

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Setelah beragam pengujian hipotesis yang terkait dengan pengaruh *trust in e-government*, *perceived ease of use*, *internet experience*, *performance expectancy*, dan *facilitating conditions* terhadap *intention to use* layanan *e-government* dan *intention to use* terhadap pemanfaatan atas adopsi layanan *e-government*, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil pengujian t-statistik pada *trust in e-government* menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use*. Hal ini dikarenakan kepercayaan warga negara baik terhadap internet maupun pemerintah tentunya berperan sangat penting dalam memengaruhi pengalaman warga negara dalam menilai kepuasan serta adopsi teknologi layanan *e-government*. Tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kemampuan pemerintah, motivasi dan komitmen untuk program *e-government* ditambah dengan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap teknologi yang memungkinkan teknologi yang mendukung akan menghasilkan sinergi antara pemerintah dan masyarakat.
2. Berdasarkan hasil pengujian t-statistik pada *perceived ease of use* menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use*. Hal ini karena jika layanan *e-government* relatif mudah digunakan maka warga negara akan lebih bersedia untuk mempelajari fitur-fiturnya dan berniat untuk selalu menggunakan layanan *e-government*. Dengan demikian, jika layanan *e-government* efektif dan mudah didapatkan, diharapkan dapat memperkuat persepsi pengguna mengenai kemudahan mendapatkan layanan sistem *e-government*.
3. Berdasarkan hasil pengujian t-statistik pada *internet experience* menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use*. Hal ini karena masyarakat dengan penggunaan internet yang lebih sering dan untuk jangka waktu lama cenderung familiar dengan platform digital

pemerintah. Akibatnya jika pemerintah memperkenalkan layanan *e-government* baru, masyarakat yang sudah berpengalaman menggunakan internet akan cepat beradaptasi dan belajar. Hal ini juga didukung oleh kepuasan pengguna yang sudah merasa puas dengan sistem layanan yang diterapkan oleh pemerintah.

4. Berdasarkan hasil pengujian t-statistik pada *performance expectancy* menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use*. Hal ini karena masyarakat memiliki persepsi bahwa dalam menggunakan sistem *e-government* membantu pengguna mencapai keuntungan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan layanan yang disediakan pemerintah. Keyakinan yang tinggi masyarakat bahwa mengakses *e-government* akan membantunya mencapai kemajuan dalam kinerja pribadi berbanding lurus dengan layanan yang sudah cukup mumpuni oleh pemerintah.
5. Berdasarkan hasil pengujian t-statistik pada *facilitating conditions* menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use*. Hal ini disebabkan sumber daya manusia, sumber daya teknologi serta infrastruktur sudah cukup mumpuni dan memfasilitasi pengguna layanan *e-government*.
6. Berdasarkan hasil pengujian t-statistik pada *intention to use* menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan atas adopsi layanan *e-government*. Hal ini masyarakat telah memiliki kesiapan untuk menggunakan teknologi baru dan mendukung akan menghasilkan sinergi antara pemerintah dan masyarakat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan hasil penelitian ini, maka saran yang dapat diajukan oleh peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperdalam variabel *trust in e-government* dan *internet experience* dengan menggunakan indikator lainnya untuk pengujian variabel serta dapat memperluas pendistribusian kuesioner dan lebih banyak melibatkan masyarakat, pegawai pemerintah

maupun Kementerian/Lembaga/Pemerintahan untuk mendapatkan hasil yang lebih kompleks.

2. Pada variabel *intention to use* menunjukkan pengaruh signifikan yang negatif, dimana hal ini perlu adanya evaluasi dan tindaklanjut dari pemerintah untuk memperbaiki layanan *E-Government* sehingga manfaat yang dirasakan masyarakat dapat lebih maksimal dengan memperbaiki sistem yang telah diterapkan dan memperbaharui layanan secara berkala.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi *intention to use* layanan e-government seperti *service quality*, *social influence*, *effort expectancy*, selain itu dapat menambah jumlah sampel yang diteliti agar hasil yang diperoleh lebih akurat dan valid untuk dapat mempresentasikan kondisi yang sebenarnya terjadi.