

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KEAMANAN – PRIVASI DAN SOCIAL
INFLUENCE TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA E-GOVERNMENT
PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN (ANALISIS STRUCTURAL EQUATION
MODELLING – PARTIAL LEAST SQUARE)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia**

Oleh :

Naila Pristania Sita

19321239

ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Informasi, Keamanan - Privasi, dan *Social Influence* terhadap Kepercayaan Masyarakat pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan (Analisis *Structural Equation Modelling - Partial Least Square*)



Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi

Dosen Pembimbing Skripsi


Dr. Subhan Afifi, S.Sos., M.Si

NIDN: 0528097401

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Informasi, Keamanan – Privasi, dan *Social Influence* terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada E-Government Pemerintah Kota Balikpapan (Analisis *Structural Equation Modelling – Partial Least Square*)

Disusun Oleh:

NAILA PRISTANIA SITA

19321239

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Komunikasi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

Tanggal: 11 Mei 2023

Dewan Penguji:

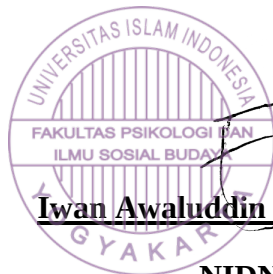
1. Ketua : Dr. Subhan Afifi, S.Sos., M.Si.
NIDN 0528097401
2. Anggota : Rifqi Syarif Nasrulloh, S.E., M.M.
NIDN 0515079301

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia



Iwan Awaluddin Yusuf, S.IP., M.Si., Ph.D

NIDN 0506038201

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Naila Pristania Sita

Nomor Mahasiswa : 19321239

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya penjiplakan atau karya orang lain
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dengan sesungguhnya

Yogyakarta, 11 Mei 2023

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number '6E084AKX434169375'.

Naila Pristania Sita

NIM: 19321239

MOTTO

“Tetapi boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”

(QS Al-Baqarah:216)

"Thinking about the future and trying hard are all important, but cherishing yourself, encouraging yourself and keeping yourself happy is the most important"

(Kim Seokjin – BTS)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang telah memberi kekuatan atas segala kelemahan umatnya. Atas rahmat Yang Maha Kuasa, karya ini dapat berjalan dengan lancar dan dapat saya selesaikan dengan baik.

Karya ini saya persembahkan kepada:

Orang Tua saya

Bapak Pristyawan Adji dan Ibu Nurma Intan

Saudara saya

Naysa Pristiana Amira

Keluarga Besar Ilmu Komunikasi UII

Seluruh Dosen beserta Staff Prodi Ilmu Komunikasi dan Teman-Teman Angkatan 2019

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi yang memiliki judul “*Pengaruh Kualitas Informasi, Keamanan - Privasi, dan Social Influence Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada E-Government Pemerintah Kota Balikpapan (Analisis Structural Equation Modelling - Partial Least Square)*”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan program studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan, semangat, dan bantuan dari banyak pihak sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Bapak Pristyawan Adji dan Ibu Nurma Intan selaku orang tua saya yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang serta dukungan kepada penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar
2. Naysa Pristiana Amira sebagai saudara yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis
3. Ibu Qurotul Uyun, S.Psi., M.Si. selaku Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
4. Bapak Iwan Awaluddin Yusuf, S.IP., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
5. Bapak Dr. Subhan Afif, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk bisa membimbing saya dan mengarahkan saya serta memberikan saya ilmu selama proses pengerjaan skripsi
6. Bapak Rifqi Syarif Nasrulloh, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman baru dalam proses penelitian kuantitatif serta responsif ketika membantu saya mengerjakan revisi skripsi
7. Bapak Yudi Winarto dan Bapak Zarkoni selaku Staff Akademik Prodi Ilmu Komunikasi

8. Seluruh dosen dan staff prodi Ilmu Komunikasi yang telah membantu dan membimbing saya selama masa perkuliahan
9. Teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2019
10. Keluarga besar saya di Balikpapan yang selalu memberikan doa serta dukungannya kepada penulis
11. Kepada teman-teman seperjuangan saya sekaligus keluarga kedua, Fatia, Silvia, Nadya, Fauziyah, Intan, dan Elshaula yang tidak berhenti memberikan perhatian dan bantuan serta dukungannya kepada penulis
12. Kepada teman-teman seperjuangan skripsi, Dita dan Lulu yang selalu membantu dan memberikan dukungan satu sama lain untuk bisa menyelesaikan skripsi dengan baik
13. Kepada teman-teman semasa kuliah, Nila, Neng, Wardah, Santi, Fathia, Alya yang turut memberikan dukungan dan bantuannya kepada penulis

Semoga segala doa, dukungan serta bantuan baik dalam bentuk moral maupun material yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan yang jauh lebih baik dari Allah SWT. Penulis memiliki harapan bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat atau pihak yang berkaitan dengan penelitian ini serta untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

**Yogyakarta,
Penulis**

Naila Pristania Sita

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang.....	2
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Tinjauan Pustaka.....	8
F. Hipotesis Penelitian	16
G. Kerangka Pemikiran.....	18
H. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	19
I. Metode Penelitian	24
J. Jadwal Penelitian	33
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK.....	34
A. Gambaran Kota Balikpapan.....	34
B. <i>Netizen</i> Balikpapan	35
C. E-Government Pemerintah Kota Balikpapan.....	35
D. Mekanisme Penelitian.....	43
BAB III TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Temuan Penelitian	45
1. Uji Validitas	45

2. Uji Reliabilitas.....	45
3. Karakteristik Responden	46
<u>4. Deskripsi Variabel</u>	55
<u>5. Pengolahan Data dan Analisis Data.....</u>	59
<u>a. <i>Evaluation of Measurement Model</i> (Outer Model) SEM-PLS.....</u>	67
<u>b. <i>Measurement of Structural Model</i> (Inner Model) SEM PLS</u>	75
<u>c. Penilaian Observasi dan Model Penelitian.....</u>	78
B. Pembahasan.....	79
BAB IV PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Keterbatasan Penelitian.....	87
C. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Teori	19
Gambar 2. 1 Tampilan Website Pemerintah Kota Balikpapan Versi Desktop	38
Gambar 2. 2 Tampilan Website Pemerintah Kota Balikpapan Versi Mobile	39
Gambar 2. 3 Profil Akun Instagram @pemkot_balikpapan	41
Gambar 2. 4 Profil Akun Facebook Pemerintah Kota Balikpapan	42
Gambar 2. 5 Profil Akun Twitter @PemkotBPN	43
Gambar 3. 1 Grafik Diagram Persentase Jenis Kelamin.....	47
Gambar 3. 2 Grafik Diagram Persentase Usia	48
Gambar 3. 3 Grafik Diagram Persentase Pendidikan Terakhir.....	49
Gambar 3. 4 Grafik Diagram Persentase Pekerjaan.....	50
Gambar 3. 5 Grafik Diagram Persentase Domisili Tempat Tinggal.....	51
Gambar 3. 6 Grafik Diagram Persentase Waktu Menggunakan Internet	52
Gambar 3. 7 Grafik Diagram Persentase Penggunaan Layanan	53
Gambar 3. 8 Grafik Diagram Persentase Jenis Layanan E-Government.....	54
Gambar 3. 9 Model Penelitian	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Skala Pengukuran Likert.....	28
Tabel 1. 2 Rangkuman Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran	32
Tabel 1. 3 Rangkuman Rule of Thumb Evaluasi Model Struktural	33
Tabel 3. 1 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (KI)	55
Tabel 3. 2 Distribusi Frekuensi Variabel Keamanan dan Privasi (KP)	56
Tabel 3. 3 Distribusi Frekuensi Variabel Social Influence (SI).....	57
Tabel 3. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Masyarakat (KM)	58
Tabel 3. 5 Daftar Indikator Setiap Konstruk.....	66
Tabel 3. 6 Nilai Outer Loading	71
Tabel 3. 7 Nilai AVE	72
Tabel 3. 8 Nilai Cross Loading	74
Tabel 3. 9 Analisis Composite Reliability	74
Tabel 3. 10 Hasil Analisis R-Square.....	75
Tabel 3. 11 Hasil Analisis Path Coefficients	76
Tabel 3. 12 Hasil Hipotesis Penelitian (sumber: peneliti)	77
Tabel 3. 13 Hasil Analisis Q-Square.....	78
Tabel 3. 14 Hasil Analisis Model Fit.....	79

ABSTRAK

Teknologi yang semakin maju saat ini telah memberikan pengaruh besar pada ekspektasi masyarakat terhadap pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dalam menyediakan pelayanan publik yang efektif serta efisien. Hal ini memotivasi Pemerintah Indonesia untuk ikut menjalankan sistem pemerintah berlandaskan elektronik yang sering dikenal sebagai *electronic government* (*E-Government*) agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, cepat, dan efisien. Konsep *E-Government* sudah dapat ditemukan pada beberapa pemerintah daerah di Indonesia termasuk Pemerintah Kota Balikpapan. *E-Government*. Bentuk *E-Government* yang mulai diterapkan oleh Pemerintah Kota Balikpapan adalah dibuatnya *website* resmi Pemerintah Kota Balikpapan, yakni <http://web.balikpapan.go.id/> beserta akun media sosial berupa *Instagram*, *Facebook*, dan *Twitter*.

Penelitian ini menggunakan teori berupa teori kepercayaan pada *E-Government*, teori media baru (*new media*) dan *Media Richness Theory* (MRT). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan positivistik. Pada pengumpulan data, peneliti menggunakan kuesioner yang disebar secara *online*. Penelitian ini memiliki sampel sebanyak 117 responden dengan menggunakan teknik *non-probability* jenis *accidental sampling*. Uji instrumen penelitian ini berupa uji validitas dan uji reliabilitas dan peneliti dibantu dengan software *SPSS*. Kemudian untuk mengolah dan menganalisis data, peneliti menggunakan *SEM-PLS* (*Structural Equation Modeling-Partial Least Square*) yang dibantu dengan software *SmartPLS*.

Analisis *SEM-PLS* digunakan untuk menganalisis secara bersamaan beberapa variabel bebas (eksogen) dan variabel terikat (endogen). Proses pada analisis menggunakan *SEM-PLS* ini terdiri dari *evaluation of measurement model* atau analisis *outer model* yang berupa *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, Reliabilitas dan *evaluation of structural model* atau *inner model* yang berupa *R-Square*, *Q-Square*, dan Uji Hipotesis. Metode ini digunakan untuk melihat pengaruh dari Kualitas Informasi, Keamanan dan Privasi, serta *Social Influence* terhadap kepercayaan masyarakat pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan.

Hasil temuan pada penelitian ini adalah kualitas informasi, keamanan dan privasi, serta *social influence* memiliki pengaruh sebesar 69,5% terhadap kepercayaan masyarakat pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Sedangkan, sisanya yang berjumlah 31,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil pengujian hipotesis pada pengaruh kualitas informasi terhadap kepercayaan masyarakat memiliki pengaruh signifikan dengan nilai *T-statistics* $4.990 > 1.96$ dan nilai *P-values* sebesar $0.000 < 0.05$. Selanjutnya, pada hubungan antara keamanan dan privasi dengan kepercayaan masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai *T-statistics* $2.805 > 1.96$ dan nilai *P-values* sebesar $0.005 < 0.05$. Sedangkan untuk hubungan antara *social influence* dengan kepercayaan masyarakat tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai *T-statistics* $0.784 < 1.96$ dan nilai *P-values* $0.433 > 0.05$.

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Keamanan dan Privasi, *Social Influence*, Kepercayaan Masyarakat, *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan

ABSTRACT

Increasingly advanced technologies have profoundly influenced people's expectations of governments to utilize technology in providing effective and efficient public services. This motivated the Indonesian government to participate in the implementation of traditional e-government systems, such as e-government so that people could obtain quality, transparent, swift, and efficient services. The concept of e-government has been found in several Indonesian governments, including Balikpapan. An e-government form that started to be adopted by the Balikpapan city government website, <http://web.balikpapan.go.id/> along with social media accounts such as Instagram, Facebook, and Twitter.

The study used the theory of belief in the e-government, the new media theory, and the richness theory (MRT). In this study, the method used is a quantitative method with a positivistic approach. For data collection, researchers use a questionnaire that is published online. This study contains a sample of 117 respondents using a non-sampling type technique. The testing of these study instruments consisted of validity tests and reliability tests. In the test, researchers were aided by SPSS software. Then for processing and analyzing data, researchers use sem-pls (Structural Equation Modeling-Partial Least Square) with smartpls software.

A sem-pls analysis is used to analyze simultaneously some independent (exogenous) and dependent (endogenous) variables. The process of analysis using SEM-PLS consists of an evaluation of the measurement model or an analysis of the outer model in the form of Convergent Validity, Discriminant Validity, Reliability and an evaluation of the structural model or inner model in the form of R-Square, Q-Square and Hypothesis Testing. This method is used to see the influence of Information Quality, Security and Privacy, and Social Influence on public trust in the Balikpapan City Government E-Government.

The findings in this study are that the quality of information, security and privacy, and social influence have an influence of 69.5% on public trust in the Balikpapan City Government E-Government. The remaining 31.5%, on the other hand, were affected by other factors outside the study. The results of testing the hypothesis on the effect of information quality on public trust have a significant influence with a T-statistics value of $4.990 > 1.96$ and a P-value of $0.000 < 0.05$. Furthermore, the relationship between security and privacy with public trust has a significant influence with a T-statistics value of $2.805 > 1.96$ and a P-value of $0.005 < 0.05$. Whereas the relationship between social influence and public trust does not have a significant effect with a T-statistics value of $0.784 < 1.96$ and a P-value of $0.433 > 0.05$.

Keywords: Information Quality, Security and Privacy, Social Influence, Community Trust, E-Government of Balikpapan City Government

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju saat ini tentu memberikan pengaruh yang besar pada kehidupan masyarakat. Satu di antara banyaknya dampak bisa dilihat pada kemudahan dan kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam mengakses suatu informasi. Kemudahan ini meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dalam menyediakan pelayanan publik yang efektif serta efisien. Hal ini memotivasi Pemerintah Indonesia untuk ikut menjalankan sistem pemerintah berlandaskan elektronik yang biasa disebut dengan *electronic government (e-government)* agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, cepat, dan efisien.

Pada umumnya, *E-Government* dapat dikatakan sebagai bentuk penerapan dari pemerintah mengenai cara baru dalam berinteraksi antara pemerintah dengan masyarakatnya, pelaku usaha, dan instansi pemerintahan lainnya dengan menggunakan teknologi informasi (Edwi, 2008). Penerapan SPBE atau *E-Government* ini sendiri telah dimulai dengan hadirnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* (Marryanti & Nurrokhman, 2019). Kelebihan diterapkannya *E-Government* ialah tingkat keterbukaan (transparansi) dan partisipatif yang dapat meruntuhkan dinding pemisah antara masyarakat dengan Pemerintah Indonesia. Selain itu, layanan pemerintah juga tersampaikan dengan sangat cepat dan efisien berkat kecepatan yang ditawarkan oleh teknologi informasi, yaitu internet. Pelayanan yang cepat ini juga menghasilkan penghematan waktu, energi, dan sumber daya.

Konsep *E-Government* sudah dapat ditemukan pada beberapa pemerintah daerah di Indonesia. Mengenai penerapan pemerintahan berbasis elektronik oleh pemerintah daerah Indonesia, bisa dilihat bahwa terdapat beberapa perbedaan yang mencolok. Hal ini disebabkan oleh kondisi dan latar belakang sejarah Indonesia yang beragam, terutama dalam hal manajerial, infrastruktur, dan manusianya. (Furuholt &

Wahid, 2008). Perbedaannya terletak pada sejauh mana gagasan *E-Government* diterapkan, apa yang menjadi prioritas, metode, serta bagaimana dan oleh siapa *E-Government* diselenggarakan. Terlepas dari kenyataan bahwa *E-Government* bersifat kontekstual, akan menarik untuk mempelajari lebih lanjut mengenai bagaimana sebenarnya *E-Government* digunakan di beberapa pemerintah daerah di Indonesia.

Pemerintah Kota Balikpapan, Kalimantan Timur merupakan satu di antara banyaknya daerah di Indonesia yang mulai menerapkan *E-Government*. Dilansir pada *mediaindonesia.com*, Kota Balikpapan merupakan kota dengan wilayah yang sudah tidak tersedia *blankspot* atau tidak adanya wilayah dengan infrastruktur telekomunikasi. Selain itu, menurut studi dari *East Ventures Digital Competitiveness Index* pada Tahun 2020, Kota Balikpapan telah melampaui daerah-daerah lainnya yang ada di Kalimantan Timur dalam hal penggunaan teknologi (Media Indonesia, 2020). Selaku kota besar dengan tidak lagi memiliki kendala pada jaringan internet, tentu mempermudah Pemerintah Kota Balikpapan untuk terus meningkatkan *E-Government*. Bentuk *E-Government* yang mulai diterapkan Pemerintah Kota Balikpapan adalah dibuatnya *website* resmi milik Pemerintah Kota Balikpapan, yakni <http://web.balikpapan.go.id/> beserta akun media sosial seperti Instagram.

Website dan media sosial menjadi bentuk *E-Government* yang sering digunakan oleh lembaga pemerintah di Indonesia. Sebagai media komunikasi yang populer, *website* dan media sosial tentu harus dikelola dengan baik. Untuk *website* sendiri, telah banyak memberikan keuntungan dan mempermudah dalam menyampaikan informasi. Sebuah situs *website* dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kegiatan, layanan, dan potensi organisasi ataupun lembaga. Anggrahini, Rochayanti & Sosiawan dalam (Yohana & Yazid, 2014) menyatakan bahwa dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki, *website* mampu memberikan layanan yang cepat dalam mengakses informasi beserta layanan yang tidak tersedia pada layanan tradisional.

Media sosial juga tidak kalah populer dengan *website*. Media sosial yang memiliki sifat interaktif membuat masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan pemerintah sehingga menghasilkan pelayanan publik yang efektif. Media sosial juga mampu memperbesar jangkauan penyebaran informasi dan menumbuhkan pemerintahan yang terbuka dan transparan. Selain digunakan untuk berinteraksi

dengan publik melalui internet, media sosial juga dapat menaikkan *traffic website* lembaga mereka dengan mengintegrasikan akun media sosial dengan *website* lembaga terkait (Agustina, 2015). Media sosial ini telah menjadi media yang penting untuk digunakan saat ini oleh pemerintah dalam berkomunikasi kepada publik terutama dalam memberikan informasi karena sifatnya yang mudah untuk menjangkau banyak orang (Salsabilla & Afifi, 2022).

Masyarakat yang merupakan pengguna internet aktif di era modern seperti sekarang ini tentu akan lebih banyak berusaha untuk menemukan informasi melalui internet, tidak terkecuali masyarakat Kota Balikpapan. Berdasarkan data *Internet World Statistics* pada Maret 2021, jumlah pengguna internet yang berasal dari Indonesia mendekati 212,35 juta. Melihat angka tersebut, Indonesia dipastikan menempati urutan ketiga di Asia dalam hal pengguna internet (Kusnandar, 2021). Selain itu, jaranganya pemberitaan mengenai Kota Balikpapan yang ditampilkan di televisi juga membuat *website* dan media sosial dari Pemerintah Kota Balikpapan menjadi media yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat Balikpapan untuk memperoleh suatu informasi. Hal ini ditegaskan dengan pendapat dari Souisa (2020) yang menyatakan bahwa berita di televisi Indonesia umumnya adalah Jawa-sentris atau urban-sentris dengan empat wilayah yang paling sering ditampilkan di program berita. Empat wilayah ini berupa DKI Jakarta, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Jawa Timur. Oleh karena itu, kualitas dan kelengkapan informasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Balikpapan sangatlah penting untuk mendukung pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat Balikpapan. Sumber informasi yang diberikan oleh pemerintah ini juga jauh lebih dipercaya oleh masyarakat dibandingkan dengan sumber-sumber lain sehingga penting bagi pemerintah untuk dapat terus memberikan informasi kepada masyarakat secara jelas dan akurat (Rianto et al., 2023).

Dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, tentu akan dibutuhkannya sistem *E-Government* yang aman. Peningkatan jumlah pengguna internet dan meningkatnya popularitas internet di kehidupan sehari-hari telah menyebabkan meningkatnya jumlah kejahatan di dunia maya (*cyber*). Bentuk dari kejahatan *cyber* atau bisa dikatakan sebagai *cybercrime*, bisa berupa perampasan identitas, pemalsuan akun (*email* dan jejaring sosial), *malware* yang disebar dengan mudah, *industrial*

espionage, serta perang di dunia maya (*cyberwarfare*). Sistem informasi yang diakses menggunakan internet sangatlah rawan terhadap serangan keamanan sistem informasi (Setiawan, 2013).

Selain itu, sistem *E-Government* yang juga dibutuhkan oleh masyarakat adalah *E-Government* yang memiliki informasi yang berkualitas dan memberikan manfaat bagi masyarakat itu sendiri. Sorongan dan Hidayati (2019) mengatakan bahwa masih banyak ditemukannya layanan *E-Government* yang memiliki masalah dalam hal aksesibilitas. Data menunjukkan bahwa pada 34 provinsi yang ada di Indonesia memiliki masalah aksesibilitas *website E-Government* sebesar 4259 *errors* dengan Kalimantan Timur yang memiliki jumlah sebesar 942 *errors*. Hal ini tentu mengurangi kualitas dari suatu informasi dan tidak mampu untuk memberikan manfaat kepada masyarakat. Lebih lanjut, hal tersebut juga mampu mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan yang dimiliki oleh *E-Government* pemerintah apabila dibiarkan tanpa melakukan tindakan tertentu untuk mengatasinya. Kualitas informasi beserta keamanan dan privasi yang dimiliki oleh sistem *E-Government* ini dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap *E-Government* itu sendiri.

Seperti yang disampaikan oleh Pribadi, Iqbal & Restiane (2021) pada penelitiannya bahwa terdapat pengaruh dari kualitas informasi, keamanan dan privasi, serta *perceived usefulness* (persepsi manfaat) terhadap kepercayaan masyarakat yang ada di Lampung pada *E-Government*. Namun, dalam penelitian ini juga disampaikan bahwa *perceived usefulness* beserta keamanan dan privasi yang memiliki dampak yang lebih penting daripada kualitas informasi dalam memberikan masyarakat Lampung kepercayaan atas *E-Government*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Levy (2014) serta penelitian yang dilakukan oleh Abdulkareem, et al. (2022) juga telah membuktikan bahwa kualitas informasi yang dirasakan oleh masyarakat dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada sistem *E-Government* secara signifikan. Namun, hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Assegaf, et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepercayaan masyarakat pada *E-Government*. Objek pada penelitian ini sendiri merupakan generasi milenial. Penelitian ini mengungkapkan bahwa aspek yang

mempengaruhi kepercayaan masyarakat terutama generasi milenial pada *E-Government* adalah aspek kualitas perangkat lunak dan kepercayaan terhadap internet.

Kepercayaan masyarakat pada *E-Government* juga bisa didorong dari pengaruh sosial (*social influence*). Seperti yang diungkapkan oleh Albeshar (2016) pada penelitiannya di Saudi Arabia, adanya pengaruh positif atau signifikan antara pengaruh sosial dengan kepercayaan masyarakat beserta niat mereka untuk memanfaatkan layanan *E-Government*. Namun, hal tersebut berbeda dengan hasil penelitian dari Setiawan (2020). Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh negatif atau dapat dikatakan tidak memiliki pengaruh terhadap niat perilaku masyarakat untuk memanfaatkan layanan *E-Government*.

Berdasarkan pemaparan yang disampaikan sebelumnya, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang mengungkapkan bagaimana kualitas Informasi, keamanan dan privasi, serta *social influence* dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada *E-Government* pemerintah Kota Balikpapan. Apakah ketiga variabel tersebut memiliki dampak terhadap kepercayaan masyarakat Balikpapan terhadap *E-Government*. Selain itu, peneliti juga tidak hanya meneliti pada media *website* saja seperti yang dilakukan oleh penelitian terdahulu yang disampaikan sebelumnya, melainkan juga ditambahkan dengan media sosial resmi milik pemerintah.

Penelitian ini penting untuk dilakukan melihat di era digital seperti saat ini yang masyarakatnya lebih aktif menggunakan internet serta menuntut berbagai aspek dalam kehidupan untuk ikut melakukan perubahan ke digital termasuk pemerintahan. Pemerintah dituntut agar bisa memberikan sistem teknologi informasi berupa *E-Government* yang memiliki informasi yang berkualitas, keamanan yang mumpuni, serta memiliki manfaat bagi masyarakatnya. Selain itu, Ghaisani dan Afifi (2022) juga menekankan bahwa penggunaan media digital melalui *E-Government* ini menjadi suatu hal yang penting bagi suatu lembaga ataupun instansi untuk menjaga hubungan dengan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Masyarakat di era modern yang sebagian besar merupakan pengguna internet tentu lebih banyak aktif dan mencari tahu informasi melalui internet, termasuk

masyarakat Balikpapan. Jarangnya pemberitaan mengenai Kota Balikpapan yang ditampilkan di televisi juga telah mendorong masyarakat Kota Balikpapan untuk lebih mengandalkan sistem *E-Government* berupa *website* dan media sosial dari Pemerintah Kota Balikpapan.

Penyelenggaraan urusan pemerintah berbasis digital yang dikenal dengan sistem *E-Government* mulai banyak diterapkan di Indonesia. *E-Government* ini merupakan upaya pemerintah dalam peningkatan pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi. Dalam penerapannya, tentu terdapat beberapa masalah yang bisa saja muncul ketika menggunakan *E-Government* itu sendiri. Masalah terbesar yang seringkali terjadi adalah persoalan keamanan dan privasi. *E-Government* yang merupakan sistem elektronik yang berkaitan dengan banyak orang tentu penting untuk memiliki kelayakan dalam menjamin perlindungan data pribadi. Keamanan di sektor publik, khususnya dalam penerapan sistem *E-Government*, menjadi isu kritis yang membutuhkan perhatian lebih dari pemerintah karena rawan untuk digunakan oleh kelompok orang dengan tujuan yang buruk dan nantinya dapat mempengaruhi kepercayaan publik dalam implementasinya.

