Jurnal Wacana Kinerja
Volume 29 | Nomor 2 | November 2026
DOI: 10.31845/jwk.v29i2.1085
p-issn: 1411-4917; e-issn: 2620-9063
http://jwk.lan.go.id

Penerimaan Layanan Publik Digital di Kota Bogor: Analisis *Extended Technology Acceptance Model*

Acceptance of Digital Public Services in Bogor City: An Extended Technology Acceptance Model Analysis

Muhammad Iqbal[1] dan Rudy Sutanto[2]

[1]*Sekolah Tinggi Intelijen Negara*
Sumur Batu, Kec. Babakan Madang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat, Indonesia
Telp. dan Faks. 0251-8271471

[2]*Universitas Pertahanan*
Kawasan IPSC Sentul, Jalan Anyar, Kec. Citeureup, Kabupaten Bogor, Jawa Barat, Indonesia
Telp. 021-87951555 dan Faks. 021- 29618761 / 021-29618764

(Diterima 07/08/26; Direvisi 02/09/26; Disetujui 24/09/2026)

Abstract

This study analyzes the factors influencing citizens' reluctance to use digital public services through an Extended Technology Acceptance Model. A quantitative approach was employed using survey data collected from 100 respondents in Bogor City. The data were obtained through questionnaires and analyzed in Stata using path analysis based on structural equation modeling. The proposed model examined the effects of digital literacy, perceived ease of use, perceived usefulness, trust, and perceived risk on behavioral intention and the actual use of digital public services. The results show that digital literacy positively affects perceived ease of use and perceived usefulness. Perceived ease of use, perceived usefulness, and trust positively influence behavioral intention, whereas perceived risk has a negative effect. Behavioral intention also positively affects actual use. Trust emerges as the strongest determinant of citizens' intention to use digital services. These findings indicate that successful e-Government implementation depends not only on technological convenience but also on service reliability, data protection, digital literacy, and the government's ability to provide clear and consistent service follow-up.

Keywords: *e-Government, digital public services, Technology Acceptance Model (TAM), trust, digital literacy.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keengganan masyarakat menggunakan layanan publik digital melalui pendekatan *Extended Technology Acceptance Model*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 100 responden di Kota Bogor. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan Stata dengan analisis jalur berbasis Structural Equation Modeling. Model penelitian menguji pengaruh literasi digital, persepsi kemudahan,

[1] Email: muhiqbal@stin.ac.id

persepsi kemanfaatan, kepercayaan, dan persepsi risiko terhadap niat penggunaan serta penggunaan aktual layanan publik digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dan kemanfaatan. Persepsi kemudahan, kemanfaatan, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan, sedangkan persepsi risiko berpengaruh negatif. Niat penggunaan juga berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual. Kepercayaan merupakan faktor yang paling kuat dalam membentuk niat masyarakat menggunakan layanan digital. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-Government tidak hanya bergantung pada kemudahan teknologi, tetapi juga pada keandalan layanan, perlindungan data, literasi digital, dan kepastian tindak lanjut pemerintah.

Kata Kunci: *e-Government*, layanan publik digital, model penerimaan teknologi (TAM), kepercayaan, literasi digital.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu agenda utama reformasi administrasi publik di Indonesia. Melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah mendorong pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, keterpaduan, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Kebijakan tersebut memperoleh landasan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang percepatan transformasi digital dan keterpaduan layanan digital nasional. Digitalisasi pelayanan publik dengan demikian tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga dengan perubahan proses kerja pemerintahan dan hubungan pelayanan antara pemerintah dan masyarakat (Republik Indonesia, 2018, 2023).

Perkembangan *e-Government* di Indonesia menunjukkan kemajuan dari sisi kelembagaan, infrastruktur, dan penyediaan layanan digital. Hasil Evaluasi SPBE Tahun 2024 terhadap 615 instansi pusat dan pemerintah daerah menunjukkan bahwa Indeks SPBE Nasional mencapai 3,12 dari skala 5 dengan predikat "Baik", meningkat dari 2,79 pada tahun sebelumnya dan melampaui target RPJMN 2020–2024 sebesar 2,60 (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2025). Perkembangan tersebut juga tercermin pada tingkat global. *United Nations E-Government Survey 2024* menempatkan Indonesia pada peringkat ke-64 dari 193 negara dengan nilai *e-Government Development Index* sebesar 0,7991 dan untuk pertama kalinya masuk dalam kelompok *very high EGDI* (United Nations, 2024). Pada saat yang sama, ekspansi digitalisasi pemerintahan telah menghasilkan lebih dari 27.000 aplikasi di tingkat pemerintah pusat dan daerah, meskipun banyaknya aplikasi tersebut juga menunjukkan tantangan fragmentasi dan kebutuhan integrasi layanan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2024). Dari sisi pengguna, akses masyarakat terhadap teknologi semakin luas, dengan 72,78 persen penduduk Indonesia telah mengakses internet pada 2024, meningkat dari 69,21 persen pada 2023 (Badan Pusat Statistik, 2025). Capaian tersebut menunjukkan bahwa fondasi kelembagaan, layanan, dan akses digital semakin berkembang, tetapi belum dengan sendirinya menjamin bahwa layanan publik digital akan digunakan secara optimal oleh masyarakat.

Meskipun demikian, peningkatan ketersediaan layanan dan akses internet tidak selalu diikuti oleh penggunaan layanan digital secara optimal. Sebagian masyarakat masih memilih pelayanan tatap muka, meminta bantuan pihak lain, atau tidak melanjutkan proses ketika menghadapi kendala teknis. Keberadaan aplikasi, situs web, atau platform layanan tidak secara otomatis menghasilkan penerimaan masyarakat. Keberhasilan *e-Government*

karena itu tidak cukup dinilai berdasarkan jumlah sistem yang dikembangkan, tetapi juga berdasarkan kesediaan masyarakat untuk menerima, menggunakan, dan menggunakan kembali layanan tersebut (Aleisa, 2024; Dwivedi *et al*., 2017; Van de Walle *et al*., 2018).

Keengganan masyarakat menggunakan layanan publik digital dapat dipengaruhi oleh penilaian terhadap manfaat dan kemudahan teknologi. Technology Acceptance Model menjelaskan bahwa penerimaan teknologi terutama ditentukan oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (Aleisa, 2024; Nguyen *et al*., 2024). Masyarakat cenderung menerima layanan digital ketika teknologi tersebut dinilai mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya, dan mempermudah penyelesaian urusan administratif. Sebaliknya, prosedur yang rumit, navigasi yang sulit, instruksi yang tidak jelas, atau gangguan sistem dapat menurunkan niat penggunaan meskipun layanan telah tersedia.

Namun, dua variabel utama Technology Acceptance Model (TAM) belum sepenuhnya mampu menjelaskan penerimaan teknologi dalam konteks pelayanan publik. Penggunaan *e-Government* melibatkan hubungan kelembagaan antara warga negara dan pemerintah, termasuk penyerahan data pribadi, pengambilan keputusan administratif, serta ketergantungan terhadap kemampuan pemerintah dalam menjaga keamanan dan menindaklanjuti permohonan. Karena itu, kepercayaan dan persepsi risiko menjadi faktor penting dalam keputusan masyarakat menggunakan layanan digital. Kepercayaan mencerminkan keyakinan bahwa pemerintah dan sistem yang digunakan mampu memberikan pelayanan secara kompeten, aman, dan dapat diandalkan. Sedangkan persepsi risiko berkaitan dengan kekhawatiran terhadap kebocoran data, kesalahan transaksi, kegagalan sistem, serta ketidakpastian hasil pelayanan (Distel *et al*., 2022; Gupta *et al*., 2024; Nguyen *et al*., 2024).

Literasi digital juga memengaruhi kemampuan masyarakat dalam menerima layanan publik digital. Individu dengan literasi digital yang memadai relatif lebih mampu memahami prosedur, menilai informasi, mengatasi kendala teknis, serta menggunakan fitur pelayanan secara mandiri. Sebaliknya, keterbatasan pengetahuan dan keterampilan digital dapat membuat layanan yang secara teknis mudah tetap dianggap rumit oleh sebagian pengguna. AbdulKareem dan Oladimeji (2024) menunjukkan bahwa literasi digital berperan dalam memperkuat hubungan antara kepercayaan dan penerimaan *e-Government*. Dengan demikian, penerimaan layanan publik digital dibentuk oleh interaksi antara karakteristik sistem, kepercayaan terhadap pemerintah, persepsi risiko, dan kapasitas pengguna (Mesa, 2023).

Sejumlah penelitian terdahulu telah menggunakan TAM untuk menganalisis penerimaan *e-Government* di Indonesia. Akan tetapi, sebagian penelitian lebih banyak berfokus pada pengguna yang telah menggunakan satu layanan tertentu dan menempatkan niat penggunaan sebagai indikator utama penerimaan. Pendekatan tersebut belum sepenuhnya menjelaskan masyarakat yang mengetahui keberadaan layanan tetapi tidak menggunakannya, pernah menggunakan kemudian berhenti, atau tetap memilih pelayanan tatap muka. Pamungkas *et al*. (2024) menunjukkan bahwa hubungan antara kemanfaatan, kemudahan, kepercayaan, dan risiko dapat menghasilkan temuan yang berbeda sesuai dengan karakteristik layanan dan kelompok pengguna. Hal tersebut menunjukkan perlunya model yang lebih kontekstual dalam menjelaskan penerimaan layanan publik digital (Aleisa, 2024; Nguyen *et al*., 2024).

