

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem Pemerintah di berbagai negara telah melakukan digitalisasi pemerintahan. Di era digitalisasi ini pemerintah diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan di era Revolusi Industri 4.0. Pemerintah tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan secara konvensional saja namun pemerintah juga harus memberikan pelayanan dalam bentuk sistem teknologi yang kemudian bisa menciptakan sebuah kolaborasi antara karyawan dengan teknologi dalam hal melayani masyarakat (Hendriyadi & Musnaini, 2021). Digitalisasi tidak hanya memberikan berbagai kemudahan tapi juga membawa perubahan dalam tatanan kehidupan, jutaan masyarakat dunia kini sangat bergantung pada teknologi digital termasuk di Indonesia, tentu saja tidak hanya sebagai penunjang namun dijadikan sebagai platform utama dalam segala sektor. SPBE sebuah konsep yang dilakukan oleh instansi pemerintah dengan memberikan layanan kepada masyarakat, dengan lebih efektif dan lebih efisien, SPBE juga memberikan peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka partisipatif, inovatif dan akuntabel seperti halnya yang tertuang pada peraturan presiden NO.95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Tidak hanya lingkup pusat namun penyelenggara Pemerintah daerah juga telah menerapkan bentuk pelayanan baru berupa *e-government* (pemerintahan elektronik) dan *e-services* (pelayanan secara elektronik) yang merupakan realisasi dari pemerintahan digital (Nugraha, 2018).

Latar belakang yang mendasari munculnya *e-Government* adalah tuntutan terbentuknya sistem pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab perubahan secara lebih efektif (Hatma et al., 2023) *e-Government* adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Seperti halnya tertuang didalam Inres (Instruksi Presiden) tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang mana ini merupakan langkah awal pemerintah sebagai dasar kesiapan untuk menyelenggarakan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi. *e-Government* mampu menjembatani hubungan pemerintah dengan pemerintah, pemerintah dengan sektor bisnis dan pemerintah dengan masyarakat. Dengan *e-Government* masyarakat dapat melakukan banyak hal. Medigitalisasi dokumen dan menggunakan komputasi awan untuk mempermudah akses kapanpun dan dimana pun. Koordinasi dan integrasi ini memudahkan kerja pemerintah dalam proses pembuatan kebijakan sementara itu layanan publik yang terintegrasi dapat memudahkan akses masyarakat karna *e-Government* hadir dalam plat form yang bersahabat, *compatible* bagi semua perangkat dan mendukung fitur identitas dan tanda tangan elektronik. Melalui *e-Government* masyarakat dapat secara aktif terlibat didalam pemerintahan, baik secara individu maupun kolektif seperti melalui kelompok maupun komunitas. Masyarakat juga dapat mengusulkan kebijakan, mengawasi anggaran atau pun melaporkan temuan dengan begitu pemerintah akan terdorong untuk akuntabel dan transparan. Meskipun *e-Government* menjanjikan banyak hal positif keberhasilannya sangat bergantung pada partisipasi aktif masyarakat dan kerja sama seluruh pihak yang terlibat. *e-Government* bukan

hanya tanggung jawab pemerintah namun ini menjadi tanggung jawab seluruh elemen masyarakat (Wijaya et al., 2022). Dengan adanya keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan *e-Government* secara tidak langsung memberikan respon kepercayaan yang baik diberikan dari masyarakat terhadap pelayanan elektronik tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Muaro Jambi juga telah mengaplikasikan pelayanan berbasis elektronik (*e-Goverement*), yakni dalam situs resmi Dinas Dukcapil Muaro Jambi <https://dukcapil.muarojambikab.go.id/> layanan ini mempermudah masyarakat Muaro Jambi dalam mendapatkan layanan *e-Government*. Salah satu tanggung jawab pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah pelayanan publik, dimana masyarakat merupakan sasaran program dan pelayanan pemerintah (Sirajuddin & Atrianingsi, 2020). Oleh karena itu, untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, pemerintah memanfaatkan ICT (*Information and Communication Thegnology*) dan *e-Government* untuk memudahkan masyarakat umum dalam mengakses layanan sehingga pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat dengan menawarkan pelayanan berbasis *e-Government* yang berorientasi pada masyarakat. Selain itu, pemerintah perlu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan untuk membangun kepercayaan masyarakat.

Namun demikian, realitas yang terjadi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis elektronik masih banyak kelemahan dikarenakan orientasi masyarakat belum dimanfaatkan secara luas. Sebagian besar proyek *e-Goverment*

hanya mengubah layanan informasi semula yang masih tradisional menjadi pemanfaatan teknologi, dimana adapula kelemahannya antara lain dari segi:

1. Kurangnya kepercayaan terhadap data yang tersimpan (*trust in stored data*)
2. Kurangnya kepercayaan pada pelayanan (*trust in service*)
3. Kurangnya kualitas Informasi (*trust in information*)
4. Kurangnya kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government* (*trust in system*)
5. Kurangnya kepercayaan terhadap sistem transaksi (*trust in transaction*)
6. Kurangnya kepercayaan pada instansi pemerintah penyedia layanan *e-Government* (*trust in government organization*)
7. Kepercayaan terhadap Instansi pendukung (Purwanto & Susanto, 2018)

