

**PERSONAL FACTORS, RELIABILITY FACTORS  
AFFECTING ADOPTION AND UTILISATION OF E-  
GOVERNMENT: THE EFFECT OF INTENTION TO USE**

by Rachmawati

*Abstract*

*E-Government as a system of digital interaction between a government and other parties, such as citizens and business sector. However, e-Government systems have been plagued by and unsatisfactory, or even a decreasing, level of trust among other parties. The research attempts to bridge this gap, by examining the factors affecting adoption and utilisation of e-Government within the indirectly effect of intention to use. The aims of study is to examine and prove empirically the affecting personal factors and reliability factors on adoption and utilisation of e-Government indirectly through by intention to use. The populaion of this study is 103 government employees, 36 citizens, and 19 participants from the business sector in Provincial Government of DKI Jakarta. The reliability and the validity of the questionnaire have been thoroughly examined, while the Structural Equation Modeling (SEM) technique has been used to analyze the data. The results indicate that personal factors and perceived trust significantly affect adoption and utilisation of e-Government, reliabilty factors signinificantly affect intention to use, and intention to use does not mediate the effect between personal factors, reliability factors, and adoption utilisation of e-Government.*

**Keywords:** *personal factors, perceived trust, regulation and policies, reliability factors, adoption and utilisation of e-government, and intention to use.*

***PERSONAL FACTORS, RELIABILITY FACTORS DALAM  
PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT:  
PERANAN INTENTION TO USE***

oleh Rachmawati

**Abstrak**

E-Government merupakan sistem interaksi digital antara pemerintah dengan pihak lain, seperti masyarakat dan dunia usaha. Namun, sistem e-Government dinilai kurang memberikan kepuasan bagi pengguna sehingga mempengaruhi tingkat kepercayaan di antara pihak lain. Penelitian ini mencoba untuk menjembatani kesenjangan ini, dengan memeriksa faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan atas adopsi e-Government melalui efek tidak langsung atas niat untuk menggunakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh faktor pribadi dan faktor keandalan pada pemanfaatan atas adopsi e-Government melalui niat untuk menggunakan sebagai variabel mediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah 103 pegawai pemerintah, 36 warga negara, dan 19 peserta dari kalangan dunia usaha di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Reliabilitas dan validitas kuesioner telah diuji secara menyeluruh, sedangkan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor personal dan persepsi kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap adopsi dan pemanfaatan e-Government, faktor reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan, dan niat penggunaan tidak memediasi pengaruh antara faktor personal, faktor keandalan, dan pemanfaatan adopsi e-Government.

**Kata kunci** : faktor personal, persepsi kepercayaan, regulasi dan kebijakan, faktor keandalan, pemanfaatan atas adopsi e-government, dan *intention to use*.