



Kajian Penerimaan Aplikasi IKD Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Dukcapil Pemalang: Upaya Menuju Transformasi Layanan

Dias Annisaa Pangesti¹, Joko Tri Nugraha^{1*}, Suci Iriani Sinuraya¹, Ghaziah Nurika Akhni¹

¹ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar, Magelang, Indonesia

*Corresponding author email: jokotrinugraha@untidar.ac.id

Article Info

Article history:

Received May 12, 2024

Approved June 15, 2024

Keywords:

Perceived usefulness; User Ease; Security; User interests; IKD

ABSTRACT

E-government was driven successfully due to government initiatives and acceptance of technology. This research aims to test whether perceived usefulness, ease of use, and security have a positive relationship with user interest in Digital Population Identity (IKD) in Pemalang Regency. The quantitative method is the method used in this research with a sample of 100 people who use Digital Population Identity (IKD). The results obtained from this research show that there is a very strong positive and significant relationship between perceived usefulness, user-friendliness, and security on user interest in IKD. Results were obtained with a significance level of 0.05, namely, r calculated $0.951 > r$ table 0.195 . Apart from that, obtaining a sig value of $0.000 < 0.05$ indicates that the alternative hypothesis (H_a) is accepted so that the null hypothesis (H_o) is rejected. This means that the degree of relationship between the variables of perceived usefulness, user convenience, and security on user interest is a very strong correlation category.

ABSTRAK

E government sukses didorong karena inisiatif pemerintah dan penerimaan teknologi. Tujuan penelitian ini untuk menguji apakah persepsi kegunaan yang dirasakan, kemudahan pengguna, dan keamanan memiliki hubungan positif terhadap minat pengguna Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Pemalang. Metode kuantitatif adalah metode yang digunakan pada penelitian ini dengan sampel 100 masyarakat pengguna Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan ada hubungan positif dan signifikan sangat kuat antara kegunaan yang dirasakan, kemudahan pengguna, dan keamanan terhadap minat pengguna pada IKD. Diperoleh hasil dengan taraf signifikansi 0,05 yaitu r hitung $0,951 > r$ tabel $0,195$. Selain itu, perolehan nilai sig $0,000 < 0,05$ menunjukkan hipotesis alternatif (H_a) diterima sehingga hipotesis nol (H_o) ditolak. Artinya derajat hubungan antara variabel kegunaan yang dirasakan, kemudahan pengguna, dan keamanan terhadap minat pengguna adalah kategori korelasi sangat kuat.

Copyright © 2024, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Pangesti, D. A., Nugraha, J. T., Sinuraya, S. I., & Akhni, G. N. (2024). Kajian Penerimaan Aplikasi IKD Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Dukcapil Pemalang: Upaya Menuju Transformasi Layanan. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 1178–1185. <https://doi.org/10.55681/iige.v5i2.2767>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang begitu pesat saat ini telah merambah ke berbagai sektor, termasuk ke sektor pemerintah. Teknologi informasi dan komunikasi menjadi salah satu bentuk revolusi hubungan dan interaksi antara warga negara dan pemerintah, inovasi ini membawa bentuk pemerintahan baru yang disebut dengan *e-government* (Rehman et.al, 2011; Pratiwi dan Muslihudin, 2018).

E-government dapat pula dipahami sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi serta aplikasinya oleh pemerintah sehingga terjadi proses manajemen pemerintahan yang efisien. Sementara definisi yang simpel diberikan oleh Ojo (2014) *e-governance* adalah pengaplikasian teknologi komunikasi dan informasi untuk meningkatkan akuntabilitas, menciptakan kesadaran dan meningkatkan transparansi dalam tata kelola pemerintah dan sektor privat. Pendapat yang senada disampaikan oleh Abasilim dan Edet (2015) *e-governance* adalah penggunaan ICT dalam kegiatan operasi pemerintah, menggeser dari metode yang bersifat tradisional menjadi interaksi menggunakan internet sehingga memungkinkan pelayanan tetap berjalan tanpa harus datang ke instansi pemerintah.

