

ARTIKEL

Digitalisasi Kartu Tanda Penduduk dan Partisipasi Millennial-Gen Z : Investigasi Penerimaan Transformasi Digital dalam Kebijakan Kependudukan Indonesia

Digitalization of Indonesian Identity Card and Millennial Participation: Investigation of Receiving Digital Transformation in Indonesian Civil Registry Policy

Citation: Alfari, M. (2023). Digitalisasi Kartu Tanda Penduduk dan Partisipasi Millennial-Gen Z : Investigasi Penerimaan Transformasi Digital dalam Kebijakan Kependudukan Indonesia. *JSKP: Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 2(1), 41–54. <https://doi.org/10.21787/jskp.2.2023.41-54>

Naskah Diterima: 28 Februari 2023

Naskah Disetujui: 23 Mei 2023

Naskah Diterbitkan: 31 Mei 2023

Muhammad Alfari  

Program Studi PJJ Manajemen, BINUS Online Learning, Universitas Bina Nusantara

 muhammad.alfari@binus.ac.id

© Penulis



Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional

Kata Kunci:

E-Government, KTP Digital, Gen-Z, Generasi Millennial, Transformasi

Abstrak: Kemajuan Teknologi dan perlintasan zaman Society 5.0 menuntut organisasi sektor publik untuk mengintegrasikan teknologi didalam kinerja pelayanan dan tata kelola agar lebih efisien, bersih, transparan, akuntabel, dan partisipatif. Konsep *E-Government* menjadi semakin populer di Indonesia, salah satunya dengan keberadaan kebijakan KTP Digital pada awal tahun 2023. Transformasi digital administrasi kependudukan ini harus efektif salah satunya dengan menggandeng generasi millennial dan Gen-Z sebagai pionir transformasi digital di Indonesia. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan kebijakan KTP Digital ditengah generasi millennial-Gen Z dan mengembangkan kerangka kerja konseptual yang berkaitan dengan penerapan teknologi digital dalam administrasi kependudukan. Studi ini mengembangkan delapan hipotesis dengan instrumen indikator yang telah ditetapkan. Data didapatkan dari survei ditengah generasi millennial dan Gen Z dengan penyebaran berbasis *online* pada Bulan Januari-Februari 2023 dan sampelnya ditarik dengan teknik *Convenience Sampling*. Hasil data dianalisis dengan teknik SEM PLS. Pada hasil analisis ditemukan faktor kesadaran, pengaruh sosial, persepsi biaya untuk bertransformasi, dan kepercayaan yang dirasakan pada teknologi serta pemerintah sebagai penentu penting dari niat untuk menggunakan KTP Digital. Namun menariknya terdapat penolakan faktor risiko didalam penentu niat menggunakan KTP Digital yang ditelisik lebih lanjut dikarenakan beban tanggung jawab pemerintah sebagai pengambil kebijakan. Sehingga studi ini menyimpulkan perlunya penguatan infrastruktur, jemput bola transformasi dan sosialisasi KTP Digital menjadi tiga solusi utama mendorong masyarakat yakin dan siap bertransformasi dengan KTP Digital.

Abstract: *Technological advances and the Age of Society 5.0 passage require public sector organizations to integrate technology into service performance and governance to be more efficient, clean, transparent, accountable, and participatory. The concept of E-Government is becoming increasingly popular in Indonesia, one of which is with the existence of the Digital KTP policy in early 2023. This digital transformation of population administration must be effective by cooperating with the millennial generation and Gen-Z as pioneers of digital transformation in Indonesia. This study aims to identify the factors that influence the successful implementation of the Digital KTP policy amid the millennial-Gen Z generation and develop a conceptual framework related to the application of digital technology in population administration. This study develops eight hypotheses with predetermined indicator instruments. The data was obtained from a survey in the middle of the millennial and Gen Z generations with online-based distribution in January-February 2023, and the sample was drawn using the convenience sampling technique. The results of the data were analyzed using the PLS-SEM technique. The analysis found awareness, social influence, perceived*

Keywords:

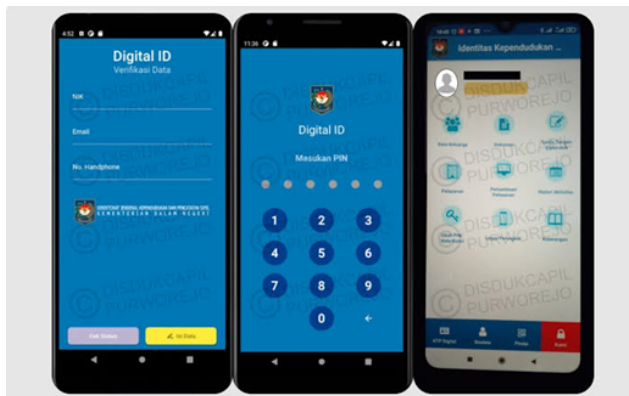
*E - Government,
Digital IIC, Gen-Z,
Millennial Generation,
Transformation*

costs of transforming, and perceived trust in technology and government as essential determinants of intention to use a Digital KTP. However, interestingly there is a rejection of risk factors in determining the intention to use Digital KTP, which is further examined due to the burden of responsibility on the government as a policy maker. So this study concludes that the need for strengthening infrastructure, picking up the ball for transformation, and socializing Digital KTPs are the three leading solutions to encourage people to be confident and ready to transform with Digital KTPs.

1. Pendahuluan

Revolusi Industri 4.0 dan *Society 5.0* khususnya kehadiran *IoT*, *Big Data*, *AI* dan *Robotic* telah berperan menyelesaikan permasalahan lintas sektor. Tren teknologi saat ini semakin berkembang terintegrasi dengan berbagai sektor baik publik maupun swasta yang menyebabkan pengembangan aplikasi dan layanan baru demi efisiensi penyampaian output kepada stakeholder khususnya masyarakat (F. Li, 2020; Saxena et al., 2022). Ketangkasan tata kelola dan efektifitas administrasi semakin tercapai hingga kini seluruh organisasi memasuki era transformasi birokrasi digital yang tidak berbelit khususnya dalam administrasi (Heemsbergen, 2021; Mahmood et al., 2020). Sektor publik Indonesia dalam hal ini pemerintahan telah semakin terbuka dengan teknologi dibuktikan dengan keberhasilan integrasi layanan dan berupaya ikut masuk dalam transformasi digital tata kelola pemerintahan era revolusi Industri 4.0 dan *society 5.0* (Firdaus et al., 2021). Indonesia terus memacu akselerasi teknologi dalam proses administrasi negara dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan dan tata kelola agar lebih efisien, bersih, transparan, akuntabel, dan partisipatif serta dapat lebih cepat mengambil kebijakan publik (Mahmood, 2016).

