



Analisis Persepsi Pengguna terhadap Penerimaan Aplikasi SINOPEN dalam Transformasi Digital Pelayanan Perizinan di Kota Padang

Pania Putri Santika Dewi*, Aldri Frinaldi

Universitas Negeri Padang

Abstrak: Studi ini mengkaji bagaimana pengaruh persepsi pengguna terhadap penerimaan aplikasi SINOPEN untuk mendukung keberhasilan transformasi digital layanan perizinan di Kota Padang. Dengan demikian, studi ini menggunakan teori *Technology Adoption Model* (TAM) dan konstruk utama dalam *Government Adoption Model* (GAM) guna mengidentifikasi kegunaan, kemudahan, dan kepercayaan sebagai mediator utama dalam penerimaan aplikasi SINOPEN. Metode pada studi ini adalah asosiatif kuantitatif terhadap 100 sampel dengan *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) melalui SmartPLS 4.1.1.2. Temuan studi ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan kepercayaan bernilai $p\text{-value} < 0.05$ secara signifikan memengaruhi penerimaan pengguna aplikasi SINOPEN. Sementara pada jalur mediasi, temuan ini membuktikan bahwa *Trust* memediasi pengaruh antara *Perceived Usefulness* terhadap penerimaan layanan SINOPEN. Sebaliknya, pada hubungan antara *Perceived Ease of Use* dan penerimaan, *Trust* tidak terbukti sebagai mediator yang signifikan. Dengan kata lain, kemudahan penggunaan tidak secara langsung membentuk kepercayaan yang berdampak pada penerimaan aplikasi SINOPEN. Hasil ini menunjukkan pentingnya kepercayaan sebagai faktor yang secara langsung maupun tidak langsung mendorong penerimaan layanan digital seperti SINOPEN. Oleh sebab itu, pemerintah harus berfokus tidak hanya pada kegunaan, tetapi juga pada peningkatan kegunaan dan membangun kepercayaan publik dalam digitalisasi pelayanan publik.

Kata Kunci: SINOPEN, Transformasi Digital, Pelayanan Perizinan, *Technology Acceptance Model* (TAM), *Trust*, *e-Government Adoption*, SDGs 9

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.2806>

*Correspondence: Pania Putri Santika Dewi

Email: paniaputri2701@gmail.com

Received: 22-10-2025

Accepted: 22-11-2025

Published: 22-12-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract : This study examines how user perception influences the acceptance of the SINOPEN application to support the success of the digital transformation of licensing services in Padang City. Thus, this study uses the *Technology Adoption Model* (TAM) theory and the main constructs in the *Government Adoption Model* (GAM) to identify usability, ease of use, and trust as the main mediators in the acceptance of the SINOPEN application. The method in this study is a quantitative associative method with 100 samples using *purposive sampling*. Data analysis was carried out using the *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) approach through SmartPLS 4.1.1.2. The findings of this study indicate that *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, and *trust* with a $p\text{-value} < 0.05$ significantly influence user acceptance of the SINOPEN application. Meanwhile, in the mediation pathway, these findings prove that *Trust* mediates the influence between *Perceived Usefulness* on the acceptance of SINOPEN services. Conversely, in the relationship between *Perceived Ease of Use* and acceptance, *Trust* is not proven to be a significant mediator. In other words, *ease of use* does not directly shape *trust*, which impacts the acceptance of the SINOPEN application. These results demonstrate the importance of *trust* as a factor that directly and indirectly drives the acceptance of digital services like SINOPEN. Therefore, the government must focus not only on usability but also on improving usability and building public trust in the digitalization of public services.

Keywords: SINOPEN, Digital Transformation, Pelayanan Perizinan, *Technology Acceptance Model* (TAM), *Trust*, *e-Government Adoption*, SDGs 9

Pendahuluan

Pesatnya perkembangan teknologi digital saat ini telah mendorong perubahan signifikan dalam penyediaan layanan publik di dunia, termasuk Indonesia. Perubahan secara signifikan dengan memanfaatkan teknologi ini disebut juga dengan transformasi digital (Jonathan, 2023). Dalam sektor publik, transformasi digital mengacu pada peralihan sistematis dari proses kerja konvensional ke sistem berbasis elektronik, yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi, aksesibilitas layanan, dan efisiensi layanan (Liva et al, 2020). Tata kelola digital berkaitan dengan pemanfaatan teknologi untuk menjalankan urusan publik akan memberikan layanan publik yang lebih baik kepada masyarakat (Frinaldi et al, 2023). Transisi ini erat kaitannya dengan tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*) ke-9 yaitu Industri, Inovasi, dan Infrastruktur yang menekankan pada inovasi digital dan infrastruktur yang andal, terutama melalui perluasan akses ke layanan digital dan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Nations, 2015).