Sistem informasi ini dimanfaatkan oleh pemerintah khususnya pada dinas yang bertugas untuk melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Pemanfaatan teknologi di Disdukcapil Kabupaten Pemalang merupakan bentuk dari adanya reformasi birokrasi pemerintah dalam mengelola pemerintahan yang baik untuk kemajuan pembangunan sehingga pemerintah berkewajiban mengubah jenis pelayanan yang dulunya menggunakan model manual, seiring berkembangnya zaman pelayanan tersebut harus diperbaiki menjadi digital (Cahyadi, 2016). Adanya pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat di Kabupaten Pemalang perlu diiringi dengan peningkatan tata kelola pemerintahan khususnya pada pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang menyelenggarakan pelayanan meliputi kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah penduduk, Kartu Identitas Anak, e-KTP. Saat ini Kabupaten Pemalang sudah menggunakan identitas digital yang disebut dengan IKD sebagai kartu pengenalan perorangan. Namun, kepemilikan IKD di Kabupaten Pemalang sangat rendah. Hal ini sesuai dengan data hasil pra survei pada Senin, 6 November 2023 dengan Bapak Robet dari sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang menyebutkan bahwa Kabupaten Pemalang merupakan salah satu kabupaten yang masih sedikit penduduk untuk kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berikut data kepemilikan KTP fisik dan IKD Kabupaten Pemalang sebagai berikut:

Tabel 1. Kepemilikan KTP Fisik dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Kabupaten Pemalang 2023

No	Keterangan	Jumlah	%
1.	Penduduk yang memiliki KTP fisik	1.147.955	99,70 %
2.	Penduduk yang memiliki IKD	27.753	2,35 %

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang (2023)

Berdasarkan data di atas tertera bahwa penduduk Kabupaten Pemalang yang memiliki KTP Fisik sebesar 1.147.955 jiwa atau 99,70%. Sementara penduduk yang memiliki IKD sebesar 27.753 jiwa atau 2,35%. Ada berbagai permasalahan terkait dengan rendahnya tingkat kepemilikan IKD di Kabupaten Pemalang. Kepemilikan IKD baru mencapai 27.753 jiwa atau hanya 2,35% masyarakat dari yang sudah terdaftar pada KTP elektronik. Sementara target yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri sebagai berikut:

Tabel 2. Kepemilikan KTP Fisik dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Nasional 2023

No	Keterangan	Jumlah	%
1.	Penduduk yang memiliki KTP fisik	276,332 juta jiwa	99,40 %
2.	Penduduk yang memiliki IKD	50 juta jiwa	25 %

Sumber: Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (2023)

Berdasarkan data di atas, target yang ditetapkan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri sebesar 50 juta jiwa atau 25% untuk kepemilikan IKD sampai dengan akhir tahun 2023, sehingga dilihat dari target tersebut Kabupaten Pemalang belum mencapai target yang ditetapkan pemerintah pusat. Ada berbagai kendala Kabupaten Pemalang belum mencapai target pusat yaitu: (1) Masyarakat menganggap bahwa IKD pemanfaatannya belum optimal. Belum optimalnya IKD karena lembaga pengguna belum bisa menerima KTP digital sehingga lembaga pengguna masih mensyaratkan KTP fisik yang digunakan; (2) Kepemilikan *handphone* terutama untuk penduduk manula atau di daerah pedesaan belum merata karena standar kepemilikan *handphone* harus android versi 7 ke atas dan; (3). Belum familiarnya dokumen berbasis digital karena masih ada keraguan dari masyarakat, sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan dokumen fisik dibandingkan dengan dokumen digital.

Adanya kendala tersebut, maka *Technology Acceptance Model* (TAM) menjadi teori utama untuk memprediksi kegunaan pada sistem (Chuttur, 2009). TAM mempunyai dua konstruksi utama yaitu kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan kemudahan pengguna (*perceived ease of use*). Tidak hanya *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* saja yang dijadikan variabel penelitian, akan tetapi *security* juga layak dijadikan sebagai variabel penelitian. Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Riski (2019) dalam jurnal riset&jurnal akuntansi mempertegas *Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *intention to use*. Kemudian penelitian Debby Cynthia Kumala, dkk (2020) pada jurnal manajemen perhotelan menyatakan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *trust*, dan *security* memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi GoPay.