Studi kasus ini mengambil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi yang masih mengandung banyak kelemahan dalam hal keamanan data, personalisasi layanan, dan literasi digital, dimana peneliti mendapatkan permasalahan tersebut dari hasil riset. Yang pertama, Dalam hal Keamanan data masih banyak kelemahan seperti sistem keamanan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi seringkali memiliki kelemahan, seperti kontrol akses yang lemah, sering terjadi trouble pada aplikasi dan enkripsi data yang tidak memadai. Yang kedua yaitu masalah personalisasi layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang masih belum optimal dikarenakan jaringan internet yang tidak memadai sehingga pelayanan Disdukcapil Muaro Jambi terhambat. Jaringan lemot ini menyebabkan pihak Dukcapil kesulitan untuk melayani masyarakat karna semua sistem kerja Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten sudah lebih banyak menggunakan jaringan internet di lansir dari <https://jambi.tribunnews.com/>. Yang ketiga, yaitu kurangnya kemampuan aparat pemerintah dalam menguasai teknologi yang berkaitan dengan *e-government* sehingga ketika mengoprasikan layanan *e-Government* tidak berjalan dengan maksimal. Jadi, apabila muncul permasalahan pada proses pengoprasian harus dibantu oleh pegawai yang mahir.

Berdasarkan pada fenomena yang terjadi, peneliti ingin mengetahui seberapa pengaruh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi yang mana dari tiga variabel ini di antaranya Keamanan data, Personalisasi Layanan, serta Literasi Digital untuk melihat seberapa berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat dan berpotensi pada penurunan kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-Government* sehingga ketiga variable tersebut sangat penting untuk di perhatikan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat atas layanan *e-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi. Dalam situasi ini, diperlukan tindak lanjut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muaro Jambi dalam hal meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Pemerintah dapat terus memberikan pelayanan publik di masa depan. Dan juga dalam prosesnya perlu meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat dalam sistem *e-Government* yang telah di rangkai oleh Dikdukcapil Kabupaten Muaro Jambi ini. Masyarakat harus menyadari bahwa informasi tertentu akan tersedia di situs web otoritas lokal mana pun. Pengguna berhak untuk apa yang diharapkan dari sebuah website Pemerintah kota adalah data(Suci Pratiwi, 2020). Oleh karna itu

peneliti mengambil judul **“Pengaruh Keamanan Data, Personalisasi Layanan, Literasi Digital, terhadap Kepercayaan Masyarakat atas Layanan *e-Government* dengan Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2023-2024”**

1.2. Rumusan Masalah

Seberapa besar Pengaruh Keamanan Data, Personalisasi Layanan serta Literasi Digital, terhadap Kepercayaan Masyarakat Layanan *e-Government* dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Muaro Jambi tahun 2024?

1.3. Tujuan Penelitian

Menjelaskan Pengaruh Keamanan data, Personalisasi Layanan, serta Literasi Digital, terhadap Kepercayaan Masyarakat atas layanan *e-Government* di Kabupaten Muaro Jambi tahun 2024.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, dalam kajian keilmuan terkhusus dalam aspek Kepercayaan Masyarakat dalam mendukung layanan *e-Government* di Kabupaten Muaro Jambi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi kebijakan Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas penataan

kelembagaan *e-Government* pemerintahan daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di era digital.

1.5. Kajian Pustaka (Literature Riview)

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan Kepercayaan Masyarakat atas Layanan *e-Goverement* dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Indonesia dapat dipetakan/dikategorikan/diklasifikasikan (taksonomi) sebagai berikut :

Table 1.1 Kajian Pustaka

No	Penulis	Judul	Temuan
1.	(Sirajuddin & Atrianingsi, 2020)	<i>Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap e-Government : Studi Kasus Pengguna E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar</i>	Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang dimana pengumpulan data ini dilakukan menggunakan instrument kuisioner. Penelitian ini telah menghasilkan , tingkat kepercayaan Masyarakat yang tinggi terhadap aplikasi <i>e-mobile</i> JKN. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa aplikasi <i>e mobile</i> memberi kepuasan kepada Masyarakat dan dianggap bermanfaat dalam memudahkan layanan berbasis elektronik.
2.	(Purwanto & Susanto, 2018)	<i>Pengaruh Dimensi Kepercayaan Terhadap Adopsi E-Government</i>	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif peneliti ini meneliti tentang faktor yang mempengaruhi lemahnya kepercayaan pada <i>e-Government</i> . Hasil dari penelitian ini memberikan kontribusi model 8 dimensi terhadap kepercayaan pada E-

			government dengan melalui mediasi (<i>trust in e-Government</i>)
3.	(Arwati & Latif, 2019)	<i>Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Transparansi Keuangan dalam e-goverement Kota Bandung</i>	Penelitian kuantitatif dengan cara menyebarkan kuisisioner, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan Masyarakat terhadap transparansi keuangan e government melalui kebijakan. hasil dari penelitian ini ada ataupun tidak adanya kebijakan, Masyarakat tidak memperhatikan dari sebuah kebijakannya namun melihat dari kinerja
4.	(Wulansari & Inayati, 2019)	<i>Faktor Faktor Kematangan Implementasi e-Govermeny berorientasi kepada masyarakat</i>	Meneliti menggunakan meotr kuantitatif grounded theory. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tiga variable lembaga, interaksi, dan layanan online diperhitungkan ketika menilai kematangan masyarakat yang berfokus pada e-Government. Karena model ini mengkaji layanan e-Government dari tiga perspektif lembaga pemerintah, interaksi pegawai pemerintah dengan pemerintah, dan layanan e-Government itu sendiri model ini diharapkan dapat berfungsi sebagai pengganti yang lebih menyeluruh terhadap alat penilaian implementasi e-Government yang sudah ada.
6.	(Lestari & Hamid, 2020)	<i>Analisis Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan untuk menggunakan Kembali Layanan Transportasi Online di Era Pandemi Covid-2019</i>	Penelitian ini menggunakan analisis data dengan metode analisis linier berganda dengan bantuan apk SPSS versi 25. melalui metode uji simultan variable kepercayaan dan kepuasan berpengaruh signifikan kemudian dengan