Salah satu kebijakan *e-government* yakni transformasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik menjadi KTP Digital yang akan dilaksanakan bertahap dalam rangka transformasi pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu ini merupakan penyelesaian final asimetris dari problem pencetakan KTP Elektronik yang selama ini menjadi keluhan menahun di tengah masyarakat. Kementerian Dalam Negeri RI melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan target 25% dari 275.361.267 jiwa telah menggunakan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Seluruh Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota dituntut untuk mendorong masyarakat untuk bertransformasi ke KTP Digital. Pengembangan aplikasi kependudukan digital sudah dilaksanakan oleh Kementerian Dalam Negeri RI. Dengan digitalisasi ini diharapkan akses data kependudukan dapat terintegrasi dengan kepentingan berbagai bidang pendidikan, perawatan kesehatan, pariwisata, transportasi, dan logistik.



Gambar 1. Aplikasi Kependudukan Digital

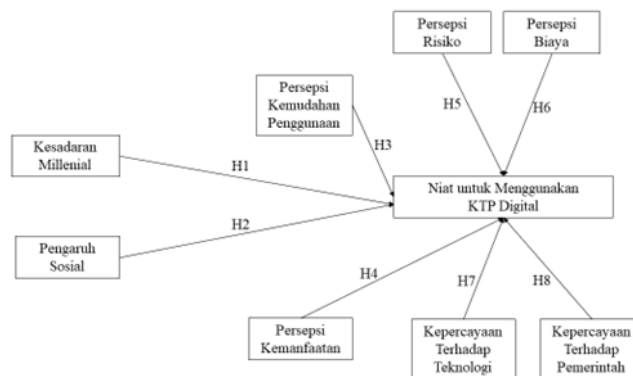
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Purworejo

Proses digitalisasi data kependudukan ini membutuhkan strategi dan investasi non finansial yang cukup besar agar efektif. Pembuat kebijakan, praktisi, dan cendekiawan menghadapi pertanyaan yang berkaitan dengan peran, peluang, dan batasan baru teknologi digital dalam bidang kebijakan publik khususnya kependudukan (Jiya, 2021). Keberhasilan kebijakan KTP Digital membutuhkan keterlibatan kritis antara pemerintah dan warganya. Mencapai penerimaan teknologi digital dalam layanan KTP Digital oleh masyarakat merupakan sebuah tantangan. Generasi Millennial dan Gen Z yang terkenal sebagai penggerak utama transformasi digital ditengah masyarakat menjadi target pertama dalam transformasi digital khususnya dalam kebijakan KTP Digital ini (Puspita Ningrum & Sukmana, 2022). Generasi millennial dan Gen Z sangat mengharapkan sebuah pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan yang minim birokrasi dan mudah diakses melalui teknologi digital. Sehingga penting

untuk memperhatikan kepentingan dan preferensi generasi millennial - Gen Z didalam mengimplementasikan administrasi kependudukan.

Meskipun ada peluang teknologi digital yang dibahas secara luas dalam literatur yang relevan, penelitian tentang persepsi pengguna akhir tentang niat untuk menggunakan teknologi digital pemerintahan masih terbatas (Abdelhakim & Idoughi, 2021; Jia & Chen, 2022). Pemahaman tentang penerimaan teknologi sangat penting karena teknologi nilainya kecil, kecuali jika diterima dan digunakan (Chang, 2023; Scherer et al., 2019). Penerimaan teknologi adalah tentang bagaimana orang mengadopsi teknologi digital untuk digunakan (Ritz et al., 2019; Valle-Cruz, 2019). Penerimaan teknologi digital diperlakukan sebagai fungsi dari keterlibatan pengguna dalam adopsi teknologi (Hu et al., 2019). Meskipun ada peluang teknologi digital yang dibahas secara luas dalam literatur yang relevan, penelitian tentang persepsi pengguna akhir tentang niat untuk menggunakan teknologi digital masih terbatas. Makalah ini bermaksud untuk mengisi celah ini dengan mengeksplorasi faktor-faktor yang membatasi pengoperasian teknologi digital pada data kependudukan. Memberikan minat yang meningkat pada teknologi digital dalam KTP Digital di Indonesia, kurangnya penelitian tentang penerimaan pengguna akhir terhadap teknologi digital ini tampaknya menjadi celah yang signifikan dalam pengetahuan kita.

Sebelum memasuki tujuan dan kontribusi riset, sebuah riset perlu memiliki pondasi riset yang kuat. Beberapa periset sistem informasi dan *e-business* dunia telah melahirkan berbagai teori adopsi teknologi, salah satunya wawasan Davis (2023) dengan teorinya yang sangat terkenal yakni *Technology Acceptance Model* (TAM) yang akan mengilhami landasan teori penelitian ini (Davis et al., 2023). Gambar 2 menggambarkan model konseptual yang memandu pelaksanaan studi, menawarkan uji empiris untuk delapan hipotesis, yang dirumuskan dalam paragraf berikutnya.



Gambar 2. Model Konseptual Penelitian

TAM adalah teori paling populer yang menjelaskan faktor penerimaan teknologi. Selama dua dekade terakhir, terdapat dukungan empiris yang luas yang mendukung TAM. Penelitian ini menggunakan TAM of Davis (2023) untuk memahami niat untuk mengadopsi KTP Digital sebagai transformasi digital kebijakan publik. Beberapa peneliti (Alam et al., 2020; Cao et al., 2021; Karim et al., 2020; Muangmee et al., 2021; Sangeeta & Tandon, 2021) telah menyelidiki faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan layanan digital organisasi.

Variabel pertama yang menjadi kekhasan teori adopsi teknologi TAM adalah kesadaran sebagai langkah awal bagi pengguna untuk mengetahui ketersediaan perangkat elektronik dalam layanan *e-government* (Al-Zahrani, 2020; Dahi & Ezziane, 2015). Mukamurenzi et al (2019) berpendapat berpendapat bahwa tanpa kesadaran warga negara, penerimaan dan penggunaan layanan *e-government*, pemerintah tidak dapat mencapai tujuannya untuk menyediakan layanan tersebut (Mukamurenzi et al., 2019). Studi ini memiliki asumsi bahwa kesadaran menjadi salah satu faktor menuju keberhasilan adopsi KTP Digital.

Variabel berikutnya adalah pengaruh sosial yang didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu merasakan pentingnya sistem melalui pengaruh orang lain (misalnya keluarga dan teman) (Mensah & Luo, 2021; Udayana IBN & Ramadhan Danang, 2019). Bandiyono et al (2019) menyatakan bahwa pengguna akhir ingin menggunakan portal layanan pemerintah di masa mendatang, jika teman dan kolega mereka menggunakannya (Bandiyono et al., 2019). Pengaruh sosial sangat penting untuk menyadari pentingnya teman, keluarga, dan pemangku kepentingan penting dalam keputusan penggunaan teknologi. Studi ini berasumsi pengaruh sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat pengguna akhir untuk menggunakan teknologi digital dalam kartu tanda penduduk.

