

**FACTORS INFLUENCING THE ADOPTION AND UTILIZATION OF E-
GOVERNMENT: THE ROLE OF INTENTION TO USE**

by Nabila Putri Husaini

ABSTRACT

E-government is a commitment and government initiative to improve relations with the public and the business sector by improving the delivery of services, information and knowledge so as to save costs and efficiently by using information technology. The purpose of this study is to test and prove the effect of accessibility, complexity, usefulness, credibility, and simplicity on the intention to use e-government services through the intention to use e-government services as a mediating variable. The sample in this study were 795 Indonesian people who were obtained from distributing questionnaires. This study uses Structural Equation Modeling (SEM) with the help of the SmartPLS 3.0 application. The results of the study show that accessibility, complexity, usefulness and simplicity have a significant effect on the intention to use e-government services. Meanwhile, credibility has no influence on the intention to use e-government services. Then, the intention to use has a significant influence between the accessibility and simplicity variables on the adoption and utilization of e-government.

Keywords: *Accessibility, Complexity, Usefulness, Credibility, Simplicity, Intention to Use e-government services, Adoption and Utilization of E-Government.*

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI *ADOPTION AND UTILIZATION OF E-GOVERNMENT*: PERANAN *INTENTION TO USE*

oleh Nabila Putri Husaini

ABSTRAK

E-government merupakan sebuah komitmen dan inisiatif pemerintah untuk meningkatkan hubungan dengan publik maupun sektor bisnis dengan meningkatkan penyampaian layanan, informasi, dan pengetahuan sehingga dapat menghemat biaya dan efisien dengan menggunakan teknologi informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan membuktikan pengaruh *accessibility*, *complexity*, *usefulness*, *credibility*, dan *simplicity* pada niat untuk menggunakan layanan *e-government* melalui niat untuk menggunakan layanan *e-government* sebagai variabel mediasi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 795 masyarakat Indonesia yang didapatkan dari penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan aplikasi *SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *accessibility*, *complexity*, *usefulness* dan *simplicity* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan *e-government*. Sedangkan *credibility* tidak memiliki pengaruh terhadap niat untuk menggunakan layanan *e-government*. Kemudian, niat untuk menggunakan memiliki pengaruh yang signifikan antara hubungan variabel *accessibility* dan *simplicity* terhadap adopsi dan pemanfaatan *E-Government*.

Kata Kunci: *Accessibility, Complexity, Usefulness, Credibility, Simplicity, Intention to Use Layanan E-Government, Adoption and Utilization of E-Government.*