			melalui metode uji persial varbable kepercayaan berdampak signifikan terhadap niat menggunakan ulang layanan transportasi online itu artinya masyarakat masih memiliki kepercayaan terhadap transportasi online tersebut.
7.	(Kristanto, 2018)	<i>Inovasi Pelayanan Publik dalam rangka mewujudkan e-Government (Studi Kasus Pelaksana Aplikasi lapor Hendi)</i>	Meneliti menggunakan metode kualitatif Deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum bagaimana penerapan aplikasi dalam pelayanan berbasis elektronik bagi Masyarakat Semarang. Dengan tujuan memunculkan tingkat kepercayaan masyarakat Semarang dalam menerapkan aplikasi ini.
8.	(Septa & Umar, 2019)	<i>Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Government menggunakan Metode Wequal 4.0 (Studi Kasus: Website SIMSARPRAS Kementerian Agama)</i>	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif.. Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat benang emerahnya yaitu aplikasi ini berpengaruh secara positif terhadap pengguna aplikasi sebesar 70,5 % yang mana pengaruh kepuasan ini berpengaruh juga terhadap kepercayaan pada aplikasi tersebut.
9.	(Yafaeli Giawa, 2020)	<i>Transformasi Pelayanan Publik Digital di Masa Pandemi Covid 2019 untuk Mewujudkan e-government di lingkungan Pemerintah daerah Kota Medan</i>	Temuan penelitian menunjukkan bahwa kerjasama antara Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan dinas terkait data Pemerintah Kota Medan diperlukan untuk memaksimalkan sistem e-Government di kota Medan. seperti yang Masyarakat sangat terdampak dengan peralihan ke administrasi digital ini karena

			hal ini akan membantu pemerintah memulihkan kepercayaan masyarakat dengan bersikap lebih transparan. pemerintahan, aksesibilitas berbasis masyarakat, komunikasi, dan layanan berkualitas tinggi.
10.	(Gea et al., 2023)	<i>Persepsi Masyarakat terhadap Program Kesehatan berbasis Pemerintah di Kota Batam Studi Kasus Aplikasi Mobile JKN Berbasis Elektronik</i>	Meneliti menggunakan metodologi Kualitatif deskriptif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pengelolaan aplikasi emobile JKN karena aplikasinya sederhana, cepat, dan akurat dalam memberikan layanan.serta fakta yang tepat. Hal ini menunjukkan bahwa individu merasa puas dengan hal ini Pemikiran dan kegiatan seperti itu bermanfaat. Berikutnya adalah tingkat kepercayaan.Pemerintah sangat dihormati oleh masyarakat dan dipandang berharga.pada penyediaan layanan asuransi kesehatan oleh pemerintah.
11.	(Surahman & Statistika, 2023)	<i>Tantangan dalam menjaga Keamanan data (Official Statistics dari Sarangan Cybercrime</i>	Meneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Temuan pada bertujuan untuk mengkaji tantangan dalam menjaga keamanan data Official Statistics dari serangan cybercrime, serta memberikan wawasan tentang pendekatan yang dapat digunakan untuk menghadapi permasalahan ini.
12.	(Gatot Efrianto & Nia	<i>Pengaruh Privasi, Keamanan, Kepercayaan dan Pengalaman terhadap pengguna</i>	Penelitian ini menggunakan metode Sampling Random untuk mendapatkan data primer melalui penyebaran

	Tresnawaty, 2021)	<i>Fintech di kalangan Masyarakat Kabupaten Tangerang Banten</i>	kuesioner. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa pengaruh privasi, keamanan data tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna fintech di kalangan masyarakat Kabupaten Tangerang Banten.
13.	(Ashsifa, 2020)	<i>Pengaruh Technology acceptance model (TAM) terhadap kepuasan pelanggan Mobile Banking secara berkelanjutan (Privasi dan Personalisasi sebagai variabel moderasi)</i>	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang mana dalam penelitian ini menggunakan Teknik online survey dengan membagikan kuesioner secara online kepada pengguna. Peneliti ini mendapatkan sebuah hasil dalam penelitian tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan beberapa aspek seperti kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap system, perlakuan impersonal atau kurangnya keamanan data dan perlindungan dan perlindungan privasi, kurangnya personalisasi yang efektif yang menyebabkan keengganan dari banyak pelanggan untuk menggunakan aplikasi mobile banking secara berkelanjutan.
14.	(Guritno et al., 2019)	<i>Destinasi Wisata Pintar untuk meningkatkan pengalaman wisata melalui Personalisasi Layanan (Studi Kasus pada Perusahaan pariwisata di Jawa Tengah)</i>	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif dan sampel diambil melalui purposive sampling. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini : Pemahaman kebutuhan, dan keinginan pelancong menjadi semakin penting untuk menjadi daya saing tujuan pariwisata. Oleh karena itu temuan dalam penelitian ini diharapkan