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menggunakan Extended Technology Acceptance Model dengan mengintegrasikan *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, kepercayaan, persepsi risiko, dan literasi digital. Pengembangan tersebut diperlukan untuk menjelaskan keengganan masyarakat secara lebih komprehensif, bukan hanya sebagai akibat keterbatasan teknologi, tetapi juga sebagai hasil penilaian terhadap pemerintah, keamanan sistem, dan kemampuan pengguna. Penelitian ini bertujuan

menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat masyarakat menggunakan layanan publik digital serta menjelaskan mengapa sebagian masyarakat tetap memilih pelayanan konvensional. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan studi penerimaan *e-Government* dan menjadi dasar perbaikan layanan publik digital yang lebih mudah, aman, tepercaya, dan inklusif (Aleisa, 2024; Gupta *et al*., 2024).

2. TINJAUAN TEORETIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

2.1 *e-Government* dan Penerimaan Layanan Publik Digital

e-Government merujuk pada pemanfaatan teknologi digital oleh pemerintah untuk menyediakan informasi, menyelenggarakan transaksi administratif, dan membangun interaksi pelayanan dengan masyarakat. Pemanfaatan teknologi tersebut tidak hanya memindahkan pelayanan dari kanal tatap muka ke kanal daring, tetapi juga dapat mengubah proses kerja, pola koordinasi, serta hubungan antara pemerintah dan warga negara. Karena itu, keberhasilan *e-Government* tidak cukup diukur dari ketersediaan aplikasi atau jumlah layanan yang telah didigitalisasi, tetapi juga dari kesediaan masyarakat untuk menerima dan menggunakannya secara berkelanjutan (Carter *et al*., 2016; Dwivedi *et al*., 2017).

Keberhasilan suatu layanan digital tidak semata-mata ditentukan oleh tersedianya infrastruktur dan berfungsinya sistem secara teknis dari perspektif penyedia layanan, tetapi juga oleh sejauh mana masyarakat menerima, memahami, dan bersedia menggunakan layanan tersebut. Suatu layanan dapat dinilai berhasil dari sisi penyedia karena telah memenuhi aspek teknis dan operasional, namun belum tentu dipandang bermanfaat, mudah digunakan, atau sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dalam praktiknya, sebagian masyarakat masih memilih pelayanan tatap muka, memanfaatkan bantuan pihak lain, atau bahkan menghentikan proses layanan digital ketika menghadapi kesulitan dalam penggunaannya. Layanan publik digital dalam penelitian ini mencakup aplikasi, situs web, atau platform daring pemerintah yang digunakan untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan, kesehatan, perpajakan, perizinan, pengaduan masyarakat, dan layanan administratif lainnya. Fenomena tidak digunakannya layanan digital (*non-use*) juga dapat dipengaruhi oleh kebiasaan menggunakan kanal konvensional, keterbatasan keterampilan, pengalaman negatif, dan ketidakjelasan manfaat layanan digital (Van de Walle *et al*., 2018).

Literatur mengenai penerimaan *e-Government* mengidentifikasi faktor teknologi, individual, sosial, dan institusional sebagai penentu perilaku pengguna. Tinjauan sistematis yang dilakukan Aleisa (2024) memperlihatkan bahwa TAM dan *Unified Theory of Acceptance* and *Use of Technology* merupakan dua pendekatan yang paling banyak digunakan. Namun, kajian tersebut juga menunjukkan bahwa kepercayaan, keamanan, norma sosial, serta kemampuan pengguna sering kali sama pentingnya dengan karakteristik teknologinya. Dengan demikian, analisis mengenai keengganan masyarakat menggunakan layanan digital perlu melampaui lebih tinggi dari sekadar pertanyaan tentang ketersediaan layanan. Analisis juga perlu mempertimbangkan bagaimana masyarakat menilai teknologi, penyelenggara layanan, risiko yang mungkin dihadapi, serta kemampuan dan kesiapan mereka dalam menggunakan sistem tersebut.

2.2 Technology Acceptance Model dan Pengembangannya dalam *e-Government*

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan untuk menjelaskan bagaimana keyakinan individu terhadap teknologi membentuk penerimaan dan perilaku penggunaannya. TAM menempatkan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* sebagai dua konstruk utama yang memengaruhi niat menggunakan teknologi. *Perceived usefulness* menunjukkan tingkat keyakinan bahwa suatu teknologi dapat meningkatkan efektivitas atau kinerja pengguna, sedangkan *perceived ease of use* menggambarkan keyakinan bahwa teknologi dapat digunakan tanpa usaha yang berlebihan (Davis, 1989).

Dalam model tersebut, teknologi yang mudah digunakan cenderung dinilai lebih bermanfaat. Kemudahan dan kemanfaatan selanjutnya membentuk *behavioral intention*, yaitu kesediaan atau rencana seseorang untuk menggunakan teknologi. Niat tersebut dipandang sebagai prediktor terdekat dari penggunaan aktual. TAM memiliki struktur yang sederhana dan dapat diterapkan pada beragam teknologi, sehingga tetap banyak digunakan dalam penelitian penerimaan layanan digital pemerintah (Aleisa, 2024; Nguyen *et al*., 2024).

Meskipun demikian, layanan publik digital memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan teknologi komersial maupun sistem informasi organisasi. Dalam konteks layanan publik, masyarakat tidak hanya menggunakan teknologi, tetapi juga menyerahkan data pribadi kepada institusi pemerintah, bergantung pada keputusan administratif yang dihasilkan melalui sistem, serta sering kali memiliki pilihan yang terbatas terhadap penyedia layanan. Kondisi tersebut memunculkan dimensi kepercayaan, persepsi risiko, keamanan data, dan kemampuan digital yang tidak sepenuhnya tercakup dalam TAM dasar. Model penerimaan yang hanya berfokus pada persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpotensi menyederhanakan kompleksitas hubungan antara masyarakat sebagai pengguna dan pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik digital (Dwivedi *et al*., 2017; Gupta *et al*., 2024).

2.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan

Perceived ease of use merupakan penilaian masyarakat mengenai seberapa mudah suatu layanan publik digital dipelajari dan digunakan. Kemudahan dapat tercermin dari kejelasan petunjuk, kesederhanaan navigasi, kemudahan registrasi, keterbacaan informasi, serta kemampuan pengguna menyelesaikan proses tanpa bantuan pihak lain. Sistem yang dianggap rumit akan meningkatkan beban kognitif dan mendorong pengguna kembali kepada pelayanan tatap muka.

Dalam TAM, persepsi kemudahan memengaruhi persepsi kemanfaatan karena teknologi yang lebih mudah digunakan memungkinkan manfaatnya diperoleh dengan usaha yang lebih rendah (Davis, 1989). Dalam konteks *e-Government*, hubungan ini relevan karena manfaat seperti penghematan waktu dan biaya hanya dapat dirasakan apabila masyarakat mampu menyelesaikan prosedur digital. Penelitian Nguyen *et al*., (2024) menunjukkan bahwa kemudahan berperan dalam membentuk evaluasi positif masyarakat terhadap layanan *e-Government*. Penelitian Rohida dan Resa (2026) dalam konteks layanan publik tingkat desa juga menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan layanan digital.

Kemudahan dapat pula memengaruhi niat penggunaan secara langsung. Ketika registrasi, pengunggahan dokumen, autentikasi, dan penelusuran status layanan dipersepsikan sederhana, ketidakpastian pengguna berkurang dan kesediaan menggunakan sistem meningkat. Berdasarkan argumentasi tersebut, hipotesis berikut diajukan:

H1: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan layanan publik digital.

H2: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap niat masyarakat menggunakan layanan publik digital.

2.4 Persepsi Kemanfaatan

Perceived usefulness menggambarkan keyakinan masyarakat bahwa layanan publik digital memberikan manfaat nyata dibandingkan saluran pelayanan konvensional. Manfaat tersebut dapat berupa penghematan waktu dan biaya, fleksibilitas akses, pengurangan antrean, kemudahan memperoleh informasi, serta peningkatan kecepatan penyelesaian pelayanan. Masyarakat cenderung menerima layanan ketika keuntungan tersebut dapat dirasakan secara langsung dan tidak dibatalkan oleh prosedur tambahan secara luring.

Persepsi kemanfaatan merupakan salah satu variabel bebas penerimaan teknologi yang paling konsisten. Nguyen *et al*. (2024) memperlihatkan bahwa kemanfaatan berperan penting dalam penggunaan *e-Government* di Vietnam. Dalam konteks Indonesia, Rohida dan Resa (2026) menemukan bahwa persepsi kemanfaatan meningkatkan niat masyarakat menggunakan chatbot pelayanan publik. Penelitian Pamungkas *et al*. (2024), meskipun menemukan arah hubungan yang tidak seluruhnya sesuai dengan dugaan awal, juga menunjukkan bahwa kemanfaatan tetap merupakan komponen penting dalam menjelaskan penerimaan layanan administrasi kependudukan digital.

Keengganan dapat muncul ketika masyarakat tidak melihat perbedaan yang berarti antara kanal digital dan kanal konvensional. Apabila pengguna masih harus menyerahkan dokumen secara langsung, menunggu verifikasi tanpa kepastian, atau mengulangi proses pada kantor pelayanan, manfaat layanan digital menjadi kurang meyakinkan. Oleh karena itu, hipotesis yang dirumuskan adalah:

H3: Persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap niat masyarakat menggunakan layanan publik digital.