Penelitian tersebut merupakan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *security* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *intention to use*. Kemudian, peneliti menemukan *research gap* pada penelitian Ricardo (2023) dalam jurnal manajemen pemasaran. Penelitian Ricardo tentang pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *security*, dan *trust* terhadap *intention to use* aplikasi JAGO ini melihat bahwa *perceived ease of use* adalah variabel yang tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *intention to use*. Hal ini jelas dengan diperolehnya hasil 0,916 (nilai statistik T dibawah 1,96), artinya persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh yang lebih kecil terhadap minat pengguna (*intention to use*).

Beberapa penelitian sebelumnya jika melihat hasil yang diperoleh ada yang menyatakan signifikan dan ada juga yang menyatakan tidak signifikan, sehingga diperlukan penelitian lagi

untuk meyakinkan hal tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah persepsi kegunaan yang dirasakan, kemudahan pengguna, dan keamanan memiliki hubungan positif terhadap minat pengguna Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Pemalang atau tidak. Adapun metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Penelitian ini memiliki kontribusi: (1). Untuk memperoleh pemahaman dan wawasan yang lebih dalam terkait pengembangan teori administrasi negara khususnya pada mata kuliah *e-governance*; (2). Memberi kontribusi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya Kabupaten Pemalang untuk menaikkan minat pengguna Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan memperhatikan kegunaan yang dirasakan, kemudahan pengguna dan keamanan; (3) Penelitian ini menjadi referensi, pengembangan dan acuan untuk peneliti di masa mendatang; (4) Penelitian ini bisa menjadi masukan kepada pemerintah Kabupaten Pemalang sebagai bahan evaluasi Kabupaten Pemalang dalam menerapkan IKD.

METODE

Metode penelitian kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik survey (Sugiyono, 2017; Nugraha, 2022). Peneliti memperoleh data tersebut dengan menyebarkan kuesioner. Responden penelitian sejumlah 100 orang dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden

Variabel	Frekuensi	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	46	46%
Perempuan	54	54%
Umur		
17-35	48	48%
36-55	49	49%
>55	3	3%
Pendidikan terakhir		
SMP	3	3%
SMA/SMK	37	37%
Diploma	1	1%
S1	51	51%
S2	8	8%
Pekerjaan		
PNS/TNI/Polri	34	34%
Pegawai swasta	23	23%
Pelajar/mahasiswa	6	6%
Ibu rumah tangga	2	2%
Lain-lain	35	35%

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan jenis kelamin dominasi responden masyarakat pengguna Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Pemalang adalah perempuan sebesar 54 %, sementara untuk laki-laki sebesar 46 %. Berdasarkan umur responden paling banyak jatuh pada umur 36-55 sebesar 49 %. Kedua umur 17-35 sebesar 48%. Ketiga umur >55 sebesar 3 %. Dengan demikian, pengguna Identitas Kependudukan Digital (IKD) rata-rata masyarakat umur 36-55. Berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas responden pengguna Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Pemalang paling banyak di dominasi oleh masyarakat dengan taraf pendidikan S1 sebesar 51 %. Kedua di susul taraf pendidikan SMA/SMK sebesar 37 %. Ketiga

taraf pendidikan S2 sebesar 8 %. Keempat atau minoritas taraf pendidikan SMP 3 %. Berdasarkan pekerjaan mayoritas pengguna Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Pemalang adalah masyarakat dengan pekerjaan lain-lain misalnya seperti perangkat desa, guru non PNS, dll sebesar 35 %. Kemudian kedua disusul oleh masyarakat dengan pekerjaan PNS dengan presentase 34 %. Ketiga pegawai swasta dengan presentase 23 %. Keempat pelajar/mahasiswa dengan presentase 6 %. Kelima atau minoritas dengan pekerjaan ibu rumah tangga sebesar 2 %.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Korelasi *product moment* digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara dua variabel dengan mempertimbangkan kekuatan dan arah korelasinya. Dengan demikian, untuk mengetahui kekuatan hubungan antar variabel maka dinyatakan dengan tabel yakni (Sugiyono, 2017):

Tabel 4. Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000-0,199	Sangat Rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Kuat
0,800-0,999	Sangat kuat
1,000	Sempurna

Sumber: Sugiyono (2017)