			sangat bermanfaat bagi jumlah destinasi wisata.
15.	(Pradana, 2018)	<i>Atribusi Kewargaan Digital dalam Literasi Digital.</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif pengumpulan tersebut menggunakan Teknik wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah mengungkapkan bahwa warga negara digital dan literasi digital memiliki keterkaitan diantaranya ialah melalui karakteristik yang well informed, aktif, kritis, care, etis, dan bertanggung jawab. Dalam konteks tersebut warga negara harus pandai memilah informasi dengan data dan fakta yang benar dan valid. Selain itu seorang warga negara harus dapat mengidentifikasi kredibilitas sumber informasi dengan rasional dan logis, serta tidak emosional.
16.	(Johnston, 2005)	<i>Gerakan Literasi Digital dalam pandemi covid-19</i>	Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini Tulisan ini menawarkan konsep gerakan literasi digital yang bisa dilaksanakan pada masa pandemi covid-19. Gerakan literasi digital yang dapat dilakukan pada masa pandemi covid-19 adalah gerakan literasi digital keluarga

			dangerakan literasi digital masyarakat. Gerakan literasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis, kreatif, dan positif dalam menggunakan media digital dalam kehidupan sehari-hari.
--	--	--	---

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian pada tabel 1.1 penelitian ini berfokus pada variabel keamanan data, Personalisasi layanan, Literasi digital yang di duga mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat atas Layanan *e-Government* dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik. Seperti halnya yang dilakukan oleh (Iswandari, 2021) di dalam penelitiannya bahwa Keamanan Data menjadi faktor utama dan memiliki pengaruh yang cukup besar dalam penerapan digital. (Sari et al., 2021) Literasi digital dapat memainkan peran penting dalam memungkinkan masyarakat untuk lebih memahami dan mengatur berita yang tersebar di media sosial artinya literasi digital punya pengaruh besar yang mampu menghadapi berita hoax dengan baik serta tidak menimbulkan kekacauan di masyarakat. Penelitian ini berfokus pada variable Keamanan Data, Personalisasi Layanan, Literasi Digital terhadap Kepercayaan Masyarakat.

1.6. Kerangka Teoritik

1.6.1 Teori Kepercayaan pada layanan E-Government (*Public trust in E-Government services*)

e-Government mengacu pada penggunaan teknologi oleh lembaga pemerintah yang dapat mengubah cara mereka berhubungan bisnis, warga negara

dan lembaga pemerintah lainnya. Menurut Park, H., & Blenkinsopp pada (Priyastiwi, 2016) Kepercayaan di definisikan sebagai penilaian kelompok kolektif dari satu kelompok atas kelompok lain bahwa kelompok tersebut akan bertindak jujur, dapat memenuhi komitmen dan tidak akan merugikan orang lain. Dalam kaitannya dengan penelitian ini adalah kepercayaan publik terhadap layanan *e-Government*. Dalam kaitannya dengan penelitian ini adalah kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-Government*. Menurut (DH McKnight, V Choudhury, 2002) elemen ini mengacu pada kepercayaan terhadap teknologi yang memungkinkan untuk digunakan seperti layanan internet (*trust of internet*). Dimensi tersebut menjadi indikator dalam mengukur kepercayaan (*trustworthiness*) terhadap keinginan pengguna untuk sebuah teknologi (*intention to use*). Kepercayaan publik, sebagaimana dijelaskan oleh McKnight dapat di ukur melalui kepercayaan terhadap layanan *e-Government* (Sirajuddin & Atrianingsi, 2020). Kepercayaan masyarakat pada layanan *e-Government* dikemukakan pada penelitian sebelumnya bahwa *e-Government* dibentuk berdasarkan beberapa dimensi. Menurut (Papadopoulou, Nikolaidou, dan Martakos, 2010) untuk membentuk *e-Government*, yakni kepercayaan pada pelayanan (*trust in service*), kepercayaan pada data yang tersimpan (*trust in stored data*), kepercayaan pada sistem teknologi informasi *e-Government* (*trust in system*), kepercayaan pada kualitas informasi (*trust in information*).

1.6.2 Teori Keamanan Data

Menurut (Iswandari, 2021) Keamanan data adalah suatu yang harus di perhatikan dengan sungguh sungguh dalam menyelenggarakan birokrasi

kepemerintahan berbasis teknologi. Karna salah satu indikator kualitas pelayanan dari kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya keamanan data. Sistem login (*login*), juga biasa disebut (*log in, log on, sign on, sig in*) adalah proses untuk mengakses komputer dengan memasukkan identitas dari akun pengguna dan kata sandi untuk mendapatkan hak akses menggunakan sumber daya komputer. Pada saat melakukan login untuk masuk kedalam system, *user* akan diminta untuk memasukkan identitas user seperti *user id* dan password sebagai antisipasi dalam hal pengamanan *system*. Password dapat diubah sesuai dengan kebutuhan sedangkan userid tidak pernah diubah karna berupa identitas unik yang merujuk pada *user* tertentu(Johnston, 2005)

a) Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Memastikan privasi pengguna online tetap terjaga, baik menjaga privasi data saat menggunakan komputer pribadi, perangkat seluler, atau jenis aktivitas berselancar internet lainnya. Kerahasiaan suatu konsep yang berkaitan dengan menjaga informasi, data, atau rahasia tetap terlindungi dari akses yang tidak sah atau tidak berwenang. Ini mencakup tindakan untuk mencegah pengungkapan informasi rahasia kepada individu atau entitas yang tidak memiliki izin untuk mengaksesnya. Prinsip kerahasiaan sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis, keamanan, hukum, kedokteran, teknologi, dan banyak bidang lainnya. Kerahasiaan bertujuan untuk melindungi hak privasi, keamanan, dan kepentingan individu, perusahaan, atau Lembaga,Keutuhan Keamanan data memastikan pengguna online. Mendapatkan informasi akurat yang belum diubah atau diubah oleh pihak lain di tengah proses.