2.5 Kepercayaan terhadap Layanan Publik Digital

Kepercayaan merupakan keyakinan bahwa pemerintah dan sistem digital yang dikelolanya memiliki kompetensi, integritas, dan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara dapat diandalkan. Kepercayaan dalam *e-Government* tidak hanya ditujukan kepada teknologinya, tetapi juga kepada institusi pemerintah yang mengumpulkan data, memproses permohonan, dan mengambil keputusan administratif. Masyarakat harus percaya bahwa informasi yang disampaikan akurat, permohonan akan ditindaklanjuti, dan data pribadi tidak digunakan di luar tujuan pelayanan.

Kepercayaan menjadi penting karena transaksi digital mengurangi interaksi langsung yang biasanya memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk meminta penjelasan atau memastikan status permohonan. Sihotang *et al*. (2023) menemukan bahwa kepercayaan memperkuat penerimaan layanan elektronik pemerintah di Indonesia. Penelitian Al-Kautsar Maktub *et al*. (2025) mengenai aplikasi Jakarta Kini juga menunjukkan bahwa kepercayaan kepada pemerintah memengaruhi niat dan perilaku penggunaan. Pada tingkat yang lebih luas, analisis terhadap 68 penelitian memperlihatkan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah, internet, serta sistem *e-Government* berkaitan erat dengan niat masyarakat menggunakan layanan tersebut (Gupta *et al*., 2024).

Kepercayaan yang rendah dapat menyebabkan masyarakat meragukan keabsahan hasil pelayanan, keamanan informasi, atau kemampuan pemerintah menangani gangguan sistem. Keraguan tersebut dapat bertahan meskipun layanan dipandang mudah dan bermanfaat. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah:

H4: Kepercayaan terhadap layanan publik digital berpengaruh positif terhadap niat masyarakat menggunakannya.

2.6 Persepsi Risiko

Persepsi risiko menunjukkan kemungkinan kerugian atau konsekuensi negatif yang diperkirakan masyarakat ketika menggunakan layanan publik digital. Risiko tersebut dapat mencakup kebocoran data pribadi, penyalahgunaan identitas, kesalahan pengisian, kegagalan transaksi, ketidakpastian hasil, serta kesulitan memperoleh penyelesaian ketika terjadi masalah. Distel *et al*. (2022) menegaskan bahwa risiko *e-Government* bersifat multidimensional karena dapat berasal dari teknologi, institusi, maupun lingkungan sosial pengguna.

Berbeda dari kepercayaan yang berangkat dari harapan positif, persepsi risiko menekankan kemungkinan terjadinya kerugian. Munyoka dan Maharaj (2019) menemukan bahwa kekhawatiran terhadap privasi, keamanan, dan risiko memengaruhi pemanfaatan *e-Government*. Gupta *et al*. (2024) juga menunjukkan bahwa persepsi risiko menurunkan kepercayaan terhadap *e-Government* dan melalui kepercayaan tersebut, mengurangi niat penggunaan. Akan tetapi, hasil penelitian di Indonesia belum sepenuhnya konsisten. Pamungkas *et al*. (2024), misalnya, memperoleh hubungan yang berbeda dari arah teoretis yang diperkirakan dalam penerimaan layanan KLAMPID.

Ketidakkonsistenan tersebut memperlihatkan bahwa masyarakat dapat menilai risiko secara berbeda sesuai dengan jenis layanan, sensitivitas data, pengalaman sebelumnya, dan alternatif pelayanan yang tersedia. Untuk layanan yang membutuhkan data kependudukan atau dokumen pribadi, risiko dapat menjadi hambatan yang lebih kuat daripada layanan yang hanya menyediakan informasi. Berdasarkan pertimbangan tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H5: Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap niat masyarakat menggunakan layanan publik digital.

2.7 Literasi Digital

Literasi digital mengacu pada kemampuan individu untuk mengakses, memahami, mengevaluasi, dan menggunakan teknologi digital secara efektif. Dalam konteks pelayanan publik, literasi digital mencakup kemampuan memahami instruksi, menyiapkan dokumen elektronik, mengelola akun dan kata sandi, mengenali informasi yang sah, serta menyelesaikan masalah teknis sederhana. Literasi digital karena itu berbeda dari kepemilikan perangkat atau akses internet semata.

Kesenjangan digital tidak hanya terjadi pada tingkat akses, tetapi juga pada keterampilan dan kemampuan memperoleh manfaat dari teknologi. Mesa (2023) menunjukkan bahwa pendidikan dan kompetensi digital berkaitan dengan penggunaan *e-Government* serta kepercayaan terhadap pelayanan publik. AbdulKareem dan Oladimeji (2024) menemukan bahwa literasi digital memperkuat hubungan kepercayaan dengan persepsi kemanfaatan dan kemudahan layanan *e-Government*. Pengguna dengan

kemampuan digital yang lebih baik cenderung lebih mampu memahami fungsi layanan dan mengatasi hambatan penggunaan.

Penelitian Meitania *et al*. (2026) memberikan temuan yang lebih spesifik dalam konteks Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital tidak berpengaruh secara langsung terhadap niat adopsi, tetapi berpengaruh secara tidak langsung melalui persepsi kemudahan penggunaan dan kemanfaatan teknologi. Temuan ini mengindikasikan bahwa literasi digital tidak selalu menjadi prediktor langsung niat adopsi, melainkan dapat berperan dalam membentuk persepsi dan evaluasi masyarakat terhadap teknologi. Peningkatan literasi digital perlu disertai dengan upaya memastikan bahwa layanan digital mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Oleh sebab itu, penelitian ini mengajukan hipotesis:

H6: Literasi digital berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan layanan publik digital.

H7: Literasi digital berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan layanan publik digital.

2.8 Niat Penggunaan dan Penggunaan Aktual

Behavioral intention menggambarkan kesediaan, rencana, atau kecenderungan individu untuk menggunakan layanan publik digital pada masa mendatang. Dalam penelitian penerimaan teknologi, niat dipandang sebagai prediktor proksimal dari perilaku penggunaan aktual (Davis, 1989). Masyarakat dengan niat yang kuat lebih mungkin mencoba, mengulangi, dan merekomendasikan penggunaan layanan.

Namun, niat dan penggunaan aktual tidak selalu identik. Seseorang dapat mengakui bahwa layanan digital bermanfaat dan menyatakan kesediaan menggunakannya, tetapi tetap mendatangi kantor pelayanan karena menghadapi kendala keterampilan, tidak memiliki dokumen elektronik, mengalami kegagalan sistem, atau membutuhkan kepastian dari petugas. Kajian nonadopsi memperlihatkan bahwa preferensi terhadap pelayanan konvensional dapat bertahan meskipun masyarakat telah mengetahui keberadaan layanan digital (Van de Walle *et al*., 2018).

Al-Kautsar Maktub *et al*. (2025) menunjukkan bahwa niat merupakan penjelas penting perilaku penggunaan aplikasi JAKI. Membedakan kedua konstruk tersebut membantu mengidentifikasi kesenjangan antara evaluasi positif terhadap layanan dan perilaku nyata. Dengan demikian, hipotesis terakhir adalah:

H8: Niat menggunakan layanan publik digital berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual.

2.9 Penelitian Sebelumnya, Kesenjangan Penelitian, dan Kebaruan

Penelitian penerimaan *e-Government* selama satu dekade terakhir memperlihatkan keragaman model, konteks, dan hasil. Ringkasan penelitian yang paling relevan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Penelitian Sebelumnya tentang Penerimaan *e-Government*

Peneliti	Konteks dan pendekatan	Temuan utama	Keterbatasan yang relevan
Carter *et al*. (2016)	Perbandingan pengguna layanan daring pemerintah di Amerika Serikat dan Inggris	Kemanfaatan, kepercayaan, serta pengalaman pengguna memengaruhi penerimaan layanan	Dilakukan pada negara dengan kapasitas digital relatif maju
Dwivedi *et al*. (2017)	Pengembangan UMEGA menggunakan data masyarakat di India	Model khusus *e-Government* lebih baik daripada menerapkan model adopsi umum secara langsung	Belum menempatkan literasi digital sebagai faktor individual
Van de Walle *et al*. (2018)	Nonpengguna layanan publik digital di Latvia	Nonadopsi dipengaruhi kebiasaan, keterampilan, kebutuhan bantuan, dan preferensi kanal	Berfokus pada nonpengguna dan tidak menguji model TAM terintegrasi
Munyoka dan Maharaj (2019)	Pengguna *e-Government* di Zambia dan Zimbabwe	Privasi, keamanan, kepercayaan, dan risiko memengaruhi penggunaan	Tidak mengintegrasikan kemanfaatan, kemudahan, dan literasi digital
Sabani (2021)	Adopsi *e-Government* oleh masyarakat Indonesia dengan *extended* UTAUT	Transparansi menjadi faktor kuat dalam adopsi	Tidak menguji kelompok nonpengguna dan kesenjangan niat–perilaku
Sihotang *et al*. (2023)	Adopsi layanan pemerintah selama pandemi di Indonesia	Kepercayaan memperkuat pengaruh faktor pendorong adopsi	Konteks pandemi membatasi penerapan pada kondisi pelayanan normal
AbdulKareem dan Oladimeji (2024)	Penerimaan layanan *e-Filing* dengan TAM	Kepercayaan membentuk kemanfaatan dan kemudahan; literasi digital berperan sebagai moderator	Hanya meneliti pengguna satu layanan dan tidak mengukur penggunaan aktual secara terpisah
Pamungkas *et al*. (2024)	*Extended* TAM pada layanan KLAMPID di Surabaya	Model menjelaskan sekitar 60% variasi niat; beberapa hubungan menunjukkan arah yang tidak terduga	Berfokus pada satu layanan administrasi kependudukan
Al-Kautsar Maktub *et al*. (2025)	UMEGA yang diperluas pada aplikasi JAKI	Kapasitas pemerintah, kualitas, kepercayaan, risiko, niat, dan perilaku penggunaan saling berkaitan	Responden dibatasi pada masyarakat yang tinggal atau bekerja di DKI Jakarta
Rohida dan Resa (2026)	TAM pada *chatbot* pelayanan kebersihan desa	Kemanfaatan dan kemudahan meningkatkan niat menggunakan *chatbot*	Menggunakan TAM dasar dan berfokus pada inovasi yang sangat spesifik

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2026.