Selain itu, hal yang juga perlu diperhatikan oleh pemerintah dalam penerapan *E-Government* adalah kualitas dari informasi yang akan dibagikan. *Website* dan media sosial pemerintah sebagai bentuk media *E-Government* yang diandalkan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi, tentu penting untuk menyediakan informasi yang berkualitas. Dengan adanya informasi yang berkualitas ini akan menciptakan pemikiran pada masyarakat bahwa adanya manfaat yang bisa didapatkan dari *E-Government* tersebut. Kualitas informasi ini akan berefek bagi kepercayaan masyarakat pada *E-Government* itu sendiri.

Seperti halnya permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, adapun rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Adakah pengaruh kualitas informasi terhadap kepercayaan masyarakat pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan?
2. Adakah pengaruh keamanan dan privasi terhadap kepercayaan masyarakat pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan?

3. Adakah pengaruh *social influence* terhadap kepercayaan masyarakat pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yang berdasar pada rumusan masalah, antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepercayaan masyarakat pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan dan privasi terhadap kepercayaan masyarakat pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan
3. Untuk mengetahui pengaruh *social influence* terhadap kepercayaan masyarakat pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan

D. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Peneliti memiliki harapan bahwa penelitian ini bisa memberikan pemahaman beserta pengetahuan tentang pengaruh kualitas informasi, keamanan dan privasi, serta *social influence* terhadap kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government*. Temuan yang didapatkan oleh peneliti bisa menjadi bahan rujukan untuk perkembangan ilmu komunikasi, khususnya penelitian dengan topik variabel yang memiliki pengaruh atas kepercayaan masyarakat pada *E-Government*.

2) Manfaat Praktis

Peneliti memiliki harapan bahwa penelitian ini bisa menjadi pedoman untuk Pemerintah Kota Balikpapan dalam memanfaatkan *E-Government* untuk mempermudah dalam mengakses informasi, membantu dalam pemenuhan kebutuhan informasi, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat Balikpapan pada *E-Government*.

E. Tinjauan Pustaka

a. Penelitian Terdahulu

Selama melakukan penelitian, tentu seorang peneliti membutuhkan sebuah sumber yang bisa dijadikan bahan rujukan. Sumber ini bisa berupa penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu dapat berbentuk jurnal yang berkaitan dengan penelitian dari peneliti. Berikut penelitian terdahulu untuk penelitian ini.

Penelitian dari Pribadi, Iqbal dan Restiane (2021) dengan judul “Factors Affecting Trust in E-Government”. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh *perceived usefulness*, kualitas informasi, serta keamanan dan privasi terhadap kepercayaan masyarakat Lampung pada E-Government. Untuk jenis metode penelitiannya, yakni kuantitatif dengan model analisis SEM-PLS. Penelitian tersebut memiliki hasil bahwa *perceived usefulness*, kualitas informasi, privasi dan keamanan mempengaruhi kepercayaan masyarakat Lampung pada *E-Government*. Namun, dampak dari variabel *perceived usefulness* dan keamanan & privasi lebih penting daripada variabel kualitas informasi terhadap kepercayaan pada *E-Government* di daerah Lampung. Kemiripan antara penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah keduanya meneliti mengenai pengaruh dari aspek kualitas informasi serta keamanan & privasi terhadap kepercayaan terhadap E-government. Kemudian, kebaruan dari penelitian peneliti yang menjadi pembeda dapat dilihat dari pertama, terdapat variabel lain yang juga diuji, yakni variabel *perceived usefulness* pada penelitian ini dan variabel *social influence* pada penelitian peneliti. Selanjutnya, terlihat juga pada bentuk media *E-Government* yang diteliti, yakni yang hanya berupa *website* pemerintah dengan objek penelitiannya yakni masyarakat Lampung. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bentuk media *E-Government* yang diteliti tidak hanya *website* tetapi juga media sosial resmi milik pemerintah dengan objek penelitiannya yakni masyarakat Balikpapan.

Penelitian dari Assegaff, Andrianti dan Astri (2021) yang memiliki judul “Evaluation of The Factors Influencing The Trust of Millennial Citizens in E-Government” dan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis SEM-PLS. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh persepsi generasi milenial mengenai risiko, keamanan, dan kepercayaan terhadap internet saat memanfaatkan layanan *E-Government*. Penelitian ini memiliki hasil bahwa aspek kualitas

informasi, risiko internet, dan kepercayaan kepada pemerintah tidak mempengaruhi akses program *E-Government* oleh generasi milenial. Sedangkan aspek kualitas perangkat lunak dan kepercayaan terhadap internet mempengaruhi kepercayaan generasi milenial terhadap *E-Government* dan juga keinginan untuk menggunakan program ini. Pengaruh dari aspek kualitas informasi terhadap kepercayaan pada *E-Government* merupakan salah satu hal yang dikaji pada penelitian ini dan menjadi suatu persamaan antara penelitian ini dengan penelitian peneliti. Kemudian untuk perbedaannya, bisa dilihat bahwa pada penelitian ini variabel lainnya yang diteliti ialah kualitas perangkat lunak dan risiko internet serta objek yang diteliti adalah generasi milenial. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, aspek lain yang juga diteliti adalah aspek keamanan dan privasi serta *social influence* dengan objek penelitiannya adalah masyarakat Balikpapan.

Penelitian dari Setiawan (2020) dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Layanan *E-Government* di Kabupaten Gunungkidul”. Penelitian ini mengkaji tentang variabel-variabel yang menjadi pengaruh bagi seseorang yang berada di daerah Gunungkidul untuk mempercayai dan memanfaatkan layanan pemerintah berbasis elektronik dengan menggunakan metode kuantitatif SEM-PLS. Penelitian ini memiliki hasil bahwa setelah menguji beberapa faktor, terdapat tiga faktor yang membuat seseorang mau menerima *E-Government*, yaitu *effort expentacy*, *facilitating condition*, dan *computer self-efficacy*. Persamaan penelitian ini dengan peneliti ialah keduanya melihat pada faktor *social influence* terhadap penilaian masyarakat pada *E-Government*. Penilaian masyarakat ini berbentuk kepercayaannya terhadap *E-Government* dan penerimaannya pada *E-Government*. Kemudian terkait perbedaannya, terletak pada faktor atau variabel lain yang diuji. Pada penelitian ini terdapat tujuh faktor lainnya yang diuji, yaitu *performance expentacy*, *effort expentacy*, *facilitating condition*, *computer self-afficiacy*, dan sebagainya. Sedangkan untuk faktor lain yang diuji pada penelitian peneliti adalah faktor kualitas informasi serta keamanan dan privasi.

Penelitian dari Albeshar (2016) dengan judul “Trust as a Source of Long-Term Adoption of E-government”. Penelitian ini membahas mengenai faktor-faktor yang

membangun kepercayaan warga negara dan pengaruh kepercayaan warga terhadap niat perilaku untuk menggunakan dan mengadopsi layanan *E-Government* di Kerajaan Arab Saudi. Penelitian ini memiliki hasil bahwa kemampuan (*ability*), kebajikan (*benevolence*), integritas (*integrity*) yang dimiliki pemerintah, *trust in Internet*, *trust propensity* dan *social influence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government*. Pengaruh dari aspek *social influence* terhadap kepercayaan pada *E-Government* merupakan salah satu hal yang dikaji pada penelitian ini dan menjadi suatu persamaan antara penelitian ini dengan penelitian peneliti. Kemudian untuk perbedaannya, bisa dilihat bahwa pada faktor atau variabel lain yang diuji. Pada penelitian ini terdapat lima faktor lainnya yang diuji, yaitu *ability*, *benevolence*, *integrity*, *trust in Internet*, dan *trust propensity*. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, faktor lain yang diuji adalah faktor kualitas informasi serta keamanan dan privasi.

Penelitian dari Lee dan Levy (2014) dengan judul “The effect of information quality on trust in e-government systems’ transformation”. Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh kualitas informasi terhadap kepercayaan masyarakat pada sistem *E-Government*. Penelitian ini memiliki hasil bahwa faktor kualitas informasi yang dirasakan oleh masyarakat dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada sistem *E-Government* secara signifikan. Faktor kualitas informasi pada penelitian ini menjadi faktor yang juga diteliti oleh peneliti dalam melihat faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada *E-Government*. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah penelitian ini hanya melihat pada faktor kualitas informasi. Sedangkan untuk penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terdapat faktor lain yang juga diteliti, yakni keamanan dan privasi serta *social influence*.

Penelitian dari Abdulkareem, Abdulkareem, Ishola dan Akindele (2022) dengan judul “Does e-government impact e-participation? The influence of trust in e-government”. Penelitian ini membahas tentang hubungan antara kualitas *E-Government* yang dilihat melalui kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan dengan partisipasi elektronik (*E-participation*) dan faktor kepercayaan

pada *E-Government* sebagai mediasi. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *E-Government* tidak terkait dengan partisipasi elektronik. Namun, kepercayaan terhadap E-Government sepenuhnya memediasi hubungan tersebut yang memiliki arti bahwa kualitas *E-Government* mampu untuk mempengaruhi kepercayaan pada *E-Government*. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah terletak pada faktor kualitas informasi yang mempengaruhi kepercayaan pada *E-Government*. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah pada faktor lain yang diteliti, yakni kualitas sistem dan kualitas layanan. Sedangkan untuk penelitian yang dilakukan oleh peneliti, faktor lain yang juga diteliti adalah keamanan dan privasi serta *social influence*.

b. Kerangka Teori

1. Kualitas Informasi *E-Government* terhadap Kepercayaan Masyarakat

Informasi adalah suatu hal dengan nilai dan manfaatnya tersendiri bagi penerimanya. Manfaat dari suatu informasi dapat diperoleh ketika informasi tersebut memiliki kualitas yang baik. Kualitas informasi ini memiliki makna bahwa informasi tersebut termasuk dalam informasi yang memberikan nilai bagi penggunanya (Damanik & Purwaningsih, 2017). Khan juga mengatakan bahwa kualitas informasi berkaitan pada persepsi masyarakat tentang kelengkapan dan kebenaran informasi (Pribadi et al., 2021).

Tingkat kualitas informasi sulit untuk dinilai karena tidak ada satupun orang yang dapat menilainya secara independen untuk orang lain. Rieh dalam (Damanik & Purwaningsih, 2017) menyebutkan bahwa para penikmat informasi hanya bisa memberikan penilaian mengenai kualitas informasi untuk diri mereka sendiri, sehingga menghasilkan penilaian yang bias dan menyebabkan kualitas informasi mungkin berharga bagi seseorang tetapi tidak bagi orang lain. Oleh sebab itu, dapat dikemukakan bahwa kualitas suatu informasi akan berbeda ukurannya sesuai dengan penerima informasi tersebut. Shankar & Watts juga berkata bahwa menilai kualitas informasi memerlukan pertimbangan terhadap konteks dan tujuan dari informasi itu sendiri (Damanik & Purwaningsih, 2017).

2. Keamanan dan Privasi terhadap Kepercayaan Pada *E-Government*

Pribadi et al. (2021) mengatakan bahwa privasi merupakan hak untuk mengontrol milik pribadi. Pengarsipan data pribadi yang aman, menghindari berbagi informasi pribadi dengan orang lain, anonimitas, dan izin yang diinformasikan adalah contoh privasi. Sedangkan keamanan merupakan keadaan yang aman. Prosedur administratif dan teknis yang terkait dengan pengamanan data dan informasi dari kemungkinan kerugian, akses tidak sah, perusakan, penggunaan, atau pengungkapan disebut sebagai keamanan. Dalam konteks *E-Government*, privasi dan keamanan berkaitan dengan informasi dan data administratif.

Ancaman keamanan dan privasi telah menjadi perhatian utama, seperti pencurian identitas dunia maya dan pelanggaran privasi. Masyarakat tidak akan siap untuk terlibat dengan layanan publik elektronik karena kurangnya kepercayaan yang diidentifikasi sebagai penghalang signifikan untuk penerapan sistem *E-Government* (Yang et al., 2018). Kumala, Pranata & Thio (2020) menyebutkan semakin tingginya tingkat keamanan yang dimiliki oleh suatu sistem teknologi yang dalam hal ini adalah *E-Government*, maka akan membuat seorang individu percaya pada teknologi tersebut dan dapat membuat individu menggunakan teknologi tersebut. Selain itu, jika sistem *E-Government* tidak diamankan dengan baik, juga dapat menghadirkan serangan *cyber* dan terorisme *cyber* yang membahayakan sistem *E-Government* setiap saat dan menyebabkan kerugian dalam banyak hal.

3. *Social Influence* terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada *E-Government*

Social influence dapat dikatakan sebagai cerminan hasil dari interaksi dan komunikasi dengan orang yang dapat mengakibatkan perubahan sikap ataupun perilaku pada seseorang (Rangkuti & Sulistyawati, 2014). *Social influence* juga dapat dikatakan sebagai suatu faktor emosional yang mengacu pada ajaran serta bujukan di lingkungan sekitar. *Social influence* merupakan satu di antara banyaknya faktor yang dapat mendorong seseorang mempercayai

E-Government. Pandangan beserta kepuasan dari orang-orang terdekat dapat mendorong adanya persepsi seorang individu terhadap layanan *E-Government* (Albeshier, 2016).

4. Kepercayaan Pada *E-Government*

Kesanggupan salah satu pihak untuk menuruti keinginan dan sikap pihak lain berdasar pada hasrat merupakan definisi dari kepercayaan (Alzahrani, 2017). Kepercayaan dalam konteks ini mengacu pada keyakinan bahwa benar atau salahnya suatu hal itu berdasarkan bukti, dorongan otoritas, pengalaman, ataupun intuisi. Seorang individu akan mempersepsikan realitas melalui lensa kepercayaan, yang akan dijadikan sebagai landasan pengambilan keputusan dan penentuan sikap terhadap suatu objek (Zulkarnain, 2016).

Sedangkan *E-Government* oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) didefinisikan sebagai sistem pemerintah dalam menyampaikan informasi dan memberikan layanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan internet dan *world-wide-web*. Layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat ini bisa berupa penyampaian informasi dasar pemerintah tentang kebijakan, peraturan, dan undang-undang yang disempurnakan dengan melibatkan penggunaan format dan teknik yang lebih canggih, seperti klip video, file yang dapat diunduh, dan statistik (Hong, 2013).

Kompleksitas kepercayaan dapat meningkat ketika melekat pada teknologi dengan keadaan orang yang berinteraksi secara virtual dan tidak melihat satu sama lain secara fisik (Abu Shanab, 2019). Lippert mendefinisikan kepercayaan pada suatu teknologi sebagai keinginan dari individu yang berdasar pada harapan setiap individunya bahwa teknologi dapat diprediksi, kredibel, serta dapat memberikan layanan yang bermanfaat bagi penggunanya (Azizah, 2018). Oleh karena itu, kepercayaan pada *E-Government* bisa dikatakan sebagai kepercayaan terhadap solusi teknologi yang dihadirkan oleh instansi pemerintah (Ejdys dkk., 2019). Bayaga, Kyobe & Ophoff dalam (Pribadi dkk., 2021) juga mengatakan bahwa kepercayaan dalam *E-Government* merupakan hubungan timbal balik antara instansi pemerintah yang

menyediakan layanan publik melalui teknologi digital dengan warga negara yang mengharapkan pegawai pemerintah dapat dipercaya.

5. Teori Media Baru (New Media)

Pierre Levy dalam (Parsaorantua, et al., 2017) mengatakan bahwa media baru adalah teori yang mengkaji tentang evolusi media. Media baru tentu saja berbeda dengan media lama, seperti radio dan televisi meskipun saling memulihkan atau membentuk ulang satu sama lain. Hal penting yang membedakan di antara keduanya adalah media lama masih merupakan media massa pasif, sedangkan media baru memiliki ciri interaktif yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah (Nugroho, 2020).

Selain itu, Prabowo dalam (Parsaorantua dkk., 2017) juga mendefinisikan media baru sebagai suatu alat sarana komunikasi yang memungkinkan adanya interaksi, bertukar pendapat, tukar informasi, dan mempermudah menemukan berita. Berita yang diberikan juga berita dengan informasi yang terbaru serta ringkas dan efektif dalam membagikan informasi kepada khalayak. Kemajuan teknologi yang pesat ini dibantu juga oleh kemajuan perangkat teknologi komunikasi, seperti gadget dan telepon genggam.

Kehadiran media baru memberikan kemampuan untuk menyediakan informasi yang lebih banyak serta membuat individu dapat melakukan kontrol dalam memilih informasi spesifik yang mereka harap bisa mereka terima (Wahid, 2016). Selain itu, Media Baru juga menawarkan *speed* and *space* yang membuka kemungkinan adanya informasi yang tidak tersedia dalam bentuk hard copy pada media tradisional ditambah dengan format multimedianya yang lebih inovatif dan menarik (Malau, 2011).

6. Media Richness Theory (MRT)

Teori ini bisa dikatakan sebagai teori kekayaan media dengan definisinya, yakni perkembangan gaya berkomunikasi melalui *Computer Mediated Communication* (CMC). CMC ini adalah alat berupa komputer yang

digunakan oleh sesama manusia untuk berkomunikasi, termasuk mengenai bagaimana pesan dipilih dan disusun beserta umpan baliknya (Yazid, 2015). Dennis, Fuller & Vallacich (2008) mengatakan teori ini menunjukkan bahwa media yang bisa menyediakan informasi yang cukup kaya dapat memenuhi kebutuhan tugas serta meningkatkan kinerja tugas. Media dapat dikatakan “kaya” apabila memberikan umpan balik segera dan dapat diaplikasikan dalam beragam bahasa dan personalisasi.

Besarnya tingkat kekayaan media membuat bertambah banyaknya informasi yang akan dibagikan dengan minimnya ambiguitas. Hal ini dapat mengecilkan tingkat ambiguitas dan ketidakpastian di antara masyarakat. Karena efektif dalam memprediksi seberapa baik informasi yang memiliki ambiguitas, teori kekayaan media ini memiliki kaitan dengan bagaimana menentukan media komunikasi yang jitu dalam menghadapi ambiguitas informasi.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah solusi jangka pendek untuk rumusan masalah penelitian. Dikatakan sebagai solusi jangka pendek karena masih berdasar pada teori relevan serta belum mengikuti fakta yang didapatkan ketika mengumpulkan data (Sugiyono, 2017). Hipotesis penelitian ini, meliputi:

1. Hubungan Kualitas Informasi dan Kepercayaan Masyarakat Pada *E-Government*

Kualitas informasi ini mengacu pada persepsi masyarakat mengenai kelengkapan dan kebenaran dari informasi *E-Government*. Semakin tinggi persepsi masyarakat terhadap informasi yang berkualitas tinggi, maka semakin besar pula kepercayaan masyarakat terhadap *E-Government* (Assegaff et al., 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Levy (2014) mengungkapkan bahwa kualitas informasi yang dirasakan oleh masyarakat dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada sistem *E-Government* secara signifikan. Masyarakat cenderung mempercayai suatu organisasi atau instansi yang memberikan informasi yang tepat waktu, komprehensif, dan akurat mengenai

layanan tertentu. Oleh karena itu, kualitas informasi yang ditampilkan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap *E-Government*. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H1:

Ha: Kualitas Informasi memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pada *E-Government*

Ho: Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pada *E-Government*

2. Hubungan Keamanan Privasi dan Kepercayaan Masyarakat Pada *E-Government*

Keamanan dan privasi dalam konteks *E-Government* berkaitan dengan informasi dan data administrasi. Keamanan dan masalah privasi ini menjadi penentu pada keputusan masyarakat untuk mempercayai *E-Government* dan niat untuk menggunakan layanan *E-Government* secara berkelanjutan. Penelitian yang dilakukan oleh Pribadi, Iqbal dan Restiane (2021) membuktikan bahwa keamanan dan privasi mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada *E-Government*. Semakin tingginya tingkat keamanan yang dimiliki oleh *E-Government*, maka akan membuat seorang individu percaya pada *E-Government* tersebut dan dapat membuat individu menggunakannya. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H2:

Ha: Keamanan dan Privasi memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pada *E-Government*

Ho: Keamanan dan Privasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pada *E-Government*

3. Hubungan *Social Influence* dan Kepercayaan Masyarakat Pada *E-Government*

Social Influence atau pengaruh sosial mencakup gagasan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh keyakinan dari orang-orang yang dianggap penting baginya. *Social influence* dapat dikatakan sebagai faktor signifikan yang

berdampak pada kepercayaan masyarakat. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Albeshar (2016) menunjukkan bahwa *social influence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada *E-Government*. Teman, keluarga, dan masyarakat dekat memiliki pengaruh satu sama lain dalam hal kepercayaan pada layanan *E-Government* dan berkontribusi secara positif dalam mendorong satu sama lain untuk menerima layanan *E-Government* yang baru. Sebagian besar orang lebih cenderung mengambil keuntungan dari opsi yang telah disarankan oleh orang-orang yang dihormati atau kagumi. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

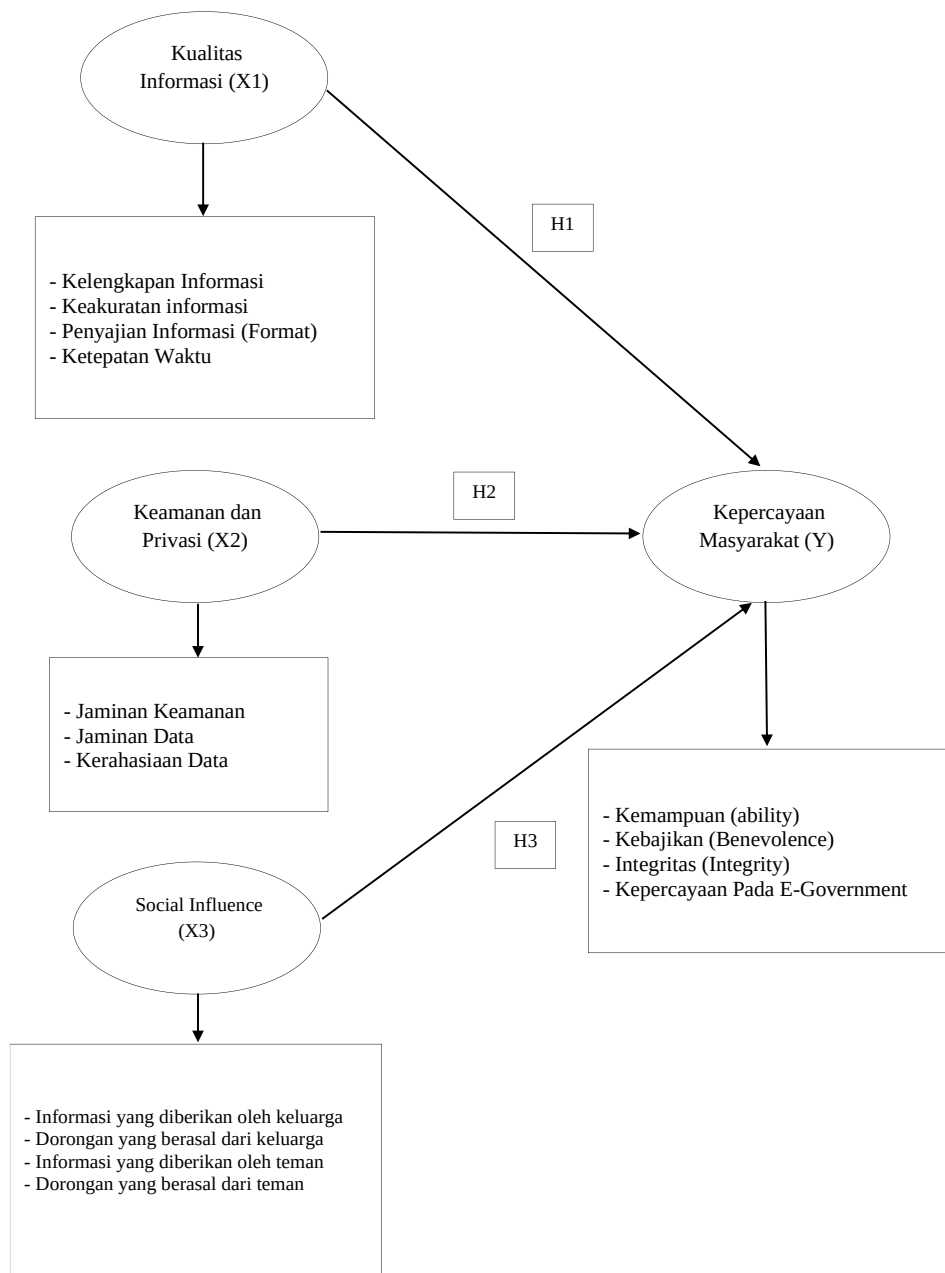
H3:

Ha: Kualitas Informasi memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pada *E-Government*

Ho: Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pada *E-Government*

G. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini memiliki empat variabel yang diteliti, yakni Kualitas Informasi (KI), Keamanan dan Privasi (KP), *Social Influence* (SI) yang merupakan variabel eksogen atau biasa dikatakan sebagai (X) dan Kepercayaan Masyarakat (KM) yang merupakan variabel endogen atau biasa dikatakan sebagai (Y). Berikut gambaran dari keempat variabel yang digabungkan dan dibuat menjadi kerangka pemikiran.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Teori (sumber: peneliti)

H. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Ide atau konstruksi dengan nilai yang bervariasi ialah makna dari variabel. Variabel juga didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dapat dikontrol atau diubah (Suryadi dkk, 2019). Penelitian ini memuat dua jenis variabel, antara lain:

- a. Variabel Independen (Variabel Bebas), dimaknai dengan variabel yang ditetapkan oleh peneliti sebagai variabel yang memengaruhi variabel lainnya (Suryadi dkk., 2019). Variabel independen yang ada di dalam penelitian berupa kualitas informasi (X1), keamanan & privasi (X2) dan *social influence* (X3)
- b. Variabel Dependen (Variabel Terikat), didefinisikan sebagai variabel yang ditetapkan peneliti sebagai variabel yang dipengaruhi (Suryadi dkk., 2019). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepercayaan Masyarakat (Y)

2. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel

Suatu definisi yang masih berbentuk konsep dengan makna yang sangat abstrak ialah pengertian dari definisi konseptual. Hal ini digunakan untuk memaparkan gejala secara abstrak, seperti peristiwa, keadaan, dan kelompok. Peneliti akan dengan jelas merumuskan pemikirannya ke dalam konsep-konsep dengan penyederhanaan beberapa masalah terkait. Konsep ini kemudian dijelaskan mengenai bagaimana konsep tersebut akan diukur secara empirik melalui definisi operasional. Mendefinisikan suatu variabel secara operasional memiliki arti bahwa menjelaskan indikator-indikator yang menjadi penanda kehadiran variabel tersebut secara empirik (Suryadi dkk., 2019).