Persepsi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana pengguna akhir percaya bahwa sistem tertentu akan digunakan tanpa banyak kerumitan dan usaha. Teknologi digital akan lebih diterima jika mudah digunakan (Krick et al., 2019; Nguyen, 2023). Beberapa peneliti berpendapat bahwa pengguna akhir ingin menggunakan teknologi digital dalam layanan *e-government* karena praktis, sederhana, mudah diakses, tidak merepotkan, mudah digunakan (Almukhlifi et al., 2019; Camilleri, 2020; Khan et al., 2021). Berdasarkan argumen ini, peneliti memiliki asumsi bahwa penggunaan sistem aplikasi KTP Digital yang mudah akan mendorong niat adopsi KTP Digital.

Persepsi kemanfaatan adalah sejauh mana pengguna akhir percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Pérez Chacón et al., 2021; Setyoningrum, 2020). Persepsi kemanfaatan adalah penentu kuat dalam adopsi teknologi, dikatakan bahwa orang memiliki niat yang tinggi untuk menggunakan teknologi digital jika mereka merasakan kegunaannya (Pittaway & Montazemi, 2020; Wang et al., 2019). Dalam hal ini, MacLean & Titah (2022) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat manfaat yang dirasakan secara positif terkait dengan peningkatan niat untuk menggunakan portal *e-government* (MacLean & Titah, 2022). Argumen ilmiah kami menduga adanya hubungan persepsi kemanfaatan dengan niat pengguna akhir untuk menggunakan layanan KTP Digital khususnya aplikasi.

Persepsi risiko adalah variabel penting lainnya yang memengaruhi niat pengguna akhir untuk menggunakan teknologi digital (Dhagarra et al., 2020; Xiao et al., 2022). Menurut Zhu & Deng (2020), risiko yang dirasakan adalah harapan subyektif warga negara menderita kerugian dalam mengejar hasil favorit khususnya keamanan data. Tidak diragukan lagi bahwa perilaku warga sangat dipengaruhi oleh persepsi risiko; fakta bahwa pengguna akhir seringkali tidak yakin tentang dampak suatu tindakan (Zhu & Deng, 2020). Oleh karena itu, persepsi risiko subjektif pengguna akhir dapat dengan kuat menjelaskan perilakunya. Terdapat dugaan bahwa persepsi risiko menjadi salah satu faktor menuju keberhasilan adopsi KTP Digital.

Teknologi digital relatif mahal yang mempengaruhi niat pengguna akhir untuk menggunakan teknologi tersebut (Y. Li & Shang, 2020; Safitri, 2019). Biaya yang dirasakan ditemukan berdampak negatif terhadap niat pengguna untuk mengadopsi teknologi. Faktanya adalah bahwa biaya untuk mengakses layanan nirkabel (mis. berlangganan dan biaya layanan) lebih tinggi daripada mengakses layanan Internet kabel. Oleh karena itu beberapa peneliti berpendapat bahwa pertimbangan keuangan dapat mempengaruhi niat perilaku konsumen untuk menggunakan teknologi digital dalam layanan *e-government* (Cuadrado-Ballesteros et al., 2022; Glyptis et al., 2020; Samsor, 2021).

Kepercayaan pada pemerintah merupakan faktor penting lain yang memengaruhi niat pengguna akhir untuk menggunakan teknologi. Banyak orang percaya bahwa pemerintah memperlakukan dirinya sebagai kakak laki-laki, dengan alasan bahwa pemerintah mengelilingi warga sepanjang waktu, dan melanggar kehidupan pribadi mereka (Mees et al., 2019; Sofyani et al., 2022). Kurangnya kepercayaan terhadap pemerintah terkait dengan teknologi dapat menghambat niat mereka untuk menggunakan teknologi digital. Fakta bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pada pemerintah, semakin banyak adopsi pengguna portal situs web *e-government* dan layanannya di Yordania (Almaiah & Nasereddin, 2020).

Penerimaan pengguna akhir atas teknologi digital sangat penting untuk pengoperasian layanan digital KTP yang efektif. Tujuan makalah ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan kebijakan KTP Digital ditengah generasi millennial-Gen Z dan mengembangkan kerangka kerja konseptual yang berkaitan dengan penerapan teknologi digital dalam administrasi kependudukan. Makalah ini akan membantu untuk memahami isu-isu kunci seputar pengadopsian teknologi digital yang dapat memimpin keberhasilan kebijakan transformasi digital khususnya administrasi kependudukan. Wawasan TAM dan teori pendukung mengilhami landasan teoretis dari penelitian ini dengan beberapa hipotesis yakni:

- H1: Kesadaran berpengaruh positif signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan teknologi digital dalam KTP Digital
- H2: Pengaruh sosial berpengaruh positif signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan teknologi digital dalam KTP Digital
- H3: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan teknologi digital dalam KTP Digital
- H4: Persepsi kemanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan teknologi digital dalam KTP Digital
- H5: Persepsi risiko berpengaruh positif signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan teknologi digital dalam KTP Digital
- H6: Persepsi biaya berpengaruh positif signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan teknologi digital dalam KTP Digital
- H7: Kepercayaan terhadap teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan teknologi digital dalam KTP Digital
- H8: Kepercayaan terhadap pemerintah berpengaruh positif signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan teknologi digital dalam KTP Digital

2. Metode

Penelitian ini masuk kategori kuantitatif berbasis survei untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan kebijakan KTP Digital pada generasi millennial. Kuisisioner disebarakan secara *online* melalui media sosial sebagai basis komunikasi terbesar generasi millennial dan juga jaringan peneliti. Jangka waktu penyebaran kuisisioner selama 1 Bulan yakni Januari 2023 - Februari 2023 menggunakan *Google Form* sebagai media pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling* karena kemudahan akses dan tingkat respons yang lebih tinggi.

Paling khusus, pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk menawarkan analisis hubungan antara konstruksi (misalnya pengaruh sosial, kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, kesadaran, kepercayaan yang dirasakan pada teknologi, kepercayaan yang dirasakan pada pemerintah, biaya yang dirasakan, dan persepsi risiko dan niat untuk menggunakan teknologi digital) dan menentukan kekuatan prediksi model. Tabel 1 memberi penjelasan indikator variabel dan rujukannya.

Terkait dengan sampel minimum penelitian merujuk pada pendapat pakar metodologi pemodelan PLS sebelumnya menyatakan sampel minimum sebuah penelitian dapat melihat jumlah indikator untuk selanjutnya dikalikan empat atau lima (Dash & Paul, 2021; Hair Jr. et al., 2017). Sehingga dari indikator pada tabel 1 ditemukan jumlah sampel minimum yang wajib didapatkan adalah 170 sampel. Semua tindakan dinilai melalui skala interval lima poin mulai dari '1 = sangat tidak setuju' hingga '5 = sangat setuju'. Format ini digunakan untuk semua skala yang dijelaskan di bawah ini. Kuisisioner berisi 34 indikator yang mengukur sembilan konstruksi termasuk niat untuk menggunakan KTP digital ditengah generasi millennial.