Tabel 1 menunjukkan sekurang-kurangnya terdapat 4 (empat) kesenjangan penelitian. Pertama, penelitian penerimaan *e-Government* masih terfragmentasi antara studi yang menekankan karakteristik teknologi dan studi yang menekankan kepercayaan, risiko, atau kemampuan pengguna. TAM dasar banyak digunakan untuk menguji kemanfaatan

dan kemudahan, sedangkan variabel institusional dan individual sering diuji secara terpisah. Padahal, tinjauan terbaru menunjukkan bahwa keputusan menggunakan *e-Government* terbentuk melalui kombinasi faktor teknologi, psikologis, dan institusional (Aleisa, 2024; Gupta *et al*., 2024).

Kedua, sebagian besar penelitian mengambil sampel dari masyarakat yang telah menggunakan layanan tertentu. Strategi tersebut mempermudah responden mengevaluasi sistem, tetapi dapat menghasilkan bias pengguna aktif dan mengabaikan kelompok yang paling relevan dengan persoalan keengganan. Pengetahuan mengenai masyarakat yang tidak pernah menggunakan, pernah mencoba kemudian berhenti, atau tetap bergantung pada bantuan pihak lain masih lebih terbatas (Van de Walle *et al*., 2018).

Ketiga, banyak penelitian menjadikan niat penggunaan sebagai hasil akhir model. Niat memang penting, tetapi belum selalu diwujudkan menjadi perilaku. Keterbatasan fasilitas, keterampilan, pengalaman kegagalan, dan kebutuhan akan konfirmasi petugas dapat menciptakan kesenjangan antara niat dan penggunaan aktual. Oleh karena itu, pengujian hubungan antara kedua konstruk diperlukan agar penerimaan tidak hanya diukur melalui pernyataan sikap.

Keempat, penelitian di Indonesia umumnya dilakukan pada satu aplikasi dan wilayah tertentu. Temuan mengenai kepercayaan dan risiko juga belum konsisten. Beberapa penelitian menunjukkan pengaruh yang kuat, sedangkan penelitian lain menghasilkan arah hubungan yang berbeda dari prediksi teori *(*Al-Kautsar Maktub *et al., 2025;* Pamungkas *et al*., 2024). Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa model penerimaan perlu diuji pada populasi yang lebih beragam dan mencakup variasi pengalaman penggunaan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan TAM yang mengintegrasikan dimensi teknologi, institusional, dan individual dalam satu model. Persepsi kemanfaatan dan kemudahan mewakili evaluasi teknologi; kepercayaan dan persepsi risiko menangkap hubungan masyarakat dengan pemerintah serta ketidakpastian dalam transaksi digital; sedangkan literasi digital menggambarkan kemampuan pengguna. Model tersebut selanjutnya membedakan niat penggunaan dari penggunaan aktual.

Penelitian ini juga memaknai keengganan secara lebih luas daripada penolakan terhadap teknologi. Keengganan mencakup rendahnya niat, penggunaan yang tidak berkelanjutan, ketergantungan pada bantuan pihak lain, dan preferensi terhadap pelayanan tatap muka. Dengan memasukkan pengguna aktif, pengguna yang berhenti, dan nonpengguna, penelitian diharapkan dapat memberikan penjelasan yang lebih seimbang mengenai mengapa penyediaan layanan publik digital belum selalu diikuti oleh pemanfaatan masyarakat.

Berdasarkan pengembangan teoretis tersebut, kerangka penelitian menempatkan literasi digital sebagai anteseden persepsi kemudahan dan kemanfaatan. Kemudahan, kemanfaatan, kepercayaan, dan persepsi risiko selanjutnya menjelaskan niat penggunaan, sedangkan niat penggunaan menjelaskan penggunaan aktual. Model ini tidak hanya menguji penerimaan teknologi, tetapi juga menjelaskan mekanisme yang menghubungkan kemampuan masyarakat, evaluasi layanan, keyakinan terhadap pemerintah, serta perilaku penggunaan layanan publik digital.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menguji faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan layanan publik digital oleh masyarakat. Data dikumpulkan melalui survei potong lintang menggunakan kuesioner terstruktur. Unit analisis penelitian adalah individu, yaitu masyarakat Kota Bogor yang mengetahui keberadaan sekurang-kurangnya satu layanan publik digital pemerintah.

Kota Bogor dipilih sebagai lokus penelitian karena memiliki tingkat penerapan pemerintahan digital yang relatif maju dan menunjukkan perkembangan SPBE yang konsisten dalam beberapa tahun terakhir. Indeks SPBE Kota Bogor meningkat dari 2,97 pada 2020 menjadi 3,72 pada 2023 dan mencapai 4,08 pada 2024 (Pemerintah Kota Bogor, 2025). Peningkatan tersebut disertai dengan penguatan arsitektur dan peta rencana SPBE, integrasi dan interoperabilitas aplikasi serta data, penguatan infrastruktur publik digital, dan pengembangan kompetensi digital aparatur. Pemerintah Kota Bogor juga telah menyediakan berbagai kanal pelayanan digital, antara lain layanan pemesanan daring pada Mal Pelayanan Publik serta layanan perpajakan daerah melalui e-SPPT dan layanan elektronik Bapenda (Pemerintah Kota Bogor, 2025, 2026). Kondisi tersebut menjadikan Kota Bogor relevan sebagai lokus penelitian karena memungkinkan pengujian penerimaan masyarakat pada lingkungan pemerintahan yang secara kelembagaan telah memiliki tingkat kematangan digital yang relatif tinggi. Dengan demikian, penelitian ini tidak berfokus pada persoalan ketersediaan teknologi, tetapi pada sejauh mana perkembangan *e-Government* tersebut diikuti oleh penerimaan dan penggunaan layanan publik digital oleh masyarakat.

Layanan publik digital dalam penelitian ini mencakup aplikasi, situs web, atau platform daring pemerintah yang digunakan untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan, kesehatan, perpajakan, perizinan, pengaduan masyarakat, dan pelayanan administratif lainnya. Penelitian tidak hanya melibatkan pengguna aktif, tetapi juga masyarakat yang pernah menggunakan layanan tersebut kemudian berhenti, serta masyarakat yang mengetahui layanan digital tetapi belum menggunakannya.

Populasi penelitian adalah masyarakat Kota Bogor yang berusia sekurang-kurangnya 17 tahun dan mengetahui keberadaan layanan publik digital pemerintah. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang berasal dari enam kecamatan di Kota Bogor, yaitu Bogor Selatan, Bogor Timur, Bogor Utara, Bogor Tengah, Bogor Barat, dan Tanah Sareal.

Pemilihan responden menggunakan teknik *purposive quota sampling*. Teknik *purposive* digunakan karena responden harus memenuhi karakteristik tertentu, sedangkan kuota wilayah diterapkan agar sampel tidak terkonsentrasi pada satu kecamatan. Kriteria responden meliputi: berusia minimal 17 tahun, telah berdomisili di Kota Bogor sekurang-kurangnya satu tahun, mengetahui sekurang-kurangnya satu layanan publik digital pemerintah, dan bersedia mengisi kuesioner. Penggunaan sampel nonprobabilitas tersebut sesuai untuk penelitian yang membutuhkan responden dengan karakteristik khusus, meskipun generalisasi hasil perlu dilakukan secara terbatas (Taherdoost, 2016).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kecamatan

Kecamatan	Jumlah responden	Persentase
Bogor Selatan	17	17%
Bogor Timur	16	16%
Bogor Utara	17	17%
Bogor Tengah	16	16%
Bogor Barat	17	17%
Tanah Sareal	17	17%
Total	100	100%

Sumber: Data Penelitian, 2026.

Kecukupan ukuran sampel juga diperiksa melalui *a priori power analysis*. Dengan tingkat signifikansi 5%, *statistical power* sebesar 80%, ukuran efek sedang ($f^2 = 0{,}15$), dan maksimum empat prediktor dalam satu persamaan struktural, jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah sekitar 85 responden. Dengan demikian, 100 responden dinilai memadai untuk pengujian model penelitian yang menggunakan analisis jalur berbasis skor komposit. Meskipun demikian, ukuran sampel dan penggunaan purposive quota sampling membatasi kemampuan penelitian untuk menggeneralisasikan temuan terhadap seluruh populasi Kota Bogor.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden pada periode 3 Mei 2026 hingga 24 Juni 2026. Pengumpulan data secara langsung dilakukan untuk menjangkau masyarakat dengan tingkat pengalaman dan kemampuan digital yang beragam serta mengurangi bias yang dapat muncul apabila survei hanya disebarkan secara daring.