Berdasarkan kerangka teori yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat dikemukakan definisi konseptual dan definisi operasional dari masing-masing variabel, antara lain:

a. Kualitas Informasi

Kualitas informasi ini memiliki makna bahwa informasi tersebut termasuk dalam informasi yang memberikan nilai bagi penggunanya (Damanik & Purwaningsih, 2017). kualitas informasi juga dapat didefinisikan sebagai persepsi masyarakat tentang kelengkapan dan kebenaran informasi (Priyadi dkk., 2021). Dalam menyajikan informasi untuk masyarakat, tentu penting bagi pemerintah untuk memberikan informasi yang lengkap dan bermanfaat.

Informasi yang diberikan tentu sebaiknya memiliki manfaat dan relevan dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakatnya. Hal ini dapat membangun citra ataupun reputasi yang baik mengenai pemerintah dan kemudian mampu menunjang masyarakat dalam membuat keputusan untuk mempercayai E-Government yang dimiliki pemerintah ataupun tidak (Putra & Afifi, 2022).

DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan suatu produk yang dihasilkan dari sistem informasi yang digunakan. Terdapat empat faktor yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas dari suatu informasi, yakni kelengkapan informasi (*completeness*), keakuratan informasi (*accuracy*), penyajian informasi (*format*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Kelengkapan memiliki arti bahwa suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan tersebut lengkap dan mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Kemudian, keakuratan yang memiliki arti bahwa informasi yang akurat merupakan informasi yang bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias ataupun menyesatkan serta harus jelas mencerminkan maksud dari informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Selanjutnya, penyajian informasi yang berarti bahwa penyajian informasi yang dibutuhkan adalah penyajian informasi pada sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan. Dan terakhir adalah ketepatan waktu yang berarti bahwa informasi yang diberikan kepada para penerima tidak boleh terlambat karena informasi yang telah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Berikut merupakan indikator-indikator pada penelitian ini disesuaikan dengan penelitian dari DeLone dan McLean (1992) serta penelitian Gunawan, Zulkarnain, dan Alwie (2019):

- 1) Kelengkapan Informasi
- 2) keakuratan informasi
- 3) Penyajian Informasi (Format)
- 4) Ketepatan Waktu

b. Keamanan dan Privasi

Privasi merupakan hak untuk mengontrol milik pribadi. Sedangkan keamanan merupakan prosedur administratif dan teknis yang terkait dengan pengamanan data dan informasi dari kemungkinan kerugian, akses tidak sah, perusakan, penggunaan, atau pengungkapan disebut juga sebagai keamanan (Pribadi et al., 2021). Keamanan informasi menjadi faktor yang penting pada suatu sistem elektronik. Data beserta informasi rahasia akan terus mengalir melalui internet secara konstan dari pengguna menuju ke sistem. Besarnya jumlah transaksi akan menyebabkan tingginya serangan terhadap data informasi, seperti pencurian identitas dan arsip yang rusak.

E-Government yang merupakan bagian dari layanan pemerintah penting untuk mengutamakan keamanan data dan informasi karena keamanan ini memiliki kaitan yang erat dengan kepercayaan masyarakat terhadap *E-Government* milik pemerintah. Adapun indikator-indikator yang digunakan pada penelitian ini diadaptasi dari penelitian Raman dan Annamalai (2011) serta penelitian Wijaya dan Pahar (2022), antara lain:

- 1) Jaminan Keamanan
- 2) Jaminan Data
- 3) Kerahasiaan Data

c. *Social Influence*

Social influence atau pengaruh sosial dapat dikatakan sebagai cerminan hasil dari interaksi dan komunikasi dengan orang yang dapat mengakibatkan perubahan sikap ataupun perilaku pada seseorang (Rangkuti & Sulistyawati, 2014). Pengaruh sosial memiliki pengaruh yang cukup besar untuk bisa membujuk seorang individu untuk menggunakan suatu sistem *E-Government*. Bisa dikatakan bahwa seringkali keluarga ataupun teman telah menjadi orang yang paling dapat diandalkan. Kepuasan yang dirasakan oleh mereka Ketika menggunakan layanan *E-Government* dapat mendorong seorang individu untuk mempercayai dan bahkan menggunakan *E-Government* milik pemerintah. Berbagai bentuk pengaruh atau rekomendasi yang diterima dari teman atau keluarga akan berdampak pada keputusan seorang individu terhadap niatnya

dalam menggunakan *E-Government*, karena dibutuhkannya pengalaman pribadi selain dari rekomendasi keluarga ataupun teman. Adapun indikator-indikator yang digunakan pada penelitian ini berdasar pada penelitian dari Lee (2008) serta penelitian Rangkuti dan Sulistyawati (2014), yaitu:

- 1) Informasi yang diberikan oleh keluarga
- 2) Dorongan yang berasal dari keluarga
- 3) Informasi yang diberikan oleh teman
- 4) Dorongan yang berasal dari teman

d. Kepercayaan Pada *E-Government*

kepercayaan pada *E-Government* bisa dikatakan sebagai kepercayaan terhadap solusi teknologi yang dihadirkan oleh instansi pemerintah (Ejdys dkk., 2019). Bayaga, Kyobe & Ophoff dalam (Pribadi dkk., 2021) juga mengatakan bahwa kepercayaan dalam *E-Government* merupakan hubungan timbal balik antara instansi pemerintah yang menyediakan layanan publik melalui teknologi digital dengan warga negara yang mengharapkan pegawai pemerintah dapat dipercaya.

Kepercayaan berpusat mengikuti keyakinan yang dimiliki masyarakat dalam sistem *E-Government* tentang terhindarnya dari ancaman, keraguan atau penipuan selama transaksi. kepercayaan adalah salah satu katalis paling penting yang mempengaruhi keputusan warga untuk mengadopsi dan menggunakan sistem *E-Government*. Pentingnya kepercayaan sebagai faktor penentu dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan dari *E-Government* telah ditegaskan kembali dalam penelitian lain (Munyoka & Maharaj, 2019). Variabel akan ini diukur melalui beberapa indikator yang diadaptasi dari penelitian Mayer, et al. (1995), Albeshier (2016), Wong (2017), dan Suryono (2020), yaitu:

- 1) Kemampuan (*ability*)
- 2) Kebajikan (*Benevolence*)
- 3) Integritas (*Integrity*)
- 4) Kepercayaan Pada *E-Government*

I. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan proses ilmiah untuk memperoleh data dengan maksud dan penggunaan tertentu. Ada empat hal yang harus diperhatikan, yaitu bagaimana proses ilmiahnya, datanya, maksud, serta kegunaannya. Proses ilmiah di sini memiliki arti bahwa yang menjadi dasar pada kegiatan penelitian adalah ciri khas dari keilmuan, yaitu sistematis, rasional, dan empiris. Lalu, data di sini merupakan data empiris yang memiliki kriteria tertentu, yakni *valid*, *reliable*, dan objektif. Setiap penelitian tentu memiliki tujuan serta kegunaan tertentu. Pada umumnya, penelitian mempunyai 3 jenis tujuan, yaitu yang bersifat penemuan, pembuktian, serta pengembangan (Sugiyono, 2017).

1. Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif definisikan sebagai riset yang menggambarkan sebuah masalah dengan temuannya, yang dapat digeneralisasikan tanpa memandang kedalaman data. Peneliti lebih mementingkan keluasan yang ada pada data penelitian, sehingga hasil atau temuan penelitian diibaratkan mewakili seluruh populasi (Kriyantono, 2006). Pada metode kuantitatif, pengetahuan sebagai “out there” yang memiliki arti bahwa pengetahuan itu untuk ditemukan serta adanya realitas yang secara fisik dapat diketahui oleh peneliti (Firmansyah et al., 2021).

Penelitian kuantitatif juga dapat dikatakan sebagai metode untuk melakukan penelitian pada populasi ataupun sampel tertentu dengan bersendikan pada filsafat positivisme (Sugiyono, 2017). Positivisme merupakan sudut pandang yang meyakini bahwa satu-satunya hal yang dapat ditelaah adalah data-data empiris, atau bisa disebut juga sebagai data positif. Menurut Hapsari (2016), apabila dilihat dari tiga tonggak keilmuan, yakni ontologis, epistemologis, dan aksiologis, ciri dari positivistik adalah sebagai berikut.

- a. Aspek Ontologis. Pada aspek ini, positivistik mengharuskan realitas penelitian dapat ditelaah secara mandiri, dihilangkan dari objek lain, serta dapat dikontrol

- b. Aspek Epistemologis. Sebagai upaya mencari generalisasi terhadap fenomena
- c. Aspek Aksiologis. Mengharuskan proses penelitian yang tidak memiliki kaitan dengan nilai, artinya peneliti berfokus pada objektivitas untuk menunjukkan hasil yang meyakinkan

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Pengambilan data dalam penelitian ini akan dilakukan dalam kurun satu bulan dan lokasi dari penelitian ini akan dilaksanakan secara *online* dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang berada di daerah Balikpapan, Kalimantan Timur. Alasan dibalik pemilihan lokasi ini adalah karena peneliti ingin menelaah pengaruh dari kualitas informasi, keamanan & privasi, dan *social influence* terhadap kepercayaan masyarakat Balikpapan pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan.

3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

a. Populasi

Pengertian dari populasi ialah subjek penelitian secara keseluruhan. Definisi populasi ialah wilayah generalisasi mencakup subjek serta objek dengan karakteristik yang telah ditentukan dan kemudian dipelajari untuk dilakukan penarikan kesimpulan dari peneliti (Sugiyono, 2017). Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Balikpapan yang memiliki akses untuk menggunakan internet dengan umur sekitar 18-34 tahun yang merupakan kelompok usia yang mendominasi pengguna internet di Indonesia dan memiliki pendidikan terakhir minimal SMA/Sederajat (Ferdian, 2022).

b. Sampel dan Teknik Sampling

Sampel bisa dikatakan sebagai anggota dari populasi yang mewakili semua karakteristik penelitian (Sugiyono, 2017). Sampel diambil beberapa persen dari total populasi yang ada. Sampel dalam

penelitian ini memiliki arti bahwa mengambil sebagian dari jumlah keseluruhan masyarakat Kota Balikpapan yang memiliki akses untuk menggunakan internet dengan umur sekitar 18-34 tahun dan memiliki Pendidikan terakhir SMA/Sederajat. Pada penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling *non-probability* dengan jenis *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik yang digunakan untuk menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan/linsidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, dengan syarat bahwa orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013).

Selanjutnya, untuk menetapkan ukuran sampel terhadap populasi menggunakan penetapan ukuran sampel yang ditentukan dari salah satu aturan pengukuran sampel pada PLS menurut Hair, et al. (2017) yakni:

- 1) Sepuluh kali jumlah indikator formatif (mengabaikan indikator reflektif)
- 2) Sepuluh kali jumlah jalur struktural (*structural path*) pada *inner model*

Penelitian ini menggunakan aturan pertama, yakni sepuluh kali jumlah indikator formatif. Sehingga jumlah indikator formatif yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 11 item yang berarti, $11 \times 10 = 110$. Hal ini memiliki arti bahwa terdapat minimal 110 sampel yang akan digunakan pada penelitian ini.

4. Jenis Data

a. Data Primer

Peneliti mengumpulkan secara langsung data dari subyek penelitian sebagai sumber informasi. Data ini yang dinamakan sebagai data primer. Hasil survei dari kuesioner yang telah disebarkan kepada

masyarakat Kota Balikpapan merupakan basis data primer pada penelitian ini.

b. Data Sekunder

Jenis data berupa data sekunder yang juga digunakan pada penelitian ini dapat dikatakan sebagai data tambahan untuk pelengkap data sebelumnya yang telah ada. Data yang ditemukan melalui jurnal, buku, dan berbagai literatur yang telah tersedia serta berkaitan dengan penelitian merupakan data sekunder atau data pelengkap pada penelitian ini.

5. Pengumpulan Data

Teknik survei melalui penyebaran kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat Balikpapan secara *online* menjadi cara dalam menghimpun data pada penelitian ini. Hal yang dilakukan oleh peneliti adalah menyediakan beberapa pertanyaan yang bisa diisi oleh para responden nantinya. Jenis pertanyaan yang akan ditampilkan adalah pertanyaan tertutup yang merupakan pertanyaan dengan jawaban yang telah ditentukan lebih dulu beserta alternatif jawaban. Dalam mengukur pendapat responden, skala pengukuran yang digunakan ialah skala likert. Skala likert dipilih dengan tujuan untuk memperingkas kuesioner penelitian agar responden merasa mudah dalam mengisinya. Pada kuesioner juga akan menampilkan petunjuk pengisian tersebut agar responden mudah untuk menjawab pertanyaannya. Berikut rincian dari bentuk skala pengukuran likert yang dipakai oleh peneliti.

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2

Sangat Tidak Setuju (STS)	1
---------------------------	---

Tabel 1. 1 Skala Pengukuran Likert

6. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan bahwa sebuah alat ukur benar-benar dapat mengukur apa yang hendak diukur.. Definisi dari validitas ini juga bisa berupa seberapa tepat atau tidaknya suatu instrumen yang digunakan dalam suatu pengukuran agar terhindar dari kekeliruan. Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila alat ukur yang digunakan pada penelitian tersebut valid. Uji yang dilakukan untuk melihat valid atau tidaknya ini dinamakan uji validitas. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner yang digunakan valid dan benar-benar dapat digunakan untuk mengukur sesuatu yang akan diukur ataupun tidak (Sugiyono, 2017). Uji validitas ini menjadi hal yang penting untuk dilakukan dengan tujuan agar pernyataan pada penelitian tidak menghasilkan data yang menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud (Amanda et al., 2019).

Pada penelitian ini, *software* yang digunakan dalam melakukan uji validitas adalah SPSS. Uji validitas dilakukan dengan mengamati korelasi antara skor jawaban pada masing-masing item pertanyaan dalam kuesioner dengan skor total dari seluruh item pertanyaan. Selanjutnya, akan dilakukan perbandingan antara nilai r-hitung dan r-tabel yang disesuaikan dengan *degree of freedom* (df) = n-2. Nilai n tersebut merupakan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian. Hasil pada uji ini menggunakan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% dengan tujuan agar dikatakan signifikan yang berdasar pada statistik tertentu. Hasil yang diperoleh dapat dinyatakan valid apabila indikator yang diuji menunjukkan nilai r-hitung yang lebih besar dari nilai pada r-tabel serta memiliki nilai yang positif (Ghozali, 2006).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang memiliki arti seberapa jauh hasil dari sebuah pengukuran terbukti kredibel atau dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran dapat dinyatakan kredibel apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran pada kelompok subjek yang serupa memperoleh hasil pengukuran yang relatif sama. Hal ini berlaku selama aspek yang diukur dalam diri subjek tersebut memang belum berubah (Matondang, 2009).

7. Pengolahan Data dan Analisis Data

Metode analisis yang digunakan berupa *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Pemilihan metode SEM-PLS ini dilandasi dengan empat alasan, yakni alasan pertama berupa sudah dibuktikannya melalui beberapa penelitian terdahulu bahwa metode ini mampu menguji permasalahan yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu ini merupakan penelitian dari Pribadi, Iqbal dan Restiane (2021), Assegaff, Andrianti dan Astri (2021), serta Setiawan (2020). Kedua, penelitian ini merupakan penelitian yang kompleks dengan berbagai indikator dan empat variabel yang digunakan dan metode SEM-PLS ini merupakan metode yang mampu untuk melakukan analisis pada penelitian kompleks dengan berbagai variabel laten secara bersamaan. Ketiga, sampel yang digunakan pada penelitian dengan metode SEM-PLS fleksibel dengan tidak membutuhkan sampel dengan jumlah yang besar. Dan terakhir, berdasar pada penelitian ini sendiri yang lebih melihat pada pengembangan teori dan SEM-PLS menjadi pilihan yang tepat untuk digunakan (Bayonne et al., 2020; Zeng et al., 2021). *SmartPLS* menjadi *software* yang akan digunakan oleh peneliti dalam mengolah serta menganalisis data pada penelitian ini. *Structural Equation Modelling* (SEM) merupakan metode analisis statistik yang dikembangkan dari analisis regresi (korelasi) yang digabungkan dengan analisis faktor dan analisis jalur. SEM adalah metode dengan analisis multivariat yang

digunakan bagi penelitian yang ingin membuktikan adanya pengaruh langsung ataupun tidak langsung dengan arah yang sama ataupun tidak antar variabel untuk menghasikan gambaran model yang komprehensif (Ghozali & Latan, 2015)

Analisis SEM memiliki beberapa syarat yang kadang kala tidak terpenuhi, seperti pembentukan model yang harus mempunyai landasan teoritis yang sangat kuat, membutuhkan sampel yang besar dan stabil di atas 200, serta membutuhkan analisis asumsi data berdistribusi multinormal, yang memiliki arti bahwa sebaran data pada setiap kelompok variabel berdistribusi normal. Sulit syarat-syarat dalam melakukan analisis SEM tersebut untuk dipenuhi menimbulkan hadirnya alternatif analisis dari SEM, yakni *Partial Least Square* (PLS).

Partial Least Square (PLS) adalah metode analisis statistik multivariat yang dapat menganalisis secara bersamaan beberapa variabel bebas (eksogen) dan variabel terikat (endogen). Pada prinsipnya, analisis pada PLS juga menerapkan analisis permodelan yang sama dengan SEM, yakni melakukan pemodelan antara variabel yang bersifat linier yang membutuhkan analisis kecocokan model. Namun, pada PLS analisis faktor tidak secara mendalam. Secara matematis, pendekatan yang dilakukan pada analisis PLS melakukan analisis dengan pendekatan variance, sehingga biasa dikatakan sebagai *Variance Based SEM* (VB-SEM). Sebagai salah satu bentuk dari analisis SEM-PLS sering disebut juga sebagai SEM-PLS.

Rancangan model pada analisis SEM-PLS ini dibentuk berdasarkan hipotesis penelitian yang dibuat berdasarkan landasan teoritis, hasil dari penelitian terdahulu, ataupun dugaan hubungan rasional antar variabel berdasarkan fenomena lapangan yang terjadi. Walaupun hasil analisis tidak stabil dan konsisten serta memiliki sampel yang kecil, hal ini tetap bisa diolah dengan PLS. Hal ini disebabkan oleh tujuan dari analisis SEM-PLS itu sendiri, yakni lebih melihat pada arah pengembangan teori untuk tujuan prediksi sehingga dukungan teori yang kuat tidak berperan penting pada analisis tersebut. Bagi penelitian yang berusaha untuk menghubungkan

teori dengan data, SEM dengan pendekatan PLS ini memiliki fleksibilitas yang tinggi (Khairunnisa et al., 2020)

Pada PLS, hubungan indikator atau item pengukuran terhadap variabelnya dapat berupa model indikator reflektif ataupun formatif. Model reflektif merupakan hubungan indikator terhadap variabel yang mencerminkan variabel langsung dari variabel tersebut, yang sering dikatakan sebagai variabel laten pada PLS sehingga perubahan pada variabel akan merubah semua indikatornya. Sedangkan pada model indikator formatif, mengasumsikan bahwa semua indikator pada variabel tersebut terdapat di dalam satu konstruk. Indikator dapat diartikan sebagai konstruk bersama atau sebagai kombinasi dari semua indikator, sehingga semua indikator saling berkorelasi (Hardisman, 2021).

Metode analisis SEM-PLS memiliki dua tahapan, yakni *evaluation of measurement model* atau analisis *outer model* dan *evaluation of structural model* atau *inner model*. Analisis yang digunakan untuk membuktikan validitas dan reliabilitas prediktor, pernyataan atau item pada setiap variabel yang terdapat di dalam kuesioner penelitian disebut sebagai *outer model*. Berikut tahapan-tahapan dalam pengujian analisis *outer model* pada SEM-PLS yang disajikan dalam bentuk tabel ringkasan *rule of thumb*.

Validitas dan Reliabilitas	Tolak Ukur	Rule of Thumb
Convergent Validity	Outer Loading	<ul style="list-style-type: none"> • > 0,70 untuk Confirmatory Research • > 0,50 untuk Exploratory Research
	Average Variance Extraxted (AVE)	>0,50 untuk Confirmatory maupun Exploratory Research

Discriminant Validity	Cross Loading	Nilai <i>cross loading</i> korelasi indikator ke variabel latennya lebih besar dari variabel-variabel laten lainnya
Reliabilitas	Composite Reliability	<ul style="list-style-type: none"> • > 0,70 untuk Confirmatory Research • 0,60-0,70 masih dapat diterima untuk Exploratory Research

Tabel 1. 2 Rangkuman *Rule of Thumb* Evaluasi Model Pengukuran (Ghozali, 2015)

Selanjutnya, *inner model* yang merupakan analisis yang digunakan dalam menemukan ada atau tidaknya pengaruh antar variabel laten. *Inner model* ini juga sering juga dikatakan sebagai uji hipotesis. Berikut tabel mengenai *rule of thumb* pada tahapan pengujian analisis *inner model* SEM-PLS.

Validitas dan Reliabilitas	Tolak Ukur	Rule of thumb
Validitas	R-square	- 0.75 mengindikasikan model kuat - 0.50 mengindikasikan model <i>moderate</i> (sedang) - 0.25 mengindikasikan model lemah
Reliabilitas	Q-square	$Q^2 > 0$ menyatakan bahwa model memiliki <i>predictive relevance</i> dan jika Q^2 menyatakan bahwa model kurang memuat <i>predictive relevance</i>
		- 0.02 memiliki arti lemah - 0.15 memiliki arti <i>moderate</i>

		- 0.35 memiliki arti kuat
	Model fit	<ul style="list-style-type: none"> - SRMR < 0.10 model dapat dikatakan baik - SRMR > 0,10 model dapat dikatakan kurang baik

Tabel 1. 3 Rangkuman *Rule of Thumb* Evaluasi Model Struktural (Ghozali, 2015)

J. Jadwal Penelitian

Penelitian dilaksanakan dalam rentang waktu bulan September hingga bulan Februari tahun 2023. Berikut rincian jadwal penelitian yang akan dilakukan.

No.	Kegiatan	Bulan 2022				Bulan 2023	
		September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari
1.	Persiapan Penelitian						
2.	Tahap Pelaksanaan						
	a. Pengumpulan Data						
	b. Pengolahan dan Analisis Data						
3.	Penulisan Laporan Hasil Penelitian						

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK

Peneliti akan memaparkan secara detail mengenai objek penelitian yaitu masyarakat Kota Balikpapan pada bab dua ini. Peneliti akan memaparkan mengenai Kota Balikpapan beserta masyarakatnya yang nantinya lebih berfokus pada masyarakat yang aktif menggunakan internet atau sering dikatakan sebagai warganet atau *netizen*. Selain itu, peneliti juga akan memaparkan mengenai E-Government Pemerintah Kota Balikpapan.

A. Gambaran Kota Balikpapan

Balikpapan merupakan kota yang berada di Provinsi Kalimantan Timur. Secara astronomis, keberadaan Kota Balikpapan terletak di antara 1,0 LS - 1,5 LS dengan 116,5 BT - 117,5 BT. Panjang luas yang dimiliki oleh Kota Balikpapan adalah sekitar 50.330,57 ha atau sekitar 503,3 km² dengan luas lautan yang mencapai 160.10 km². Pada batas wilayah, di sebelah utara Balikpapan berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kartanegara, di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Penajam Paser Utara, dan di sebelah Selatan serta Timur berbatasan dengan Selat Makassar.

Balikpapan terkenal dengan sebutan “Kota Minyak”. Hal ini berkat sejarahnya yang tidak bisa dipisahkan dengan minyak, yakni lebih tepatnya berkaitan dengan sumur minyak Mathilda yang merupakan sumur pengeboran perdana pada tanggal 10 Februari 1897 di kaki gunung komendur di sisi timur Teluk Balikpapan. Selain itu, hal ini juga tidak terlepas dari besarnya produksi minyak yang dihasilkan dari Kota Balikpapan. Balikpapan bisa menghasilkan minyak hingga 86 juta barel per-tahunnya. Akan tetapi, Kota Balikpapan saat ini tidak lagi menjadi kota minyak yang berfokus pada pengeboran melainkan pada jasa pengolahan minyak. Minyak yang diolah ini berasal dari minyak mentah yang ada di sekitar Balikpapan, seperti Tarakan, Handil, Tanjung, Bekapai, dan Bunyu serta minyak mentah yang diimpor dari negara lain.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1996, Kota Balikpapan memiliki lima kecamatan dan 27 kelurahan. Namun, pada tahun 2012 Kota Balikpapan telah memiliki enam kecamatan dan 34 kelurahan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pembentukan 7

Kelurahan dalam Wilayah Kota Balikpapan dan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Kecamatan Balikpapan Kota Dalam Wilayah Kota Balikpapan. Kecamatan yang dimiliki oleh Kota Balikpapan ini terdiri dari Balikpapan Timur, Balikpapan Selatan, Balikpapan Tengah, Balikpapan Utara, Balikpapan Barat, dan Balikpapan Kota (Pemerintah Kota Balikpapan, n.d.).

B. *Netizen* Balikpapan

Warganet atau sering dikatakan sebagai *netizen* merupakan gabungan kata yang berasal dari internet dan *citizen* (penduduk). Istilah *netizen* merupakan kata yang sering digunakan untuk masyarakat yang berada di internet. *Netizen* juga dapat diartikan sebagai orang-orang yang berperan aktif di komunitas digital ataupun internet secara umum. *Netizen* ini memiliki peran yang penting sebagai pengguna internet yang dapat mengekspresikan gagasan ataupun pendapatnya secara bebas untuk menjadi sumber dari hubungan sosial. Pada dasarnya, netizen juga merupakan seorang manusia yang melakukan komunikasi, mencari, dan berbagi informasi serta hiburan dari aktivitasnya di dunia nyata melalui internet. Hal ini bukan hanya berdampak pada dunia maya, melainkan juga sangat berdampak pada dunia nyata (Suryatni, 2019).