Dalam mendukung transformasi digital, Kota Padang turut berkomitmen melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 76 Tahun 2019 (Dasnoer&Aldri, 2023). Salah satu inovasi strategis yang diluncurkan yaitu aplikasi SINOPEN yang merupakan sebuah platform daring untuk mengelola perizinan Non-OSS di Kota Padang. Inovasi ini dirancang oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang pada Maret 2022 lalu. SINOPEN sendiri menyediakan 25 jenis perizinan di sektor-sektor seperti kesehatan dan pertanian. SINOPEN dapat digunakan pada berbagai perangkat digital yang terhubung ke jaringan internet melalui laman resmi <https://nonperizinan.web.dpmpptsp.padang.go.id>. Sistem ini didesain antar muka (*User Interface*) yang dirancang agar responsif untuk mendukung kemudahan akses dan navigasi dalam proses perizinan di era digital.

Sebagai wujud transformasi digital dalam pelayanan perizinan di Kota Padang, penggunaan aplikasi SINOPEN bergantung pada persepsi dan penerimaan terhadap layanan digital (Putri et al, 2025). Meskipun sudah diterapkan secara luas, hasil observasi awal menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa pengguna yang mengeluhkan prosedur yang rumit, kendala teknis, dan keterlambatan pemrosesan perizinan (Wawancara Lapangan, 2025). Permasalahan tersebut mencerminkan tantangan dalam mewujudkan pelayanan perizinan di tingkat lokal. Kondisi ini juga sejalan dengan laporan World Bank (2020) dalam *Ease of Doing Bussiness* (EODB) yang menyatakan bahwa tingkat kemudahan pelayanan perizinan Indonesia saat ini masih berada pada peringkat 73 dari 190 negara di Dunia. Permasalahan ini menimbulkan kekhawatiran tentang penerimaan dan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah digital. Ofosu-Ampong et al. (2023) menyatakan bahwa penerimaan pengguna layanan publik akan menghasilkan persepsi yang baik terhadap pemerintah, dan memperkuat kualitas layanan dan meningkatkan niat pengguna untuk penggunaan platform digital yang berkelanjutan.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi SINOPEN, termasuk persepsi terhadap kegunaan, kemudahan penggunaan, serta tingkat kepercayaan terhadap sistem digital tersebut. Studi ini mengintegrasikan teori penerimaan aplikasi yang disebut dengan

Technology Adoption Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk dalam menganalisis penerimaan layanan aplikasi SINOPEN. TAM terdiri dari 2 variabel yaitu Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) yang terbukti signifikan dalam memengaruhi penerimaan teknologi pada berbagai penelitian sebelumnya oleh (Davis et al, 1989) (Nguyen et al, 2024). Studi ini juga mengadopsi salah satu konstruk dari teori *E-Government Adoption Model* (GAM) oleh Shareef et al (2011) yaitu variabel *e-government adoption* (Y) agar relevan dengan konteks layanan publik digital di sektor pemerintahan. Integrasi kedua model ini juga didasarkan oleh penelitian Sa'adah&Palupi (2023) yang mana menggabungkan teori UTAUT dengan GAM dalam mengidentifikasi faktor-faktor seseorang mengadopsi layanan *e-government*.

Untuk mengeksplorasi penelitian ini juga mengadopsi variabel *Trust* (kepercayaan) sebagai faktor eksternal yang berperan dalam memediasi keputusan pengguna dalam penerimaan layanan aplikasi SINOPEN. Menurut Ilievia (2024), kepercayaan pengguna menjadi salah satu faktor penerimaan dan adopsi layanan *e-government*. Berdasarkan studi literatur yang tersedia, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara khusus mengintegrasikan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan variabel *Trust* untuk mengidentifikasi dan menganalisis salah satu konstruk utama dalam *Government Adoption Model* (GAM). Oleh karena itu, penelitian ini mencoba mengisi celah tersebut untuk meneliti penerimaan aplikasi SINOPEN dalam transformasi digital pelayanan perizinan berdasarkan persepsi masyarakat.

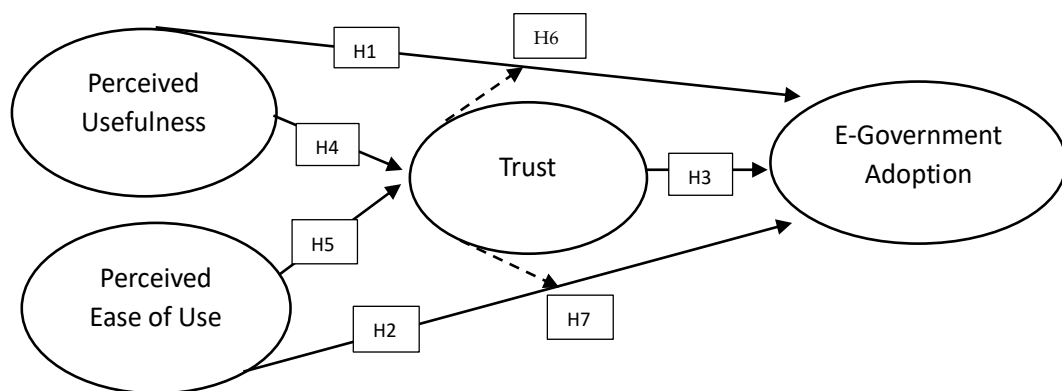
Dengan memperluas model penerimaan teknologi, studi ini menyelidiki pengaruh kepercayaan terhadap *e-government*, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap penerimaan layanan *e-government*, seiring upaya pemerintah Kota Padang memanfaatkan teknologi digital untuk mentransformasi pelayanan perizinan. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini dirumuskan berdasarkan pertanyaan antara lain : (1) Apakah terdapat pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap penerimaan aplikasi SINOPEN? (2) Apakah terdapat *Perceived Ease of Use* terhadap penerimaan aplikasi SINOPEN? (3) Apakah terdapat *Trust* terhadap penerimaan aplikasi SINOPEN? (4) Apakah terdapat pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Trust* (kepercayaan) dalam penerimaan aplikasi SINOPEN? (5) Apakah terdapat pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Trust* dalam penerimaan aplikasi SINOPEN? (6) Apakah *Trust* memperkuat pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap penerimaan aplikasi SINOPEN? (7) Apakah *Trust* memperkuat pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap penerimaan aplikasi SINOPEN?