Kuesioner terdiri atas tiga bagian. Bagian pertama memuat karakteristik responden, seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan kecamatan tempat tinggal. Bagian kedua mengidentifikasi pengalaman responden dalam menggunakan layanan publik digital. Bagian ketiga berisi pernyataan yang mengukur konstruk dalam *Extended Technology Acceptance Model*.

Instrumen penelitian diadaptasi dari penelitian terdahulu mengenai TAM dan penerimaan *e-Government*. Konstruk persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan niat penggunaan mengacu pada Davis (1989) serta Pamungkas *et al*. (2024). Konstruk kepercayaan dan persepsi risiko dikembangkan berdasarkan Distel *et al*. (2022) dan Gupta *et al*. (2024), sedangkan konstruk literasi digital mengacu pada Mesa (2023) serta AbdulKareem dan Oladimeji (2024).

Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu 1 untuk sangat tidak setuju sampai 5 untuk sangat setuju. Skor setiap variabel dihitung berdasarkan nilai rata-rata seluruh indikator dalam konstruk yang sama. Operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Jumlah butir
Literasi digital	Kemampuan masyarakat memahami dan menyelesaikan pelayanan melalui media digital	Memahami petunjuk, mengelola akun dan dokumen, mengenali kanal resmi	3
Persepsi kemudahan	Penilaian bahwa layanan digital dapat dipelajari dan digunakan tanpa usaha berlebihan	Mudah dipelajari, mudah dipahami, mudah dioperasikan	3
Persepsi kemanfaatan	Penilaian bahwa layanan digital memberikan manfaat dalam penyelesaian pelayanan	Menghemat waktu, meningkatkan efisiensi, mempermudah pelayanan	3
Kepercayaan	Keyakinan bahwa pemerintah dan sistem digital dapat memberikan pelayanan yang andal dan aman	Keandalan sistem, integritas penyelenggara, kepastian tindak lanjut	3
Persepsi risiko	Kekhawatiran terhadap kemungkinan kerugian dalam penggunaan layanan digital	Kebocoran data, kesalahan proses, ketidakpastian pelayanan	3

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Jumlah butir
Niat penggunaan	Kesediaan masyarakat menggunakan layanan publik digital	Berniat menggunakan, menggunakan kembali, memilih kanal digital	3
Penggunaan aktual	Tingkat penggunaan nyata layanan publik digital oleh responden	Frekuensi, keberlanjutan, dan kebiasaan penggunaan	3

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2026.

Sebelum digunakan, kuesioner diuji coba kepada 20 responden di luar sampel utama. Uji coba dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan dapat dipahami dan sesuai dengan konteks pelayanan publik digital. Validitas indikator diperiksa melalui korelasi butir-total terkoreksi, sedangkan reliabilitas konstruk dinilai menggunakan Cronbach's alpha. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memperoleh nilai Cronbach's alpha sekurang-kurangnya 0,70 (DeVellis & Thorpe, 2021).

Data dianalisis menggunakan perangkat lunak Stata. Analisis dilakukan melalui tiga tahap. Pertama, statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, pengalaman penggunaan layanan, serta distribusi jawaban pada setiap variabel. Hasilnya disajikan dalam bentuk frekuensi, persentase, nilai rata-rata, dan simpangan baku.

Kedua, kualitas instrumen diuji melalui korelasi butir-total dan Cronbach's alpha. Setelah seluruh konstruk memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas, skor komposit dihitung berdasarkan rata-rata indikator pada masing-masing variabel. Hubungan awal antarvariabel kemudian diperiksa menggunakan korelasi Pearson, sedangkan kemungkinan multikolinearitas dianalisis melalui *variance inflation factor*.

Ketiga, hipotesis diuji menggunakan analisis jalur melalui perintah *structural equation modeling* (SEM) dalam Stata. Penggunaan analisis jalur memungkinkan hubungan langsung dan tidak langsung antarkonstruk diestimasi secara simultan. Analisis menggunakan skor komposit karena jumlah sampel relatif terbatas dan penelitian tidak mengestimasi model pengukuran laten dengan jumlah parameter yang kompleks.

Pemilihan skor komposit dilakukan dengan mempertimbangkan ukuran sampel penelitian yang terbatas, yaitu 100 responden. Estimasi *full measurement model* yang melibatkan seluruh indikator sebagai variabel laten membutuhkan jumlah parameter yang lebih besar dan berpotensi menghasilkan estimasi yang kurang stabil pada ukuran sampel tersebut (Kline, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini terlebih dahulu menguji validitas butir dan konsistensi internal setiap konstruk, kemudian menggunakan nilai rata-rata indikator yang telah memenuhi kriteria sebagai skor komposit untuk menguji hubungan struktural antarvariabel. Pendekatan ini memungkinkan analisis difokuskan pada hubungan antarkonstruk dengan model yang lebih parsimonious. Namun, pendekatan tersebut memiliki keterbatasan karena tidak mengestimasi *factor loading*, *average variance extracted* (AVE), *composite reliability* (CR), dan validitas diskriminan sebagaimana pada model pengukuran laten secara penuh. Dengan demikian, hasil penelitian lebih tepat diinterpretasikan sebagai pengujian hubungan struktural berbasis konstruk komposit, bukan sebagai validasi penuh terhadap model pengukuran *Extended Technology Acceptance Model*.

Model penelitian terdiri atas empat hubungan struktural. Literasi digital digunakan untuk menjelaskan persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan. Persepsi kemudahan juga diperkirakan memengaruhi persepsi kemanfaatan. Selanjutnya, niat penggunaan dijelaskan oleh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, kepercayaan, dan persepsi

risiko. Penggunaan aktual ditempatkan sebagai konsekuensi dari niat menggunakan layanan publik digital.

Koefisien jalur dilaporkan dalam bentuk koefisien terstandarisasi. Hipotesis dinyatakan didukung apabila koefisien memiliki arah sesuai dengan prediksi dan nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05. Efek langsung, efek tidak langsung, dan efek total juga dihitung untuk menjelaskan mekanisme pengaruh antarvariabel. Kelayakan model dinilai berdasarkan *Comparative Fit Index*, *Tucker–Lewis Index*, *Root Mean Square Error of Approximation*, dan *Standardized Root Mean Square Residual* (Kline, 2011).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden dan Penggunaan Layanan Publik Digital

Penelitian ini melibatkan 100 masyarakat Kota Bogor yang berasal dari enam kecamatan. Karakteristik responden menunjukkan variasi dari sisi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pengalaman menggunakan layanan publik digital. Sebanyak 54 persen responden adalah perempuan dan 46 persen laki-laki. Kelompok usia 26–35 tahun merupakan kelompok terbesar, yaitu 31 persen, sedangkan responden berusia di atas 45 tahun mencapai 17 persen. Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki pendidikan diploma atau sarjana.

Tabel 4. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	46	46%
	Perempuan	54	54%
Usia	17–25 tahun	28	28%
	26–35 tahun	31	31%
	36–45 tahun	24	24%
	Lebih dari 45 tahun	17	17%
Pendidikan	SMP atau sederajat	8	8%
	SMA atau sederajat	36	36%
	Diploma/Sarjana	49	49%
	Pascasarjana	7	7%
Pengalaman penggunaan	Pengguna aktif	42	42%
	Pernah menggunakan, tetapi berhenti	33	33%
	Mengetahui, tetapi belum pernah menggunakan	25	25%

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2026.

Data tersebut menunjukkan bahwa hanya 42 persen responden yang masih aktif menggunakan layanan publik digital. Sebanyak 33 persen pernah menggunakan, tetapi kemudian berhenti, sedangkan 25 persen mengetahui keberadaan layanan namun belum pernah menggunakannya. Dengan demikian, 58 persen responden belum dapat

dikategorikan sebagai pengguna aktif. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberadaan dan pengetahuan mengenai layanan belum selalu diikuti oleh penggunaan yang berkelanjutan.

Layanan yang paling banyak diketahui responden adalah layanan administrasi kependudukan sebesar 78%, diikuti layanan kesehatan sebesar 64%, perpajakan sebesar 52%, pengaduan masyarakat sebesar 41%, dan perizinan sebesar 37%. Sementara itu, dari 58 responden yang tidak aktif menggunakan layanan digital, sebanyak 31 responden (53,4%) menyatakan kesulitan memahami prosedur, 29 responden (50,0%) menganggap pelayanan langsung memberikan kepastian yang lebih tinggi, 27 responden (46,6%) menilai tindak lanjut layanan digital masih belum pasti, 24 responden (41,4%) pernah mengalami atau mengkhawatirkan gangguan teknis, dan 19 responden (32,8%) menyampaikan kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa rendahnya penggunaan layanan publik digital tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga dengan persepsi masyarakat terhadap kepastian proses dan keamanan pelayanan.

Tabel 5. Pengetahuan Responden dan Alasan Tidak Aktif Menggunakan Layanan Publik Digital

Kelompok	Indikator	Jumlah responden	Persentase
Jenis layanan yang diketahui	• Administrasi kependudukan	78	78,0%
	• Kesehatan	64	64,0%
	• Perpajakan	52	52,0%
	• Pengaduan masyarakat	41	41,0%
	• Perizinan	37	37,0%
Alasan tidak aktif menggunakan layanan digital	• Kesulitan memahami prosedur	31	53,4%
	• Pelayanan langsung dianggap lebih memberikan kepastian	29	50,0%
	• Ketidakpastian tindak lanjut layanan	27	46,6%
	• Gangguan teknis	24	41,4%
	• Kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi	19	32,8%

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2026.