Kota Balikpapan menjadi salah satu kota yang terletak di Provinsi Kalimantan Timur merupakan provinsi dengan kemajuan teknologi informasinya terutama dalam hal penggunaan internet. Hal ini tentu berdampak pada banyaknya pengguna internet yang ada di Kota Balikpapan. Menurut survei yang diadakan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2019-2020, jumlah pengguna internet provinsi Kalimantan Timur di tahun 2019-2020 terdapat sekitar 2.855.943 juta pengguna. Banyaknya jumlah pengguna internet di Provinsi Kalimantan Timur ini tentu berpengaruh pada jumlah dari *netizen* yang berada di Kota Balikpapan itu sendiri (APJII, 2020).

C. *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan

Perkembangan *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan dapat dilihat dari upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Balikpapan dalam mewujudkan *smart city* di Kota Balikpapan. Konsep *smart city* telah menjadi solusi dalam mengatasi berbagai

permasalahan pembangunan di banyak negara. *Smart city* dibentuk sebagai upaya memanfaatkan teknologi informasi secara ideal di segala bentuk penyelenggaraan pemerintah daerah dalam meningkatkan produktivitas masyarakat. Penerapan *smart governance* yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Balikpapan baik pada penyelenggaraan pemerintah secara daring maupun keamanan kota merupakan langkah awal dari implementasi *smart city* di Kota Balikpapan (Nawawi et al., 2019).

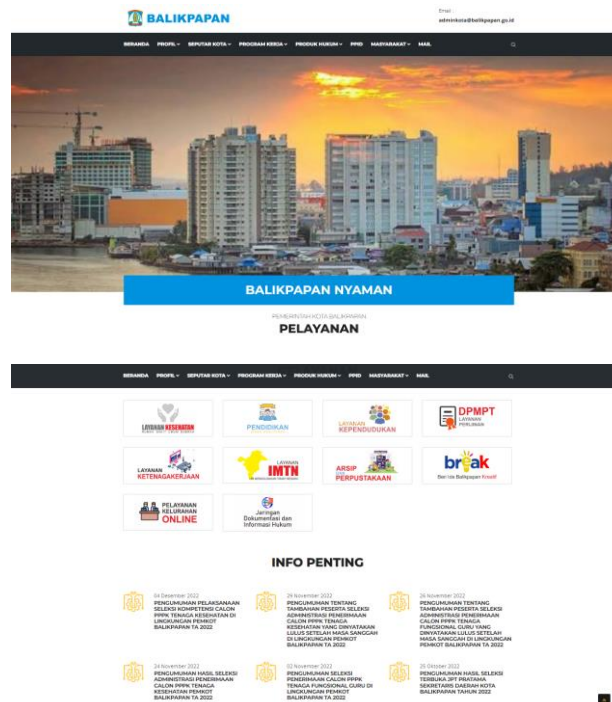
Dokumen *Blueprint Smart Governance* menuju *Smart City* Pemerintah Kota Balikpapan Tahun 2018-2020 menyatakan bahwa dalam menerapkan *smart governance* di Kota Balikpapan dimulai dengan pengembangan tiga asas pada *E-Government*, yakni suprastruktur, infrastruktur, serta infostruktur. Suprastruktur ini melingkupi pembentukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan, regulasi yang berbentuk peraturan daerah dan peraturan walikota, serta pembentukan rencana induk (*masterplan*) atau dokumen *blueprint*. Kemudian, pada asas infrastruktur, bentuknya melingkupi pembangunan pusat data serta pembenahan jaringan teknologi informasi dan komunikasi. Dan untuk asas ketiga, yakni infostruktur melingkupi pembangunan *data warehouse* sebagai fondasi integrasi system informasi ataupun aplikasi. Tiga asas ini telah menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Balikpapan untuk mengendalikan arah penerapan *smart governance* dengan menyusun *Model Smart Governance*. Fungsi dari *Model Smart Governance* ini adalah sebagai pedoman bagi kepala daerah beserta pimpinan organisasi perangkat daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan dan melakukan pelayanan kepada masyarakat yang didukung dengan penerapan aplikasi IT (Nawawi et al., 2019).

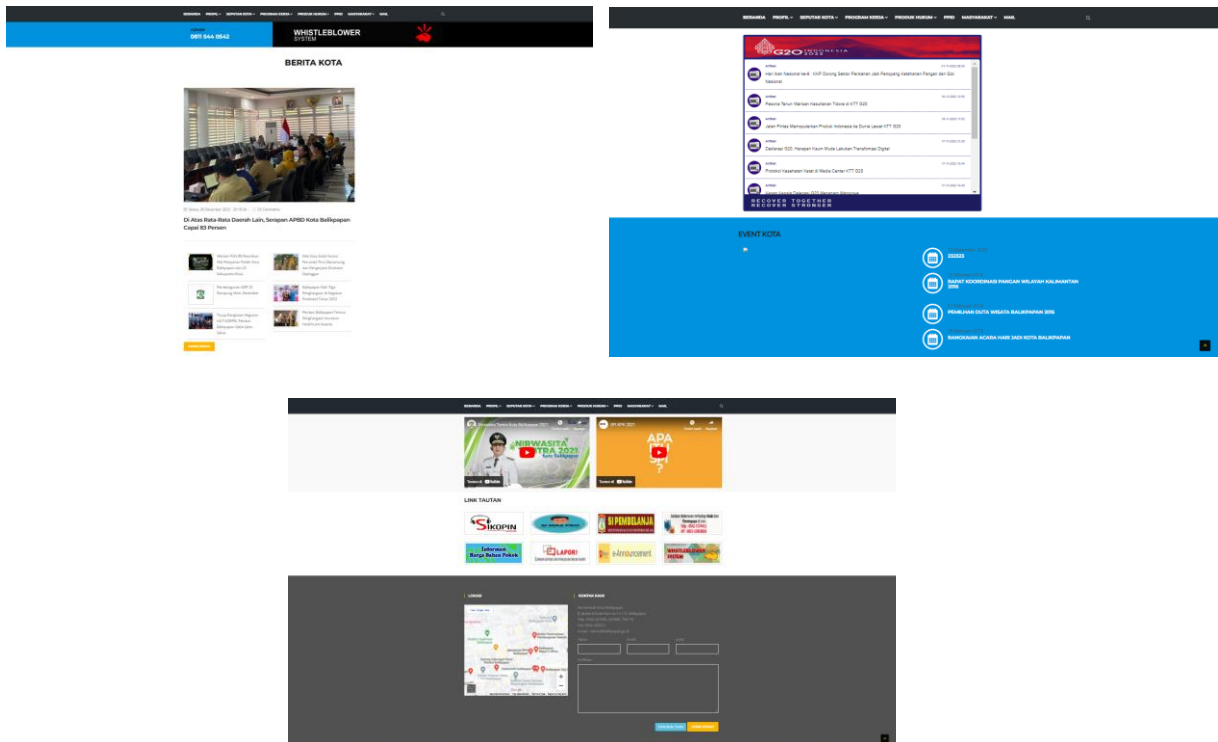
Dalam rangka mewujudkan *smart governance* di Kota Balikpapan, Pemerintah Kota Balikpapan telah melakukan beragam persiapan, kebijakan, serta implementasi. Proses persiapan telah dilakukan sejak tahun 2011 melalui pemanfaatan program komputer legal, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang ramah lingkungan, penetapan *blueprint E-Government* pada bidang aplikasi Pemerintah Kota Balikpapan, serta pembentukan tim pengembangan *E-Government*. Selanjutnya pada tahun 2016 sudah mulai memasuki tahap pengembangan dan pengelolaan *E-Government* yang kemudian dilanjut dengan tahap pelaksanaan *smart governance* hingga tahap *smart city* (Nawawi et al., 2019).

Bentuk pelaksanaan *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan dimulai dengan pembuatan situs-situs jaringan atau website dalam lingkup pemerintah yang dilanjut dengan pembentukan beberapa akun media sosial resmi dan aplikasi yang dapat membantu masyarakat. Berikut penjelasan lebih lengkap mengenai bentuk-bentuk *E-Government* yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Balikpapan:

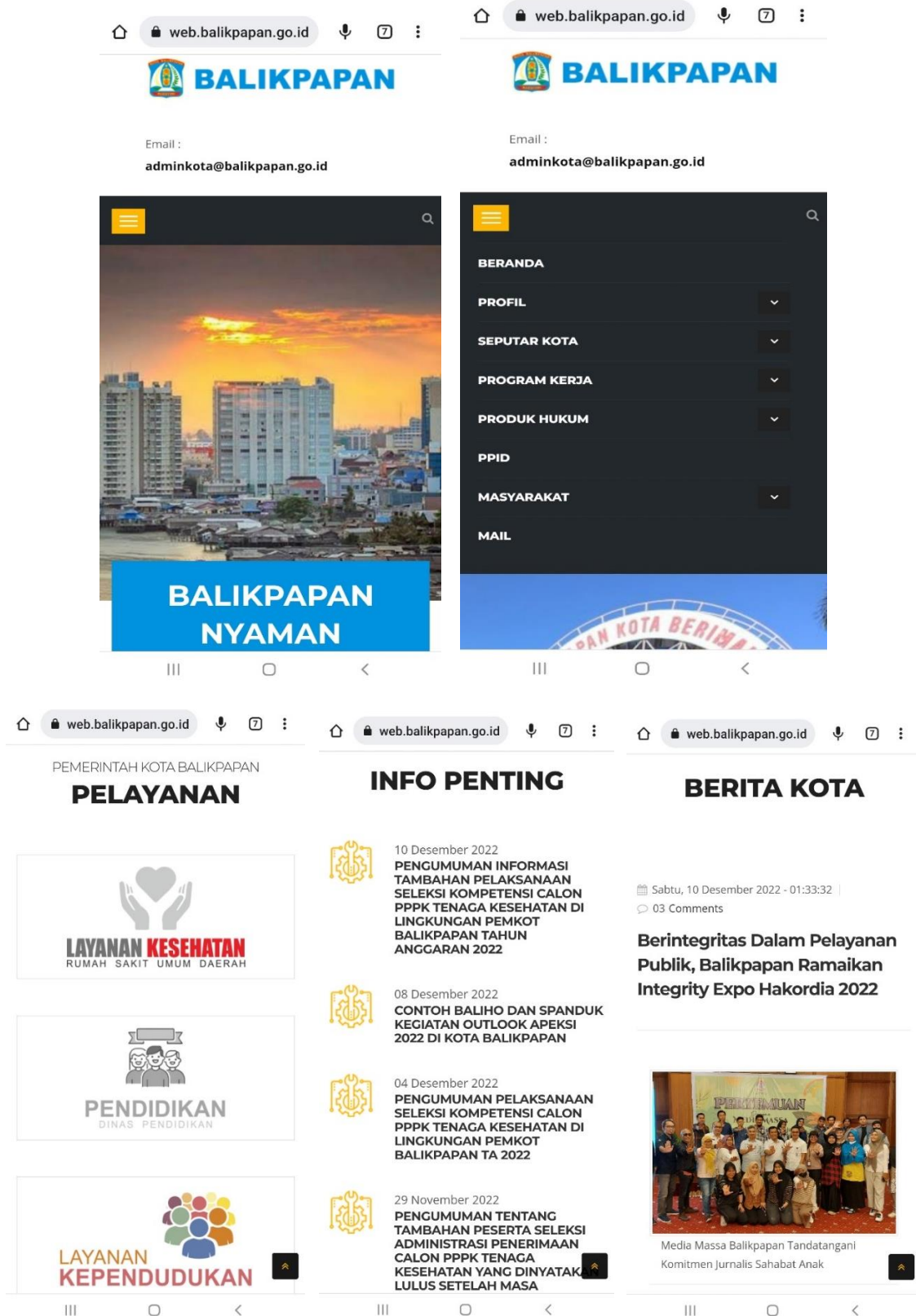
a. Website Pemerintah Kota Balikpapan

Website Pemerintah Kota Balikpapan memiliki alamat domain berupa <https://web.balikipapan.go.id/>. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Balikpapan merupakan pihak yang mengelola website Pemerintah Kota Balikpapan ini. Sesuai dengan tugas beserta fungsi dari Diskominfo Kota Balikpapan, yakni merumuskan kebijakan serta melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi, pengembangan TIK dan *E-Government* tentu membuat website pemerintah menjadi salah satu bidang yang dikelola oleh Diskominfo Kota Balikpapan. Tampilan website Pemerintah Kota Balikpapan dapat diamati pada gambar 2.1 untuk versi *desktop* serta Gambar 2.2 untuk versi *mobile*.





Gambar 2. 1 Tampilan Website Pemerintah Kota Balikpapan Versi Desktop



Gambar 2. 2 Tampilan Website Pemerintah Kota Balikpapan Versi Mobile

Website Pemerintah Kota Balikpapan dibentuk agar masyarakat Kota Balikpapan mendapatkan akses informasi beserta layanan dari pemerintah secara mudah. Website ini telah banyak menyajikan berbagai macam informasi mengenai Kota Balikpapan dan Pemerintah Kota Balikpapan itu sendiri. Informasi yang dimuat mulai dari seputar Kota Balikpapan, profil pemerintahan, hingga berita-berita terbaru ataupun berita lama yang diterbitkan oleh Pemerintah Kota Balikpapan. Website ini dapat dikatakan mudah untuk diakses karena masyarakat dapat mengakses website ini kapanpun dan dimanapun selama 24 jam. Untuk tampilan dari website ini sendiri telah mengalami beberapa kali perubahan dan terus berusaha menampilkan yang terbaik sejak diterbitkannya informasi pertamanya pada tahun 2011. Pada website juga telah tersedia fitur layanan pengaduan yang dibentuk oleh Pemerintah Indonesia, yakni LAPOR! atau Laporan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Aplikasi LAPOR! ini merupakan pelayanan publik yang telah ada sejak tahun 2013 dan dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat untuk melakukan pengaduan tanpa terbatas ruang dan waktu. Sehingga masyarakat dapat berpartisipasi untuk membantu dan memperbaiki kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan public yang lebih baik (Atnan, 2018).

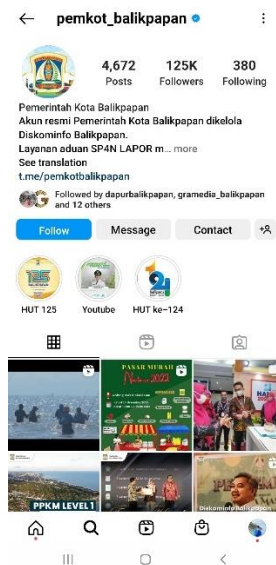
b. Media Sosial Pemerintah Kota Balikpapan

Pemerintah Kota Balikpapan sudah mulai memiliki media sosial dan aktif sejak tahun 2012. Media sosial dimanfaatkan oleh instansi pemerintah sebagai sarana komunikasi publik dengan upaya mewujudkan sistem pemerintahan yang terbuka dan transparan dengan menampung aspirasi masyarakatnya. Hal ini didukung dengan penerbitan pedoman pemanfaatan media sosial instansi pemerintah oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia pada tahun 2012. Pedoman pemanfaatan media sosial instansi pemerintah ini diterbitkan dengan tujuan agar dapat menciptakan keterbukaan, komunikasi yang efektif dan interaktif, serta hubungan yang sama-sama memberikan manfaat antara instansi pemerintah dengan pemangku kepentingan dalam pengelolaan humas pemerintah (Suryadharma & Susanto, 2017). Suatu komunikasi dapat dikatakan efektif apabila pesan-pesan komunikasi tersebut mampu menyesuaikan kebutuhan-

kebutuhan dan kebiasaan khalayak (Rianto et al., 2023). Berikut beberapa media sosial yang telah digunakan oleh Pemerintah Kota Balikpapan.

a) Instagram

Instagram merupakan media sosial populer yang telah banyak digunakan oleh instansi pemerintah termasuk Pemerintah Kota Balikpapan karena kepopulerannya yang membuat sebagian besar dari masyarakat menggunakannya. Hal ini tentu mempermudah Pemerintah Kota Balikpapan untuk membagikan informasi secara luas dan merata kepada masyarakat. Nama dari akun Instagram Pemerintah Kota Balikpapan ini adalah @pemkot_balikpapan. Akun Instagram Pemerintah Kota Balikpapan mulai aktif sejak tahun 2016 dan telah diikuti kurang lebih sebanyak 125.000 pengikut. Akun Instagram ini sendiri dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (diskominfo) Kota Balikpapan. Untuk tampilannya sendiri dapat dikatakan mudah untuk dipahami sehingga membantu masyarakat untuk menerima berbagai bentuk informasi mengenai Kota Balikpapan. Berikut tampilan dari profil akun Instagram @pemkot_balikpapan.



Gambar 2. 3 Profil Akun Instagram @pemkot_balikpapan

b) Facebook

Facebook Pemerintah Kota Balikpapan telah aktif sejak tahun 2015 dan hingga saat ini memiliki pengikut sebanyak 27.000. Sama seperti halnya Instagram, facebook ini juga dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (diskominfo) Kota Balikpapan. Postingan pada facebook ini dapat dikatakan update baik mengenai kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Balikpapan maupun informasi mengenai Kota Balikpapan itu sendiri. Berikut tampilan dari profil akun facebook Pemerintah Kota Balikpapan.



Gambar 2. 4 Profil Akun Facebook Pemerintah Kota Balikpapan

c) Twitter

Twitter menjadi media sosial yang saat ini juga telah banyak dimanfaatkan oleh instansi pemerintah termasuk Pemerintah Kota Balikpapan. Dibandingkan dengan media sosial lainnya, akun twitter Pemerintah Kota Balikpapan menjadi akun media sosial pertama yang lebih dulu aktif digunakan oleh Pemerintah Kota Balikpapan. Akun twitter yang dikenal

dengan nama @PemkotBPN ini telah aktif sejak tahun 2012 dan telah memiliki sekitar 26-000 pengikut. Sama halnya seperti dengan akun media sosial yang lain, akun twitter @PemkotBPN ini terus *update* membagikan postingan mengenai informasi yang terkait dengan Kota Balikpapan termasuk program atau kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Balikpapan. Berikut tampilan profil dari akun twitter @PemkotBPN.



Gambar 2. 5 Profil Akun Twitter @PemkotBPN

D. Mekanisme Penelitian

1) Waktu Pelaksanaan

Kuesioner mulai disebar oleh peneliti pada bulan Oktober 2022. Pada tahap awal, kuesioner akan diuji coba terlebih dahulu pada 30 sampel untuk melihat apakah setiap butir pernyataan dapat dikatakan valid atau masih perlu perbaikan. Untuk memastikan hal tersebut, *software* yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan uji validitas serta uji reliabilitas adalah SPSS. Apabila setiap butir

pernyataan sudah dapat dikatakan valid, peneliti akan menyebarkan kembali kuesioner kepada sampel yang telah ditentukan.

2) Tempat Pelaksanaan

Penelitian dilaksanakan secara *online* melalui aplikasi *Google Form* sebagai media yang memudahkan responden untuk mengisi kuesioner. Kuesioner akan disebarkan kepada sampel, yakni masyarakat Kota Balikpapan dengan kriteria aktif menggunakan internet yang berjumlah 117 orang.

BAB III

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian

1. Uji Validitas

Uji yang dilakukan dalam mengukur valid atau tidaknya setiap variabel pada kuesioner dinamakan sebagai uji validitas. Pengujian ini dilakukan terhadap 32 orang responden yang merupakan masyarakat Kota Balikpapan. Suatu kuesioner akan dinyatakan valid apabila kuesioner tersebut yang merupakan alat ukur pada penelitian ini dapat menilai apa yang ingin dinilai dan memperoleh data yang diteliti secara akurat.

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan mengaplikasikan *software* SPSS melalui teknik korelasi yang menggunakan *corrected item total correlation*. Sebuah item pernyataan dapat dinyatakan valid apabila hasil yang diperoleh memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (r_{tabel} pada $n = 32$ dan $\alpha = 0.05$) yang berupa 0,3494. Penelitian ini memiliki satu pernyataan yang dinyatakan tidak valid karena nilai r_{tabel} yang kurang dari 0,3494, yakni 0,097. Pernyataan yang tidak valid ini kemudian dihapuskan dan dilakukan pengujian ulang. Hasil yang diperoleh setelah melakukan pengujian ulang menunjukkan bahwa seluruh pernyataan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} . Melihat hal tersebut, dapat dikatakan bahwa seluruh pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid. Hasil dari uji validitas ini dapat ditemukan pada Lampiran.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha* pada instrumen dari masing-masing variabel yang diuji. Jawaban responden yang tertera pada alat ukur berupa kuesioner akan dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Jika nilai *Cronbach's*

Alpha lebih kecil dari 0,60, jawaban responden yang tertera di kuesioner akan dinyatakan tidak reliabel.

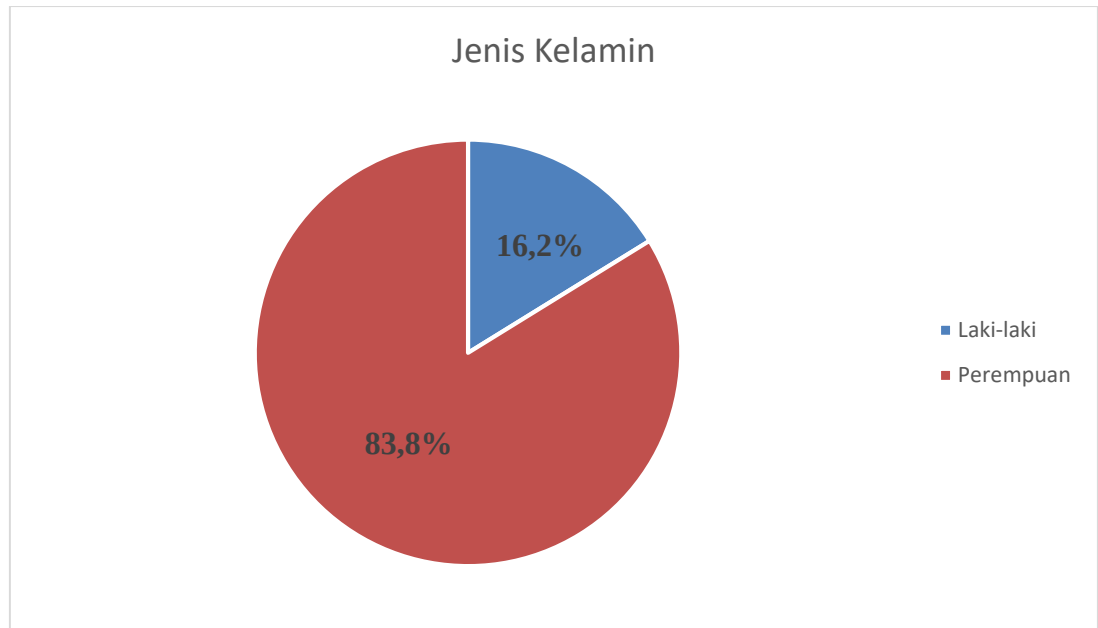
Dalam melakukan uji reliabilitas, peneliti memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,980. Hasil ini membuktikan bahwa instrumen yang diuji dari masing-masing variabel dinyatakan sangat reliabel. Hasil dari uji reliabilitas ini dapat ditemukan pada Lampiran.

3. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Balikpapan. Responden yang diambil menjadi sampel memiliki jumlah sebanyak 117, Sampel ini diperinci berdasarkan usia, pendidikan terakhir, jenis kelamin, pekerjaan saat ini, serta domisili tempat tinggal. Selain itu, dalam upaya untuk menampilkan data diri responden, penelitian ini juga memperoleh data dengan melihat lama waktu menggunakan internet dalam satu hari, pernah atau tidak menggunakan layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan, serta jenis layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan yang pernah digunakan. Rekapitulasi data responden dapat ditemukan pada Lampiran. Berikut rincian lebih lanjut mengenai karakteristik dari responden yang merupakan sampel pada penelitian ini.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik yang berdasar pada jenis kelamin dibagi menjadi dua pilihan, yakni perempuan dan laki-laki. Adapun hasil data yang diperoleh pada penelitian ini sebagai berikut.

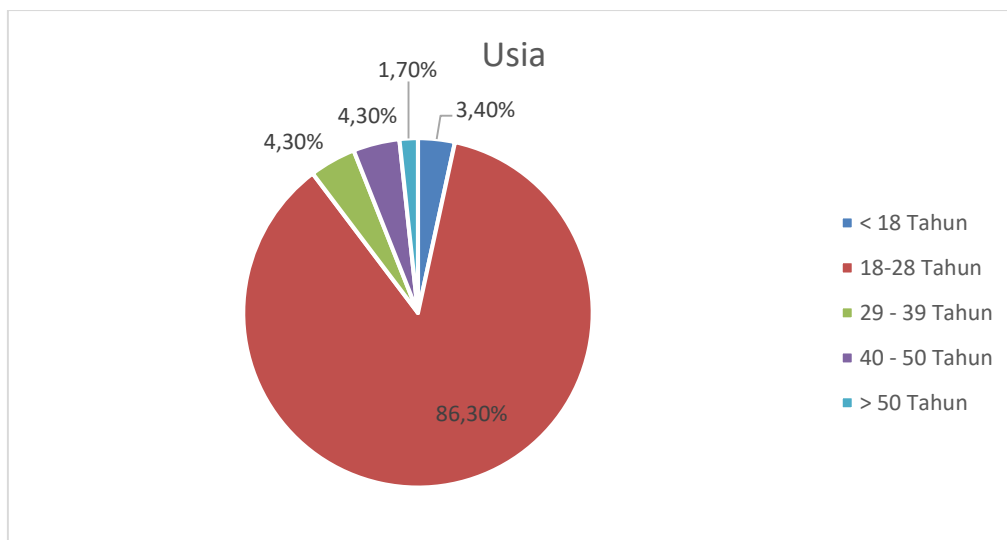


**Gambar 3. 1 Grafik Diagram Persentase Jenis Kelamin
(sumber: data primer yang diolah, 2022)**

Pada grafik di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan memiliki jumlah yang paling besar dengan jumlah sebanyak 98 responden atau 83,8% dari keseluruhan sampel. Kemudian untuk responden dengan jenis kelamin laki-laki, pada penelitian ini terdapat 19 responden atau 16,2% dari keseluruhan sampel.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pada kategori umur, terdapat lima pilihan, yakni < 18 tahun, 18-28 tahun, 29-39 tahun, 40-50 tahun, dan > 50 tahun. Berikut hasil data yang diperoleh pada penelitian ini.