Tabel 1. Indikator Variabel

Variabel	Indikator Pertanyaan	Pengukuran Skala			Referensi
Kesadaran Millenial	Saya memiliki pengetahuan mengenai Transformasi Digital	Kuisisioner Lima Poin	Skala	Likert	(Al-Zahrani, 2020)
	Saya memiliki pengetahuan tentang kebijakan KTP Digital				
	Saya sering melihat berita mengenai kebijakan KTP Digital				
	Saya terinformasi mengenai prosedur transformasi KTP Digital				
	Saya menyadari manfaat dan risiko dari kebijakan KTP Digital				
Saya menyadari pentingnya transformasi KTP Digital bagi millenial					
Pengaruh Sosial	Keluarga dan Rekan Millenial saya mendukung kebijakan transformasi KTP Digital	Kuisisioner Lima Poin	Skala	Likert	(Udayana IBN & Ramadhan Danang, 2019; Bandyono et al., 2019; Davis et al., 2023)
	Keluarga dan Rekan Millenial saya berharap saya ikut menggunakan KTP Digital				
	Kebijakan transformasi digital merupakan hal biasa di lingkungan saya				
	Keluarga dan Rekan Millenial saya merasa tidak menggunakan KTP Digital menjadi bukti saya kurang modern atau ketinggalan zaman				
Saya terdorong untuk lebih mengenal dan mungkin mengadopsi KTP Digital karena pengaruh sosial sekitar saya					
Persepsi Kemudahan Penggunaan	Saya tidak bingung ketika menggunakan sebuah inovasi baru sepanjang terdapat panduan	Kuisisioner Lima Poin	Skala	Likert	(Krick et al., 2019; Davis et al., 2023)
	Berinteraksi dengan inovasi teknologi termasuk KTP Digital tidak membutuhkan banyak upaya mental saya.				
	Interaksi saya dengan layanan KTP Digital seharusnya mudah untuk saya pahami.				
Saya merasa bahwa layanan KTP Digital tidak membutuhkan keterampilan tinggi.					
Persepsi Kemanfaatan	KTP Digital memungkinkan saya memenuhi segala kebutuhan administrasi dengan lebih cepat.	Kuisisioner Lima Poin	Skala	Likert	(Wang et al., 2019; Davis et al., 2023)
	KTP Digital menghemat waktu saya dalam kebutuhan administrasi				
	KTP Digital mempermudah pekerjaan saya				
	Saya berpikir KTP Digital memberikan layanan yang berharga bagi saya				
Saya berpikir KTP Digital akan meningkatkan keefektifan saya dalam mencari dan menggunakan berbagai layanan yang telah diluncurkan.					
Persepsi Risiko	Saya merasa layanan KTP Digital memiliki risiko rendah	Kuisisioner Lima Poin	Skala	Likert	(Dhagarra et al., 2020; I. Khan et al., 2020; Zhu & Deng, 2020)
	Saya merasa pemerintah telah berupaya memitigasi potensi risiko baik infrastruktur jaringan maupun kebijakan publik				
Persepsi Biaya	Saya merasa biaya dan usaha untuk transformasi KTP Digital sangat murah	Kuisisioner Lima Poin	Skala	Likert	(Cuadrado-Ballesteros et al., 2022; Glyptis et al., 2020; Samsor, 2021)
	Saya merasa biaya dan usaha yang saya keluarkan untuk meraih KTP Digital sebanding dengan manfaat yang diberikan				
Kepercayaan Terhadap Teknologi	Teknologi memiliki pengamanan yang cukup untuk membuat saya merasa nyaman menggunakannya untuk berinteraksi dengan pemerintah secara <i>online</i> .	Kuisisioner Lima Poin	Skala	Likert	(Cuadrado-Ballesteros et al., 2022; Glyptis et al., 2020; Samsor, 2021)
	Secara umum, teknologi sekarang menjadi lingkungan yang kuat dan aman untuk bertransaksi dengan pemerintah.				
	Saya yakin bahwa data KTP Digital saya tidak akan disalahgunakan dan akan diperlakukan secara rahasia.				

Variabel	Indikator Pertanyaan	Pengukuran Skala	Referensi
	Saya yakin bahwa tidak ada penipuan yang akan dilakukan.		
Kepercayaan Terhadap Pemerintah	Pemerintah dapat dipercaya untuk melakukan transformasi digital KTP dengan setia.	Kuisisioner Lima Poin	(Lee et al., 2020; Hacker et al., 2019; Park, 2020)
	Saya mempercayai pemerintah karena mereka menjaga kepentingan terbaik saya.		
Niat Untuk Menggunakan KTP Digital	Menggunakan KTP Digital adalah sesuatu yang akan saya lakukan	Kuisisioner Lima Poin	(Davis et al., 2023; Lestari et al., 2019)
	Saya tidak akan ragu untuk memberikan informasi pribadi ke Aplikasi layanan KTP Digital		
	Saya akan menggunakan KTP Digital untuk mengambil informasi dan mengurus administrasi		
	Jika diberi kesempatan, saya memperkirakan bahwa saya akan ikut transformasi KTP Digital dalam waktu dekat		

Pemodelan persamaan struktural *Partial Least Square* (PLS - SEM) adalah metodologi analisis data statistik yang menjanjikan yang ada pada interaksi model regresi dan pemodelan persamaan struktural (Dash & Paul, 2021). PLS- SEM banyak digunakan dalam sistem informasi, manajemen strategis, riset pemasaran dan seterusnya. Becker et al (2023) berpendapat bahwa jumlah aplikasi empiris PLS - SEM dalam studi manajemen termasuk pariwisata telah meningkat, yang mampu menangani simultanitas (Becker et al., 2023). PLS - SEM diterapkan untuk menguji hipotesis penelitian. Pendekatan PLS - SEM akan memungkinkan kita untuk melakukan pemodelan analitik jalur dengan variabel laten. Analisis dilakukan dalam dua tahap seperti yang dikemukakan oleh Kock (2018) dan tim riset filosofi riset oleh Sarstedt et al (2022) dimana tahap pertama terdiri dari penilaian model pengukuran (Sarstedt et al., 2022): model fit, reliabilitas internal dan diagnosis validitas. Tahap kedua penilaian terdiri dari penilaian model struktural dengan menghitung *R-Square* dan pengujian hipotesis.

3. Hasil dan Pembahasan

Studi ini berhasil mendapatkan 189 Responden dimana mayoritas responden merupakan wanita. Sisi usia memunculkan dominasi Gen-Z lebih dari 50%, ini menunjukkan atensi mereka terhadap kebijakan KTP Digital. Responden Gen-Z dan Millennial kebanyakan lulusan sarjana, walaupun begitu lulusan SMA juga memiliki angka cukup tinggi. Terakhir pada sisi regional kebanyakan berasal dari Pulau Jawa diikuti responden asal Sumatera. Kondisi ini merupakan salah satu efek pengambilan teknik *convenience sampling*.