Temuan deskriptif tersebut mendukung argumentasi bahwa nonadopsi layanan publik digital tidak semata-mata disebabkan oleh ketiadaan akses teknologi. Masyarakat dapat memiliki perangkat dan mengetahui keberadaan layanan, tetapi tetap memilih pelayanan tatap muka karena faktor pengalaman, kemampuan, dan keyakinan terhadap penyelenggara layanan. Kondisi serupa ditemukan oleh Van de Walle *et al*. (2018), yang menunjukkan bahwa kebiasaan menggunakan saluran konvensional, kebutuhan terhadap bantuan, dan keterbatasan kemampuan dapat mempertahankan nonadopsi meskipun layanan elektronik telah tersedia.

4.2 Statistik Deskriptif dan Pengujian Instrumen

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,89. Artinya, responden pada umumnya mengakui bahwa layanan publik digital berpotensi menghemat waktu, mengurangi biaya, dan mempermudah akses pelayanan. Namun, rata-rata penggunaan aktual hanya sebesar 3,08. Perbedaan tersebut

menunjukkan adanya jarak antara pengakuan terhadap manfaat layanan dan penggunaan nyata oleh masyarakat.

Nilai rata-rata kepercayaan sebesar 3,38 dan persepsi kemudahan sebesar 3,44 juga masih berada pada tingkat sedang. Sementara itu, persepsi risiko mencapai rata-rata 3,46. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kekhawatiran terhadap keamanan data, kesalahan sistem, dan ketidakpastian pelayanan masih cukup dirasakan oleh responden.

Tabel 6. Statistik Deskriptif dan Reliabilitas Konstruk

Konstruk	Rata-rata	Simpangan baku	Cronbach's alpha
Literasi digital	3,72	0,66	0,82
Persepsi kemudahan	3,44	0,72	0,84
Persepsi kemanfaatan	3,89	0,64	0,86
Kepercayaan	3,38	0,70	0,88
Persepsi risiko	3,46	0,74	0,81
Niat penggunaan	3,51	0,71	0,87
Penggunaan aktual	3,08	0,81	0,79

Sumber: Hasil Pengolahan Stata, 2026.

Seluruh konstruk memperoleh nilai Cronbach's alpha di atas 0,70, sehingga dapat dinyatakan memiliki konsistensi internal yang memadai. Nilai korelasi butir-total terkoreksi berada antara 0,54 dan 0,79, lebih tinggi daripada batas minimum 0,30. Dengan demikian, seluruh indikator dipertahankan dalam analisis.

Hasil korelasi Pearson menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, kemanfaatan, kepercayaan, literasi digital, dan niat penggunaan memiliki hubungan positif. Sebaliknya, persepsi risiko memiliki hubungan negatif dengan niat penggunaan. Pemeriksaan multikolinearitas menghasilkan nilai *variance inflation factor* antara 1,24 dan 2,11. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas yang dapat mengganggu estimasi koefisien jalur.

4.3 Hasil Pengujian Model dan Hipotesis

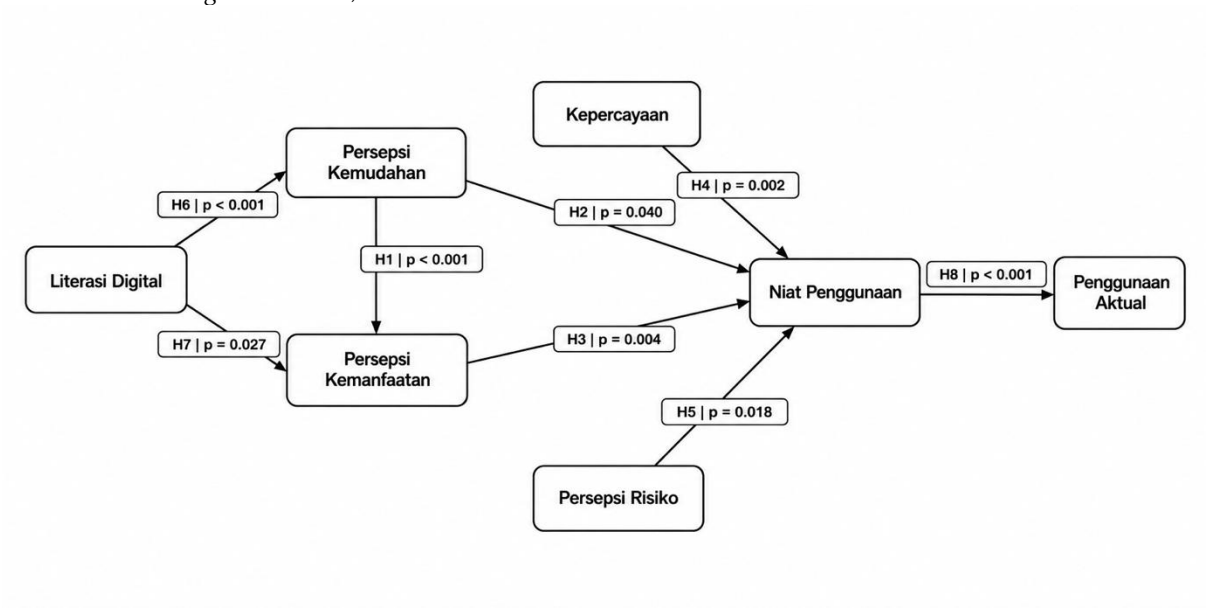
Model penelitian dianalisis menggunakan *structural equation modeling* berbasis skor komposit melalui Stata. Hasil pengujian menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kesesuaian yang memadai. Nilai *chi-square* sebesar 11,87 dengan probabilitas 0,157 menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara model yang diestimasi dan data observasi. Nilai CFI sebesar 0,971 dan TLI sebesar 0,944 berada di atas batas 0,90. Sementara itu, RMSEA sebesar 0,070 dan SRMR sebesar 0,043 masih berada dalam batas penerimaan model.

Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan antarvariabel	Koefisien terstandarisasi	p values	Keputusan
H1	Persepsi kemudahan → persepsi kemanfaatan	0,46	<0,001	Didukung
H2	Persepsi kemudahan → niat penggunaan	0,18	0,040	Didukung
H3	Persepsi kemanfaatan → niat penggunaan	0,29	0,004	Didukung
H4	Kepercayaan → niat penggunaan	0,31	0,002	Didukung
H5	Persepsi risiko → niat penggunaan	−0,21	0,018	Didukung

Hipotesis	Hubungan antarvariabel	Koefisien terstandarisasi	p values	Keputusan
H6	Literasi digital → persepsi kemudahan	0,52	<0,001	Didukung
H7	Literasi digital → persepsi kemanfaatan	0,20	0,027	Didukung
H8	Niat penggunaan → penggunaan aktual	0,58	<0,001	Didukung

Sumber: Hasil Pengolahan Stata, 2026.



Gambar 1. Uji Hipotesis Penerimaan Layanan Publik Digital
Sumber: Hasil Analisis Penulis, 2026

Literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan dengan koefisien sebesar 0,52. Pengaruh tersebut merupakan salah satu hubungan terkuat dalam model. Masyarakat yang memiliki kemampuan lebih baik dalam memahami petunjuk, mengelola akun, menyiapkan dokumen elektronik, dan mengenali kanal resmi cenderung menganggap layanan publik digital lebih mudah digunakan. Literasi digital juga berpengaruh langsung terhadap persepsi kemanfaatan, meskipun koefisiennya lebih kecil, yaitu 0,20.

Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan sebesar 0,46. Temuan ini menunjukkan bahwa manfaat layanan digital lebih mudah dirasakan ketika masyarakat tidak menghadapi prosedur yang kompleks. Kemudahan juga berpengaruh langsung terhadap niat penggunaan sebesar 0,18. Namun, pengaruh langsung tersebut lebih kecil dibandingkan pengaruh persepsi kemanfaatan dan kepercayaan.

Persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan dengan koefisien sebesar 0,29. Masyarakat yang menilai bahwa layanan digital dapat menghemat waktu, mengurangi biaya, dan mempercepat penyelesaian pelayanan memiliki niat yang lebih tinggi untuk menggunakannya.

Kepercayaan merupakan prediktor positif paling kuat terhadap niat penggunaan, dengan koefisien sebesar 0,31. Sebaliknya, persepsi risiko mempunyai pengaruh negatif sebesar −0,21. Semakin tinggi kekhawatiran masyarakat terhadap kebocoran data, kesalahan proses, dan ketidakpastian tindak lanjut, semakin rendah niat mereka menggunakan layanan publik digital.

Niat penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual dengan koefisien sebesar 0,58. Hasil tersebut menunjukkan bahwa niat merupakan prediktor penting perilaku penggunaan. Meskipun demikian, koefisien determinasi penggunaan aktual hanya sebesar

0,34. Dengan kata lain, niat penggunaan menjelaskan 34 persen variasi penggunaan aktual, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Nilai R^2 penggunaan aktual sebesar 0,34 juga menunjukkan bahwa keputusan masyarakat untuk benar-benar menggunakan layanan publik digital masih dipengaruhi oleh faktor kontekstual di luar model. Dalam konteks Kota Bogor, hasil deskriptif menunjukkan bahwa sebagian responden masih menghadapi gangguan teknis, ketidakpastian tindak lanjut pelayanan, serta kecenderungan memilih pelayanan tatap muka karena dianggap memberikan kepastian yang lebih tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa niat menggunakan layanan digital belum selalu dapat diwujudkan menjadi penggunaan aktual ketika masyarakat masih menghadapi hambatan pada tahap pelaksanaan layanan.