b) Keutuhan (Integrity)

suatu hal yang berkaitan dengan menjaga integritas, keaslian, dan kebenaran informasi atau data. tindakan untuk mencegah modifikasi, perubahan, atau kerusakan data dengan cara yang tidak sah atau tanpa otorisasi. Prinsip keutuhan sangat penting dalam menjaga data tetap konsisten dan tidak terpengaruh oleh tindakan yang dapat merusak atau memanipulasi informasi, privasi akses adalah memastikan bahwa hanya pengguna yang sah yang memiliki hak akses ke data dan layanan *e-Government*. Sistem *username* adalah salah satu metode utama yang digunakan untuk mengelola dan mengontrol akses ini (Dani, 2018).

c) Otentikasi (Authentication)

Otentikasi dalam konteks keamanan data mengacu pada proses verifikasi identitas pengguna atau entitas yang mencoba mengakses data atau sistem. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang memiliki akses ke informasi atau sumber daya yang dilindungi. Proses login memiliki mekanisme yang terdiri dari tiga tahap, yaitu: 1. Identifikasi. Tahap dimana user memberitahukan identitas dirinya. 2. Otentikasi. Tahap dimana user memverifikasi klaimnya user yaitu sesuatu yang diketahui, seperti kode PIN atau password; sesuatu yang dimiliki, seperti kartu magnetik; dan sesuatu yang menjadi jati diri, seperti sidik jari. 3. Otorisasi. Tahap terakhir dimana jika identifikasi user telah sukses atau benar, sistem menyelesaikan proses loginnya dan mengasosiasikan identitas user dan informasi kontrol akses dengan sesi *user*.

1.6.3 Teori Literasi Digital

Literasi yang Menurut Bawden dikutip dalam Kemendikbud (2017, Hlm.7, n.d.) Literasi digital berasal dari bagian literasi komputer dan literasi informasi sehingga berhubungan dengan kemampuan untuk mengakses, memahami dan memperluas informasi. Sedangkan menurut ahli yang dikutip dari sumber (Harjono, 2019) Menurut Creswell, (2017) literasi digital memerlukan lebih dari sekedar kemampuan menggunakan alat dan perangkat lunak digital; hal ini juga memerlukan keterampilan yang lebih kompleks, seperti kemampuan kognitif, motorik, sosiologis, dan emosional yang diperlukan untuk menggunakan lingkungan digital secara efektif. Secara lebih khusus kedua peneliti ini mengemukakan bahwasanya didalam literasi digital di butuhkan keterampilan dalam hal :

- a) Keterampilan membaca visual grafis kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menginterpretasikan dalam mangertikan sebuah informasi yang berbentuk gambar atau visual. Keterampilan reproduksi Dalam hal keterampilan reproduksi merujuk pada seseorang yang mampu memahami, mengingat, dan mengulangi informasi yang sudah diperoleh. ini dapat mencakup kemampuan untuk mereproduksi hasil eksperimen atau penelitian dalam bentuk laporan atau makalah.
- b) Literasi digital memainkan peran penting dalam kemampuan individu untuk mencari dan mendapatkan bantuan dengan mudah dan cepat. Dengan keterampilan literasi digital yang baik, seseorang dapat mengakses berbagai

sumber informasi dan layanan yang tersedia secara online untuk memenuhi kebutuhan.

1.6.4 Teori Personalisasi Layanan

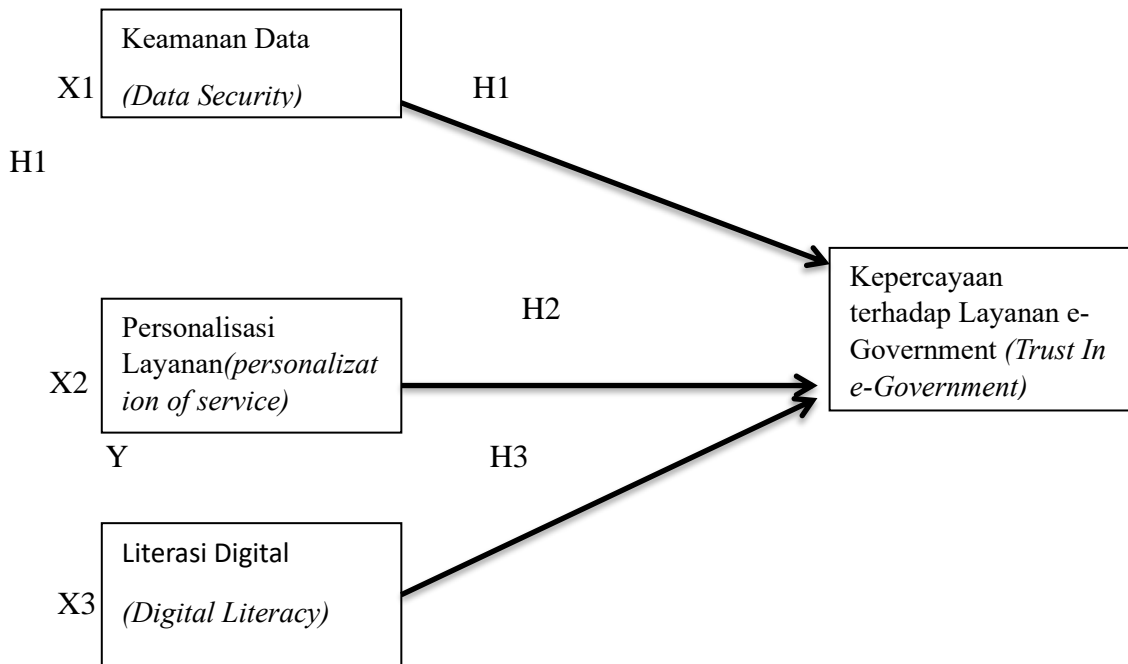
Personalisasi merupakan Proses menyesuaikan fungsionalitas, antarmuka, dan konten sistem informasi dengan permintaan penggunanya disebut sebagai personalisasi. Hal ini diketahui secara luas sehingga menguntungkan pengguna dengan penawaran yang lebih sesuai. Secara umum, ada dua jenis personalisasi layanan informasi. Jenis pertama memungkinkan pengguna untuk memilih dan membuat fitur, item, konten, hubungan atau penawaran yang mereka sukai atau butuhkan. Jenis yang kedua memberi pengguna penawaran yang lebih sesuai berdasarkan data log seperti pola pengguna, pola *hyperlink* dan profil pengguna (J. H. Park, 2014). Menurut Kerr, G., Lings, I., Terry, L., Richards, J., & Muirhead, Pengguna sadar akan keunggulan sebuah layanan, hubungan timbal balik memiliki peran yang krusial dan menguntungkan bagi perusahaan dan konsumen. Dengan demikian, personalisasi melibatkan penyesuaian antarmuka pengguna dan grafis berdasarkan kebutuhan masing masing pengguna (Ashsifa, 2020). Hal yang mendasari dalam personalisasi layanan antaralain :

