25.
<https://doi.org/doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*, 34(2), 211–230.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.001>
- Elgohary, E. (2019). E-government Implementation in Developing Countries: A Literature Review. *International Journal of Computer and Technology*, 16(1), 7510–7524.
<https://doi.org/doi.org/10.24297/ijct.v16i1.8371>
- Fang, Z. (2002). e-Government in digital era: concept, practice and development. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 10(2), 1–22.
- Gregg, D. G., & Walczak, S. (2010). The relationship between website quality, trust and price premiums at online auctions. *Electronic Commerce Research*, 10(1), 1–25. <https://doi.org/10.1007/s10660-010-9044-2>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
<https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hernikawati, D. (2016). Analisis Popularitas Website Tingkat Kementerian. *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi*, 7(2), 79–88.
- Hinton, P., Hinton, P., McMurray, I., & Brownlow, C. (2014). *SPSS Explained* (Second). Routledge.
- Kumar, S., Hafedh, S., Madhumohan, A. S.,

- Kumar, S., Hafedh, S., Madhumohan, A. S., Bhattacharya, D., Gulla, U., & Gupta, M. P. (2008). Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues*, 1(3).
<https://doi.org/10.1108/ebs.2008.34901caa.002>
- Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I., & Persaud, A. (2007). Factors for Successful e-Government Adoption: a Conceptual Framework. *The Electronic Journal of E-Government Volume*, 5(1), 63–76.
- Kurfalı, M., Arifoğlu, A., Tokdemir, G., & Paçin, Y. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, 66, 168–178.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.041>
- Li, W. Z., & Jiao, A. Y. (2008). The impact of website and offline quality on relationship quality: An empirical study on E-retailing. *2008 International Conference on Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, WiCOM 2008*, 1–5.
<https://doi.org/10.1109/WiCom.2008.2011>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). Model of Trust Theory. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Mustofa, A., Ibrahim, O., & Fathey, M. (2020). -government adoption: a systematic review in the context of developing nations. *International Journal Of Innovation*, 8(1), 59–76.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5585/ij.i.v8i1.343>
- Purwanto, A., & Susanto, T. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kepercayaan Terhadap Adopsi Layanan E-Government. *Jurnal INFORM*, 3(1), 12–18.
<https://doi.org/10.25139/ojsinf.v3i1.520>
- Rahardjo, E., Mirchandani, D., & Joshi, K. (2007). E-government functionality and website features: A case study of indonesia. *Journal of Global Information Technology Management*, 10(1), 31–50.
<https://doi.org/10.1080/1097198X.2007.10856437>
- Rokhman, A., & Satyawan, D. S. (2012). WEB USABILITY OF PUBLIC ORGANIZATION WEBSITES: The Case of Indonesian Ministry Websites. *Journal of Government and Politics*, 3(2), 391–400.
<https://doi.org/10.18196/jgp.2012.0022>
- Scott, J. K. (2006). “E” People: Do U.S. Municipal Government Web Sites Support Public Involvement? *Public Administration Review*, 66(3), 341–353.
- Siagian, H., & Cahyono, E. (2014). Analisis Website Quality, Trust Dan Loyalty Pelanggan Online Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(2), 55–61.
<https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.2.55-61>
- Sitorus, Ropesta. (2019). "Kemnaker Luncurkan Layanan Sistem Informasi Ketenagakerjaan Sisknaker", <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190927/12/1153115/kemnaker-luncurkan-layanan-sistem-informasi-ketenagakerjaan-sisknaker>. diakses tanggal 23/10/2020
- Sugandini, D., Feriyanto, N., Sukwadi, R., Yuliansyah, & Muafi. (2013). WEB QUALITY , SATISFACTION , TRUST AND ITS EFFECTS ON GOVERNMENT. *International Journal for Quality Research*, 12(4), 885–904.
- Susanto, T. D., & Aljoza, M. (2015). Individual Acceptance of e-Government Services in a Developing Country: Dimensions of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use and the Importance of Trust and Social Influence. *Procedia Computer Science*, 72, 622–629.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.171>
- United Nation. (2020). E-Government Survey 2020, Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. In *UN E-Government Knowledgebase*.
- Voutinioti, A. (2013). Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the Role of Citizen Service

- Centres. *Procedia Technology*, 8(Haicta), 238–244.
<https://doi.org/10.1016/j.protcy.2013.11.033>
- Witarsyah, D., Sjafrizal, T., Fudzee, M. F. M., & Salamat, M. A. (2017). The critical factors affecting e-government adoption in indonesia: A conceptual framework. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(1), 160–167.
<https://doi.org/10.18517/ijaseit.7.1.1614>
- Wong, K. K. (2016). TECHNICAL NOTE : Mediation analysis , categorical moderation analysis , and higher-order constructs modeling in Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): A B2B Example using SmartPLS. *The Marketing Bulletin*, 26, 1–22.