Tabel 2. Demografi Responden

Demografi	Jumlah	Persentase
Gender		
Pria	62	33%
Wanita	127	67%
Usia		
17-20	35	19%
20-25	97	51%
26-30	28	15%
30-35	14	7%
35-40	15	8%
Pendidikan		
Sekolah Menengah Atas	37	20%
Diploma/Sarjana Terapan	4	2%
Sarjana	129	68%
Magister	16	8%
Doktor	3	2%

Regional		
Sumatera	36	19%
Jawa	111	59%
Bali-Nusa Tenggara	21	11%
Kalimantan	13	7%
Sulawesi	5	3%
Maluku-Papua	3	1%

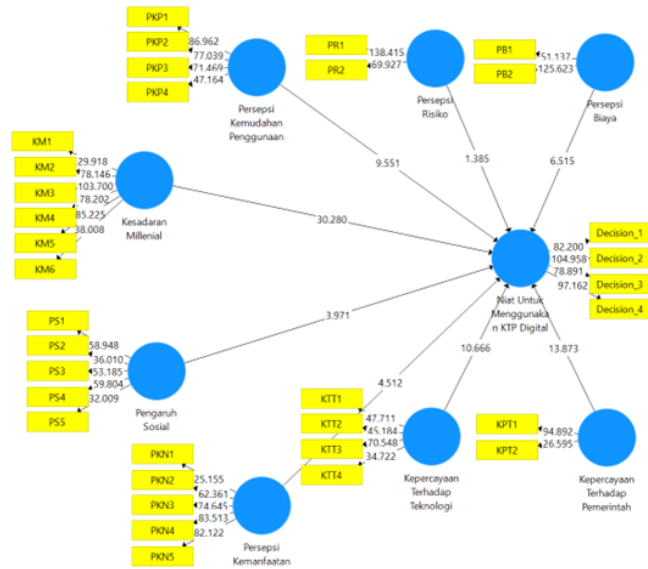
Studi ini mengadopsi teknik pemodelan persamaan struktural (PLS-SEM) berbasis *partial least square* yang diusulkan oleh Hair et al (2018) untuk menganalisis hubungan antara variabel laten (J. F. Hair et al., 2018). Analisis dilakukan dalam dua tahap seperti yang dikemukakan oleh Memo et al (2021) dimana tahap pertama terdiri dari penilaian model pengukuran atau dikenal dengan outer model terdiri atas: *outer loadings*, *average variant extracted*, *cronbach alpha* dan *composite reliability* (Memon et al., 2021). Keandalan konsistensi internal dari konstruk diverifikasi dengan komputasi *composite reliability* dan *cronbach alpha* seperti yang diusulkan dan nilainya harus lebih besar dari 0,7 (Purwanto & Sudargini, 2021). *Average Variant Extracted* (AVE) digunakan untuk menganalisis validitas konvergen untuk menguji unidimensionalitas konstruksi di mana AVE harus lebih besar dari 0,5 (J. Hair et al., 2017). Nilai skala *outer loadings* juga menjadi pertimbangan validitas dengan angka setiap indikator harus diatas 0.6 (Sarstedt et al., 2020). Hasil analisis outer model pada tabel 3 menunjukkan seluruh variabel telah memenuhi setiap item persyaratan validitas dan reliabilitas penelitian. Sehingga seluruh indikator didalam variabel layak untuk dianalisis tahap dua untuk menentukan hipotesis mana saja yang diterima.

Tabel 3. Hasil Analisis Outer Model

Variabel	Kode Indikator	Skala Outer Loadings	Average Variant Extracted	Cronbach Alpha	Composite Reliability
Kesadaran Millennial	KM1-KM6	0.617-0.830	0.584	0.855	0.893
Pengaruh Sosial	PS1-PS5	0.663-0.770	0.514	0.767	0.841
Persepsi Kegunaan Program	PKP1-PKP4	0.669-0.835	0.616	0.789	0.864
Persepsi Kemanfaatan	PKN1-PKN5	0.686-0.817	0.575	0.813	0.870
Persepsi Biaya	PB1-PB2	0.770-0.870	0.675	0.825	0.806
Persepsi Risiko	PR1-PR2	0.810-0.862	0.706	0.886	0.828
Kepercayaan Terhadap Teknologi	KTT1-KTT4	0.646-0.778	0.537	0.715	0.822
Kepercayaan Terhadap Pemerintah	KPT1-KPT2	0.685-0.902	0.641	0.864	0.978
Niat Untuk Menggunakan KTP Digital	Decision_1-Decision_4	0.823-0.841	0.689	0.850	0.899

Tahap kedua penilaian terdiri dari penilaian model struktural dengan menghitung R2 dari model di mana hubungan antara antededen dan variabel dependen (niat perilaku dan penggunaan) dianalisis untuk menilai variabilitas yang dijelaskan oleh antededen terpilih (Memon et al., 2021). Analisis *inner model structural* dilakukan dengan prosedur *Bootstrapping* pada aplikasi *SmartPLS* Versi 3. Gambar 1 merupakan *output* pemodelan yang telah dianalisis dengan data penyerta yang ditampilkan pada tabel 4.

Pada tahap pertama dilakukan pengujian koefisien determinasi (R-Square) mengukur daya prediksi model dalam sampel. Secara umum nilai R-Square masing-masing sebesar 0,25, 0,50 dan 0,75 dengan pembagian lemah, sedang dan kuat (Sarstedt et al., 2019). Hasilnya menunjukkan kekuatan moderat pada variabel endogen yang mengartikan pemodelan penelitian ini sangat kuat berpengaruh secara bersamaan.



Gambar 3. Output Pemodelan Inner Structural

Pada tahap pertama dilakukan pengujian koefisien determinasi (*R-Square*) mengukur daya prediksi model dalam sampel. Secara umum nilai *R-Square* masing-masing sebesar 0,25, 0,50 dan 0,75 dengan pembagian lemah, sedang dan kuat (Sarstedt et al., 2019). Hasilnya menunjukkan kekuatan moderat pada variabel endogen yang mengartikan pemodelan penelitian ini sangat kuat berpengaruh secara bersamaan.

Puncak analisis penelitian dilihat pada hasil pengujian hipotesis yang sudah termasuk dalam prosedur *Bootstrapping* dengan persyaratan arah dalam jalur (*Path Coefficient*) harus bernilai positif sesuai teori, signifikansi *T-Statistic* >1.96 dengan nilai *P-Value* <0.005 (J. F. Hair et al., 2019). Pada tabel 4 ditemukan keseluruhan hipotesis hanya satu yang tidak diterima yakni Hipotesis kelima. Sedangkan untuk sisanya mendapat dukungan secara statistik.