Metodologi

Studi ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif, dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh antara dua variabel atau lebih. Desain studi ini digunakan untuk melihat variabel eksogen yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap variabel endogen yaitu *E-Government Adoption* (penerimaan layanan elektronik) dengan *Trust* sebagai variabel intervening. Metode ini sesuai untuk mengidentifikasi pengaruh yang signifikan secara statistik antar konstruk dengan menggunakan teori *Technology Adoption Model* (TAM) dan adopsi variabel eksternal. Populasi penelitian adalah

pengguna SINOPEN tahun 2024, dengan 100 responden yang dipilih acak dengan teknik *purposive sampling* dan tingkat eror 10%.

Data dianalisis dengan teknik SEM-PLS (*Structural Equation Modeling – Partial Least Squares*) melalui SmartPLS 4.1.1.2. Analisis mencakup model pengukuran dan struktural, dengan uji validitas dan reliabilitas berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (Hair dkk., 2021). Penggunaan TAM dipilih, karena berfokus pada perilaku pengguna terkait teknologi, sementara penyertaan kepercayaan menangkap aspek sosio-psikologis yang krusial bagi adopsi layanan publik digital (Davis, 1989) (Nguyen et al, 2024).



Gambar 1. Model Penelitian

Merujuk pada model penelitian tersebut di atas, hipotesis penelitian ini antara lain sebagai berikut:

H1 : *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*

H2 : *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*

H3 : *Trust* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*

H4 : *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Trust*

H5 : *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Trust*

H6 : *Trust* memperkuat pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *E-Government Adoption*

H7 : *Trust* memperkuat pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *E-Government Adoption*

Hasil dan Pembahasan

Analisis Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Analisis *measurement model* dilakukan untuk menguji valid dan reliabel nya suatu instrumen penelitian pada masing-masing variabel laten (Ghozali dan Latan, 2020:67). Pada SmartPLS terdapat beberapa tahapan yang dilakukan untuk melihat validitas yaitu uji validitas konvergen (*convergent validity*) serta validitas diskriminan (*discriminant validity*). Untuk pengujian reliabilitas, digunakan pendekatan *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Validitas konvergen dievaluasi dengan memeriksa *outer loading* tiap item dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Menurut Hair dkk. (2021), suatu indikator dianggap valid jika nilai *outer loading* nya lebih besar dari 0,70 dan nilai AVE setiap konstruk lebih dari 0,50. Hasil analisis *convergent validity* penelitian ini menyatakan bahwa semua item mempunyai

nilai muatan di atas 0,70, dan semua nilai AVE >0,50. Kondisi menunjukkan bahwa setiap variabel memenuhi kriteria validitas konvergen.

Tabel 1. Uji *Convergent Validity*

Variabel	Instrumen	Outer Loading	AVE
Perceived Usefulness (X1)	X1.1	0.728	0.612
	X1.2	0.785	
	X1.3	0.773	
	X1.4	0.823	
	X1.5	0.793	
	X1.6	0.769	
	X1.7	0.8	
Perceived Ease of Use (X2)	X2.1	0.731	0.656
	X2.2	0.826	
	X2.3	0.833	
	X2.4	0.734	
	X2.5	0.87	
	X2.6	0.814	
	X2.7	0.713	
Perceived Trust (Z)	Z1	0.762	0.615
	Z2	0.806	
	Z3	0.827	
	Z4	0.797	
	Z5	0.746	
	Z6	0.764	
E-Government Adoption (Y)	Y1	0.786	0.69
	Y2	0.871	
	Y3	0.841	
	Y4	0.823	

Dari uji tersebut di atas, menyatakan bahwa semua indikator telah memiliki nilai *convergent validity* yang sesuai syarat. Dilihat dari nilai *outer loading* dan AVE pada setiap variabel memiliki nilai >0,7 sehingga seluruh data variabel dalam studi ini adalah valid. Untuk hasil validitas yang lebih akurat, maka akan dilakukan pengujian *discriminant validity*. Nilai *discriminant validity* dilihat dari *cross loading* yaitu >0,70 (Hair et al., 2021) sebagai berikut:

Tabel 2. Uji *Discriminant Validity*

Kode	e-Government Adoption (Y)	Perceived Ease of Use (X2)	Trust (Z)	Perceived Usefulness (X1)
EA1	0.786	0.533	0.401	0.494
EA2	0.871	0.511	0.487	0.478
EA3	0.841	0.468	0.434	0.466
EA4	0.823	0.578	0.521	0.371
X2.1	0.412	0.731	0.529	0.228
X2.2	0.544	0.826	0.635	0.416
X2.3	0.476	0.833	0.574	0.291

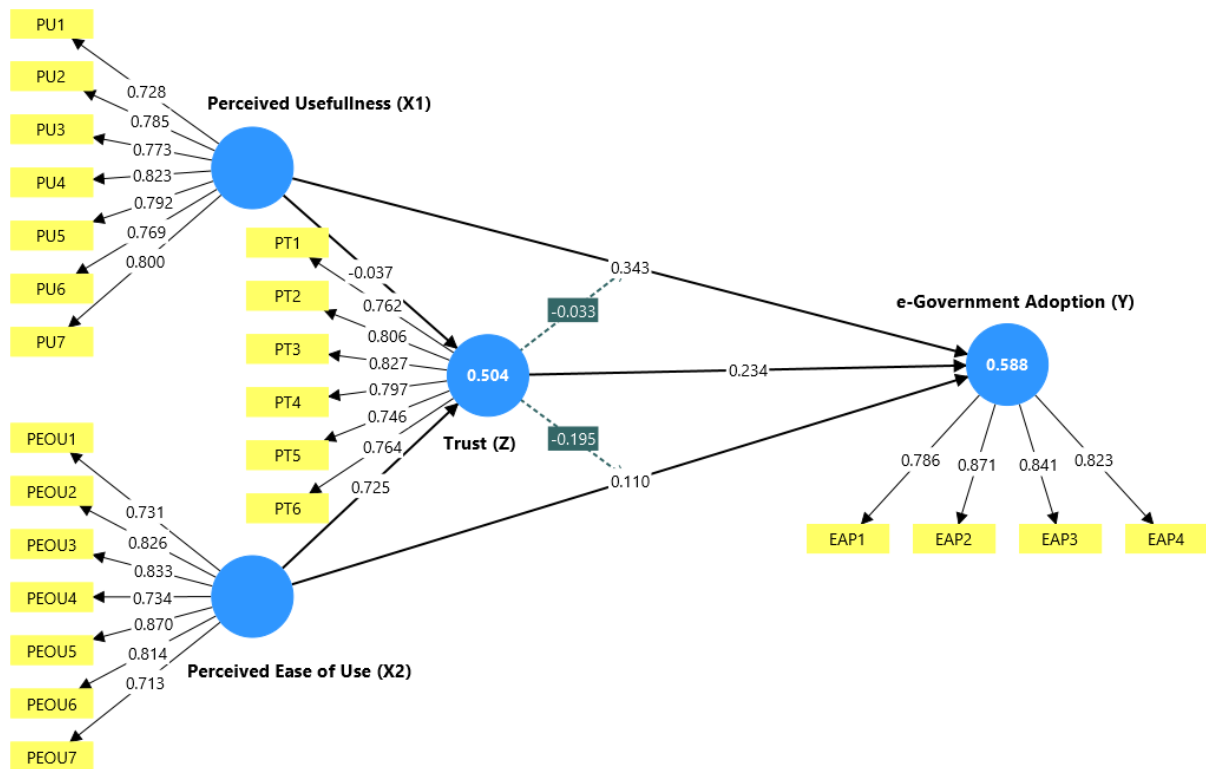
Kode	e-Government Adoption (Y)	Perceived Ease of Use (X2)	Trust (Z)	Perceived Usefulness (X1)
X2.4	0.433	0.734	0.573	0.289
X2.5	0.562	0.87	0.516	0.442
X2.6	0.563	0.814	0.594	0.36
X2.7	0.477	0.713	0.488	0.347
Z1	0.404	0.495	0.762	0.151
Z2	0.446	0.544	0.806	0.235
Z3	0.353	0.571	0.827	0.159
Z4	0.514	0.52	0.797	0.242
Z5	0.416	0.609	0.746	0.244
Z6	0.468	0.585	0.764	0.255
X1.1	0.373	0.202	0.11	0.728
X1.2	0.382	0.292	0.143	0.785
X1.3	0.409	0.318	0.255	0.773
X1.4	0.479	0.465	0.249	0.823
X1.5	0.355	0.213	0.1	0.792
X1.6	0.452	0.444	0.263	0.769
X1.7	0.483	0.349	0.311	0.8

Nilai *cross loading* pada *discriminant validity* > 0,7 dalam satu variabel. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pada tiap konstruk dinyatakan valid. Sehingga dapat dilanjutkan pada tahap pengujian selanjutnya dengan melihat *composite reliability* dan *Cronbach Alpha* untuk uji reliabilitas. Hasil pengujian reliabilitas dianggap cukup memuaskan jika nilai *Cronbach's Alpha* dan *composite reliability* ≥ 0,70 (Hair et al, 2021).

