

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Publik Terhadap E-Government: Studi Kasus Super Apps. JAKI Provinsi DKI Jakarta = Analysis of Factors Affecting the Level of Public Trust in E Government: A Case Study of Super Apps. JAKI DKI Jakarta

Ahmad Fauzie, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920553376&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini berdasarkan factual problem bahwa Super apps JAKI belum mencapai tingkat maksimal dalam aspek kepercayaan publik. Ketidakseimbangan pengunduh dan pengguna aktif Super apps JAKI menjadi problematika yang ditemukan yang dapat mempengaruhi kepercayaan. Selain itu, tantangan dan hambatan dalam mendapatkan kepercayaan publik terhadap e-Government sangat kompleks, terlebih di negara berkembang seperti Indonesia yang memiliki keragaman budaya, sosial, pendidikan, suku, dan agama. Penelitian ini menganalisis tingkat kepercayaan publik terhadap Super apps JAKI dan faktor faktor apa yang mempengaruhinya melalui opini publik dengan melakukan survei. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan positivist. Analisis eksplanatif digunakan untuk mengukur dan memberikan gambaran tingkat kepercayaan publik dengan Confirmatory Factor Analysis (CFA) dan metode OECD. Penelitian ini juga menggunakan Structural Equation Model (SEM) untuk membangun hubungan model kepercayaan publik. Hasil histogram penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap Super apps JAKI berada pada posisi menengah ke tinggi dengan skor OECD, yaitu sebesar 7.4 dari skala 10, yang menandakan tingkat kepercayaan publik pada level menengah. Tingkat kepercayaan tersebut berdasarkan persepsi publik atas kemampuan, integritas dan kebaikan Super apps JAKI dalam memberikan layanan kepada publik. Faktor demografi responden pengguna seperti pekerjaan dan jenis kelamin juga memiliki dampak langsung terhadap kepercayaan publik. Keputusan publik untuk menggunakan dan mempercayai Super apps JAKI membutuhkan tahapan yang melibatkan berbagai faktor. Pengujian model kepercayaan publik dengan SEM menghasilkan faktor-faktor yang signifikan berpengaruh langsung terhadap kepercayaan publik yaitu media sosial, pengaruh sosial, lembaga pemerintah, kebijakan dan teknologi. Dari kelima faktor tersebut, faktor media sosial memiliki pengaruh paling signifikan sebagai media fenomena baru dalam sosialisasi, promosi dan diseminasi kepada publik yang cenderung mencari informasi dengan cepat dan mudah tanpa peduli terhadap risiko, politik dan budaya. Pemerintah perlu memperhatikan faktor lain untuk meningkatkan rasa aman dan nyaman pengguna Super apps JAKI sebagai bentuk kewaspadaan terhadap penerimaan risiko data dan informasi pribadi. Penelitian ini menjadi starting point untuk penelitian selanjutnya dalam pengembangan model yang lebih spesifik untuk kota-kota yang berbasis pedesaan pada negara berkembang

.....This research is based on the factual problem that JAKI Super apps have not reached the maximum level in the aspect of public trust. The imbalance of downloaders and active users of JAKI Super apps is a problem found that can affect trust. In addition, the challenges and obstacles in gaining public trust in e Government are very complex, especially in developing countries such as Indonesia which has cultural, social, educational, ethnic and religious diversity. This research analyzes the level of public trust in JAKI Super apps and what factors influence it through public opinion by conducting a survey. The research

method used in this research is quantitative with a positivist approach. Explanation analysis is used to measure and provide an overview of the level of public trust with Confirmatory Factor Analysis (CFA) and the OECD method. This research also uses a Structural Equation Model (SEM) to build a public trust model relationship. The results of the research histogram show that the level of public trust in JAKI Super apps is in a medium to high position with an OECD score of 7.4 on a scale of 10, which indicates a medium to high fully trusting level of public trust. The level of trust is based on the public's perception of ability as the highest dimension, integrity and benevolence of Super apps JAKI in providing services to the public. The demographics of users such as occupation and gender also have a direct impact on public trust. The public's decision to use and trust JAKI Super apps requires stages involving various factors. The SEM analysis of the public trust model results in significant factors that have a direct effect on public trust, namely social media, social influence, government, policies and technology. These five factors are very important to be involved and contribute to realizing a good governance system in DKI Jakarta with public trust. The social media factor has the most significant influence as a new media phenomenon in socialisation, promotion and dissemination to the public who tend to seek information quickly and easily without caring about risks, politics and culture. The government needs to pay attention to other factors to increase the sense of security and comfort of JAKI Super apps users as a form of awareness of the risk acceptance of personal data and information. This research is a starting point for further research in developing models that are more specific to rural-based cities in developing country