Selain itu, beberapa layanan masih memerlukan konfirmasi, verifikasi, atau penyelesaian tertentu secara langsung, sehingga manfaat kanal digital menjadi berkurang apabila proses daring belum sepenuhnya terintegrasi dengan proses pelayanan berikutnya. Dengan demikian, rendahnya daya jelas model terhadap penggunaan aktual tidak hanya menunjukkan keterbatasan model teoritis, tetapi juga mencerminkan bahwa adopsi *e-Government* berlangsung dalam lingkungan pelayanan yang dipengaruhi oleh keandalan sistem, kesinambungan proses daring dan luring, serta pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan layanan pemerintah.

Nilai koefisien determinasi untuk persepsi kemudahan sebesar 0,27, persepsi kemanfaatan sebesar 0,39, dan niat penggunaan sebesar 0,57. Dengan demikian, kombinasi persepsi kemudahan, kemanfaatan, kepercayaan, dan persepsi risiko mampu menjelaskan 57 persen variasi niat masyarakat menggunakan layanan publik digital.

Hasil pengujian efek tidak langsung juga menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh terhadap niat penggunaan melalui persepsi kemudahan dan kemanfaatan. Besarnya efek tidak langsung tersebut adalah 0,22 dan signifikan pada tingkat 5 persen. Persepsi kemudahan juga mempunyai efek tidak langsung terhadap niat penggunaan melalui persepsi kemanfaatan sebesar 0,13. Temuan ini memperlihatkan bahwa kemampuan digital tidak secara otomatis menghasilkan penggunaan, tetapi terlebih dahulu membentuk cara masyarakat menilai kemudahan dan manfaat layanan.

4.4 Pembahasan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penerimaan layanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh karakteristik teknologinya. Seluruh hubungan dalam TAM dasar terbukti signifikan, tetapi kepercayaan muncul sebagai prediktor yang lebih kuat daripada persepsi kemudahan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat tidak semata-mata mempertimbangkan apakah suatu sistem mudah digunakan, tetapi juga apakah pemerintah dapat dipercaya dalam mengelola data, memproses permohonan, dan memberikan kepastian pelayanan.

Pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap kemanfaatan mendukung asumsi dasar TAM. Layanan yang sederhana membuat masyarakat lebih mudah merasakan manfaatnya. Ketika pengguna dapat memahami instruksi, mengunggah dokumen, dan memantau proses tanpa bantuan, layanan digital lebih mungkin dinilai mampu menghemat waktu dan usaha. Hasil tersebut sejalan dengan Nguyen *et al*. (2024) dan Rohida dan Resa (2026), yang menunjukkan bahwa kemudahan dan kemanfaatan tetap menjadi unsur penting dalam penerimaan layanan digital pemerintah.

Meskipun demikian, pengaruh langsung persepsi kemudahan terhadap niat penggunaan relatif lebih kecil dibandingkan pengaruh kemanfaatan dan kepercayaan. Hal

ini menunjukkan bahwa sistem yang mudah belum tentu digunakan apabila masyarakat tidak melihat keuntungan yang nyata atau meragukan penyelenggara layanan. Temuan tersebut memperkuat kritik terhadap penggunaan TAM dasar secara tunggal dalam studi *e-Government*. Konteks pelayanan publik melibatkan hubungan antara warga negara dan institusi pemerintah, sehingga penerimaan tidak dapat dijelaskan hanya melalui desain antarmuka atau kesederhanaan operasional (Dwivedi *et al*., 2017).

Pengaruh persepsi kemanfaatan menunjukkan bahwa masyarakat cenderung menerima layanan digital ketika memperoleh keuntungan yang jelas. Akan tetapi, nilai rata-rata kemanfaatan yang tinggi tidak diikuti oleh penggunaan aktual yang sama tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara penilaian positif dan perilaku nyata. Masyarakat dapat mengakui bahwa layanan digital lebih cepat dan efisien, tetapi tetap memilih pelayanan langsung ketika membutuhkan kepastian, menghadapi gangguan teknis, atau tidak memperoleh tindak lanjut yang jelas.

Temuan mengenai kesenjangan antara kemanfaatan dan penggunaan aktual sejalan dengan studi nonadopsi yang menunjukkan bahwa pengetahuan dan sikap positif terhadap teknologi tidak selalu berakhir pada penggunaan (Van de Walle *et al*., 2018). Dalam penelitian ini, hanya 42 persen responden yang tergolong pengguna aktif, meskipun rata-rata persepsi kemanfaatan mencapai 3,89. Temuan tersebut menegaskan bahwa keberhasilan layanan publik digital perlu dinilai berdasarkan keberlanjutan penggunaan, bukan hanya berdasarkan kesadaran masyarakat atau jumlah akun yang terdaftar.

Kepercayaan mempunyai pengaruh paling kuat terhadap niat penggunaan. Temuan ini mendukung penelitian AbdulKareem dan Oladimeji (2024), Sihotang *et al*. (2023), serta Pamungkas *et al*. (2024), yang menempatkan kepercayaan sebagai komponen penting dalam adopsi *e-Government*. Dalam pelayanan publik, pengguna harus mempercayai tidak hanya teknologi, tetapi juga kemampuan pemerintah dalam memproses permohonan secara benar dan memberikan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.

Kepercayaan menjadi semakin penting ketika layanan mengharuskan masyarakat menyerahkan data kependudukan, dokumen pribadi, atau informasi yang memiliki konsekuensi administratif. Apabila masyarakat meragukan keandalan sistem atau tindak lanjut pemerintah, kemudahan dan kemanfaatan belum cukup untuk mendorong penggunaan. Oleh sebab itu, pengembangan *e-Government* perlu disertai dengan kepastian prosedur, informasi status pelayanan, mekanisme pengaduan, dan tanggung jawab yang jelas ketika terjadi kesalahan.

Persepsi risiko terbukti menurunkan niat penggunaan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kekhawatiran terhadap kebocoran data, kesalahan pengisian, kegagalan sistem, dan ketidakpastian hasil merupakan hambatan nyata. Hasil ini konsisten dengan Distel *et al*. (2022) dan Gupta *et al*. (2024), yang menjelaskan bahwa risiko *e-Government* mencakup dimensi teknis sekaligus institusional. Risiko tidak hanya berkaitan dengan serangan siber, tetapi juga dengan ketidakmampuan pengguna memperoleh penyelesaian ketika sistem bermasalah.

Pengaruh negatif persepsi risiko juga menjelaskan mengapa sebagian responden kembali menggunakan pelayanan tatap muka setelah pernah mencoba layanan digital. Tatap muka dipandang memberikan kesempatan untuk memperoleh konfirmasi langsung dari petugas dan mengurangi ketidakpastian. Dengan demikian, keengganan masyarakat tidak selalu mencerminkan penolakan terhadap inovasi, tetapi dapat menjadi respons rasional terhadap risiko dan ketidakpastian yang mereka rasakan.

Literasi digital mempunyai pengaruh paling kuat terhadap persepsi kemudahan. Masyarakat dengan kemampuan digital yang lebih baik lebih mudah memahami alur layanan dan menyelesaikan tahapan administratif secara mandiri. Temuan ini sejalan dengan Mesa (2023) dan AbdulKareem dan Oladimeji (2024), yang menunjukkan bahwa

kemampuan digital memengaruhi cara masyarakat menilai dan menggunakan *e-Government*.

Namun, literasi digital bekerja terutama melalui persepsi kemudahan dan kemanfaatan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan literasi tidak secara langsung menjamin adopsi. Masyarakat yang cakap secara digital tetap dapat menolak layanan apabila sistem tidak memberikan manfaat atau institusi penyelenggara tidak dipercaya. Oleh sebab itu, program literasi digital perlu berjalan bersama dengan perbaikan kualitas layanan dan penguatan akuntabilitas pemerintah.

Hubungan kuat antara niat dan penggunaan aktual mendukung kerangka penerimaan teknologi. Akan tetapi, niat hanya menjelaskan sekitar sepertiga variasi penggunaan aktual. Temuan tersebut menunjukkan adanya faktor lain yang memengaruhi apakah niat diwujudkan menjadi perilaku, seperti kualitas jaringan, kepemilikan perangkat, ketersediaan bantuan, kebutuhan pelayanan, gangguan sistem, dan kewajiban menyelesaikan tahapan secara luring.

Secara teoretis, hasil penelitian mendukung penggunaan *Extended Technology Acceptance Model* untuk menjelaskan penerimaan masyarakat terhadap layanan publik digital. TAM dasar tetap relevan dalam menjelaskan peran persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan, tetapi daya jelasnya dapat ditingkatkan dengan mengintegrasikan variabel kepercayaan, persepsi risiko, dan literasi digital. Model penelitian yang digunakan mampu menjelaskan 57 persen variasi niat penggunaan layanan digital. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerimaan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik teknologi, tetapi juga oleh faktor institusional yang berkaitan dengan kepercayaan dan risiko, serta faktor individual yang mencakup kemampuan digital.

Secara praktis, pemerintah Kota Bogor tidak cukup hanya menambah jumlah aplikasi atau memindahkan prosedur ke kanal digital. Perbaikan perlu diarahkan pada penyederhanaan alur pelayanan, integrasi antara proses daring dan luring, kejelasan status permohonan, perlindungan data, dan penyediaan saluran bantuan. Pemerintah juga perlu memberikan kepastian bahwa masyarakat tidak harus mengulangi prosedur secara langsung setelah menyelesaikan tahapan digital. Tanpa perubahan tersebut, layanan digital berisiko hanya menjadi tambahan kanal administrasi, bukan transformasi pelayanan.