- a) Pemerintah meminta data personal seperti nama, alamat, riwayat pelayanan, dan preferensi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan yang mereka berikan. Data ini memungkinkan personalisasi layanan, pengambilan keputusan berbasis data, komunikasi yang lebih efektif, dan respon yang lebih cepat terhadap kebutuhan individu. Namun, penting untuk memastikan bahwa pengumpulan dan penggunaan data personal dilakukan

dengan transparansi, keamanan, dan penghormatan terhadap privasi individu.

- b) Kepuasan kepada layanan dengan personalisasi, masyarakat dapat memberikan pengalaman yang lebih relevan dan memuaskan kepada setiap layanan. Ini membuat pelanggan merasa dihargai dan lebih puas dengan layanan yang mereka terima
- c) Personalisasi layanan yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan umpan balik kepada pemerintah adalah pendekatan yang penting untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan publik. Dengan memberikan umpan balik, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam proses pemerintahan, yang pada gilirannya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah. Implementasi yang efektif memerlukan saluran umpan balik yang beragam, pengolahan data yang baik, tindak lanjut yang responsif, dan kampanye edukasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

Gambar 1 Kerangka Teoritik



Keterangan :

H : merupakan hipotesa

X1: merupakan variable independen pertama

X2: merupakan variable independent kedua

X3: merupakan variable independent ketiga

Y : merupakan variable dependen

1.7 Hipotesa

H1: Keamanan Data (*data security*) mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat atas layanan *e-government (trust in government)*

H2: Personalisasi Layanan (*personalization of service*) mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat atas layanan *e-Government (trust In government)*

H3: Literasi Digital (*digital literacy*) mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat atas layanan *e-government* (*trust in government*)

1.8 Definisi Konsep dan Operasional

1.8.1 Definisi konsep

Setelah uraian teori dan konseptualis yang telah disebutkan sebelumnya, berikut diperoleh hasil pemikiran definisi konseptual oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

1.8.1.1 Kepercayaan Masyarakat atas Layanan *e-Government*

Kepercayaan Masyarakat atas *e-Government* (*trust in government*) adalah suatu bentuk kepercayaan yang dibangun melalui sistem layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri, dan menjadikan kaidah yang dipakai sebagai tolak ukur keberhasilan pemerintah.

1.8.1.2 Personalisasi Layanan

Personalisasi layanan adalah suatu bentuk layanan berkualitas yang disajikan untuk menyesuaikan layanan untuk memenuhi kebutuhan, preferensi, dan karakteristik unik setiap individu pengguna. Tujuan utama personalisasi layanan adalah untuk meningkatkan kepuasan pengguna, keterlibatan, dan loyalitas dengan memberikan pengalaman yang lebih relevan dan memberikan umpan timbal balik pada pengguna agar bermakna.

1.8.1.3 Literasi Digital

Literasi Digital adalah Keterampilan teknologi informasi, komunikasi, berpikir kritis, kerjasama, dan kesadaran sosial merupakan komponen literasi digital. Dengan kata lain, memiliki keterampilan fungsional terkait pengetahuan dan penggunaan teknologi digital secara efektif, kapasitas menganalisis dan menyebarkan informasi digital, kemampuan berperilaku online secara etis dan aman, serta pengetahuan tentang bagaimana, kapan, mengapa, dan dengan atau kepada siapa teknologi yang digunakan semuanya berkaitan dengan literasi digital.

1.8.1.4 Keamanan Data

Keamanan data adalah suatu hal yang krusial yang harus di perhatikan dan di pertimbangkan dengan matang karna menyangkut data pribadi seseorang. Praktik dan tindakan yang bertujuan untuk melindungi informasi dan data penting dari akses yang tidak sah, penggunaan yang tidak diinginkan, kerusakan, atau pencurian. Keamanan data adalah isu yang sangat penting, terutama di era digital di mana data disimpan, ditransmisikan, dan diakses melalui komputer dan jaringan.