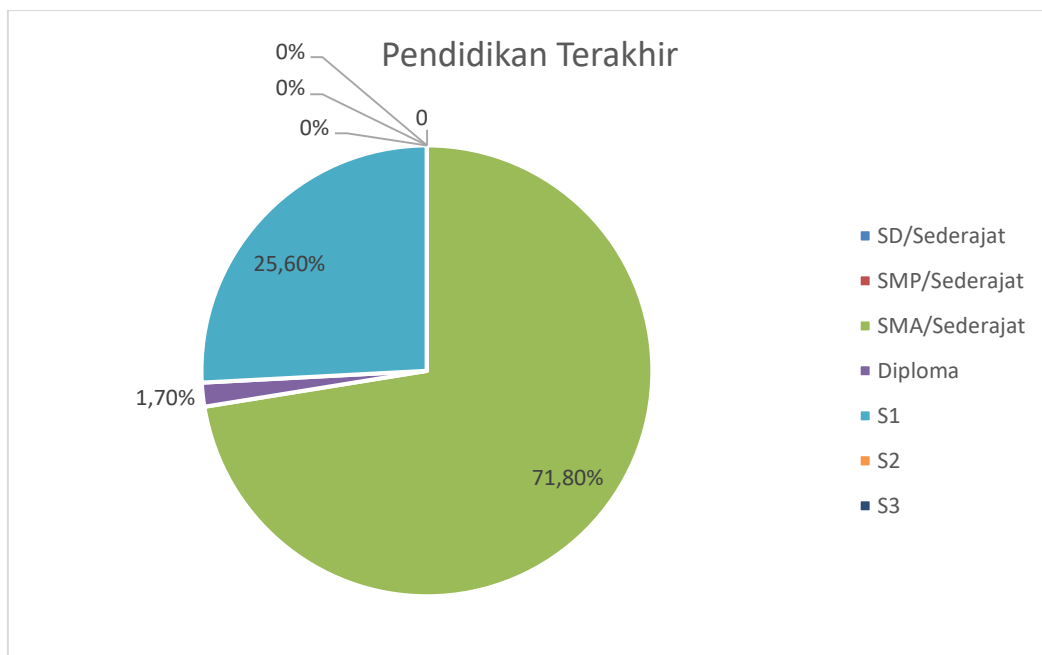


Gambar 3. 2 Grafik Diagram Persentase Usia
(sumber: data primer yang diolah, 2022)

Grafik menunjukkan bahwa responden sebagian besar berumur 18-28 tahun, yakni sebanyak 101 orang atau 86,3% dari keseluruhan sampel dan disusul dengan responden yang berumur 29-39 tahun dan 40-50 tahun yang memiliki jumlah yang sama, yakni sebanyak 5 responden atau 4,3% dari keseluruhan sampel. Sedangkan untuk responden dengan umur < 18 tahun memiliki jumlah 4 responden dengan persentase 3,40% dan umur > 50 tahun berjumlah 2 responden dengan persentase 1,70%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Peneliti membagi kategori ini menjadi tujuh bagian yang merupakan pendidikan formal, yakni SD/Sederajat, SMP/Sederajat, SMA/Sederajat, Diploma, S1, S2, dan S3. Berikut hasil data yang diperoleh pada penelitian ini.

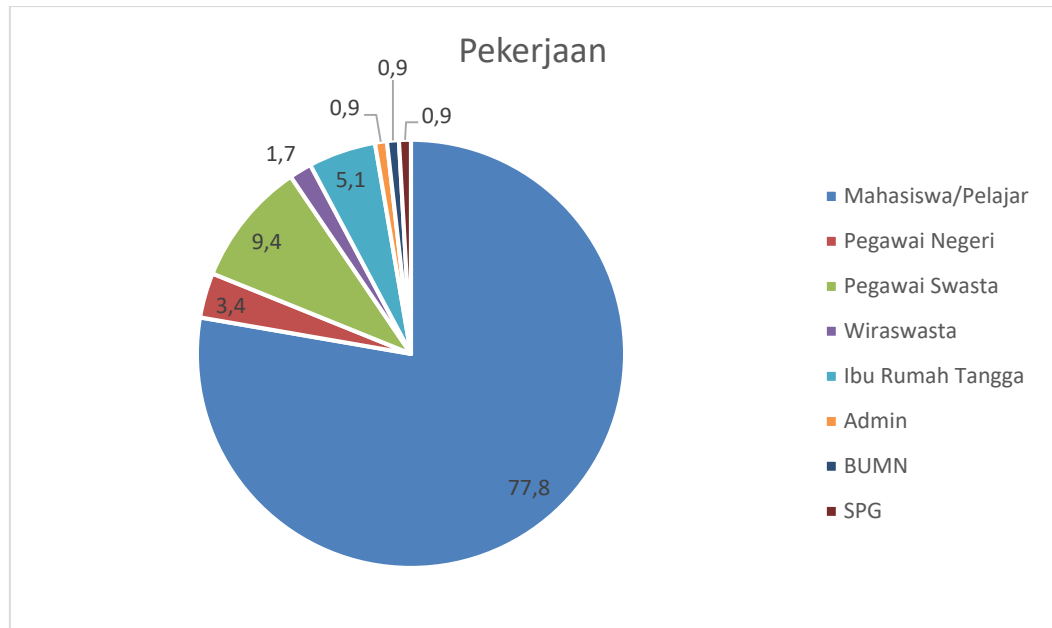


Gambar 3. 3 Grafik Diagram Persentase Pendidikan Terakhir
(sumber: data primer yang diolah, 2022)

Grafik di atas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan terakhir responden sebagian besar merupakan SMA/Sederajat, yakni sebanyak 84 responden atau 71,8 % dari keseluruhan sampel dan disusul dengan S1 sebanyak 30 responden atau 25,6 % dari keseluruhan sampel serta Diploma dengan dua orang atau 1,7% dari keseluruhan sampel. Kemudian untuk tingkat pendidikan SMP/Sederajat, S2, dan S3 tidak tercantum pada diagram tersebut karena memiliki jumlah 0. Hal ini memiliki arti bahwa pada penelitian ini tidak ditemukannya responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir berupa SMP/Sederajat, S2, dan S3.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada kategori pekerjaan, terdapat 6 pilihan, yakni pelajar/mahasiswa, pegawai swasta, pegawai negeri, wiraswasta, ibu rumah tangga, dan lainnya. Pada pilihan lainnya, beberapa responden mengisi dengan admin, BUMN, dan SPG. Berikut hasil data yang diperoleh pada penelitian ini.



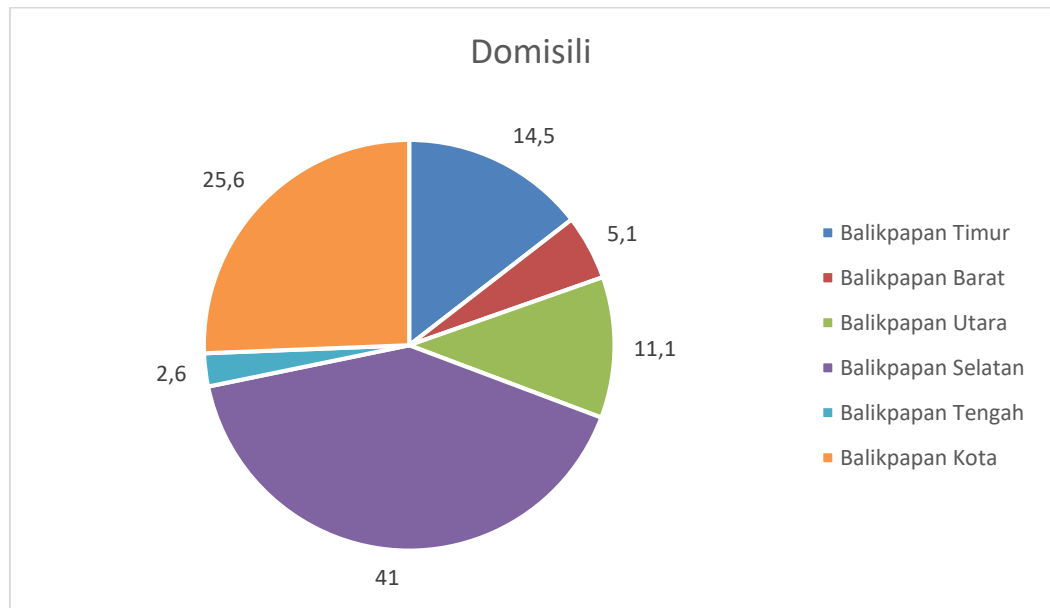
Gambar 3. 4 Grafik Diagram Persentase Pekerjaan
(sumber: data primer yang diolah, 2022)

Grafik menampilkan bahwa responden paling banyak memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa atau pelajar, yakni sebanyak 91 responden atau 77,8% dari keseluruhan sampel dan disusul dengan pegawai swasta, yakni sebanyak 11 responden atau 9,4% dari keseluruhan sampel. Selanjutnya, untuk kategori ibu rumah tangga terdapat enam responden dengan persentase 5,1%, kategori pegawai negeri dengan empat responden dan persentase sebesar 3,4 %, serta kategori wiraswasta yang memiliki responden sebanyak dua orang dan persentase sebesar 1,7%. Di samping itu, terdapat pula responden yang memiliki pekerjaan di luar pilihan yang telah diberikan oleh peneliti, yakni admin, BUMN, dan SPG dengan jumlah masing-masing sebanyak satu orang atau 0,9% dari keseluruhan sampel.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal

Peneliti membagi kategori domisili tempat tinggal menjadi enam bagian, yaitu Balikpapan Utara, Balikpapan Timur, Balikpapan Barat,

Balikpapan Tengah, Balikpapan Selatan, serta Balikpapan Kota. Berikut hasil data yang diperoleh pada penelitian ini.



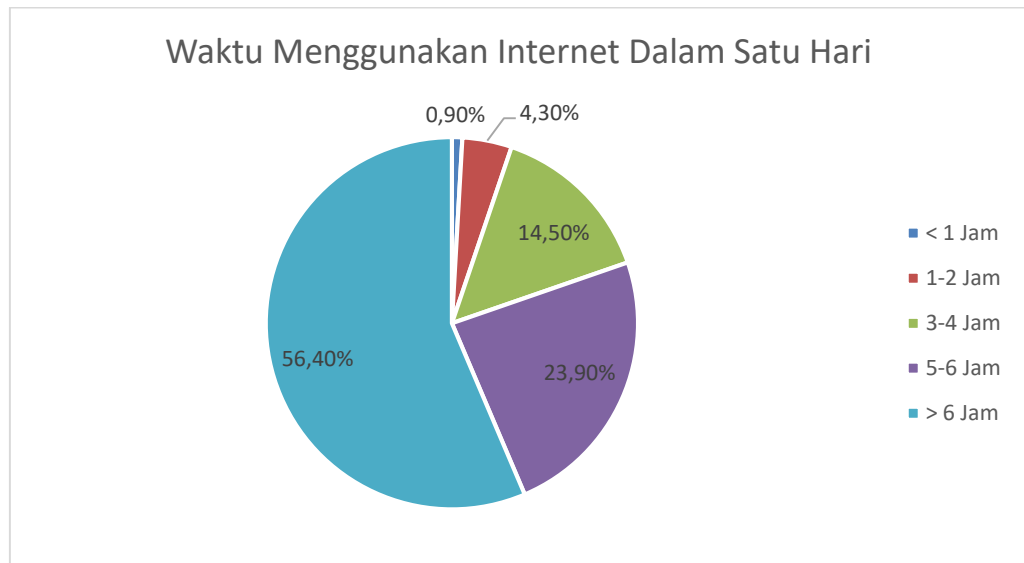
Gambar 3. 5 Grafik Diagram Persentase Domisili Tempat Tinggal
(sumber: data primer yang diolah, 2022)

Grafik menampilkan responden sebagian besar berdomisili di Balikpapan Selatan, yakni sebanyak 48 responden atau 41% dari keseluruhan sampel dan disusul dengan Balikpapan Kota sebanyak 30 responden atau 25,6% dari keseluruhan sampel. Selanjutnya, untuk Balikpapan Timur terdapat 17 responden dengan persentase 14,5%, Balikpapan Utara dengan jumlah responden sebanyak 13 responden atau 11,1%, Balikpapan Barat sebanyak 8 responden atau 5,1%, dan Balikpapan Tengah sebanyak 3 responden atau 2,6% dari keseluruhan sampel.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Waktu Menggunakan Internet dalam Satu Hari

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah atau biasa dikenal dengan E-Government tentu saja membutuhkan jaringan internet dalam mengaksesnya. Maka dari itu, peneliti membuat lima pilihan waktu dalam menggunakan internet yang dapat dipilih oleh responden pada kuesioner,

yakni < 1 jam, 1-2 jam, 3-4 jam, 5-6 jam, > 6 jam. Berikut hasil data yang diperoleh oleh peneliti.



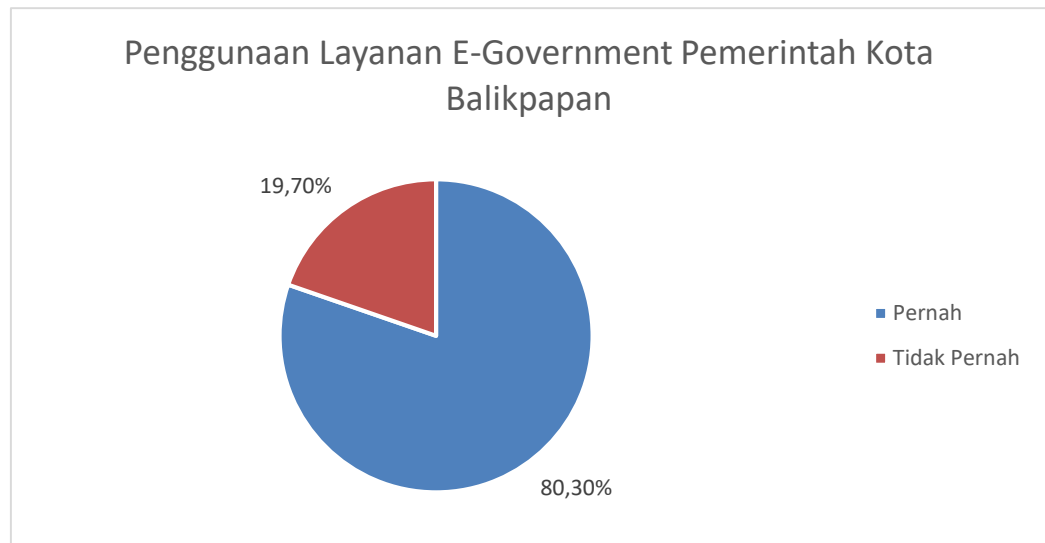
Gambar 3. 6 Grafik Diagram Persentase Waktu Menggunakan Internet dalam Satu Hari (sumber: data primer yang diolah, 2022)

Grafik menunjukkan bahwa durasi waktu yang paling banyak dipilih oleh responden adalah > 6 jam dengan persentase sebesar 56,4% atau 66 responden dari total sampel secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang mengakses *E-Government* juga merupakan seseorang yang aktif menggunakan internet. Selanjutnya, posisi kedua diisi dengan kurun waktu 5-6 jam dengan responden sebanyak 28 atau 23,9%. Kemudian untuk kurun waktu 3-4 jam terdapat responden sebanyak 17 atau 14,5%, 1-2 jam sebanyak 5 responden dengan persentase 4,30%, dan < 1 jam dengan jumlah satu orang dan persentasenya yang sebesar 0,9% dari keseluruhan sampel.

g. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan

Pada penelitian ini, peneliti menampilkan kategori yang dapat dipilih oleh responden mengenai pernah atau tidaknya menggunakan *E-Government* dengan dua pilihan saja, yakni pernah dan tidak pernah. Berikut hasil data yang

diperoleh peneliti pada penelitian ini.

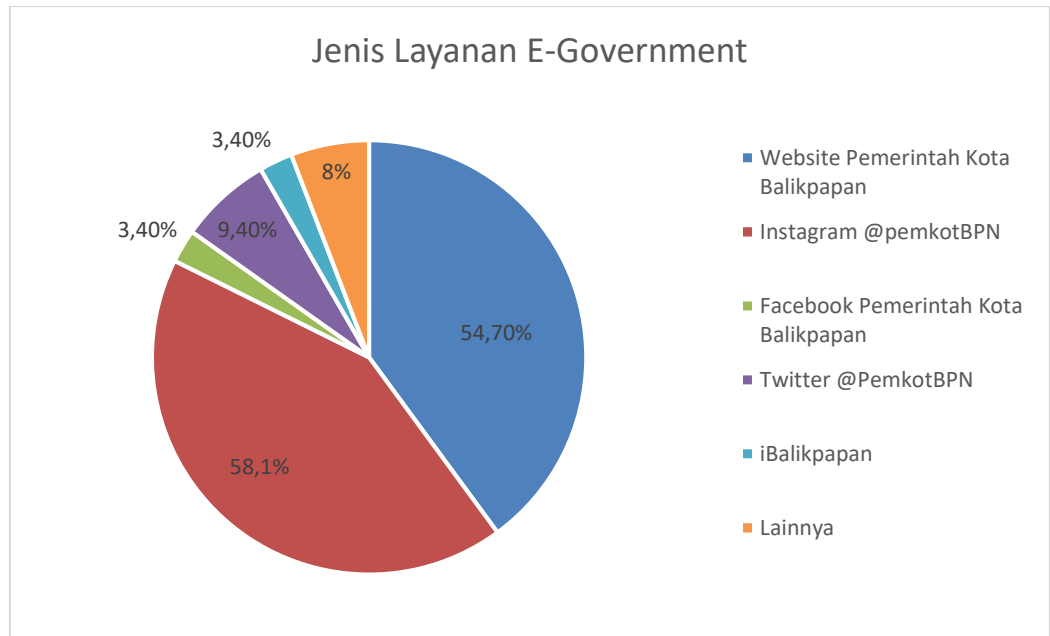


Gambar 3. 7 Grafik Diagram Persentase Penggunaan Layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan (sumber: data primer yang diolah, 2022)

Grafik menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Kota Balikpapan sudah pernah menggunakan layanan *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Responden yang memilih pernah ada sebanyak 94 responden dengan persentase 80,3% dan sisanya merupakan responden yang belum pernah menggunakan layanan *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan, yakni sebanyak 23 responden dengan persentase 19,7%. Hal ini menyatakan bahwa sudah banyak masyarakat Kota Balikpapan yang mengenal dan memanfaatkan layanan *E-Government* dalam kehidupan sehari-harinya.

h. Jenis Layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan

Pada penelitian ini, peneliti membagi layanan *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan menjadi enam pilihan yang dapat dipilih oleh responden. Pilihan ini berupa *Website*, *Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, aplikasi *iBalikpapan*, serta lainnya yang bisa diisi bebas oleh responden terkait jenis layanan *E-Government* yang telah digunakan. Berikut hasil data yang diperoleh oleh peneliti.



Gambar 3. 8 Grafik Diagram Persentase Jenis Layanan E-Government (sumber: data primer yang diolah, 2022)

Grafik menunjukkan bahwa layanan *E-Government* yang telah banyak digunakan oleh responden adalah Instagram @pemkotBPN yang merupakan akun Instagram resmi milik Pemerintah Kota Balikpapan. Terdapat 68 responden atau 58,1% yang memilih Instagram @pemkotBPN. Hal ini menyatakan bahwa Sebagian besar masyarakat Kota Balikpapan lebih aktif dan banyak menggunakan Instagram dibandingkan dengan aplikasi lain. Selanjutnya, dilanjut dengan website Pemerintah Kota Balikpapan dengan persentase 54,70% atau 64 responden. Selain *Instagram*, *website* menjadi layanan yang sering diakses oleh masyarakat Kota Balikpapan. Kemudian untuk *twitter* memiliki persentase sebesar 9,4% atau 11 responden serta facebook dan aplikasi iBalikpapan yang memiliki persentase sama, yakni 3,4% atau 4 responden. Peneliti juga menyediakan pilihan berupa lainnya yang bisa diisi bebas oleh responden terkait layanan yang pernah gunakan selain dari yang telah tersedia pada kuesioner. Persentase responden yang memilih pilihan ini adalah sebesar 8% atau sembilan responden.

4. Deskripsi Variabel

a. Variabel Kualitas Informasi (KI)

No.	Indikator	Frekuensi					Rata-rata	Keterangan
		STS	TS	N	S	SS		
		1	2	3	4	5		
1.	Kelengkapan Informasi	2	22	160	245	170	3,91	Tinggi
2.	keakuratan informasi	1	9	69	157	111	4,01	Tinggi
3.	Penyajian Informasi (Format)	0	11	58	170	114	4,12	Tinggi
4.	Ketepatan Waktu	1	2	24	51	39	4,07	Tinggi
Jumlah		4	44	311	623	434	4,03	Tinggi

Tabel 3. 1 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (KI) (sumber: data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Informasi (KI) memiliki nilai rata-rata mencapai 4,03 dan termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa kualitas dari informasi yang diberikan melalui layanan *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan bagus. Item yang memiliki nilai tertinggi adalah Penyajian Informasi dengan nilai sebesar 4,12. Hal ini memiliki arti bahwa responden merasa penyajian informasi pada *E-Government* pemerintah Kota Balikpapan menarik dan mudah untuk dipahami. Sedangkan, untuk item yang memiliki nilai paling rendah adalah Kelengkapan Informasi dengan nilai sebesar 3,91. Meskipun item ini memiliki nilai yang paling rendah, item ini masih termasuk dalam kategori tinggi sehingga dapat dikatakan bahwa

responden merasa E-Government Pemerintah Kota Balikpapan menyediakan informasi yang lengkap.

b. Variabel Keamanan dan Privasi (KP)

No.	Indikator	Frekuensi					Rata-rata	Keterangan
		STS	TS	N	S	SS		
		1	2	3	4	5		
1.	Jaminan Keamanan	1	11	59	87	76	3,96	Tinggi
2.	Jaminan Data	0	10	45	105	74	4,03	Tinggi
3.	Kerahasiaan Data	1	15	72	88	58	3,79	Tinggi
Jumlah		2	36	176	280	208	3,92	Tinggi

Tabel 3. 2 Distribusi Frekuensi Variabel Keamanan dan Privasi (KP)
(sumber: data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa variabel Keamanan dan Privasi (KP) memiliki nilai rata-rata 3,92 dan termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan memiliki tingkat keamanan dan privasi yang bagus. Item yang memiliki nilai tertinggi adalah Jaminan Data dengan nilai sebesar 4,03. Hal ini memiliki arti bahwa responden merasa jaminan data yang diberikan oleh Pemerintah Kota Balikpapan ketika mengakses *E-Government* bagus dan dapat dipercaya. Sedangkan untuk item yang memiliki nilai paling rendah adalah kerahasiaan data dengan nilai 3,79. Walaupun item ini memiliki nilai yang paling rendah, item ini masih termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa responden merasa Pemerintah Kota Balikpapan melalui layanan *E-Government* dapat menjamin kerahasiaan data para penggunanya.

c. Variabel Social Influence (SI)

No.	Indikator	Frekuensi	Rata-	Keterangan
-----	-----------	-----------	-------	------------

		STS	TS	N	S	SS	rata	
		1	2	3	4	5		
1.	Informasi yang diberikan oleh keluarga	4	18	82	153	94	3,98	Tinggi
2.	Dorongan yang Berasal dari Keluarga	2	7	29	48	31	3,84	Tinggi
3.	Informasi yang Diberikan Oleh Teman	0	15	71	162	103	4,01	Tinggi
4	Dorongan yang berasal dari Teman	1	5	25	47	39	4,02	Tinggi
Jumlah		7	45	207	410	267	3,98	Tinggi

Tabel 3. 3 Distribusi Frekuensi Variabel Social Influence (SI) (sumber: data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa variabel *Social Influence* (SI) memiliki nilai rata-rata 3,98 dan termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial mampu mendorong responden untuk mempercayai layanan *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah Dorongan yang berasal dari Teman dengan nilai sebesar 4,02. Hal ini memiliki arti bahwa responden merasa pengaruh dari teman mampu mendorong responden untuk mempercayai *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Sedangkan untuk item yang memiliki nilai paling rendah adalah Dorongan yang Berasal dari Keluarga dengan nilai sebesar 3,84. Walaupun item ini

memiliki nilai yang paling rendah, item ini masih termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa responden merasa pengaruh sosial yang diberikan melalui keluarga mampu mendorong responden untuk mempercayai *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan namun tidak sebesar pengaruh yang diberikan oleh teman.

d. Variabel Kepercayaan Masyarakat (KM)

No.	Indikator	Frekuensi					Rata-rata	Keterangan
		STS	TS	N	S	SS		
		1	2	3	4	5		
1.	Kemampuan	0	6	82	287	210	4,19	Tinggi
2.	Kebajikan	0	1	56	162	132	4,21	Sangat Tinggi
3.	Integritas	0	2	71	156	122	4,13	Tinggi
4	Kepercayaan Pada E-Government	0	4	55	168	124	4,17	Tinggi
Jumlah		0	13	264	773	588	4,17	Tinggi

Tabel 3. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Masyarakat (KM)
(sumber: data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa variabel Kepercayaan Masyarakat (KM) memiliki nilai rata-rata 4,17 dan termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki kemungkinan yang tinggi untuk memiliki kepercayaan terhadap *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Indikator yang memiliki nilai yang paling tinggi adalah Kebajikan dengan nilai sebesar 4,21 dan termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini memiliki arti responden mempunyai anggapan bahwa *E-Government* milik pemerintah Kota Balikpapan ini merupakan layanan yang berfokus pada kepentingan masyarakatnya dengan mengutamakan pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat. Sedangkan untuk item yang memiliki

nilai paling rendah adalah Integritas. Walaupun item ini memiliki nilai yang paling rendah, item ini masih termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa responden merasa bahwa Pemerintah Kota Balikpapan memiliki integritas yang baik dalam menjalankan *E-Government*.

5. Pengolahan Data dan Analisis Data

Data yang telah diperoleh pada penelitian ini akan diolah dan dilakukan analisis menggunakan metode SEM-PLS. Tahapan analisis data dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara variabel laten eksogenus, yakni kualitas informasi, keamanan dan privasi, serta *social influence* terhadap variabel laten endogenus, yakni kepercayaan masyarakat Kota Balikpapan. Proses analisis, peneliti menggunakan *software* SmartPLS 3.0. Pada proses analisis, uji yang dilakukan adalah pengujian *outer model* dan *inner model*. Peneliti terlebih dahulu membuat model penelitian seperti di bawah ini.