Tabel 4. Hasil Analisis Inner Model Structural

Hypothesis	Path Coefficient	T-Statistic	P-Value	Decision	R-Square
H1: Kesadaran Millenial Niat Untuk Menggunakan KTP Digital	0.915	30,280	0.000	Diterima	0.977
H2: Pengaruh Sosial Niat Untuk Menggunakan KTP Digital	0.081	3,971	0.000	Diterima	
H3: Persepsi Kemudahan Penggunaan Niat Untuk Menggunakan KTP Digital	0.092	9,551	0.000	Diterima	
H4: Persepsi Kemanfaatan Niat Untuk Menggunakan KTP Digital	0.104	4,152	0.000	Diterima	
H5: Persepsi Risiko Niat Untuk Menggunakan KTP Digital	0.024	1,385	0.166	Ditolak	
H6: Persepsi Biaya Niat Untuk Menggunakan KTP Digital	0.090	6,515	0.000	Diterima	
H7: Kepercayaan Terhadap Teknologi Niat Untuk Menggunakan KTP Digital	0.099	10,666	0.000	Diterima	
H8: Kepercayaan Terhadap Pemerintah Niat Untuk Menggunakan KTP Digital	0.092	13,873	0.000	Diterima	

Kesadaran adalah penentu yang paling signifikan dari niat untuk menggunakan teknologi digital dalam layanan KTP Digital. Peran rekan millenial-Gen Z ataupun keluarga juga sangat mempengaruhi dalam niat adopsi layanan KTP Digital. Selain itu, persepsi kemudahan terhadap penggunaan teknologi digital, manfaat yang didapatkan dan kepercayaan terhadap teknologi dapat memotivasi pengguna akhir untuk menggunakan teknologi digital. Biaya transformasi digital KTP menjadi salah satu faktor niat adopsi generasi millenial baik biaya utama maupun pendukung (Transportasi, Waktu, Administrasi Pendukung dll). Demikian pula, kepercayaan yang dirasakan pada teknologi memiliki peran penting dalam niat untuk menggunakan

teknologi digital. Tingkat kepercayaan millennial terhadap pemerintah menjadi salah satu faktor generasi millennial dan Gen Z memutuskan adopsi KTP Digital sebagai alat pengenalan identitas masa depan. Pada titik lain Artikel ini menegaskan karya literatur terdahulu bahwa pengaruh sosial, persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, persepsi biaya terhadap transformasi teknologi digital kependudukan dan kepercayaan terhadap teknologi-pemerintah berdampak kuat pada niat untuk menggunakan teknologi digital. Terdapat hal menarik yang muncul pada penelitian ini dimana persepsi risiko tidak berdampak pada niat untuk menggunakan. Kewajiban untuk bertransformasi dan pembebanan tanggung jawab dan risiko kepada pembuat kebijakan yakni pemerintah menjadi alasan ilmiah kenapa hipotesis ini tidak didukung. Hal ini mengartikan pemerintah harus mengupayakan infrastruktur sistem aplikasi KTP Digital tidak berpotensi menjadi saluran kejahatan siber yang baru. Selain itu sepertinya generasi millennial dan Gen Z tidak ingin meributkan risiko yang ini menimbulkan kurangnya kewaspadaan atas potensi kejahatan siber akibat kelalaian.

Artikel ini membuat beberapa kontribusi untuk literatur. Studi ini merupakan upaya empiris pertama untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi layanan KTP Digital. Studi berkontribusi pada konseptualisasi niat untuk menggunakan teknologi digital dalam layanan KTP Digital. Makalah ini menekankan peran kesadaran, pengaruh sosial, kemudahan yang dirasakan untuk digunakan, kemanfaatan sistem layanan KTP Digital, biaya yang harus dikeluarkan dan kepercayaan yang dirasakan dalam teknologi dan pemerintah sebagai penentu penting dari niat untuk menggunakan KTP digital. Makalah ini memperluas diskusi dengan memasukkan enam variabel, selain variabel Davis (2023), kemudahan yang dirasakan untuk penggunaan teknologi digital dan kegunaan yang dirasakan, dalam model yang bertindak sebagai fasilitator atau penghalang dalam niat untuk menggunakan KTP digital

Studi ini memberi catatan khusus kepada pengambil kebijakan data kependudukan untuk memahami faktor mana yang harus ditekankan dalam meningkatkan niat untuk menggunakan teknologi digital. Studi ini juga terlihat memberikan pemahaman kepada manajer dan praktisi bahwa walaupun persepsi risiko tidak signifikan namun ini sangat berkaitan dengan penyerahan tanggung jawab keamanan sistem kepada pemerintah. Selain itu kesadaran menjadi peran yang besar. Oleh karena itu, temuan penelitian menunjukkan bahwa konstruksi kunci dalam berbagai bentuk merupakan masalah yang menyebabkan variasi dalam niat untuk menggunakan teknologi digital. Namun, modelnya yang dikembangkan dalam makalah ini tidak hanya merupakan tanggapan terhadap kebutuhan untuk memahami apa yang menyebabkan variasi dalam niat untuk menggunakan teknologi digital dari perspektif manajemen operasi, tetapi juga merupakan tanggapan terhadap kebutuhan pengambilan kebijakan untuk menggunakan konstruksi yang tepat untuk memastikan operasi yang efektif dan penggunaan teknologi digital dalam layanan.

4. Kesimpulan

Studi ini menyimpulkan adopsi teknologi digital sangat penting dalam pengelolaan operasi organisasi dalam layanan KTP Digital. Teknologi tersebut mendukung penerapan strategi kebijakan digital yang efektif. Dengan menggunakan pendekatan PLS - SEM, makalah ini mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan teknologi digital kependudukan dan mengembangkan model teoritis yang kemudian diuji secara empiris. Penelitian ini merupakan upaya empiris pertama untuk mengeksplorasi pengaruh faktor adopsi layanan KTP Digital ditengah generasi millennial sebagai pionir transformasi digital Indonesia. Secara khusus, artikel ini menekankan peran penting kesadaran, pengaruh sosial, persepsi biaya untuk bertransformasi, dan kepercayaan yang dirasakan pada teknologi serta pemerintah sebagai penentu penting dari niat untuk menggunakan KTP Digital. Makalah ini memperluas diskusi tradisional dengan memasukkan enam variabel, selain variabel Davis, kemudahan yang dirasakan untuk penggunaan teknologi digital dan kegunaan

yang dirasakan, dalam model yang bertindak sebagai fasilitator dalam niat untuk menggunakan KTP Digital.