1.8.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan sebuah definisi yang diberikan kepada variabel dengan caramenggunakan suatu operasional yang di perlukan untuk mengukur variabel tersebut. Adapun definisi tentang Keamanan data, Personalisasi Layanan, serta Literasi Digital dan Pelatihan terhadap Kepercayaan masyarakat atas Layanan *e-Government*:

1.8.2.1 Kepercayaan Masyarakat atas Layanan e-government

- a) Kompetensi pemerintahan elektronik (*e-government competency*);
- b) Efektivitas pemerintahan elektronik (*e-government effectivity*);
- c) Layanan pemerintahan elektronik tanpa manipulasi data (*e-Government is not data manipulation*); dan
- d) Layanan pemerintahan elektronik tanpa kesalahan (*error-free e-Government*).

1.8.2.2 Keamanan Data

- a) Saluran aman untuk pengiriman (*scure chanel for data transmission*)
- b) Autentika dan control akses (*Autentication and access*)
- c) Pemerintah melindungi informasi pribadi (*government has rules to protect citizens personal information*)

1.8.2.3 Personalisasi Layanan

- a) Data personal untuk meningkatkan layanan (*personal data to enhance services*)
- b) Informasi yang sesuai dengan kebutuhan individu (*information that is pertinent to individual needs*)
- c) Partisipasi Masyarakat dalam proses personalisasi layanan e-government (*Participation to give input feedback to the government*)

1.8.2.4 Literasi Digital

- a) Profisiensi keterampilan digital (tingkat keahlian yang dimiliki Masyarakat dalam menggunakan dan teknologi digital) (*Digital Skill proficiency level of proviciency citizens have in using digital tools and technologies*)
- b) Dukungan dan bantuan yang membantu (*supportive help and assistance*)

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tingkat Pengaruh Keamanan data, Personalisasi layanan, Literasi digital, terhadap Kepercayaan Masyarakat atas Layanan *e-Government* dengan Studi Kasus di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Muaro Jambi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan penelitian kuantitatif merupakan kajian terhadap permasalahan sosial berdasarkan hasil uji teori yang melibatkan sejumlah variable dan dinilai dengan menggunakan teknik statistik untuk melihat apakah konsep tersebut dapat diklaim benar atau tidak benar secara generalisasi (Creswell, 2017). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yang merupakan suatu metode atau teknik untuk memperoleh data dari data alami atau buatan yang ada di lokasi penelitian, melalui beberapa proses pengukuran berupa mengajukan pertanyaan kepada responden dan mencari data sampel lainnya. Kumpulkan dari sumber. Jadilah perwakilan dari banyak kelompok.

1.9.2 Populasi (N) dan Sampel (n)

Populasi (N)

Menurut (Sugiyono, 2014) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh pihak ikut serta berpartisipasi dalam mewujudkan kepercayaan masyarakat pada layanan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mendukung pelayanan berbasis elektronik di Kabupaten Muaro Jambi, Provinsi Jambi Tahun 2024. Menurut informasi *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muaro Jambi Jumlah penduduk sebanyak 430.545 jiwa (data di ambil dari statistic Disdukcapil Muaro Jambi 2024).

Sampel (n)

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik penelitian yang terdapat pada polupasi dalam penelitian ini (Hindun Umiyati, 2021). Dalam penelitian ini adalah Teknik *Sampling Random* yang digunakan. Menurut Sugiyono(2017), Teknik *Random sampling* merupakan teknik pengambilan suatu sampel yang di lakukan secara acak. Dalam teknik *sampling random* ini peneliti menggunakan yang mana Teknik *Simple Random Sampling* merupakan jenis sample dasar *Simple Random Sampling* adalah metode pengambilan sampel di mana setiap anggota dari populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Ini adalah teknik dasar dalam statistik yang bertujuan untuk memperoleh sampel yang

representatif dari populasi tanpa adanya bias (Arieska & Herdiani, 2018). Teknik ini digunakan berdasarkan dari jumlah kependudukan yang diambil secara acak. Menurut Sugiyono dalam (Siswanto et al., 2023) untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan, maka peneliti menggunakan formula Slovin untuk mengukurnya,

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persen ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sample perhitungan pengambilan sample menggunakan 10%.

Jumlah Populasi masyarakat Kabupaten Muaro Jambi adalah 430.545 jiwa dengan menggunakan rumus slovin untuk menentukan sampel dengan banyak populasi yang di ketahui(N), tingkat kepercayaan 90% dan tingkat kesalahan 10% dapat diidentifikasi jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{430.545}{1+430.545(0,01)}$$

$$n = \frac{430.545}{1+4.306,45} = 99,99 = 100 \text{ orang}$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini sebagian dari masyarakat Muaro Jambi di Kabupaten Muaro Jambi itu sebanyak 100 sampel.