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Composite reliability	Cronbach's alpha
Perceived Usefulness (X1)	0.917	0.895
Perceived Ease of Use (X2)	0.921	0.899
Trust (Z)	0.905	0.874
E-Government Adoption (Y)	0.899	0.85

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, menyatakan bahwa nilai semua konstruk mempunyai nilai *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability* >0,7 (lebih besar), artinya dinyatakan reliabel. Dinyatakan dalam uji *measurement model* menunjukkan bahwa semua konstruk dalam model valid dan reliabel. Berikut ini adalah visualisasi hasil uji *measurement model* yang telah dilakukan sebagai berikut:



Gambar 2. Measurement Model

Analisis Model Struktural (Structural Model)

Setelah dilakukan pengujian pada model pengukuran, selanjutnya dilakukan model struktural untuk menguji hipotesis yang diajukan secara empiris. Evaluasi model struktural dilakukan menggunakan teknik *bootstrapping* dengan 5.000 subsampel dalam SmartPLS 4.1.1.2, yang memungkinkan estimasi tingkat signifikansi hubungan jalur antar konstruk (Hair et al, 2021). Sejalan dengan Shmueli et al. (2019), penelitian ini melihat β -coefficient, p-value and t-value menginterpretasikan hasil regresi studi dan menentukan signifikansi hubungan yang dihipotesiskan. Pada SmartPLS 4.1.1.2, untuk mengetahui pengaruh antar variabel dilakukan beberapa tahap yaitu dengan *Direct Effect* untuk melihat pengaruh langsung antar variabel dan melihat *Indirect Effect* guna mengetahui pengaruh tidak langsung melalui variabel intervening. Studi ini juga akan melakukan uji Koefisien Determinasi (R^2) untuk menilai daya penjelas dan kesesuaian model secara keseluruhan.

Tabel 4. R-Square

	R-Square
e-Government Adoption (Y)	0.516
Trust (Z)	0.504

Hasil uji R-Square menunjukkan bahwa sebesar 51.6% (0.516) e-Government Adoption (Y) dipengaruhi oleh *Perceived Usefulness* (X1) dan *Perceived Ease Of Use* (X2) . Sementara, sebesar 0.504 atau 50,4% variabel Trust (Z) dipengaruhi oleh *Perceived Usefulness* (X1) dan *Perceived Ease Of Use* (X2). Sehingga hasil ini menunjukkan kesesuaian moderate (sedang) terhadap e-Government Adoption (Y) dan Trust (Z).

Direct Effect

Hasil analisis pengaruh langsung menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* memiliki nilai ($\beta = 0,343, p = 0,004$) dan *Perceived Ease Of Use* memiliki nilai ($\beta = 0,311, p = 0,034$). Sehingga memiliki pengaruh terhadap penerimaan aplikasi SINOPEN (*e-government adoption*). Sementara itu, *Trust* (kepercayaan) juga mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap penerimaan aplikasi SINOPEN (*e-government adoption*) dengan nilai ($\beta = 0,241, p = 0,008$). Lebih lanjut, *Perceived Ease Of Use* secara signifikan memengaruhi *Trust* (kepercayaan) ($\beta = 0,725, p = 0,000$). Sementara *Perceived Usefulness* tidak menunjukkan pengaruh terhadap *Trust* (kepercayaan) ($\beta = -0,037, p = 0,627$).

Tabel 5. Direct Effect

Variabel	Original sample	Sample mean	T statistics	P values	Ket
Perceived Usefulness (X1) -> e-Government Adoption (Y)	0.343	0.354	2.888	0.004	Diterima
Perceived Ease of Use (X2) -> e-Government Adoption (Y)	0.311	0.297	2.116	0.034	Diterima
Perceived Usefulness (X1) -> Trust (Z)	-0.037	-0.031	0.486	0.627	Ditolak
Perceived Ease of Use (X2) -> Trust (Z)	0.725	0.726	11.116	0	Diterima
Trust (Z) -> e-Government Adoption (Y)	0.241	0.237	2.657	0.008	Diterima

Berdasarkan hasil uji *direct effect* yang dilihat dari nilai p-value < 0.05, dinyatakan bahwa H1, H2, H4 dan H5 diterima secara positif dan berpengaruh signifikan. Sementara, H3 ditolak secara positif dan tidak berpengaruh signifikan.