Rekomendasi peningkatan kesadaran melibatkan sektor pendidikan seperti menjadi langkah pertama untuk mendukung transformasi digital data kependudukan. Diperlukan instruksi khusus dari Kementerian Dalam Negeri RI untuk meminta seluruh Dukcapil Kab/Kota “turun gunung” mengunjungi SMA dan Perguruan Tinggi untuk melaksanakan proses transformasi KTP Digital. Kerjasama dapat juga dilakukan dengan pihak industri ataupun start-up yang berisi millennial dan Gen-Z untuk proses transformasi KTP Digital. Menyambung kesadaran ini terkait dengan variabel persepsi risiko yang mendapat penolakan, akan lebih baik sejak proses transformasi perlu disosialisasikan penggunaan KTP Digital dan tindakan pencegahan kejahatan siber. Sosialisasi KTP Digital dapat dilakukan melalui media sosial dan pertemuan sosialisasi terpusat dengan kerjasama sektor pendidikan ataupun industri. Pada sisi pembiayaan sebaiknya diupayakan minimalisir usaha atau biaya masyarakat dalam bertransformasi dengan jempit bola, turun ke institusi baik sektor pendidikan maupun industri dan *helpdesk* layanan dengan media *Zoom* atau *Whatsapp*. Fitur *video call* yang telah ada di sektor perbankan dapat dicontoh oleh sistem aplikasi KTP Digital. Studi ini merekomendasikan sebuah riset lanjutan mengenai potensi kejahatan siber pada aplikasi KTP Digital baik langsung ataupun tidak langsung serta upaya mitigasi potensi buruk. Penelitian potensi kejahatan siber dan upaya pencegahan menjadi rekomendasi akademis kedepan agar semakin memperkuat keinginan masyarakat untuk bertransformasi dengan KTP Digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan Terima Kasih kepada Kementerian Dalam Negeri yang telah memfasilitasi riset ini dengan *Call for Paper* JSKP. Selain itu ucapan Terima Kasih disampaikan kepada Universitas Bina Nusantara khususnya Program Studi PJJ Manajemen yang telah mendukung peneliti untuk melaksanakan riset yang memiliki nilai manfaat bagi kemajuan bangsa.

REFERENSI

- Abdelhakim, D., & Idoughi, D. (2021). Citizen Adoption of Mobile and Customizable E-Government Services. *International Journal of Information Systems in the Service Sector*, 13(1), 31–53. <https://doi.org/10.4018/IJISS.2021010102>
- Alam, M. Z., Hoque, Md. R., Hu, W., & Barua, Z. (2020). Factors influencing the adoption of mHealth services in a developing country: A patient-centric study. *International Journal of Information Management*, 50, 128–143. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.04.016>
- Almaiah, M. A., & Nasereddin, Y. (2020). Factors influencing the adoption of e-government services among Jordanian citizens. *Electronic Government, an International Journal*, 16(3), 236. <https://doi.org/10.1504/EG.2020.108453>
- Almukhlifi, A., Deng, H., & Kam, B. (2019). E-Government Adoption in Saudi Arabia: The Moderation Influence of Transparency. *Journal of Advances in Information Technology*, 10(1), 1–8. <https://doi.org/10.12720/jait.10.1.1-8>
- Al-Zahrani, M. S. (2020). Integrating IS success model with cybersecurity factors for e-government implementation in the Kingdom of Saudi Arabia. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 10(5), 4937–4955. <https://doi.org/10.11591/ijece.v10i5.pp4937-4955>
- Bandiyono, A., Purna, N., & Indrianto, P. (2019). E-Rekon LK Application as a Form of Accounting and E-Government Information Systems Implementation in Indonesia. In *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. www.ijicc.net (Vol. 8). www.ijicc.net
- Becker, J.-M., Cheah, J.-H., Gholamzade, R., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2023). PLS-SEM's most wanted guidance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(1), 321–346. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2022-0474>
- Camilleri, M. A. (2020). The online users' perceptions toward electronic government services. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 18(2), 221–235. <https://doi.org/10.1108/JICES-09-2019-0102>
- Cao, G., Duan, Y., Edwards, J. S., & Dwivedi, Y. K. (2021). Understanding managers' attitudes and behavioral intentions towards using artificial intelligence for organizational decision-making. *Technovation*, 106, 102312. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2021.102312>
- Chang, S.-H. (2023). Technology network and development trends of government-funded patents. *International Journal of Innovation Science*, 15(2), 329–346. <https://doi.org/10.1108/IJIS-12-2021-0234>
- Cuadrado-Ballesteros, B., Santis, S., & Bisogno, M. (2022). Public-sector Financial Management and E-government: The Role Played by Accounting Systems. *International Journal of Public Administration*, 45(8), 605–619. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1868506>

- Dahi, M., & Ezziane, Z. (2015). Measuring e-government adoption in Abu Dhabi with technology acceptance model (TAM). *International Journal of Electronic Governance*, 7(3), 206. <https://doi.org/10.1504/IJEG.2015.071564>
- Dash, G., & Paul, J. (2021). CB-SEM vs PLS-SEM methods for research in social sciences and technology forecasting. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121092. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121092>
- Davis, F. D., Granić, A., & Marangunić, N. (2023). The technology acceptance model 30 years of TAM. *Technology*.
- Dhagarra, D., Goswami, M., & Kumar, G. (2020). Impact of Trust and Privacy Concerns on Technology Acceptance in Healthcare: An Indian Perspective. *International Journal of Medical Informatics*, 141, 104164. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104164>
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 4(2), 226–239. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v4i2.1244>
- Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., Giudice, M. del, Dimitriou, S., & Michael, P. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 152, 119880. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119880>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2018). The Results of PLS-SEM Article information. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair, J., Hollingsworth, C. L., Randolph, A. B., & Chong, A. Y. L. (2017). An updated and expanded assessment of PLS-SEM in information systems research. *Industrial Management and Data Systems*, 117(3), 442–458. <https://doi.org/10.1108/IMDS-04-2016-0130>
- Hair Jr., J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107. <https://doi.org/10.1504/ijmda.2017.10008574>
- Heemsbergen, L. (2021). Mediating Transparency: Governing with Visibility. *Radical Transparency and Digital Democracy*, 45–70. <https://doi.org/10.1108/978-1-80043-762-320211003>
- Hu, Z., Ding, S., Li, S., Chen, L., & Yang, S. (2019). Adoption Intention of Fintech Services for Bank Users: An Empirical Examination with an Extended Technology Acceptance Model. *Symmetry*, 11(3), 340. <https://doi.org/10.3390/sym11030340>
- Jia, K., & Chen, S. (2022). Global digital governance: paradigm shift and an analytical framework. *Global Public Policy and Governance*, 2(3), 283–305. <https://doi.org/10.1007/s43508-022-00047-w>
- Jiya, T. (2021). Using Theory of Change to evaluate the role of stakeholder engagement towards socially desirable outcomes in ICT research projects. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 9(2), 63–82. <https://doi.org/10.12821/ijispm090204>
- Karim, W., Haque, A., Ulfy, M. A., Hossain, A., & Anis, Z. (2020). Factors Influencing the Use of E-wallet as a Payment Method among Malaysian Young Adults. *Journal of International Business and Management*. <https://doi.org/10.37227/jibm-2020-2-21>
- Khan, S., Umer, R., Umer, S., & Naqvi, S. (2021). Antecedents of trust in using social media for E-government services: An empirical study in Pakistan. *Technology in Society*, 64, 101400. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101400>
- Krick, T., Huter, K., Domhoff, D., Schmidt, A., Rothgang, H., & Wolf-Ostermann, K. (2019). Digital technology and nursing care: A scoping review on acceptance, effectiveness and efficiency studies of informal and formal care technologies. In *BMC Health Services Research* (Vol. 19, Issue 1). BioMed Central Ltd. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4238-3>
- Li, F. (2020). Leading digital transformation: three emerging approaches for managing the transition. *International Journal of Operations and Production Management*, 40(6), 809–817. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-04-2020-0202>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- MacLean, D., & Titah, R. (2022). A Systematic Literature Review of Empirical Research on the Impacts of e Government: A Public Value Perspective. *Public Administration Review*, 82(1), 23–38. <https://doi.org/10.1111/puar.13413>
- Mahmood, M. (2016). Enhancing Citizens' Trust and Confidence in Government through Digital Transformation. *International Journal of Electronic Government Research*, 12(1), 99–110. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2016010105>
- Mahmood, M., Weerakkody, V., & Chen, W. (2020). The role of information and communications technology in the transformation of government and citizen trust. *International Review of Administrative Sciences*, 86(4), 708–728. <https://doi.org/10.1177/0020852318816798>
- Mees, H. L. P., Uittenbroek, C. J., Hegger, D. L. T., & Driessen, P. P. J. (2019). From citizen participation to government participation: An exploration of the roles of local governments in community initiatives for climate change adaptation in the Netherlands. *Environmental Policy and Governance*, 29(3), 198–208. <https://doi.org/10.1002/eet.1847>
- Memon, M. A., T., R., Cheah, J.-H., Ting, H., Chuah, F., & Cham, T. H. (2021). PLS-SEM Statistical Programs: a Review. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 5(1), i–xiv. [https://doi.org/10.47263/jasem.5\(1\)06](https://doi.org/10.47263/jasem.5(1)06)