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan
Kualitas Informasi (KI)	Kelengkapan Informasi	KI1	Saya meyakini bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan menyediakan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan saya
		KI2	Saya menemukan informasi yang lengkap melalui website Pemerintah Kota Balikpapan
		KI3	Saya menemukan informasi yang lengkap melalui media sosial Instagram resmi Pemerintah Kota Balikpapan

		KI4	Saya menemukan informasi yang lengkap melalui media sosial Facebook resmi Pemerintah Kota Balikpapan
		KI5	Saya menemukan informasi yang lengkap melalui media sosial Twitter resmi Pemerintah Kota Balikpapan
	Keakuratan Informasi	KI6	Saya percaya bahwa informasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Balikpapan akurat dan tidak mengandung hoax
		KI7	Saya percaya bahwa informasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Balikpapan sesuai dengan kenyataan
		KI8	Saya tidak menemukan adanya kesalahan dalam penyajian informasi pada layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan
	Penyajian Informasi	KI9	Saya merasa mudah dalam menggunakan layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan
		KI10	Saya merasa mudah dalam memahami

			Informasi yang disajikan oleh layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan
		KI11	Saya merasa bahwa Penataan fitur pada layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan rapi dan menarik
	Ketepatan Waktu	KI12	Saya merasa bahwa informasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota Balikpapan <i>up to date</i> dengan waktu ketika saya mengakses E-Government
Keamanan & Privasi	Jaminan Keamanan	KP1	Saya percaya bahwa layanan E-Government Kota Balikpapan aman dari kejahatan siber
		KP2	Saya percaya bahwa informasi yang saya bagikan tidak akan disalahgunakan oleh pihak lain
	Jaminan Data	KP3	Saya merasa bahwa data saya aman ketika sedang mengakses layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan
		KP4	Saya tidak pernah mendapatkan masalah ketika sedang

	Kerahasiaan Data		memasukkan data saya pada layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan
		KP5	Saya tidak takut membagikan informasi pribadi saya ketika mengakses layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan
		KP6	Saya percaya bahwa informasi mengenai data pribadi saya dapat dijamin kerahasiaannya oleh Pemerintah Kota Balikpapan
Social Influence (SI)	Informasi yang Diberikan Oleh Keluarga	SI1	Saya mendapatkan informasi dari keluarga bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan sangat membantu dan dapat dipercaya
		SI2	Saya mendapatkan informasi dari keluarga bahwa layanan E-Government Kota Balikpapan memiliki informasi yang berkualitas
		SI3	Saya mendapatkan informasi dari keluarga bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota

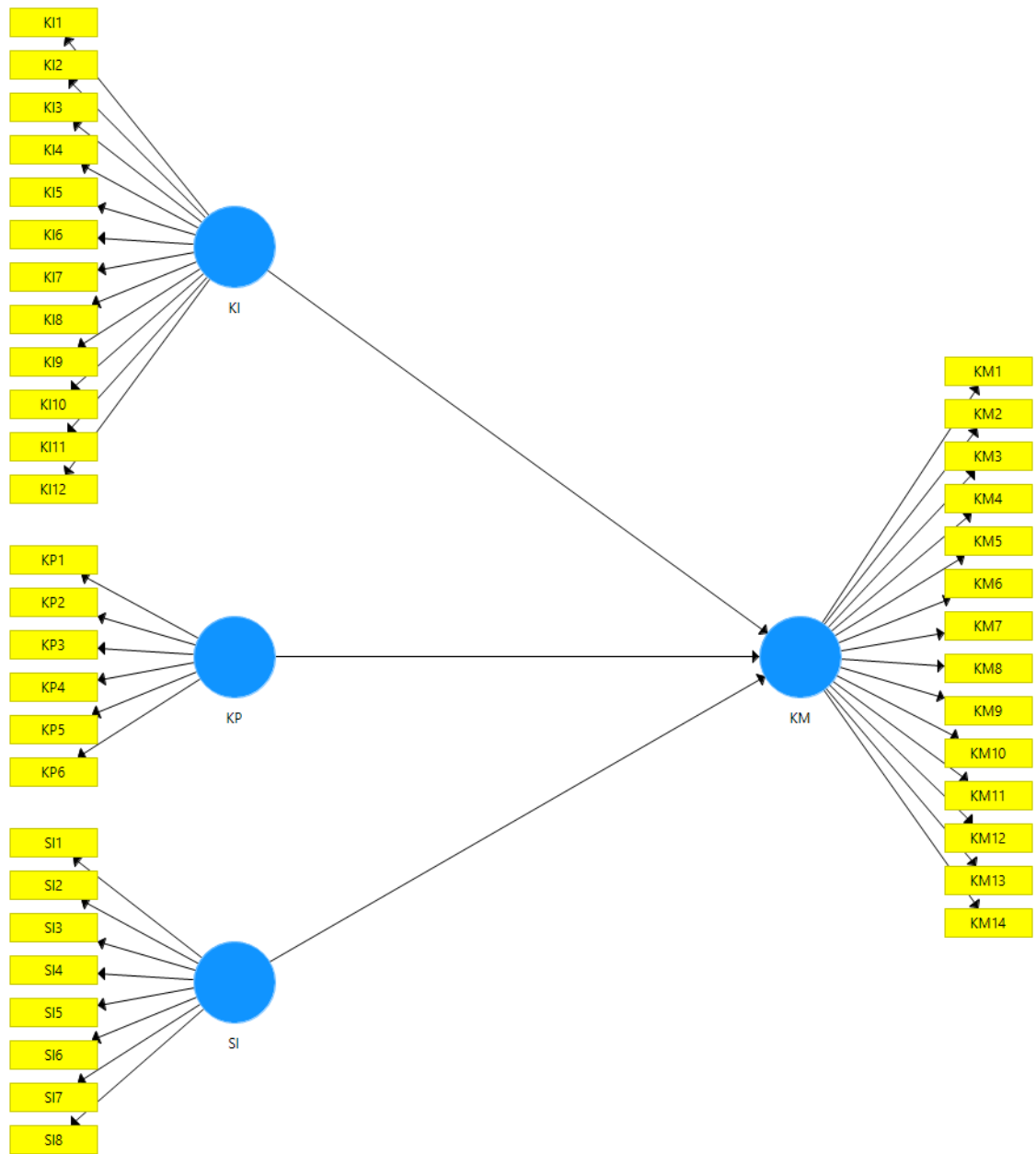
			Balikpapan aman untuk diakses
	Dorongan yang Berasal dari Keluarga	SI4	Pendapat dari keluarga membuat saya mempercayai E-Government Pemerintah Kota Balikpapan dan menggunakan layanannya
	Informasi yang Diberikan oleh Teman	SI5	Saya memperoleh informasi dari teman bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan sangat membantu dan dapat dipercaya
		SI6	Saya memperoleh informasi dari teman bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan memiliki informasi yang berkualitas
		SI7	Saya memperoleh informasi dari teman bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan aman untuk diakses
	Dorongan yang Berasal dari Teman	SI8	Pendapat dari teman membuat saya mempercayai E-Government Pemerintah Kota Balikpapan dan menggunakan

			layanannya
Kepercayaan Masyarakat Kota Balikpapan Pada E-Government (KM)	Kemampuan (ability)	KM1	Saya percaya terhadap keahlian dan sumber daya yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Balikpapan
		KM2	Saya percaya terhadap keterampilan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Balikpapan dalam menangani E-Government
		KM3	Saya percaya Pemerintah Kota Balikpapan memiliki pengetahuan yang banyak mengenai E-Government
		KM4	Saya percaya bahwa informasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Balikpapan melalui E-Government merupakan informasi yang berkualitas
		KM5	Saya percaya bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan mampu menyediakan sumber informasi tambahan terkait dengan kebutuhan informasi masyarakat

	Kebajikan (Benevolence)	KM6	Saya percaya bahwa Pemerintah Kota Balikpapan sangat peduli dengan kesejahteraan saya
		KM7	Saya percaya bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan akan menyediakan layanan demi kepentingan masyarakat
		KM8	Saya percaya bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan tertarik pada pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat dan tidak hanya berfokus pada kepentingannya sendiri
	Integritas (integrity)	KM9	Saya percaya E-Government Pemerintah Kota Balikpapan bekerja dengan baik sesuai dengan fungsi yang telah diberikan
		KM10	Saya percaya bahwa E-Government Pemerintah Kota Balikpapan selalu transparan dalam setiap tindakannya
		KM11	Saya percaya Pemerintah Kota Balikpapan

			berusaha keras untuk menjadi adil ketika berhubungan dengan masyarakat
	Kepercayaan Pada E-Government	KM12	Saya percaya bahwa layanan e-government tidak akan melakukan tindakan yang dapat merugikan saya
		KM13	Saya percaya bahwa infrastruktur layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan handal dan dapat bekerja dengan baik
		KM14	Saya percaya pada E-Government Pemerintah Kota Balikpapan

Tabel 3. 5 Daftar Indikator Setiap Konstruk



Gambar 3. 9 Model Penelitian (sumber: hasil data primer yang diolah melalui *smartpls*)

a. *Evaluation of Measurement Model (Outer Model) SEM-PLS*

Tahapan analisis uji *outer model* yang dilakukan oleh peneliti adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ghazali dan

Latan (2015) bahwa pengujian outer model-refleksi didasarkan pada empat kriteria, yakni *convergent validity*, *discriminant validity*, *average variance extracted* (AVE) serta *composite reliability*. Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai tahapan uji outer model.

1) *Convergent Validity* (reliabilitas indikator)

Dalam melakukan uji validitas, tahap pertama yang dapat dilakukan adalah *convergent validity*. Pada tahapan ini, peneliti akan membuktikan melalui nilai *loading factor/outer loading* dan kemudian dilanjutkan dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Pada *outer loading*, setiap indikator konstruk wajib memiliki nilai yang lebih besar dari 0,7 atau $> 0,7$ agar hasil mampu dinyatakan reliabel dan dapat melakukan tahap selanjutnya. Apabila nilai yang dihasilkan menunjukkan $< 0,7$ atau kurang dari 0,7 maka pernyataan tersebut harus dihapus dan penting untuk melakukan pengujian ulang. Namun, nilai *outer loading* 0,5-0,6 sudah bisa dianggap cukup pada tahap awal penelitian dari pengembangan skala pengukuran (Ghozali & Latan, 2015). Oleh karena itu, apabila melihat nilai *outer loading*, penelitian ini telah memenuhi syarat pada tahapan *convergent validity* dengan nilai yang menunjukkan $> 0,5$ pada setiap indikatornya. Berikut hasil analisis *convergent validity* pada penelitian ini.

No.	Variabel Laten	Kode Pernyataan	Outer Loading	Keterangan
1.	Kualitas Informasi	KI1	0.786	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KI2	0.726	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KI3	0.722	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KI4	0.652	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KI5	0.663	Memenuhi <i>convergent</i>

				<i>validity</i>
		KI6	0.604	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KI7	0.649	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KI8	0.702	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KI9	0.723	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KI10	0.747	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KI11	0.762	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KI12	0.766	Memenuhi <i>convergent validity</i>
2.	Keamanan & Privasi	KP1	0,835	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KP2	0.865	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KP3	0.877	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KP4	0.726	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KP5	0.749	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KP6	0.790	Memenuhi <i>convergent</i>

				<i>validity</i>
3.	Social Influence	SI1	0.889	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		SI2	0.869	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		SI3	0.858	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		SI4	0.883	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		SI5	0.871	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		SI6	0.870	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		SI7	0.871	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		SI8	0.862	Memenuhi <i>convergent validity</i>
4.	Kepercayaan Masyarakat	KM1	0.715	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KM2	0.809	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KM3	0.811	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KM4	0.793	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KM5	0.755	Memenuhi <i>convergent</i>

				<i>validity</i>
		KM6	0.800	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KM7	0.771	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KM8	0.809	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KM9	0.810	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KM10	0.840	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KM11	0.841	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KM12	0.766	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KM13	0.837	Memenuhi <i>convergent validity</i>
		KM14	0.773	Memenuhi <i>convergent validity</i>

Tabel 3. 6 Nilai Outer Loading

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada penelitian ini memiliki nilai *outer loading* > 0,5 sehingga bisa dilanjutkan dengan tahap selanjutnya pada *convergent validity*, yakni mencari nilai Average Variance Extracted (AVE) dari setiap variabel laten. Ketentuan pada Nilai AVE ini adalah wajib memiliki nilai yang lebih besar dari 0,5 atau > 0,5. Berikut hasil analisis nilai AVE pada penelitian ini.

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
----------	----------------------------------

Kualitas Informasi	0.505
Keamanan dan Privasi	0.655
Social Influence	0.760
Kepercayaan Masyarakat	0.633

Tabel 3. 7 Nilai AVE

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai AVE pada penelitian ini memiliki nilai $> 0,5$. Melihat hasil dari analisis *convergent validity* melalui nilai *outer loading* ataupun nilai AVE dapat ditarik kesimpulan bahwa konstruk pada penelitian ini sudah reliabel dan tidak ada item indikator yang harus dikeluarkan dari model. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa seluruh item indikator dinyatakan lolos uji *convergent validity* dan dapat melakukan analisis ke tahap berikutnya.

2) Discriminant Validity

Discriminant validity memiliki hubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variabel) dari variabel laten yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi secara tinggi. Uji *discriminant validity* dilakukan dengan memperhatikan nilai pada setiap indikator yang harus memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan variabel latennya sendiri dibandingkan dengan variabel laten lainnya. Hasil pengujian akan dijabarkan pada tabel berikut.

Indikator	Kualitas Informasi	Keamanan dan Privasi	Social Influence	Kepercayaan Masyarakat
KI1	0.786	0.507	0.650	0.604
KI2	0.726	0.511	0.604	0.590
KI3	0.722	0.465	0.593	0.587
KI4	0.652	0.531	0.485	0.496
KI5	0.663	0.435	0.515	0.527
KI6	0.604	0.494	0.489	0.563
KI7	0.649	0.488	0.500	0.556
KI8	0.702	0.519	0.673	0.547

KI9	0.723	0.412	0.574	0.593
KI10	0.747	0.422	0.603	0.586
KI11	0.762	0.573	0.704	0.556
KI12	0.766	0.469	0.695	0.635
KP1	0.594	0.835	0.503	0.604
KP2	0.544	0.865	0.428	0.585
KP3	0.572	0.877	0.481	0.607
KP4	0.606	0.726	0.549	0.556
KP5	0.368	0.749	0.346	0.388
KP6	0.575	0.790	0.552	0.608
SI1	0.783	0.560	0.889	0.612
SI2	0.753	0.480	0.869	0.609
SI3	0.725	0.495	0.858	0.592
SI4	0.708	0.477	0.883	0.632
SI5	0.693	0.504	0.871	0.599
SI6	0.688	0.547	0.870	0.581
SI7	0.676	0.511	0.871	0.620
SI8	0.782	0.578	0.862	0.709
KM1	0.633	0.444	0.526	0.715
KM2	0.736	0.580	0.640	0.809
KM3	0.666	0.566	0.564	0.811
KM4	0.713	0.554	0.575	0.793
KM5	0.594	0.495	0.542	0.755
KM6	0.631	0.580	0.541	0.800
KM7	0.569	0.533	0.541	0.771
KM8	0.564	0.614	0.532	0.809
KM9	0.565	0.534	0.500	0.810
KM10	0.636	0.644	0.590	0.840
KM11	0.637	0.564	0.576	0.841

KM12	0.622	0.547	0.579	0.766
KM13	0.731	0.609	0.639	0.837
KM14	0.629	0.518	0.571	0.773

Tabel 3. 8 Nilai Cross Loading

Tabel di atas menunjukkan bahwa indikator-indikator pada variabel kualitas informasi yang menggambarkan refleksi dari variabel tersebut mempunyai nilai yang lebih besar dibandingkan dengan korelasi antara indikator-indikator tersebut dengan variabel laten lainnya. Hal tersebut juga berlaku pada indikator-indikator yang terdapat pada variabel keamanan dan privasi serta *social influence*. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa nilai *cross loading* pada tiap indikator dinyatakan mempunyai korelasi yang baik dan dikatakan valid karena telah memenuhi syarat sehingga dapat melanjutkan tahapan analisis selanjutnya.

3) *Composite Reliability* (ρ_c)

Composite reliability dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsistensi dari setiap variabel laten. Nilai pada *composite reliability* dapat dinyatakan memuat reliabilitas yang baik apabila nilai tersebut lebih daripada 0,7 atau $> 0,7$. Adapun hasil analisis *composite reliability* sebagai berikut.

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Kualitas Informasi	0.924
Keamanan dan Privasi	0.919
Social Influence	0.962
<i>Kepercayaan Masyarakat</i>	0.960

Tabel 3. 9 Analisis Composite Reliability

Tabel di atas menunjukkan nilai *composite reliability* setiap variabel lebih dari 0,7 atau $> 0,7$. Maka dari itu, dapat diperoleh kesimpulan bahwa indikator yang digunakan pada setiap variabel laten memiliki reliabilitas yang baik sehingga dapat melangsungkan tahap penelitian selanjutnya.

b. *Measurement of Structural Model (Inner Model) SEM PLS*

Tahap analisis *inner model* memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan antar variabel laten dan pengujian hipotesis. Analisis pada *Inner model* dapat dilihat berdasarkan nilai yang diperoleh melalui analisis *R-Square*. Setelah menemukan nilai *R-Square*, selanjutnya akan dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan *path coefficients*.

1) *R Square*

Analisis *R Square* dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh dari variabel eksogen (X) terhadap variabel endogen (Y). Adapun hasil analisis *R Square* yang dijabarkan melalui tabel berikut

	R Square	R Square Adjusted
KM	0,695	0,687

Tabel 3. 10 Hasil Analisis R-Square

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *R-Square* menunjukkan 0,695 atau bila diubah menjadi persen yakni sebesar 69,5%. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas informasi, keamanan dan privasi, serta *social influence* terhadap kepercayaan masyarakat Kota Balikpapan memiliki pengaruh sebanyak 69,5%. Kemudian untuk sisanya, yakni sebanyak 30,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercantum pada penelitian ini. Hair mengatakan bahwa terdapat penilaian untuk melihat banyaknya pengaruh yang terbagi menjadi tiga kategori, yakni melalui nilai 0.25, 0.50, dan 0,75. Nilai ini menunjukkan suatu penelitian memiliki pengaruh yang lemah, sedang (moderate), dan kuat (Ghozali & Latan, 2015). Hasil pada penelitian ini dapat dinyatakan memiliki pengaruh yang sedang (moderate) karena memperoleh nilai di atas 0,50 dan di bawah 0,75.

2) Uji Hipotesis Penelitian

Uji hipotesis pada penelitian dilakukan untuk mendeteksi ada ataupun tidak adanya pengaruh antar variabel dalam penelitian. Metode yang digunakan pada uji hipotesis ini adalah *bootstrapping* dengan menggunakan *path*

coefficients. Pada SmartPLS, suatu hipotesis dapat diterima ataupun ditolak dilihat dari nilai signifikansi (*P-value*) dan nilai *T-statistics*. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima atau pengaruh hubungan pada setiap variabel dapat dikatakan signifikan apabila nilai *P-value* < 0,05 serta nilai *T-statistic* > 1,96. Adapun hasil uji hipotesis yang ditemukan peneliti sebagai berikut.

	T-Statistics	P-Values
KI -> KM	4.990	0.000
KP -> KM	2.805	0.005
SI -> KM	0.784	0.433

Tabel 3. 11 Hasil Analisis Path Coefficients

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa Kualitas Informasi (KI) beserta Keamanan dan Privasi (KP) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat (KM). Hal ini dikarenakan nilai pada *P-value* menunjukkan kurang dari 0,05 atau < 0,05. Pengaruh antara Kualitas Informasi (KI) dengan Kepercayaan Masyarakat (KM) memiliki nilai *P-value* 0.000 < 0.05 dan nilai pengaruh antara Keamanan dan Privasi dengan Kepercayaan Masyarakat (KM) memiliki nilai 0.005. Selain itu, nilai *T-Statistic* yang diperoleh juga menunjukkan lebih besar dari 1,96 atau > 1,96. Pada variabel Kualitas Informasi (KI) dengan Kepercayaan Masyarakat (KM) memiliki nilai 4.990 > 1.96 dan nilai pengaruh antara Keamanan dan Privasi dengan Kepercayaan Masyarakat (KM) memiliki nilai 2.805 > 1.96. Maka dari itu, dapat dinyatakan bahwa hipotesis penelitian pada variabel Kualitas Informasi (KI) dan Keamanan dan Privasi dapat diterima.

Sedangkan itu, pada *Social Influence* (SI) terhadap Kepercayaan Masyarakat (KM) tidak memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai *P-values* menunjukkan lebih dari 0.05 atau > 0.05 dan nilai *T-Statistics* yang juga kurang dari 1,96 atau < 1,96. *Social Influence* (SI) dengan Kepercayaan Masyarakat (KM) memiliki nilai *P-values* sebesar 0.433 > 0.05 dan nilai *T-*

statistic yang menunjukkan nilai $0,784 < 1.96$. Adapun hasil uji hipotesis penelitian ini yang dijabarkan melalui tabel berikut.

Hipotesis	Arah Hubungan	Signifikansi	Keterangan
H1: Kualitas Informasi memiliki pengaruh terhadap kepercayaan Masyarakat pada E-Government	Positif	Signifikan	Ha: Diterima Ho: Ditolak
H2: Keamanan dan Privasi memiliki pengaruh terhadap kepercayaan Masyarakat pada E-Government	Positif	Signifikan	Ha: Diterima Ho: Ditolak
H3: <i>Social Influence</i> memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pada E-Government.	Negatif	Tidak Signifikan	Ha: Ditolak Ho: Diterima

Tabel 3. 12 Hasil Hipotesis Penelitian (sumber: peneliti)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Informasi beserta Keamanan dan Privasi memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat Balikpapan pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Namun, *Social Influence* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan masyarakat Kota Balikpapan pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan.

c. Penilaian Observasi dan Model Penelitian

Tahapan awal yang dilakukan pada penilaian observasi adalah melakukan analisis *predictive relevance* (Q^2) atau uji *Q-Square* yang menggunakan metode analisis *blindfolding*. Selanjutnya, tahapan yang akan dilakukan adalah analisis *model fit* yang merupakan tahapan analisis terhadap model yang digunakan pada penelitian.

1) *Q-Square*

Uji *Q-square* dilakukan untuk melihat seberapa relevan variabel laten endogen diprediksi oleh variabel laten eksogen. Kriteria dari *Q-square* yang baik harus lebih dari 0 atau > 0 . Nilai *Q-square* > 0 membuktikan bahwa model mempunyai *predictive relevance* dan apabila nilai *Q-Square* < 0 , model pada penelitian dapat dinyatakan kurang memiliki *predictive relevance*. Nilai *Q-square* yang menunjukkan *predictive relevance* dibagi menjadi 3 kriteria, yakni 0.02, 0.15, serta 0.35 yang memiliki arti bahwa model tersebut lemah, sedang (moderate), atau kuat. Berikut hasil analisis *Q-Square* pada penelitian ini.

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
KI	1404.000	1404.000	
KP	702.000	702.000	
SI	936.000	936.000	
KM	1638.000	931.909	0.431

Tabel 3. 13 Hasil Analisis Q-Square

Tabel di atas menunjukkan nilai *Q-Square* yang lebih dari 0 atau > 0 . Hal ini memiliki arti bahwa penelitian ini yang mempunyai *predictive relevance* dengan nilai yang menunjukkan bahwa model kuat karena lebih dari 0,35.

2) Model Fit

Model fit merupakan analisis yang dilakukan dengan melihat nilai SRMR. Ketentuan pada analisis ini adalah nilai SRMR harus kurang dari 0,10 atau $< 0,10$ yang memiliki arti bahwa model dapat dinyatakan baik. Di samping itu, ketika nilai menunjukkan $> 0,10$, model akan dinyatakan kurang baik. Adapun hasil analisis model fit pada penelitian ini sebagai berikut.

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.067	0.067
NFI	0.712	0.712
d_G	2.557	2.557
d_ULS	3.699	3.699
Chi-Square	1329.812	1329.812

Tabel 3. 14 Hasil Analisis Model Fit

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai SRMR kurang dari 0.10 atau $< 0,10$, yakni 0.067. Melihat hasil tersebut, model yang digunakan pada penelitian ini dapat dinyatakan baik karena telah memenuhi ketentuan pada model fit.

B. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, keamanan dan privasi, serta *social influence* memberikan pengaruh sebesar 0,695 atau 69,5% terhadap kepercayaan masyarakat pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Hasil ini memiliki arti bahwa sisa dari hasil yang diperoleh berupa 30,5% merupakan faktor luar selain dari yang diteliti oleh peneliti dalam mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Dapat dikatakan bahwa kualitas informasi, keamanan dan privasi, dan *social influence* memiliki pengaruh yang sedang (moderate). Hal ini dikarenakan nilai yang menunjukkan di atas 0,50 dan di bawah 0,75. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa masih banyak faktor lain di luar yang diteliti oleh peneliti yang mampu memengaruhi kepercayaan masyarakat pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Di samping itu, model pada penelitian ini sudah dapat dikatakan baik dengan melihat hasil analisis *model fit* yang menunjukkan nilai SRMR yang kurang dari $< 0,10$, yakni 0.067.

1. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepercayaan Masyarakat

Kualitas informasi memiliki makna bahwa informasi tersebut termasuk dalam informasi yang memberikan nilai bagi penggunanya (Damanik & Purwaningsih, 2017). Hal ini berlaku pada informasi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Informasi yang diberikan tentu sebaiknya memiliki manfaat dan relevan dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakatnya. Damanik dan Purwaningsih (2017) mengungkapkan bahwa kualitas informasi pada suatu layanan *E-Government* memiliki peran yang sangat penting karena mampu memberikan dampak yang sangat besar bagi masyarakat. Dengan kualitas yang dimiliki oleh informasi tersebut, pernyataan ataupun informasi yang disampaikan oleh pemerintah tentu akan dianggap valid oleh masyarakat. Apabila informasi yang diberikan merupakan informasi yang tidak benar, tentu akan berdampak pada melemahnya kepercayaan masyarakat kepada layanan *E-Government* tersebut hingga pemerintah itu sendiri.