1.9.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan komponen penting dalam penelitian. Selain itu, istilah “Pengumpulan” mengacu pada definisi "perolehan" dan "pra-pemrosesan" dalam kaitannya dengan gagasan asal atau sumber. Pengumpulan data menilai tingkat efektivitas pemrosesan sebelum data (Fadilla & Wulandari, 2023). Dalam penelitian ini saya menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuisisioner(angket). Menurut Sugiyono dimuat dari (Cahyo et al., 2019). Kuisisioner (angket) merupakan suatu formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan diisi oleh beberapa responden guna mendapatkan tanggapan atau jawaban yang akan dianalisis oleh pihak-pihak yang mempunyai tujuan tertentu. Jadi penelitian ini menyebarkan kuisisioner kepada masyarakat Kabupaten Muaro Jambi dalam mengukur pengaruh keamanan data, personalisasi layanan, literasi digital pada *e-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Muaro Jambi. Kuisisioner dibuat dalam bentuk google form yang di sampaikan kepada responden secara *daring* dan juga dalam bentuk *print out* yang disampaikan kepada responden secara manual.

Peneliti melengkapi teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Peneliti ini melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses terwujudnya kepercayaan masyarakat atas layanan *e-Government*, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi dan sebagian masyarakat. Peneliti ini mendapatkan dokumentasi, peraturan bupati,dan media masa dan media online yang berkaitan dengan kepercayaan masyarakat atas layanan *e-Government*.

1.9.4 Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian

Menurut (Febrianawati Yusup, 2018) Instrumen memegang peranan penting dalam penelitian, instrumen berperan dalam proses pengumpulan data, pada saat pengumpulan data akan terlihat validitas dan reliabilitas instrumen serta efektif tidaknya instrumen tersebut sehingga dapat diperoleh datanya. Menghasilkan hasil yang mengarah pada kesimpulan realistis. Peneliti ini menggunakan instrument berupa kuisisioner tertutup. Penelitian ini menggunakan skala *Likert* dalam pengukuran datany untuk mengukur baik tanggapan positif ataupun negative terhadap suatu pernyataan. Menurut Sugiyono, skala *Likert* adalah skala yang digunakan dalam mengukur sikap, pendapat responden terkait suatu fenomena sosial (Wirajaya Kusuma, 2021) Skala *Likert* digunakan untuk menentukan pendapat responden, sesuai dengan karakteristik responden yaitu data mengenai identitas diri responden atau pengenalan dari sebagai unsur yang ada pada kuesioner penelitian yang terdiri dari nama, tempat tinggal, usia, profesi, dan penghasilan perbulan (Kusuma & Marlana, 2021). Dalam menentukan validitas empirik di perlukan uji coba khususnya pada penggukuran pada ranah efektif, dengan menggunakan skala likert sangat diperlukan pembobotan pada setiap kategori yaitu (SS) sangat setuju dengan nilai 5, (S) setuju dengan nilai 4, (N) netral dengan nilai 3, (TS) tidak setuju dengan nilai 2, dan (STS) sangat tidak setuju dengan nilai 1. Pernyataan yang positif masuk dalam kategori (SS) yang memiliki bobot paling tinggi dan kategori yang paling tinggi (STS) memiliki bobot paling rendah. Sebaliknya pernyataan yang negative pada kategori (SS) sangat setuju diberi bobot

atau skor paling rendah atau skor paling rendah masuk dalam kategori (STS) yang memiliki bobot atau skor paling tinggi (Baso & Sappaile, 2007).

1.9.5. Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2018), teknik analisa data merupakan suatu proses yang digunakan dalam memberikan perhitungan jawaban rumusan masalah dan uji hipotesis yang dilakukan di dalam penelitian. Kemudian Sugiyono juga menjelaskan bahwa pencarian data merupakan salah satu teknis dalam analisis data, penyusunan sistematis data yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan dan berbagai dokumentasi yang menjelaskan data di dalam beberapa kategori yang kemudian dalam menyusun pola dengan tujuan menentukan suatu data krusial yang harus dipelajari hingga sampai penyimpulan data untuk mudah dipahami oleh peneliti dan orang lain.

Penelitian ini menggunakan data SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM-PLS adalah aplikasi yang menggunakan Smart PLS dengan komputer hanya memberikan izin model hubungan antar variable yang recusif atau sama dengan model analisis jalur yang tidak sama dengan SEM dengan dasar kovarian yang memperbolehkan terjadinya hubungan timbal-balik (sarwono, 2017) SEM-PLS (*Structural Equation Modeling*) dalam penelitian ini untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis.

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument penelitian dalam mengukur apa yang akan diukur di dalam penelitian (Budiastuti, Dyah, 2018), Uji Validitas yang dilakukan peneliti bertujuan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur

berdasarkan teorinya yaitu *Construct validity*. Bertujuan dalam menguji validitas kuesioner, menggunakan *Smart PLS* dan memiliki syarat besaran korelasi aitem dapat terbilang valid apabila nilai r skor berdasarkan nilai rata rata (*mean*)(Purusa & Suni, 2022).

Reliabilitas adalah sebuah instrument yang diuji reliabilitasnya untuk mengetahui konsistensi instrument tersebut apakah dapat diandalkan dan tetap konsisten jika digunakan berulang ulang. Uji reliabilitas instrument yang dilakukan untuk mengetahui konsistensi dari instrument sebagai alat ukur, agar hasil dapat di percaya(Syarief, 2022). Reliabilitas adalah suatu faktor yang menjadi penting untuk dipertimbangkan di dalam penelitian dan tidak dapat dipisahkan dari validitas (Budiastuti, Dyah, 2018).

Uji Regresi Linier adalah salah satu metode yang digunakan dalam menentukan hubungan antar variable yang akan diuji satu sama lain (Yuliantika, 2018). Pengujian hipotesis yang digunakan yaitu t yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel X terhadap variabel Y bermakna atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel terikat dengan signifikansi kurang dari 0,05 (Purusa & Suni, 2022).