Tabel 5. Hubungan antara Perceived usefulness (X1) dan Intention to Use (Y)

Hubungan	r hitung	r tabel	Sig 2 tailed	Keterangan
X1 terhadap Y	0,936	0,195	0,000	Berhubungan positif

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan hasil IBM SPSS Statistics 24 terlihat bahwa koefisien korelasi *product moment* antara kegunaan yang dirasakan dengan minat pengguna sebesar 0,936. Nilai tersebut menunjukkan adanya korelasi positif sangat kuat antara kegunaan yang dirasakan dengan minat pengguna. Dalam konteks ini, arah positif artinya semakin tinggi kegunaan yang dirasakan dalam Identitas Kependudukan Digital (IKD), maka semakin tinggi minat penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Tabel 6. Hubungan antara Perceived ease of use (X2 terhadap Intention to Use (Y)

Hubungan	r hitung	r tabel	Sig 2 tailed	Keterangan
X2 terhadap Y	0,909	0,195	0,000	Berhubungan positif

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan hasil IBM SPSS Statistics 24 terlihat bahwa koefisien korelasi *product moment* antara kemudahan pengguna dengan minat pengguna sebesar 0,909. Nilai tersebut menunjukkan adanya korelasi positif sangat kuat antara kemudahan pengguna dengan minat pengguna. Dalam konteks ini, arah positif artinya semakin tinggi kemudahan pengguna dalam Identitas Kependudukan Digital (IKD), maka semakin tinggi minat penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Tabel 7. Hubungan antara Security (X3) terhadap Intention to Use (Y)

Hubungan	r hitung	r tabel	Sig 2 tailed	Keterangan
X3 terhadap Y	0,758	0,195	0,000	Berhubungan positif

Sumber: Output SPSS 24. Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil IBM SPSS Statistics 24 terlihat bahwa koefisien korelasi product moment antara keamanan dengan minat pengguna sebesar 0,758. Nilai tersebut menunjukkan adanya korelasi positif kuat antara keamanan dengan minat pengguna. Dalam konteks ini, arah positif artinya semakin tinggi keamanan dalam Identitas Kependudukan Digital (IKD), maka semakin tinggi minat penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Tabel 8. Korelasi berganda X1, X2, dan X3 terhadap Y

R	R square	R tabel	Sig F change	Keterangan
0,951	0,904	0,195	0,000	Berhubungan positif

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Dari *output* di atas diketahui bahwa nilai sig F change sebesar 0,000. Hasil $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel kegunaan yang dirasakan, kemudahan pengguna dan keamanan secara bersama-sama berhubungan dengan minat pengguna. Untuk melihat tingkat keeratan hubungan tersebut, maka dengan melihat nilai R (nilai koefisien korelasi). Dari nilai koefisien korelasi diperoleh nilai sebesar 0,951. Artinya derajat hubungan antara variabel kegunaan yang dirasakan, kemudahan pengguna, dan keamanan terhadap minat penggunaan adalah kategori korelasi sangat kuat.

Hubungan *Perceived usefulness* (X1) terhadap *Intention to use* (Y) Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang

Hipotesis pertama (H1) *perceived usefulness* (X1) menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan sangat kuat terhadap *intention to use* (Y) pada Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan hasil nilai r hitung $0,936 > r$ tabel 0,195 dan nilai sig $0,000 < 0,05$ dengan taraf signifikansi 5%.

Hubungan *Perceived ease of use* (X2) terhadap *Intention to use* (Y) Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang

Hipotesis kedua (H2) *perceived ease of use* (X2) menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan sangat kuat terhadap *intention to use* (Y) pada Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan hasil nilai r hitung $0,909 > r$ tabel 0,195 dan nilai sig $0,000 < 0,05$ dengan taraf signifikansi 5%.

Hubungan *Security* (X3) terhadap *Intention to use* (Y) Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang

Hipotesis ketiga (H3) *security* (X3) menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan kuat terhadap *intention to use* (Y) pada Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan hasil nilai r hitung $0,758 > r$ tabel 0,195 dan nilai sig $0,000 < 0,05$ dengan taraf signifikansi 5%.