Seperti yang dikatakan oleh Pribadi, Iqbal, dan Restiane (2021) pada penelitiannya bahwa kualitas informasi pada layanan *E-Government* dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat Lampung pada *E-Government*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Levy (2014) dan Abdulkareem, et al. (2022) juga mengungkapkan bahwa kualitas informasi ini mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada sistem *E-Government* secara signifikan. Semakin baik kualitas informasi yang diberikan oleh Pemerintah melalui *E-Government*, semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap *E-Government* tersebut. Di samping itu, terdapat pula penelitian dengan hasil yang berbeda, yakni penelitian dari Assegaff, Andrianti dan Astri (2021) yang mengungkapkan bahwa kualitas informasi tidak mempengaruhi kepercayaan masyarakat terutama generasi milenial terhadap *E-Government* dan juga keinginan untuk menggunakannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepercayaan masyarakat secara signifikan, dengan melihat nilai *T-statistics* dan *P-values*. Pada variabel kualitas informasi

ini ditemukan hasil berupa nilai *T-statistic* sebesar $4.990 > 1.96$ dan nilai *P-values* $0.000 < 0.05$. Hal ini memiliki arti bahwa kualitas dari informasi pada layanan *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat Balikpapan pada layanan *E-Government* tersebut. Semakin tinggi kualitas dari informasi yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government*. Hasil yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh dari kualitas informasi terhadap kepercayaan masyarakat ini disebabkan oleh informasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Balikpapan itu sendiri yang memiliki nilai dan masyarakat merasa terbantu dengan adanya informasi tersebut. Selain itu, informasi yang diberikan juga lengkap dan mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat serta dapat dipastikan kebenarannya.

Implikasi praktis yang dapat diberikan terkait variabel Kualitas Informasi ini adalah Pemerintah Kota Balikpapan dapat terus meningkatkan penyajian informasi pada *E-Government* dengan memberikan tampilan yang menarik dan mudah untuk dipahami oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan indikator penyajian informasi itu sendiri merupakan indikator yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi. Berdasarkan hal tersebut, penting bagi Pemerintah Kota Balikpapan untuk terus memberikan informasi terbaru melalui website dan media sosial dengan bahasa Indonesia yang jelas serta tidak rancu sehingga tidak menyulitkan masyarakat untuk memahami informasi tersebut. Selain itu, melalui media sosial yang merupakan bentuk dari media baru (*new media*) dan memungkinkan untuk adanya komunikasi dua arah, Pemerintah Kota Balikpapan juga bisa menerapkan komunikasi yang interaktif dengan masyarakat. Komunikasi yang interaktif ini bisa berupa ditampilkannya informasi mengenai kontak yang bisa dihubungi atau formulir umpan balik yang memungkinkan masyarakat untuk mengirimkan komentar atau saran di *website* ataupun media sosial. Dari sini masyarakat akan merasa dilibatkan sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat tersebut terhadap *E-Government*.

2. Pengaruh Keamanan dan Privasi Terhadap Kepercayaan Masyarakat

Keamanan dan privasi pada konteks *E-Government* berkaitan dengan informasi dan data administratif. Iswandari (2021) mengungkapkan bahwa dalam menyelenggarakan layanan pemerintah berbasis digital yang dalam hal ini merupakan *E-Government*, penting untuk memperhatikan dan mempertimbangkan dengan sungguh-sungguh keamanan dan privasi masyarakat yang menggunakannya. Informasi yang dimiliki oleh pemerintah mengenai data pribadi masyarakat penting untuk dijaga keamanan dan kerahasiaannya sehingga tidak dapat diakses oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Hal tersebut tentu mampu menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government*. Sama seperti yang dikatakan Purwanto dan Susanto (2018) bahwa penyebab dari rendahnya kepercayaan masyarakat kepada *E-Government* adalah mengenai jaminan keamanan dan privasi yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dikarenakan masih adanya anggapan dari masyarakat bahwa layanan *E-Government* memiliki potensi kejahatan seperti penyalahgunaan data pribadi dan adanya masalah keamanan dalam penyimpanan data. Selain itu, hal tersebut juga ditegaskan oleh Pribadi, Iqbal, dan Restine (2021) pada penelitiannya bahwa keamanan dan privasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada *E-Government*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa keamanan dan privasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, dengan dibuktikan melalui nilai *T-statistics* serta *P-values*. Pada penelitian ditemukan bahwa pada variabel keamanan dan privasi, nilai *T-statistic* memiliki nilai sebesar $2.805 > 1.96$ serta nilai *P-values* sebesar $0.005 < 0.05$. Melihat hal tersebut, dapat ditarik kesimpulan berupa keamanan dan privasi yang dimiliki oleh layanan *E-Government* dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government* tersebut. Semakin baik keamanan privasi yang dimiliki, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government*. Hasil yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh dari keamanan dan privasi terhadap kepercayaan masyarakat

ini disebabkan oleh *E-Government* dari Pemerintah Kota Balikpapan itu sendiri yang memiliki keamanan yang baik dan tidak pernah adanya permasalahan terkait dengan serangan *cyber*. Masih tidak ditemukannya pemberitaan ataupun informasi mengenai adanya masalah dalam aksesibilitas *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan dan adanya kejahatan *cyber* seperti *malware* atau berbagai jenis virus yang tersebar dengan mudah ketika *mengakses E-Government*, pelanggaran privasi, dan *cyber espionage*.

Implikasi praktis yang dapat diberikan terkait variabel Keamanan dan Privasi ini adalah Pemerintah Kota Balikpapan dapat terus mengembangkan privasi dan keamanan data pada *E-Government* serta menjamin bahwa data milik masyarakat aman dan terhindar dari berbagai serangan *cyber*. Hal ini dikarenakan indikator jaminan data itu sendiri merupakan indikator yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi. Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Kota Balikpapan bisa mengadakan sosialisasi melalui website ataupun media sosial mengenai keamanan yang dimiliki oleh *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan terutama terkait dengan jaminan data pribadi ketika mengakses *E-Government*. Bentuk sosialisasi yang digunakan ini bisa dengan menggunakan tampilan desain yang menarik dan lebih menampilkan secara visual dalam pengemasannya tetapi tetap terlihat informatif. Hal tersebut akan mampu menarik perhatian masyarakat dan mendorong kepercayaan masyarakat terhadap *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan.

3. Pengaruh *Social Influence* Terhadap Kepercayaan Masyarakat

Social influence merupakan cerminan hasil dari interaksi dan komunikasi dengan orang yang dapat mengakibatkan perubahan sikap ataupun perilaku pada seseorang (Rangkuti & Sulistyawati, 2014). *Social influence* merupakan satu di antara banyaknya faktor yang dapat mendorong seseorang mempercayai *E-Government*. Seperti yang disampaikan oleh Albeshier (2016) pada penelitiannya bahwa *social influence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada layanan *E-Government*. Pandangan beserta kepuasan dari orang-orang terdekat dapat mendorong adanya persepsi

seorang individu terhadap layanan *E-Government*. Meskipun begitu, terdapat pula penelitian yang memiliki hasil yang berbeda, yakni penelitian Setiawan (2020) yang memperoleh hasil bahwa *social influence* tidak berpengaruh pada kepercayaan masyarakat terhadap *E-Government*. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa *social influence* tidak memiliki pengaruh terhadap kepercayaan masyarakat di Kabupaten Gunungkidul yang disebabkan oleh masih rendahnya tingkat pemahaman dan penggunaan sistem informasi di lingkungan masyarakat. Sebagian masyarakat masih belum memiliki pemahaman mengenai penggunaan layanan *E-Government*. Oleh karena itu, timbul persepsi yang berbeda di lingkungan masyarakat dalam menggunakan *E-Government*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *social influence* tidak memiliki pengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai *T-statistics* yang tidak lebih dari 1,96 atau > 1.96 serta nilai *P-values* yang tidak kurang dari 0,05 atau < 0.05 . Dapat ditemukan bahwa pada variabel *social influence*, nilai *T-statistics* memiliki nilai $0.784 < 1.96$ serta nilai *P-values* $0.433 > 0.05$. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat Kota Balikpapan belum meyakini bahwa pengaruh sosial (*social influence*) yang diberikan oleh keluarga, teman, ataupun orang lain dapat menimbulkan kepercayaan terhadap *E-Government*. Hasil yang menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh dari *social influence* terhadap kepercayaan masyarakat ini disebabkan oleh sebagian masyarakat yang belum memahami *E-Government* dengan baik. Pemikiran yang masih tradisional dan menganggap bahwa teknologi berupa *E-Government* ini merupakan suatu yang rumit dan sulit untuk digunakan menjadi dasar bagi mereka untuk tidak mempercayai *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Selain itu, budaya masyarakat yang terbiasa dengan sistem lama dan tidak memiliki kesadaran akan manfaat dan kemudahan dari *E-Government* ini juga menjadi alasan dari ketidakpercayaan masyarakat terhadap *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan.

Implikasi praktis yang dapat diberikan terkait variabel *Social Influence* adalah Pemerintah Kota Balikpapan harus menyusun strategi baru seperti mengadakan sosialisasi yang intens kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan *E-Government* serta manfaat yang dapat dirasakan. Ketika masyarakat sudah cukup memahami mengenai layanan *E-Government*, tentu masyarakat dapat saling memberikan informasi satu sama lain dan mengajak untuk mempercayai *E-Government* tersebut. Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini, indikator yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi pada variabel *social influence* adalah indikator dorongan dari teman. Oleh karena itu, sosialisasi yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Kota Balikpapan adalah sosialisasi dengan berbagai jenis komunitas yang ada di Balikpapan seperti komunitas film, komunitas *E-Sport*, dan Komunitas Kpop. Pemerintah Kota Balikpapan juga bisa berkolaborasi dengan komunitas *Balikpapan Youth Spirit* yang dikenal sebagai komunitasnya anak muda yang cinta dan mau membangun Kota Balikpapan untuk mengadakan sosialisasi ke berbagai universitas yang ada di Balikpapan terkait dengan *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Dengan adanya pemahaman yang baik mengenai *E-Government* di lingkungan masyarakat itu sendiri, tentu dapat membuat *social influence* atau pengaruh sosial ini sebagai faktor yang bisa mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada *E-Government*.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat pengaruh dari kualitas informasi, keamanan dan privasi, serta *social influence* terhadap kepercayaan masyarakat pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, keamanan dan privasi, serta *social influence* memberikan pengaruh sebanyak 69,5% terhadap kepercayaan masyarakat pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Kemudian, untuk sisanya yang memiliki persentase sebesar 30,5%, telah dipengaruhi oleh aspek lain yang tidak diteliti oleh peneliti pada penelitian ini. Berdasarkan hasil yang ditemukan oleh peneliti, kualitas informasi dengan keamanan dan privasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Sedangkan itu, pada variabel *social influence* tidak menunjukkan hasil yang signifikan dengan kepercayaan masyarakat. Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai hasil dari uji hipotesis pada penelitian ini.

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis pada penelitian ini, terbukti bahwa kualitas informasi (KI) mempengaruhi kepercayaan masyarakat (KM) pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan secara signifikan. Hasil tersebut didapat dari hasil analisis *T-statistics* dengan nilai $4.990 > 1.96$ dan nilai *P-values* sebesar $0.000 < 0.05$. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dimiliki oleh *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat Balikpapan terhadap layanan *E-Government* tersebut.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini, ditemukan bahwa Keamanan dan Privasi (KP) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan masyarakat (KM) pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis *T-statistics* yang memiliki nilai $2.805 > 1.96$ dan nilai *P-values* sebesar $0.005 < 0.05$. Maka dari itu, dapat diperoleh kesimpulan bahwa keamanan dan privasi yang diberikan oleh *E-Government*

Pemerintah Kota Balikpapan dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat Balikpapan pada layanan *E-Government* tersebut.

3. Berdasarkan hasil uji hipotesis pada penelitian ini, peneliti menemukan bahwa *Social Influence* (SI) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat (KM) pada *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis *T-statistics* yang memperoleh nilai $0.784 < 1.96$ dan nilai *P-values* $0.433 > 0.05$. Melihat hasil tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa *social influence* tidak dapat mempengaruhi masyarakat Kota Balikpapan untuk percaya pada layanan *E-Government* Pemerintah Kota Balikpapan.

B. Keterbatasan Penelitian

Pada setiap proses penyusunan penelitian, tentu tidak selalu berjalan dengan lancar. Terdapat berbagai macam kesulitan, kekurangan dan keterbatasan dalam melakukan penelitian. Berikut keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti selama penelitian berlangsung.

1. Pada saat melakukan survei, peneliti memilih untuk menggunakan kuesioner yang hanya disebarluaskan secara *online*. Hal ini membuat peneliti tidak mampu untuk bertemu secara tatap muka dengan para responden.
2. Keterbatasan jumlah sampel yang disebabkan oleh keterbatasan waktu sehingga tidak mampu untuk memperoleh sampel dengan jumlah yang lebih besar dari yang telah peneliti temukan.
3. Penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian ini tidak dapat ditemukan sehingga dapat dikatakan sebagai bentuk penelitian serta temuan penelitian yang baru. Hal ini membuat peneliti hanya menemukan beberapa penelitian terdahulu yang sifatnya tidak terlalu mirip dengan penelitian ini sebagai data pendukung hasil penelitian.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa temuan yang ditemukan oleh peneliti terkait kepercayaan masyarakat terhadap *E-Government*

Pemerintah Kota Balikpapan. Berikut saran yang dapat peneliti berikan kepada pebeliti selanjutnya dan Pemerintah Kota Balikpapan.

1. Kepada Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian ini dilakukan hanya sebatas pada Pemerintah dan masyarakat Kota Balikpapan. Pada penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, peneliti memberikan saran untuk bisa melaksanakannya di daerah yang berbeda karena setiap daerah tentu memiliki aspek-aspek kepercayaan pada E-Government yang berbeda-beda.
- b. Penelitian ini masih sebatas melihat pada tiga aspek yang mampu mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada E-Government. Pada penelitian selanjutnya, hendaknya mengembangkan penelitian dengan menghadirkan dan mengidentifikasi aspek lain yang memiliki pengaruh terhadap kepercayaan masyarakat pada E-Government.
- c. Dapat mengembangkan serta mematahkan hasil dari pengaruh yang tidak signifikan pada penelitian. Hal tersebut dapat menguatkan gagasan yang disampaikan oleh para ahli sebelumnya dengan melakukan penelitian yang serupa, namun dengan objek pada penelitian yang berbeda.

2. Kepada Pemerintah Kota Balikpapan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, penting bagi pemerintah untuk mempertimbangkan berbagai aspek yang dapat mempengaruhi seseorang untuk mempercayai *E-Government*. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk memperbaiki layanan maupun kebijakan agar masyarakat mampu mempercayai layanan *E-Government* milik pemerintah. Selain itu, pemerintah juga diharapkan dapat mendesain sistem *E-Government* yang aman dan tidak sulit untuk digunakan. Pemerintah juga perlu untuk meningkatkan sosialisasi mengenai manfaat serta kemudahan dalam memanfaatkan layanan *E-Government* sehingga masyarakat dapat memiliki pemahaman yang cukup dan bisa menggunakan layanan *E-Government* dengan mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkareem, A. K., Abdulkareem, Z. J., Ishola, A. A., & Akindele, I. T. (2022). Does e-government impact e-participation? The influence of trust in e-government. *International Review of Public Administration*, 27(2), 91–110. <https://doi.org/10.1080/12294659.2022.2071540>
- Abu Shanab, E. (2019). Predicting Trust in E-government: Two Competing Models. *Electronic Government*, 10, 1–15. <https://doi.org/10.1504/eg.2019.10015730>
- Agustina, L. (2015). Pemanfaatan Media Sosial untuk Implementasi E-Government. *Mediakom*, 13, 1–6.
- Albeshar, A. (2016). Trust as a Source of Long-Term doption of E-Government. In *Doctoral dissertation, Brunel University London* (Issue September). <http://dspace.brunel.ac.uk/handle/2438/12368>
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- APJJ. (2020). Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020*, 1–146. <https://apjii.or.id/survei>
- Assegaff, S., Andrianti, A., & Astri, L. Y. (2021). Evaluation of the Factors Influencing the Trust of Millennial Citizens in E-Government. *Journal of Physics: Conference Series*, 1898(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1898/1/012009>
- Atnan, N. (2018). Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media Lapor Di Kota Bandung. *JWP (Jurnal Wacana Politik)*, 3(2), 150. <https://doi.org/10.24198/jwp.v3i2.19883>
- Azizah, A. H. (2018). Analisis Faktor Kepercayaan Terhadap Teknologi Pada Keinginan

- Masyarakat Dalam Mengadopsi E-Voting. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 4(2), 109–115. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol4.iss2.2018.156>
- Bayonne, E., Marin-Garcia, J. A., & Alfalla-Luque, R. (2020). Partial least squares (PLS) in operations management research: Insights from a systematic literature review. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 13(3), 565–597. <https://doi.org/10.3926/JIEM.3416>
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017a). E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151–164. <https://doi.org/10.31445/jskm.2017.210202>
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017b). E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151. <https://doi.org/10.31445/jskm.2017.210202>
- Dennis, A. R., Fuller, R. M., & Valacich, J. S. (2008). Media, tasks, and communication processes: A theory of media synchronicity. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 32(3), 575–600. <https://doi.org/10.2307/25148857>
- Edwi, A. S. (2008). Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia: Prespektif Content dan Manajemen. *Seminar Nasional Informatika 2008 (SemnasIF 2008)*, 88–98.
- Ejdys, J., Ginevicius, R., Rozsa, Z., & Janoskova, K. (2019). The role of perceived risk and security level in building trust in e-government solutions. *Information Management*, 22(3), 220–236. <https://doi.org/10.15240/tul/001/2019-3-014>
- Ferdian, H. A. (2022). *Survei: Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Capai 210 Juta Orang*. <https://kumparan.com/kumparantech/survei-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-capai-210-juta-orang-1yG3iXp25Of/full>
- Firmansyah, M., Masrun, & Yudha S, I. D. K. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif

- Dan Kuantitatif. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156–159.
<https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>
- Furuholt, B., & Wahid, F. (2008). E-government Challenges and the Role of Political Leadership in Indonesia : the Case of Sragen. *41st Hawaii International Conference on System Sciences*, 1–10.
- Ghaisani, C. O., & Afifi, S. (2022). The Implementation of Digital Marketing Communication Strategy In Cultural Tourism: A Case Study in Yogyakarta. *The Indonesian Journal of Communication Studies*, 15(1), 66–86.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31315/ijcs.v15i1.7541>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares (Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0) Untuk Penelitian Kuantitatif* (2nd ed.). Badan Penerbit Undip.
- Gunawan, H., Zulkarnain, & Furwanti, A. (2019). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Informasi Publik dari Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Riau. *JURNAL TEPAK MANAJEMEN BISNIS*, XI(4), 684–697.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Thousand Oaks. In Sage.
- Hapsari, L. A., Mernisa, M., Oktamarsetyani, W., & Yustiana, I. A. (2016). *Prinsip Penelitian Dalam Bidang Pendidikan Biologi yang Menggunakan Paradigma Positivistik Kuantitatif*.
- Hardisman. (2021). *Analisis Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM) (Langkah Praktis SmartPLSTM 3.3 dengan Penerapan Pada Penelitian Kesehatan)* (1st ed.). Bintang Pustaka Madani.
- Hong, H. (2013). Government websites and social media's influence on government-public relationships. *Public Relations Review*, 39(4), 346–356.
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.07.007>

- Iswandari, B. A. (2021). Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 28(1), 115–138. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art6>
- Ivan Lilin, S. (2020). Relation of Website Quality, Trust and Intention To Use in E-Government Adoption: a Case Study of Sistem Informasi Ketenagakerjaan (Sisnaker). *Jurnal Ketenagakerjaan*, 5(3), 248–253.
- Khairunnisa, A. H., Ningrum, J. W., Huda, N., & Rini, N. (2020). Pengaruh Brand Awareness dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menyalurkan Zakat dan Donasi Melalui Tokopedia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(2), 284–293. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i2.761>
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana.
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29. <https://doi.org/10.9744/jmp.6.1.19-29>
- Lee, A., & Levy, Y. (2014). The effect of information quality on trust in e-government systems' transformation. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(1), 76–100. <https://doi.org/10.1108/TG-10-2012-0011>
- Lee, K. (2008). Opportunities For Green Marketing: Young Consumers. *International Journal of Marketing Intelligence & Planning*, 26(6), 573–586.
- Malau, R. (2011). Khalayak Media Baru. *Jurnal The Messenger*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/10.26623/themessenger.v3i1.183>
- Marryanti, S., & Nurrokhman, A. (2019). Kesiapan Data Pertanahan Menuju Pelayanan Online. *Administrasi Pertanahan Dan Tata Ruang Di Indonesia Mrnuju Modern,Digital Dan Terpercaya*, 20–34.
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian. *JURNAL TABULARASA PPS UNIMED*, 6(1), 87–97.

<https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMM.496-500.1510>

- Mayer et al. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust Author (s): Roger C . Mayer , James H . Davis and F . David Schoorman Published by: Academy of Management Stable URL : <http://www.jstor.com/stable/258792> REFERENCES Linked references are available on JSTOR f. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Munyoka, W., & Maharaj, M. S. (2019). Privacy, security, trust, risk and optimism bias in e-government use: The case of two Southern African Development Community countries. *South African Journal of Information Management*, 21(1), 1–9. <https://doi.org/10.4102/sajim.v21i1.983>
- Nawawi, M., Ilham, M., & Setiawan, I. (2019). Analisis Penguatan Sumberdaya Daerah Dalam Pelaksanaan Smart Governance Di Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 9(1), 63–74. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v9i1.320>
- Nugroho, C. (2020). *Cyber Society: Teknologi, Media Baru, dan Disrupsi Informasi*. Kencana.
- Parsaorantua, P. humisar, Pasoreh, Y., & Rondonuwu, sintje A. (2017). Implementasi teknologi informasi dan komunikasi (studi tentang web e-government di kominfo Kota Manado). *Jurnal Acta Diurna Komunikasi*, VI(3), 1–14. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/17378>
- Pemerintah Kota Balikpapan. (n.d.). *No Title*. <https://web.balikpapan.go.id/>
- Pribadi, U., Iqbal, M., & Restiane, F. (2021). Factors Affecting Trust in E-Government. *Journal of Government and Civil Society*, 5(2), 263. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v5i2.4848>
- Purwanto, A., & Susanto, T. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kepercayaan Terhadap Adopsi Layanan E-Government. In *Inform : Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Vol. 3, Issue 1). <https://doi.org/10.25139/inform.v3i1.520>
- Putra, M. T., & Afifi, S. (2022). Implementasi Organizational Social Responsibility dalam Membangun Citra BPJS Kesehatan Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Multimedia & Komunikasi*, 7(2), 73–92.

- Raman, A., & Viswanathan, A. (2011). Web Services and e-Shopping Decisions : A Study on Malaysian e-Consumer. *WINBIS*.
- Rangkuti, R., & Sulistyawati, E. (2014). Pengaruh Social Influence Dan Lifestyle Terhadap Niat Membeli Pada Carrefour. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(2), 351–365.
- Rianto, P., Afifi, S., & Hariyanti, P. (2023). *Perilaku Pencarian Informasi Covid 19 dan Implikasinya pada Strategi Komunikasi*. 10(01), 28–38.
<https://doi.org/10.22236/komunika.v10i1.10216>
- Salsabilla, A. P., & Afifi, S. (2022). Analisis Strategi Komunikasi Krisis Klinik Kesehatan Gigi di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*, 2(1), 63–80.
<https://doi.org/10.20885/cantrik.vol2.iss1.art6>
- Setiawan, A. B. (2013). Kajian Kesiapan Keamanan Informasi Instansi Pemerintah Dalam Penerapan E-Government. *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi*, 4(2), 109–126.
- Setiawan, E. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Layanan E-Government di Kabupaten Gunungkidul*. Universitas Islam Indonesia.
- Sorongan, E., & Hidayati, Q. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan E-Government Kota Balikpapan Factors That Influence the Success of the Balikpapan. *Seminastika*, 1–8.
- Souisa, H. (2020). *Berbeda-beda tapi Sama: Keberagaman Konten Televisi Indonesia*. Remotivi. <https://remotivi.or.id/amatan/653/berbeda-beda-tapi-sama-keberagaman-konten-televisi-indonesia>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Suryadharma, B., & Susanto, T. D. (2017). Faktor Penerimaan Media Sosial Instansi Pemerintah di Indonesia. *INTEGER: Journal of Information Technology*, 2(2), 1–10.
<https://doi.org/10.31284/j.integer.2017.v2i2.174>

- Suryadi, E., Darmawan, D., & Mulyadi, A. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi Dengan Pendekatan Kuantitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Suryatni, L. (2019). Pendidikan Kewarganegaraan dan Literasi Media Dalam Mencerdaskan Netizen di Media Sosial. *Mitra Manajemen*, 10(2), 79–90.
- Wahid, U. (2016). *Komunikasi Politik: Teori, Konsep, dan Aplikasi Pada Era Media Baru*. Simbiosis Rekatama Media.
- Wijaya, V. T., & Pahar, B. H. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Keamanan Privasi Terhadap Keputusan Pengguna Gojek. *BIP's JURNAL BISNIS PERSPEKTIF*, 14(1), 1–10. <https://doi.org/10.37477/bip.v14i1.241>
- Wong, D. (2017). Pengaruh Ability, Benevolence Dan Integrity Terhadap Trust, Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce: Studi Kasus Pada Pelanggan E-Commerce Di Ubm. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(2), 155–168. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i2.46>
- Yang, L., Elisa, N., & Eliot, N. (2018). Privacy and security aspects of E-government in smart cities. *Smart Cities Cybersecurity and Privacy*, 89–102. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-815032-0.00007-X>
- Yazid, T. P. (2015). Implementasi Cyber Public Relations Melalui Pengelolaan Website Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 113–190. <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JKMS/article/view/3345>
- Yohana, N., & Yazid, T. P. (2014). Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi*, 5(2), 153–168.
- Zeng, N., Liu, Y., Gong, P., Hertogh, M., & König, M. (2021). Do right PLS and do PLS right: A critical review of the application of PLS-SEM in construction management research. *Frontiers of Engineering Management*, 8(3), 356–369. <https://doi.org/10.1007/s42524-021-0153-5>
- Zulkarnain, I. (2016). *Kepercayaan Dalam Komunikasi Politik: Tinjauan Psikologi*

Komunikasi. USU Press.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

A. Data Diri Responden

1. Nama Lengkap :
2. Usia Responden :
 - a. < 18 Tahun
 - b. 18-28 Tahun
 - c. 29-39 Tahun
 - d. 40-50 Tahun
 - e. > 50 Tahun
3. Jenis Kelamin :
 - a. Perempuan
 - b. Laki-laki
4. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD/Sederajat
 - b. SMP/Sederajat
 - c. SMA/Sederajat
 - d. Diploma
 - e. S1
 - f. S2
 - g. S3
5. Pekerjaan Saat ini :
 - a. Mahasiswa/Pelajar
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Ibu Rumah Tangga
 - f. Lainnya
6. Domisili Tempat Tinggal :

- a. Balikpapan Timur
 - b. Balikpapan Barat
 - c. Balikpapan Utara
 - d. Balikpapan Selatan
 - e. Balikpapan Tengah
 - f. Balikpapan Kota
7. Berapa jam rata-rata anda menggunakan internet dalam satu hari?
- a. < 1 jam
 - b. 1-2 jam
 - c. 3-4 jam
 - d. 5-6 jam
 - e. > 6 jam
8. Apakah anda pernah menggunakan layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan?
- a. Pernah
 - b. Tidak Pernah
9. Jenis Layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan yang pernah anda gunakan
- a. Website Pemerintah Kota Balikpapan
 - b. Instagram @pemkotBPN
 - c. Facebook Pemerintah Kota Balikpapan
 - d. Twitter @PemkotBPN
 - e. iBalikpapan
 - f. Lainnya

B. Pedoman Pengisian

Telah disediakan beragam pernyataan untuk dijawab oleh anda. Setiap poin pernyataan hanya diperbolehkan untuk dijawab satu kali. Anda akan melihat lima pilihan jawaban berupa kode. Berikut rincian dari kode tersebut.