- Mensah, I. K., & Luo, C. (2021). Exploring Factors Determining Chinese College Students' Satisfaction With E-Government Services. *Information Resources Management Journal*, 34(3), 1–20. <https://doi.org/10.4018/IRMJ.2021070101>
- Muangmee, C., Kot, S., Meekaewkunchorn, N., Kassakorn, N., & Khalid, B. (2021). Factors Determining the Behavioral Intention of Using Food Delivery Apps during COVID-19 Pandemics. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(5), 1297–1310. <https://doi.org/10.3390/jtaer16050073>
- Mukamurenzi, S., Grönlund, Å., & Islam, S. M. (2019). Improving qualities of e-government services in Rwanda: A service provider perspective. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 85(5). <https://doi.org/10.1002/isd2.12089>
- Nguyen, T. T. T. (2023). Citizens' intentions to use e-government during the COVID-19 pandemic: integrating the technology acceptance model and perceived risk theory. *Kybernetes*. <https://doi.org/10.1108/K-07-2022-1023>
- Pérez Chacón, S. R., Rodríguez Vilchez, J. L., Cabrera Berrios, J. A., Raymundo Ibañez, C. A., & Mauricio, D. S. (2021). Increasing e-government adoption by emphasizing environmental sustainability: an extended case study in Peru. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 15(4), 550–565. <https://doi.org/10.1108/TG-10-2020-0305>
- Pittaway, J. J., & Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation: The case of local governments. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101474. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101474>
- Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Analysis for Social and Management Research : A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4), 114–123.
- Puspita Ningrum, A., & Sukmana, H. (2022). Analysis Of Improving The Quality Of E-KTP Population Services. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 18. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v18i0.1223>
- Ritz, W., Wolf, M., & McQuitty, S. (2019). Digital marketing adoption and success for small businesses. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 13(2), 179–203. <https://doi.org/10.1108/JRIM-04-2018-0062>
- Safitri, L. S. (2019). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Mengakses Kredit Bagi Petani* (Vol. 1, Issue 2). <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/bisnis>
- Samsor, A. M. (2021). Challenges and Prospects of e-Government implementation in Afghanistan. *International Trade, Politics and Development*, 5(1), 51–70. <https://doi.org/10.1108/itpd-01-2020-0001>
- Sangeeta, & Tandon, U. (2021). Factors influencing adoption of online teaching by school teachers: A study during COVID-19 pandemic. *Journal of Public Affairs*, 21(4). <https://doi.org/10.1002/pa.2503>
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J. H., Becker, J. M., & Ringle, C. M. (2019). How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. *Australasian Marketing Journal*, 27(3), 197–211. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2019.05.003>
- Sarstedt, M., Radomir, L., Moisescu, O. I., & Ringle, C. M. (2022). Latent class analysis in PLS-SEM: A review and recommendations for future applications. *Journal of Business Research*, 138, 398–407. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.051>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., Cheah, J. H., Ting, H., Moisescu, O. I., & Radomir, L. (2020). Structural model robustness checks in PLS-SEM. *Tourism Economics*, 26(4), 531–554. <https://doi.org/10.1177/1354816618823921>
- Saxena, S., Shao, D., Nikiforova, A., & Thapliyal, R. (2022). Invoking blockchain technology in e-government services: a cybernetic perspective. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 24(3), 246–258. <https://doi.org/10.1108/DPRG-10-2021-0128>
- Scherer, R., Siddiq, F., & Tondeur, J. (2019). The technology acceptance model (TAM): A meta-analytic structural equation modeling approach to explaining teachers' adoption of digital technology in education. *Computers & Education*, 128, 13–35. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.09.009>
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17–21. <https://doi.org/10.30871/jaic.v4i1.1645>
- Sofyani, H., Pratolo, S., & Saleh, Z. (2022). Do accountability and transparency promote community trust? Evidence from village government in Indonesia. *Journal of Accounting and Organizational Change*, 18(3), 397–418. <https://doi.org/10.1108/JAOC-06-2020-0070>
- Udayana IBN, & Ramadhan Danang. (2019). *Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, dan Subjective Norm Terhadap Purchase Intention Melalui Attitude Sebagai Mediasi (Studi Kasus Pada Konsumen Gudang Digital Online Yogyakarta)* (Vol. 10, Issue 2).
- Valle-Cruz, D. (2019). Public value of e-government services through emerging technologies. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 530–545. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-03-2018-0072>
- Wang, L.-Y.-K., Lew, S.-L., Lau, S.-H., & Leow, M.-C. (2019). Usability factors predicting continuance of intention to use cloud e-learning application. *Heliyon*, 5(6), e01788. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01788>
- Xiao, J., Han, L., & Zhang, H. (2022). Exploring Driving Factors of Digital Transformation among Local Governments: Foundations for Smart City Construction in China. *Sustainability*, 14(22), 14980. <https://doi.org/10.3390/su142214980>
- Zhu, H., & Deng, F. (2020). How to Influence Rural Tourism Intention by Risk Knowledge during COVID-19 Containment in China: Mediating Role of Risk Perception and Attitude. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10), 3514. <https://doi.org/10.3390/ijerph17103514>