Hubungan *Perceived usefulness* (X1), *Perceived ease of use* (X2), dan *Security* (X3) terhadap *Intention to use* (Y) Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan adanya hubungan positif dan signifikan sangat kuat antara *Perceived usefulness*, *Perceived ease of use* dan *Security* terhadap *Intention to use* pada hipotesis keempat (H4). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai R^2 0,904 (hubungan yang sangat kuat).

KESIMPULAN

Perceived usefulness (X1) dan *Perceived ease of use* (X2) memiliki hubungan sangat kuat terhadap *Intention to use* (Y). Sementara *Security* (X3) memiliki hubungan kuat dengan *Intention to use* (Y). Ketiga variabel independen (bebas) terhadap variabel dependennya (terikat) berhubungan sangat kuat dan kuat karena nilai koefisien korelasi antara 0,600-0,799 untuk kategori kuat dan 0,800-0,999 untuk kategori sangat kuat, sehingga permasalahan kegunaan yang dirasakan, kemudahan pengguna, dan keamanan IKD (Identitas Kependudukan Digital) tidak begitu menjadi masalah dalam hal mempengaruhi minat pengguna IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abasilim, U.D. and Edet, L.I. (2015). E-Governance and its implementation challenges in the Nigerian public services. *ACTA UNIVERSITATIS DANUBIUS*, 7(1), 30–42.
- Cahyadi, A. (2016). PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02). <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1004>
- Cheong, J. H., & Park, M. C. (2005). Mobile internet acceptance in Korea. *Internet research*, 15(2), 125-140.
- Chuttur M.Y. (2009). Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions. Indiana University, USA. *Sprouts: Working Papers on Information Systems*, 9(37). <http://sprouts.aisnet.org/9-37>
- 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>
- Flavián, C., & Guinalíu, M. (2006). Consumer trust, perceived security and privacy policy: three basic elements of loyalty to a web site. *Industrial management & data Systems*, 106(5), 601-620.
- Husin, M. H., Loghmani, N., & Zainal Abidin, S. S. (2017). Increasing e-government adoption in Malaysia: MyEG case study. *Journal of Systems and Information Technology*, 19(3–4), 202–227. <https://doi.org/10.1108/JSIT-01-2017-0007>
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- 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.
- Maharani, S. A., & Sundari, E. (2024). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust dan Security terhadap Behavioral Intention to Use BRI Mobile (Studi Kasus: pada Pengguna BRImo di Kota Pekanbaru). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 18(1), 161-176.
- Naufaldi, I., & Tjokrosaputro, M. (2020). Pengaruh perceived ease of use, perceived usefulness, dan trust terhadap intention to use. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), 715-722.
- Nugraha, J. T., Achmad, T., Warsono, H., & Yuniningsih, T. (2022). Understanding information technology culture in digital-based public services. *Journal of Governance & Regulation*, 11(2), 62–79. <https://doi.org/10.22495/jgrv11i2art6>
- Ojo, J.S. (2014). E-governance: an imperative for sustainable grass root development in Nigeria. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 6(4), 77–89.

- Pratiwi, E., & Muslihudin, M. (2018). Implementasi e-government sebagai upaya peningkatan potensi desa di desa bumirejo menggunakan web mobile. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 9(1), 22-29.
- Rahmawati, R. N., & Narsa, I. M. (2019). Intention to use e-learning: aplikasi Technology Acceptance Model (TAM). *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 3(2), 260-269.
- Rehman, M., Esichaikul, V. and Kamal, M. (2011). Factors influencing E-government adoption in Pakistan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(3), 258–282.
- Saputri, A. F. (2015). *Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Resiko Kinerja Terhadap Kepuasan Pembelian Secara Online di Tokopedia.Com*. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sinaga, O. S., Marpaung, F. K., Dewi, R. S., & Sudirman, A. (2021). Kontribusi perceived usefulness, perceived ease of use dan perceived security terhadap behavioral intention to use aplikasi JAKET. *Insight Management Journal*, 1(3), 86-94.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Waluyaningtyas, D. P., & Laksana, D. H. (2023). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Security, Dan Trust Terhadap Intention To Use Aplikasi Access By Kai (Survei pada Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 9970-9981.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). *A conceptual framework for understanding e-service quality: implications for future research and managerial practice* (Vol. 115). Cambridge, MA: Marketing Science Institute.