- 1. SS (Sangat Setuju)
- 2. S (Setuju)

3. N (Netral)
4. TS (Tidak Setuju)
5. STS (Sangat Tidak Setuju)

A. Kualitas Informasi						
No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Kelengkapan Informasi						
1	Saya meyakini bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan menyediakan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan saya					
2	Saya menemukan informasi yang lengkap melalui website Pemerintah Kota Balikpapan					
3	Saya menemukan informasi yang lengkap melalui media sosial Instagram resmi Pemerintah Kota Balikpapan					
4	Saya menemukan informasi yang lengkap melalui media sosial Facebook resmi Pemerintah Kota					

	Balikpapan					
5	Saya menemukan informasi yang lengkap melalui media sosial Twitter resmi Pemerintah Kota Balikpapan					
Keakuratan Informasi						
1	Saya percaya bahwa informasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Balikpapan akurat dan tidak mengandung hoax					
2	Saya percaya bahwa informasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Balikpapan sesuai dengan kenyataan					
3	Saya tidak menemukan adanya kesalahan dalam penyajian informasi pada layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan					
Penyajian Informasi						
1	Saya merasa mudah dalam menggunakan layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan					

2	Saya merasa mudah dalam memahami Informasi yang disajikan oleh layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan					
3	Saya merasa bahwa Penataan fitur pada layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan rapi dan menarik					
Ketepatan Waktu						
1	Saya merasa bahwa informasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota Balikpapan <i>up to date</i> dengan waktu ketika saya mengakses E-Government					
2	Saya merasa bahwa informasi yang tersedia pada layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan seringkali masih berupa informasi lama					

A. Keamanan & Privasi

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Jaminan Keamanan						
1	Saya percaya bahwa layanan E-Government Kota Balikpapan aman dari kejahatan siber					
2	Saya percaya bahwa informasi yang saya bagikan tidak akan disalahgunakan oleh pihak lain					
Jaminan Data						
1	Saya merasa bahwa data saya aman ketika sedang mengakses layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan					
2	Saya tidak pernah mendapatkan masalah ketika sedang memasukkan data saya pada layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan					
Kerahasiaan Data						
1	Saya tidak takut membagikan informasi pribadi saya ketika mengakses layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan					
2	Saya percaya bahwa informasi mengenai data pribadi saya dapat dijamin kerahasiaannya oleh Pemerintah Kota Balikpapan					

A. Social Influence

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Informasi yang diberikan oleh keluarga						
1	Saya mendapatkan informasi dari keluarga bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan sangat membantu dan dapat dipercaya					
2	Saya mendapatkan informasi dari keluarga bahwa layanan E-Government Kota Balikpapan memiliki informasi yang berkualitas					
3	Saya mendapatkan informasi dari keluarga bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan aman untuk diakses					
Dorongan yang Berasal dari Keluarga						
1	Pendapat dari keluarga membuat saya mempercayai E-Government Pemerintah Kota Balikpapan dan menggunakan layanannya					
Informasi yang Diberikan Oleh Teman						
1	Saya memperoleh informasi dari teman bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan sangat membantu dan dapat dipercaya					
2	Saya memperoleh informasi dari teman bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota					

	Balikpapan memiliki informasi yang berkualitas					
3	Saya memperoleh informasi dari teman bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan aman untuk diakses					
Dorongan yang berasal dari Teman						
1	Pendapat dari teman membuat saya mempercayai E-Government Pemerintah Kota Balikpapan dan menggunakan layanannya					

B. Kepercayaan Masyarakat Pada E-Government						
No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Kemampuan (ability)						
1	Saya percaya terhadap keahlian dan sumber daya yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Balikpapan					
2	Saya percaya terhadap keterampilan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Balikpapan dalam menangani E-Government					
3	Saya percaya Pemerintah Kota Balikpapan memiliki pengetahuan yang banyak mengenai E-Government					
4	Saya percaya bahwa informasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Balikpapan melalui E-Government					

	merupakan informasi yang berkualitas					
5	Saya percaya bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan mampu menyediakan sumber informasi tambahan terkait dengan kebutuhan informasi masyarakat					
Kebajikan (Benevolence)						
1	Saya percaya bahwa Pemerintah Kota Balikpapan sangat peduli dengan kesejahteraan saya					
2	Saya percaya bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan akan menyediakan layanan demi kepentingan masyarakat					
3	Saya percaya bahwa layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan tertarik pada pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat dan tidak hanya berfokus pada kepentingannya sendiri					
Integritas (Integrity)						
1	Saya percaya E-Government Pemerintah Kota Balikpapan bekerja dengan baik sesuai dengan fungsi yang telah diberikan					
2	Saya percaya bahwa E-Government					

	Pemerintah Kota Balikpapan selalu transparan dalam setiap tindakannya					
3	Saya percaya Pemerintah Kota Balikpapan berusaha keras untuk menjadi adil ketika berhubungan dengan masyarakat					
Kepercayaan Pada E-Government						
1	Saya percaya bahwa layanan e-government tidak akan melakukan tindakan yang dapat merugikan saya					
2	Saya percaya bahwa infrastruktur layanan E-Government Pemerintah Kota Balikpapan handal dan dapat bekerja dengan baik					
3	Saya percaya pada E-Government Pemerintah Kota Balikpapan					

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
XI.1	45.41	55.797	.711	.854	.911
XI.2	45.59	51.926	.794	.921	.907
XI.3	45.41	55.023	.738	.896	.910
XI.4	45.72	54.338	.750	.871	.909
XI.5	45.84	54.523	.666	.778	.913
XI.6	45.16	56.588	.597	.842	.915
XI.7	45.28	55.499	.648	.852	.913
XI.8	45.44	52.190	.815	.743	.906
XI.9	45.34	54.555	.695	.841	.911
XI.10	45.34	56.555	.631	.834	.914
XI.11	45.41	54.894	.750	.783	.910
XI.12	45.53	53.676	.732	.761	.910
XI.13	45.91	61.894	.097	.314	.936

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	18.78	11.725	.788	.773	.860
X2.2	18.66	11.652	.810	.788	.855
X2.3	18.72	12.789	.773	.735	.863
X2.4	18.69	13.125	.605	.558	.890
X2.5	18.94	14.125	.581	.460	.891
X2.6	18.88	13.210	.728	.678	.871

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	26.28	39.241	.936	.907	.961
X3.2	26.03	40.870	.849	.756	.966
X3.3	26.09	42.991	.819	.763	.968
X3.4	26.16	39.297	.905	.891	.963
X3.5	25.97	40.289	.917	.884	.962
X3.6	25.78	41.015	.895	.846	.963
X3.7	25.91	41.572	.895	.871	.964
X3.8	26.03	40.999	.809	.722	.968

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	51.72	84.918	.824	.	.976
Y2	51.75	82.774	.914	.	.975
Y3	51.66	83.072	.859	.	.976
Y4	51.78	83.596	.883	.	.975
Y5	51.63	83.984	.816	.	.976
Y6	51.75	82.387	.892	.	.975
Y7	51.50	85.226	.790	.	.977
Y8	51.59	83.797	.858	.	.976
Y9	51.69	82.931	.895	.	.975
Y10	51.78	81.531	.891	.	.975
Y11	51.63	82.306	.892	.	.975
Y12	51.72	84.080	.836	.	.976
Y13	51.66	81.007	.877	.	.975
Y14	51.69	82.867	.810	.	.977

Lampiran 3. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel Pernyataan	No. Item Pernyataan	R hitung	R tabel 5% (N=32)	Keterangan
Kualitas Informasi	1	0,711	0,3494	VALID
	2	0,794	0,3494	VALID

	3	0,738	0,3494	VALID
	4	0,750	0,3494	VALID
	5	0,666	0,3494	VALID
	6	0,597	0,3494	VALID
	7	0,648	0,3494	VALID
	8	0,815	0,3494	VALID
	9	0,695	0,3494	VALID
	10	0,631	0,3494	VALID
	11	0,750	0,3494	VALID
	12	0,732	0,3494	VALID
	13	0,097	0,3494	TIDAK VALID
Keamanan dan Privasi	1	0,788	0,3494	VALID
	2	0,810	0,3494	VALID
	3	0,773	0,3494	VALID
	4	0,605	0,3494	VALID
	5	0,581	0,3494	VALID
	6	0,728	0,3494	VALID
Social Influence	1	0,936	0,3494	VALID
	2	0,849	0,3494	VALID
	3	0,819	0,3494	VALID
	4	0,905	0,3494	VALID
	5	0,917	0,3494	VALID
	6	0,895	0,3494	VALID
	7	0,895	0,3494	VALID
	8	0,809	0,3494	VALID
Kepercayaan Pada E-Government	1	0,824	0,3494	VALID
	2	0,914	0,3494	VALID
	3	0,859	0,3494	VALID
	4	0,883	0,3494	VALID
	5	0,816	0,3494	VALID

	6	0,892	0,3494	VALID
	7	0,790	0,3494	VALID
	8	0,858	0,3494	VALID
	9	0,895	0,3494	VALID
	10	0,891	0,3494	VALID
	11	0,892	0,3494	VALID
	12	0,836	0,3494	VALID
	13	0,877	0,3494	VALID
	14	0,810	0,3494	VALID

Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.980	41

Lampiran 5. Tabulasi Data Responden Variabel Kualitas Informasi

Responden	KI1	KI2	KI3	KI4	KI5	KI6	KI7	KI8	KI9	KI10	KI11	KI12
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
6	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
8	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	3	3

9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3
11	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4
12	2	2	3	2	2	4	4	3	2	3	3	3
13	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2
14	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	3
17	3	2	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5
18	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	4
21	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
22	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2
23	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
24	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3
25	4	5	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4
27	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
31	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5
32	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
33	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
34	5	5	4	2	5	4	4	4	5	5	2	5
35	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
38	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5

39	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5
40	4	3	3	3	2	5	5	4	5	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4
43	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
44	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4
45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	3	3	4	4	2	5	5	3	4
48	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3
53	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3
54	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
55	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
56	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
57	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
58	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3
60	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	5	5	4	2	3	2	3
67	3	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	3
68	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4

69	3	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4	3
70	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4
72	4	3	3	3	4	5	5	3	5	4	3	4
73	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
74	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5
75	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4
76	5	3	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5
77	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4
79	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4
80	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	5	4	3	4	4	5	2	4	5	4	4
83	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5
84	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
85	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
86	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5
87	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
88	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4
89	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	3	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4
92	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
93	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
94	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3
95	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
96	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5
97	3	3	4	5	3	3	3	2	4	4	3	3
98	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4

99	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4
100	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	4	4	4	4	3	4	2	5	3	2	1
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5
105	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5
106	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
107	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
108	4	4	5	5	5	2	3	4	4	5	3	4
109	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
110	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4
111	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4
112	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5
113	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	3	3	4	3	2	5	5	4	2	3	3	3
116	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
117	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	3	5

Lampiran 6. Tabulasi Data Responden Variabel Keamanan dan Privasi

Responden	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1	4	5	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	3	3	3
6	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4

8	2	2	2	3	3	3
9	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	4	5	4
11	4	4	4	4	3	3
12	3	3	3	3	4	3
13	1	2	2	2	3	2
14	4	5	5	3	5	4
15	3	3	3	3	3	3
16	4	4	3	5	5	5
17	5	4	4	3	3	3
18	3	2	3	5	3	4
19	5	5	5	5	3	3
20	4	4	4	4	3	3
21	4	5	4	4	4	4
22	3	4	3	4	3	4
23	3	3	4	5	4	4
24	5	4	4	2	3	3
25	3	3	4	4	3	4
26	4	4	4	5	4	3
27	5	5	4	5	4	5
28	3	3	3	3	3	3
29	5	5	5	5	3	5
30	3	3	3	3	3	3
31	4	5	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	2	2	3
34	2	2	2	4	2	5
35	5	4	3	4	3	4
36	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5

38	4	4	4	4	4	4
39	4	4	5	5	3	5
40	4	3	4	4	3	5
41	3	4	4	3	2	5
42	3	4	4	4	2	4
43	4	5	5	5	4	4
44	4	3	4	4	4	4
45	4	4	5	5	4	5
46	4	4	4	4	4	4
47	5	5	4	4	3	5
48	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4
50	5	4	4	5	4	5
51	5	5	5	5	5	5
52	4	3	4	4	2	4
53	3	4	4	5	4	4
54	3	3	3	4	3	3
55	4	5	5	4	5	4
56	5	4	5	4	4	5
57	5	4	4	4	4	4
58	3	4	4	4	4	4
59	4	5	5	3	4	4
60	5	5	5	5	5	5
61	3	4	4	4	3	2
62	3	4	4	5	3	4
63	5	5	5	5	5	5
64	3	4	4	4	3	3
65	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	4
67	4	3	3	2	2	3

68	3	3	3	3	4	4
69	4	5	4	4	4	3
70	5	5	5	5	4	4
71	5	5	4	5	5	5
72	3	5	4	3	3	3
73	3	3	3	3	2	3
74	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4
76	2	2	2	4	1	2
77	5	5	5	5	5	5
78	4	4	5	4	5	4
79	4	4	4	4	4	4
80	2	3	3	2	3	3
81	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3
83	4	4	4	4	4	4
84	3	4	4	4	3	3
85	3	2	2	3	3	2
86	5	5	5	5	4	3
87	4	5	4	5	4	4
88	5	5	5	4	5	5
89	4	5	5	4	4	5
90	5	5	5	5	5	5
91	3	5	4	4	5	4
92	5	4	5	4	5	4
93	5	5	4	4	2	4
94	5	5	5	4	5	5
95	4	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5
97	3	3	4	4	2	2

98	5	4	5	4	4	4
99	3	4	4	4	4	4
100	4	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3
102	2	3	4	5	3	2
103	4	4	5	5	5	5
104	5	5	5	5	3	4
105	5	4	4	4	3	4
106	5	5	5	4	4	4
107	4	3	4	5	4	3
108	4	4	3	3	4	4
109	4	4	4	3	3	4
110	4	5	4	5	3	5
111	4	4	5	4	3	4
112	4	3	3	4	3	4
113	5	5	5	5	5	5
114	5	5	5	5	5	5
115	3	4	5	3	5	5
116	5	4	5	4	4	4
117	4	4	4	4	3	4

Lampiran 7. Tabulasi Data Responden Variabel *Social Influence*

Responden	SI1	SI2	SI3	SI4	SI5	SI6	SI7	SI8
1	5	5	4	5	4	5	4	4
2	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	3
6	5	4	5	5	5	5	5	5

7	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	3	3	3	3	3	2
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	5	5	5	5	5	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	2	3	3	3	3	3	3
13	1	2	3	1	2	2	2	1
14	3	4	4	3	3	4	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	5	5	4	4	4	5	4
17	4	4	3	5	4	5	5	5
18	3	3	4	2	4	4	3	3
19	4	4	4	4	4	5	4	5
20	2	2	2	2	2	3	3	3
21	4	5	4	4	4	4	4	5
22	2	2	2	2	2	2	2	2
23	3	3	3	3	3	4	4	4
24	1	2	2	2	2	2	3	3
25	4	5	4	5	5	4	5	5
26	4	5	4	3	5	5	4	4
27	5	4	4	5	5	5	5	5
28	3	3	3	3	3	3	3	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	5	5	5	3
31	4	5	4	4	5	5	4	5
32	2	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	3	5	5	3
36	5	5	5	5	5	5	5	5

37	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	3	4	5	4	4	5
41	5	5	5	5	5	5	5	4
42	4	4	4	3	4	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	5	5	5	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	4	3	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	5	5	4	5	5	4	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5
52	3	3	4	4	4	4	4	4
53	3	4	3	3	4	3	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	5	4	4	4	5
56	5	5	5	4	5	4	5	5
57	5	4	5	4	4	4	5	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	3	5	5	4	3
60	5	5	5	5	5	5	5	5
61	3	3	3	3	4	3	3	3
62	3	4	4	3	3	4	3	3
63	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	3	3	2	3	3	3

67	3	3	3	3	3	3	3	4
68	3	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	3	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	5	5	4	4	4	5
72	3	4	3	3	4	4	3	4
73	2	3	3	3	3	3	3	3
74	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5
77	2	2	2	2	3	3	3	3
78	4	5	4	5	4	5	4	5
79	3	3	4	3	3	4	5	4
80	3	3	3	3	2	2	2	2
81	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	3	3	3	4	4	4	4
83	5	4	5	5	4	4	5	5
84	4	4	3	3	4	4	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	5	4	4	4	4	4	4
87	4	3	3	4	4	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	5	4	5	4	5	4	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	3	5	3	4	3	3	4
92	5	4	5	4	4	5	4	5
93	5	4	4	5	4	4	5	5
94	3	1	1	1	3	3	3	3
95	4	5	5	4	5	4	5	5
96	4	5	5	4	4	5	4	5

97	3	3	3	4	2	2	3	2
98	5	5	5	3	3	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	2	2	3	3	4	2
101	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	2	2	2	4	4	4	4
103	5	5	5	5	5	5	5	5
104	4	5	5	4	5	5	5	4
105	4	5	5	4	4	5	4	4
106	5	4	4	5	4	4	4	4
107	3	4	4	5	5	4	4	4
108	4	4	4	4	4	3	5	5
109	4	4	4	4	4	4	4	5
110	5	4	5	4	5	4	5	4
111	4	3	4	5	4	4	5	5
112	5	5	5	4	4	4	4	5
113	4	4	4	4	3	3	3	3
114	5	5	5	5	5	5	5	5
115	3	3	4	4	3	4	4	4
116	5	5	4	4	4	4	5	5
117	4	4	3	4	4	4	4	4

Lampiran 8. Tabulasi Data Responden Variabel Kepercayaan Masyarakat Pada E-Government

Responden	K M1	K M2	K M3	K M4	K M5	K M6	K M7	K M8	K M9	KM 10	KM 11	KM 12	KM 13	KM 14
1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
11	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
13	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3
14	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4
17	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3
18	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
22	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
26	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
27	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
31	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
43	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
44	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5
45	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
50	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
55	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
56	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
57	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	2	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4
67	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
68	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
69	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5
72	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5
73	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
76	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
78	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
79	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
80	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
83	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5
84	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
85	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
86	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3
87	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5
92	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5
93	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4

94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5
96	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
97	3	2	3	3	2	5	4	4	4	3	4	3	3	4
98	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4
101	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
102	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5
105	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4
106	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
107	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
108	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
109	4	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4
110	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
111	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3
112	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
116	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4
117	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 9. Tabel Frekuensi Jawaban Responden

Tabel Jawaban Pernyataan KI1

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	35	29,9%

Setuju	63	53,8%
Netral	18	15,4%
Tidak Setuju	1	0,9%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KI2

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	35	29,9%
Setuju	52	44,4%
Netral	26	22,2%
Tidak Setuju	4	3,4%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KI3

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	35	29,9%
Setuju	58	49,6%
Netral	23	19,7%
Tidak Setuju	1	0,9%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KI4

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	25	21,4%

Setuju	34	29,1%
Netral	50	42,7%
Tidak Setuju	7	6%
Sangat Tidak Setuju	1	0,9%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KI5

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	27	23,1%
Setuju	37	31,6%
Netral	39	33,3%
Tidak Setuju	12	10,3%
Sangat Tidak Setuju	2	1,7%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KI6

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	49	41,9%
Setuju	55	47%
Netral	11	9,4%
Tidak Setuju	2	1,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KI7

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	52	44,4%

Setuju	50	42,7%
Netral	13	11,1%
Tidak Setuju	2	1,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KI8

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	27	23,1%
Setuju	57	48,7%
Netral	27	23,1%
Tidak Setuju	5	4,3%
Sangat Tidak Setuju	1	0,9%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KI9

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	43	36,8%
Setuju	56	47,9%
Netral	12	10,3%
Tidak Setuju	6	5,1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KI10

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	41	35%

Setuju	59	50,4%
Netral	18	13,7%
Tidak Setuju	1	0,9%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KI11

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	30	25,6%
Setuju	55	47%
Netral	28	23,9%
Tidak Setuju	4	3,4%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KI12

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	39	33,3%
Setuju	51	43,6%
Netral	24	20,5%
Tidak Setuju	2	1,7%
Sangat Tidak Setuju	1	0,9%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KP1

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	36	30,8%

Setuju	42	35,9%
Netral	33	28,2%
Tidak Setuju	5	4,3%
Sangat Tidak Setuju	1	0,9%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KP2

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	40	34,2%
Setuju	45	38,5%
Netral	26	22,2%
Tidak Setuju	6	5,1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KP3

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	38	32,5%
Setuju	52	44,4%
Netral	22	18,8%
Tidak Setuju	5	4,3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KP4

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	36	30,8%

Setuju	53	45,3%
Netral	23	19,7%
Tidak Setuju	5	4,3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KP5

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	26	22,2%
Setuju	38	32,5%
Netral	43	36,8%
Tidak Setuju	9	7,7%
Sangat Tidak Setuju	1	0,9%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KP6

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	32	27,4%
Setuju	50	42,7%
Netral	29	24,8%
Tidak Setuju	6	5,1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan SI1

Jawaban Responden	Jumlah	Dalam Bentuk Persen
Sangat Setuju	28	23,9%

Setuju	53	45,3%
Netral	29	24,8%
Tidak Setuju	5	4,3%
Sangat Tidak Setuju	2	1,7%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan SI2

Jawaban Responden	Jumlah	Bentuk Persen
Sangat Setuju	33	28,2%
Setuju	51	43,6%
Netral	25	21,4%
Tidak Setuju	7	6%
Sangat Tidak Setuju	1	0,9%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan SI3

Jawaban Responden	Jumlah	Bentuk Persen
Sangat Setuju	33	28,2%
Setuju	49	41,9%
Netral	28	23,9%
Tidak Setuju	6	5,1%
Sangat Tidak Setuju	1	0,9%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan SI4

Jawaban Responden	Jumlah	Bentuk Persen
Sangat Setuju	31	26,5%

Setuju	48	41%
Netral	29	24,8%
Tidak Setuju	7	6%
Sangat Tidak Setuju	2	1,7%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan SI5

Jawaban Responden	Jumlah	Bentuk Persen
Sangat Setuju	32	27,4%
Setuju	56	47,9%
Netral	22	18,8%
Tidak Setuju	7	6%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan SI6

Jawaban Responden	Jumlah	Bentuk Persen
Sangat Setuju	35	29,9%
Setuju	55	47%
Netral	22	18,8%
Tidak Setuju	5	4,3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan SI7

Jawaban Responden	Jumlah	Bentuk Persen
Sangat Setuju	36	30,8%

Setuju	51	43,6%
Netral	27	23,1%
Tidak Setuju	3	2,6%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan SI8

Jawaban Responden	Jumlah	Bentuk Persen
Sangat Setuju	39	33,3%
Setuju	47	40,2%
Netral	25	21,4%
Tidak Setuju	5	4,3%
Sangat Tidak Setuju	1	0,9%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KM1

Jawaban Responden	Jumlah	Bentuk Persen
Sangat Setuju	43	36,8%
Setuju	60	51,3%
Netral	13	11,1%
Tidak Setuju	1	0,9%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KM2

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	37	31,6%

Setuju	59	50,4%
Netral	19	16,2%
Tidak Setuju	2	1,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KM3

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	44	37,6%
Setuju	57	48,7%
Netral	15	12,8%
Tidak Setuju	1	0,9%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KM4

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	44	37,6%
Setuju	55	47%
Netral	18	15,4%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KM5

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	42	35,9%

Setuju	56	47,9%
Netral	17	14,5%
Tidak Setuju	2	1,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KM6

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	37	31,6%
Setuju	56	47,9%
Netral	23	19,7%
Tidak Setuju	1	0,9%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KM7

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	50	42,7%
Setuju	53	45,3%
Netral	14	12%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KM8

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	45	38,5%

Setuju	53	45,3%
Netral	19	16,2%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KM9

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	40	34,2%
Setuju	58	49,6%
Netral	19	16,2%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KM10

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	42	35,9%
Setuju	43	36,8%
Netral	30	25,6%
Tidak Setuju	2	1,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KM11

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	40	34,2%

Setuju	55	47%
Netral	22	18,8%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KM12

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	39	33,3%
Setuju	57	48,7%
Netral	20	17,1%
Tidak Setuju	1	0,9%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KM13

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	39	33,3%
Setuju	57	48,7%
Netral	19	16,2%
Tidak Setuju	2	1,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%

Tabel Jawaban Pernyataan KM14

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	46	39,3%

Setuju	54	46,2%
Netral	16	13,7%
Tidak Setuju	1	0,9%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	117	100%