Hasil penelitian juga menunjukkan pentingnya mempertahankan pelayanan yang bersifat inklusif. Kelompok dengan literasi digital terbatas memerlukan petunjuk yang sederhana, pendampingan, dan pilihan kanal pelayanan. Namun, keberadaan kanal tatap muka sebaiknya tidak menjadi alasan untuk membiarkan layanan digital tetap rumit. Pelayanan hibrida perlu dirancang sebagai masa transisi yang membantu masyarakat berpindah menuju kanal digital, bukan sebagai dua sistem yang berjalan terpisah dan mengharuskan warga mengulangi proses yang sama.

5. PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa keengganan masyarakat menggunakan layanan publik digital tidak semata-mata disebabkan oleh keterbatasan akses teknologi. Penerimaan layanan dibentuk oleh interaksi antara kemampuan pengguna, karakteristik sistem, kepercayaan terhadap pemerintah, dan risiko yang dirasakan. Literasi digital terbukti meningkatkan persepsi kemudahan dan kemanfaatan, sedangkan persepsi kemudahan turut memperkuat penilaian masyarakat terhadap manfaat layanan. Persepsi kemanfaatan, kemudahan, dan kepercayaan selanjutnya meningkatkan niat penggunaan, sementara persepsi risiko menurunkannya. Niat penggunaan juga berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual layanan publik digital.

Kepercayaan menjadi faktor yang paling kuat dalam membentuk niat masyarakat menggunakan layanan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan *e-Government* tidak cukup ditentukan oleh kemudahan teknis atau ketersediaan aplikasi. Masyarakat juga memerlukan keyakinan bahwa sistem dapat diandalkan, data pribadi terlindungi, permohonan diproses secara benar, dan pemerintah memberikan kepastian tindak lanjut. Hasil tersebut mendukung penggunaan *Extended Technology Acceptance Model* yang menggabungkan dimensi teknologi, institusional, dan individual dalam menjelaskan penerimaan *e-Government*.

Penelitian juga menemukan adanya kesenjangan antara penilaian positif terhadap manfaat layanan dan penggunaan aktual. Sebagian masyarakat mengakui bahwa layanan digital dapat menghemat waktu dan mempermudah pelayanan, tetapi tetap memilih pelayanan tatap muka karena menghadapi kesulitan prosedural, gangguan sistem, kekhawatiran terhadap keamanan data, atau ketidakpastian penyelesaian. Dengan demikian, keengganan masyarakat tidak selalu menunjukkan penolakan terhadap teknologi, tetapi dapat menjadi respons terhadap pengalaman penggunaan dan risiko yang mereka rasakan.

Secara praktis, Pemerintah Kota Bogor perlu mengarahkan pengembangan layanan digital pada penyederhanaan prosedur, peningkatan keandalan sistem, perlindungan data pribadi, kejelasan status permohonan, dan penyediaan mekanisme bantuan yang mudah diakses. Peningkatan literasi digital masyarakat juga perlu dilakukan secara bersamaan dengan perbaikan kualitas layanan. Penambahan aplikasi tanpa integrasi proses dan kepastian pelayanan berisiko memperluas digitalisasi administratif tanpa menghasilkan peningkatan penggunaan yang berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden yang relatif terbatas, penggunaan teknik pengambilan sampel nonprobabilitas, dan pengukuran penggunaan aktual berdasarkan laporan responden. Oleh karena itu, temuan penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh penduduk Kota Bogor. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih besar dan representatif, memusatkan analisis pada satu jenis layanan publik digital, serta menggabungkan data survei dengan catatan penggunaan sistem. Faktor lain, seperti kualitas layanan, pengaruh sosial, dukungan fasilitas, dan pengalaman kegagalan sistem, juga dapat ditambahkan untuk menjelaskan kesenjangan antara niat dan penggunaan aktual secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

AbdulKareem, A. K., & Oladimeji, K. A. (2024). Cultivating the digital citizen: Trust, digital literacy and e-government adoption. *Transforming Government: People, Process and Policy*, *18*(2), 270–286. https://doi.org/10.1108/TG-11-2023-0196

Al-Kautsar Maktub, M., Handayani, P. W., & Sunarso, F. P. (2025). Citizen acceptance and use of the Jakarta Kini (JAKI) e-government: Extended unified model for electronic government adoption. *Heliyon*, *11*(2), e42078. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e42078

Aleisa, N. (2024). Key factors influencing the e-government adoption: A systematic literature review. *Journal of Innovative Digital Transformation*, *1*(1), 14–31. https://doi.org/10.1108/JIDT-09-2023-0016

Badan Pusat Statistik. (2025). *Statistik telekomunikasi Indonesia 2024*.

Carter, L., Weerakkody, V., Phillips, B., & Dwivedi, Y. K. (2016). Citizen adoption of e-government services: Exploring citizen perceptions of online services in the United States and United Kingdom. *Information Systems Management*, *33*(2), 124–140.

https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1155948
Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, *13*(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008
DeVellis, R. F., & Thorpe, C. T. (2021). *Scale development: Theory and applications (5th ed.)*. SAGE Publications.
Distel, B., Koelmann, H., Plattfaut, R., & Becker, J. (2022). Watch who you trust! A structured literature review to build a typology of e-government risks. *Information Systems and E-Business Management*, *20*(4), 789–818. https://doi.org/10.1007/s10257-022-00573-4
Dwivedi, Y., Rana, N., Janssen, M., Lal, B., Williams, M., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*, *34*(2), 211–230. https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.001
Gupta, P., Hooda, A., Jeyaraj, A., Seddon, J., & Dwivedi, Y. (2024). Trust, risk, privacy and security in e-government use: Insights from a MASEM analysis. *Information Systems Frontiers*, *27*, 1089–1105. https://doi.org/10.1007/s10796-024-10497-8
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). *Penerapan SPBE bermuara pada pelayanan publik yang efisien dan efektif*. https://www.menpan.go.id/posts/penerapan-spbe-bermuara-pada-pelayanan-publik-yang-efisien-dan-efektif
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2025). *Indeks SPBE nasional meningkat, Menteri Rini: Penguatan integrasi pelayanan publik berbasis digital*. https://menpan.go.id/posts/indeks-spbe-nasional-meningkat-menteri-rini-penguatan-integrasi-pelayanan-publik-berbasis-digital
Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. Guilford Publications. https://books.google.co.id/books?id=mGf3Ex59AX0C
Meitania, F., Azhar, & Alamsyah. (2026). Digital literacy and intention to adopt e-government (A survey of regional inspectorate employee in South Sumatra Province) in 2023. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, *7*(4 SE-Articles). https://doi.org/10.24256/kharaj.v7i4.8482
Mesa, D. (2023). Digital divide, e-government and trust in public service: The key role of education. *Frontiers in Sociology*, *8*, Article 1140416. https://doi.org/10.3389/fsoc.2023.1140416
Munyoka, W., & Maharaj, M. (2019). Privacy, security, trust, risk and optimism bias in e-government use: The case of two Southern African Development Community countries. *SA Journal of Information Management*, *21*. https://doi.org/10.4102/sajim.v21i1.983
Nguyen, T., Nguyen, P., Huynh, H., Truong, G., & Do, L. (2024). Unlocking e-government adoption: Exploring the role of perceived usefulness, ease of use, trust, and social media engagement in Vietnam. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, *10*, 100291. https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100291
Pamungkas, A. C., Anityasari, M., & Sonhaji, A. I. (2024). Measuring user acceptance on e-government adoption in an Indonesian context: A study of extended technology acceptance model. *International Journal of Electronic Governance*. https://api.semanticscholar.org/CorpusID:270989598
Pemerintah Kota Bogor. (2025). *Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kota Bogor Tahun 2024*.
Pemerintah Kota Bogor. (2026). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Bogor Tahun 2025–2029*.
Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional*.

Rohida, L. L. R. S. S., & Resa, E. (2026). Optimalisasi komunikasi layanan kebersihan melalui chatbot: Studi empiris di Desa Sindangjawa Kabupaten Cirebon. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, *29*(1), 63. https://doi.org/10.31845/jwk.v29i1.1058

Sabani, A. (2021). Investigating the influence of transparency on the adoption of e-Government in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, *12*(2), 236–255. https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2020-0046

Sihotang, D. M., Andriqa, M. R., Alfahmi, F. N., Wahyudi, A. S., Besila, M. A. H., Yulianang, M. A., Diana, E., & Hidayanto, A. N. (2023). The moderating role of trust in government adoption e-service during COVID-19 pandemic: Health belief model perspective. *International Journal of Information Technology*, *15*(3), 1545–1553. https://doi.org/10.1007/s41870-023-01203-z

Taherdoost, H. (2016). Sampling methods in research methodology: How to choose a sampling technique for research. *International Journal of Academic Research in Management*, *5*, 18–27. https://doi.org/10.2139/ssrn.3205035

United Nations. (2024). *United Nations E-Government Survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.

Van de Walle, S., Zeibote, Z., Stacenko, S., Muravska, T., & Migchelbrink, K. (2018). Explaining non-adoption of electronic government services by citizens. A study among non-users of public e-services in Latvia. *Information Polity: An International Journal on the Development, Adoption, Use and Effects of Information Technology*, *23*(4), 399–409. https://doi.org/10.3233/IP-170069