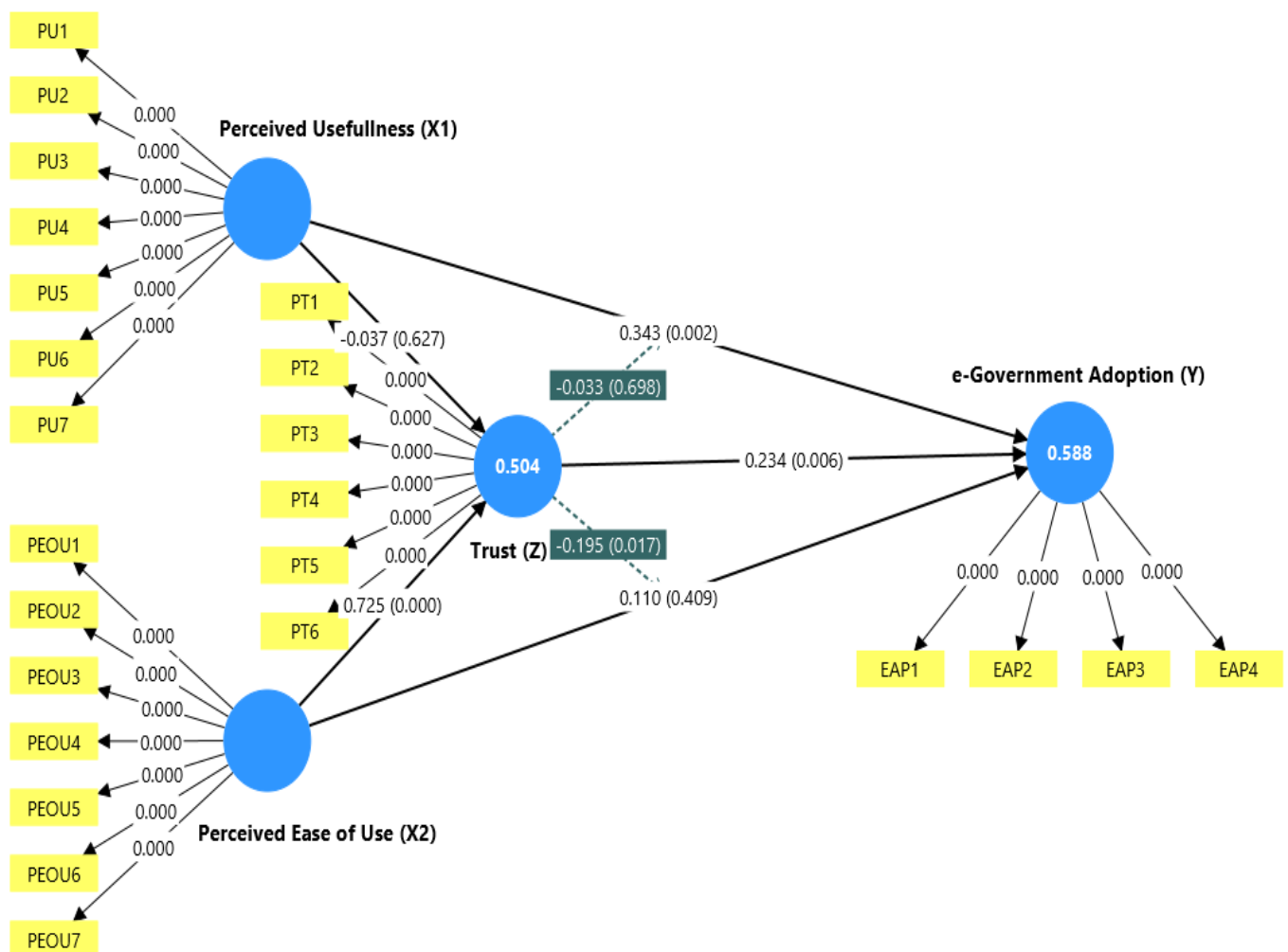
Indirect Effect

Hasil analisis pengaruh tidak langsung melalui variabel intervening pada penelitian ini menunjukkan *Perceived Ease Of Use* (Persepsi Kemudahan) penggunaan aplikasi SINOPEN mempunyai hubungan tidak langsung terhadap *Adopsi e-Pemerintah* melalui *Trust* (Kepercayaan) ($\beta = 0,168, t = 2,697, p = 0,007$), sehingga mendukung H7. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dapat memperkuat kepercayaan pengguna sehingga mendorong penerimaan aplikasi SINOPEN. Sebaliknya, pengaruh tidak langsung *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) terhadap *e-government adoption* melalui *trust* (Kepercayaan) tidak signifikan secara statistik ($\beta = -0,006, t = 0,33, p = 0,741$), yang menunjukkan bahwa H6 tidak terdukung.

Tabel 6. Indirect Effect

	Original sample	Sample mean	T statistics	P values
Perceived Usefulness (X1) -> Trust (Z) -> e-Government Adoption (Y)	-0.006	-0.003	0.33	0.741
Perceived Ease of Use (X2) -> Trust (Z) -> e-Government Adoption (Y)	0.168	0.167	2.697	0.007

Berdasarkan hasil uji *indirect effect* yang dilihat dari nilai p-value < 0.05, dinyatakan bahwa H7 diterima secara positif dan berpengaruh signifikan. Sementara, H6 ditolak negatif dan tidak berpengaruh signifikan.



Gambar 3. Structural Model

Dari hasil temuan pada studi ini, *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan) secara signifikan berpengaruh pada penerimaan aplikasi SINOPEN. Pengguna akan cenderung mengadopsi aplikasi jika mereka merasa aplikasi tersebut bermanfaat dalam menyelesaikan aktivitas mereka dan memberikan kemudahan saat dioperasikan. Temuan penelitian ini juga membuktikan asumsi teori *Technology Adoption Model* (TAM) yang menyebutkan bahwa kemudahan dan kegunaan suatu sistem aplikasi merupakan pendorong utama penerimaan sistem aplikasi oleh pengguna (Davis, 1989) (Nguyen et al, 2024). Berdasarkan pada hasil analisis dan pengujian data penelitian di atas, maka dapat dilihat adanya pengaruh antara variabel eksogen dan variabel endogen secara langsung ataupun melalui variabel intervening. Berikut ini rangkuman uji hipotesis yang telah dilakukan:

Tabel 7. Rangkuman Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Kesimpulan
H1	<i>Perceived Usefulness</i> (X1) berpengaruh terhadap <i>e-Government Adoption</i> (Y)	Diterima
H2	<i>Perceived Ease of Use</i> (X2) berpengaruh terhadap <i>e-Government Adoption</i> (Y)	Diterima
H3	<i>Perceived Usefulness</i> (X2) berpengaruh terhadap <i>Trust</i> (Z)	Ditolak
H4	<i>Perceived Ease of Use</i> (X2) berpengaruh terhadap <i>Trust</i> (Z)	Diterima
H5	<i>Trust</i> (Z) berpengaruh terhadap <i>e-Government Adoption</i> (Y)	Diterima
H6	<i>Trust</i> (Z) memediasi pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> (X1) terhadap <i>e-Government Adoption</i> (Y)	Ditolak
H7	<i>Trust</i> (Z) memediasi pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> (X2) terhadap <i>e-Government Adoption</i> (Y)	Diterima

Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *e-Government Adoption*

Penelitian ini mengungkapkan bahwa penerimaan layanan *e-government* dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan manfaat sistem tersebut. Hal ini dilihat dari nilai *T-statistic* sebesar 2,888 lebih besar dari 1,96 dan nilai *P-value* sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05. Artinya, peningkatan persepsi kegunaan memengaruhi penerimaan pengguna untuk menggunakan aplikasi SINOPEN. Davis dalam (Ilieva et al., 2024) menyatakan bahwa pola persepsi kegunaan individu didasarkan pada proses instrumental kognitif. Hal ini mengacu pada pola penilaian individu tentang manfaat yang dirasakan. Secara kognitif, hal ini membandingkan sistem kebutuhan orang dalam hal pekerjaan. Oleh karena itu, persepsi kegunaan dan manfaat menguntungkan pengguna dalam mengurus perizinan secara lebih efektif melalui aplikasi SINOPEN. Dampak selanjutnya adalah munculnya niat untuk terus menggunakan aplikasi SINOPEN dalam pengurusan perizinan digital. Temuan ini didukung dengan penelitian oleh Nguyen et al., (2024) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan memiliki hubungan signifikan terhadap penerimaan layanan aplikasi. Hal ini

diperkuat juga oleh penelitian Ilievia et al., (2023) yang mengatakan bahwa kegunaan suatu aplikasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap penerimaan layanan *e-government*.

Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *e-Government Adoption*

Berdasarkan hasil olah data, dapat diketahui bahwa kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan aplikasi SINOPEN. Hal ini dilihat dari nilai *T-statistic* sebesar 2,116 lebih besar dari 1,96 dan nilai *P-value* sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Nguyen et al. (2024) yang menemukan bahwa persepsi kemudahan mempunyai hubungan langsung dan signifikan pada penerimaan dan penggunaan *e-Government* di Indonesia. Penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan secara signifikan meningkatkan keinginan masyarakat untuk menggunakan layanan publik berbasis elektronik. Penelitian oleh (Mushi, 2024) juga mendukung hasil bahwa semakin tinggi persepsi masyarakat tentang manfaat dan keuntungan layanan digital pemerintah, maka semakin tinggi pula intensi mereka dalam menggunakannya. Temuan ini juga selaras dengan hasil penelitian oleh (Ilievia et al., 2024) yang menyebutkan bahwa *Perceived usefulness* adalah salah satu faktor utama dalam kesuksesan implementasi *e-Government*, dalam konteks layanan publik digital.

Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Trust*

Dari hasil olah data, dapat diketahui bahwa bahwa hipotesis ketiga **ditolak**, kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap *Trust* atau kepercayaan terhadap penggunaan aplikasi SINOPEN. Hal ini dilihat dari nilai *T-statistic* sebesar 0,486 lebih kecil dari 1,96 dan *P-value* sebesar 0,627 lebih besar dari 0,05. Temuan ini didukung penelitian Nguyen et al., (2024) yang mengatakan bahwa tidak ada pengaruh langsung persepsi kegunaan dan manfaat terhadap kepercayaan pengguna. Namun, temuan ini berbanding terbalik dengan penelitian oleh Kurniawan et.al (2021) yang menyebutkan bahwa persepsi kegunaan dan manfaat aplikasi dipengaruhi oleh kepercayaan pengguna terhadap layanan aplikasi. Berdasarkan temuan penelitian ini, meskipun pengguna menganggap aplikasi bermanfaat, tidak serta merta mereka percaya untuk terus menggunakan aplikasi SINOPEN.

Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Trust*

Hasil analisis menyatakan bahwa kemudahan memengaruhi kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi SINOPEN. Hal ini dilihat dari nilai *T-statistic* sebesar 11,116 > 1,96 dan *P-value* sebesar 0,000 < 0,05. Menurut Davis dalam (Ilievia et al, 2024), persepsi kegunaan teknologi bergantung pada pandangan seseorang. Studi ini membuktikan bahwa semakin mudah aplikasi SINOPEN digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna mempercayai sistem tersebut. Kemudahan penggunaan yang ditawarkan SINOPEN memungkinkan pengguna untuk memahami proses aplikasi perizinan dengan lebih jelas, tanpa terlalu bergantung pada bantuan manual. Temuan ini didukung penelitian yang telah dilakukan oleh Kurniawan et al, (2021) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif

yang signifikan antara persepsi kegunaan terhadap kepercayaan. Demikian juga penelitian oleh Akbari et al, (2020) menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan berpengaruh positif terhadap kepercayaan dalam adopsi aplikasi digital.

Pengaruh *Trust* terhadap *e-Government Adoption*

Hasil penelitian menunjukkan kepercayaan secara signifikan memengaruhi penerimaan suatu layanan. Hal ini dilihat dari T-statistik sebesar $2,657 > 1,96$ dan nilai P-value sebesar $0,008 < 0,05$. Semakin tinggi kepercayaan, semakin tinggi pula niat pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut. Temuan ini mengungkapkan bahwa aplikasi SINOPEN yang menyediakan layanan andal memiliki nilai paling penting dalam variabel kepercayaan. Pengguna meyakini bahwa aplikasi SINOPEN yang dirancang oleh pemerintah Kota Padang memiliki kinerja yang baik. Sehingga hal ini membuat pengguna yakin dan percaya dengan aplikasi perizinan seperti aplikasi SINOPEN. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Nguyen et al, (2024) yang menyatakan bahwa kepercayaan seseorang memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan suatu sistem digital. Temuan studi ini didukung oleh Kurniawan et al. (2021) rasa percaya seseorang memiliki akan menimbulkan niat dan minat dalam menggunakan layanan *e-government*.

Trust* tidak memperkuat pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *e-Government Adoption

Koefisien pengaruh tidak langsung persepsi kegunaan terhadap penerimaan layanan aplikasi SINOPEN melalui kepercayaan adalah sebesar 0.741. Kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tidak dapat memperkuat pengaruh terhadap penerimaan aplikasi SINOPEN melalui kepercayaan. Berbeda dengan dengan penelitian Kurniawan et al., (2021), penelitian ini tidak menemukan bahwa kepercayaan dapat memperkuat pengaruh antara persepsi kegunaan terhadap penerimaan layanan *e-government*. Temuan ini menunjukkan bahwa meski pengguna mungkin menganggap aplikasi SINOPEN bermanfaat, persepsi ini saja tidak cukup untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap sistem. Meskipun pengguna mungkin memiliki kepercayaan terhadap pemerintah secara keseluruhan, keyakinan ini belum tentu mengarah pada persepsi kegunaan terhadap pekerjaan atau layanan tertentu (Nguyen et al, 2024).

Trust* memperkuat pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *e-Government Adoption

Pengaruh tidak langsung *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan) pada penerimaan layanan aplikasi SINOPEN melalui kepercayaan adalah 0.007. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan ada pengaruh signifikan terhadap penerimaan aplikasi SINOPEN melalui kepercayaan. Hal ini menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dapat menyebabkan kepercayaan yang tinggi. Hasil penelitian ini mendukung temuan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan kepercayaan dapat memediasi persepsi kemudahan penggunaan terhadap intensi penggunaan. Temuan ini didukung oleh penelitian (Safira Eti Riyadi & Prawata Hadi, 2024) yang menyatakan bahwa kepercayaan menjembatani pengaruh persepsi kemudahan terhadap penerimaan

layanan *e-government*. Secara tidak langsung, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berkontribusi dalam membentuk kepercayaan. Hal ini juga didukung oleh penelitian Kurniawan et al, (2021).

Simpulan

Dapat disimpulkan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 5 hipotesis diterima dan 2 hipotesis ditolak. Kegunaan, manfaat, kemudahan, dan kepercayaan memiliki pengaruh kuat terhadap penerimaan aplikasi SINOPEN. Dengan kata lain, jika pengguna menganggap suatu layanan bermanfaat, mudah digunakan, dan terpercaya, mereka cenderung terus memanfaatkan layanan tersebut. Persepsi tentang kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, sementara pada persepsi kegunaan dan manfaat terhadap kepercayaan tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Temuan studi ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan penting dalam membangun kepercayaan pengguna dalam penerimaan layanan *e-government*.

Di sisi lain, hasil analisis jalur mediasi menunjukkan bahwa kepercayaan berperan dalam menghubungkan persepsi kemudahan penggunaan dengan penerimaan layanan, sementara persepsi kegunaan dan penerimaan berkorelasi terbalik. Hasil ini menunjukkan pentingnya kepercayaan sebagai faktor yang secara langsung maupun tidak langsung mendorong penerimaan layanan digital seperti SINOPEN. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keberhasilan platform *e-government*, pemerintah harus berfokus tidak hanya pada kegunaan, tetapi juga pada peningkatan kegunaan dan membangun kepercayaan publik.

Daftar Pustaka

- Akbari, M., Rezvani, A., Shahriari, E., Zúñiga, M. A., Pouladian, H. 2020. Acceptance of 5G Technology: Mediation Role of Trust and Concentration. *Journal of Engineering and Technology Management JET-M*, 57(July 2019), p. 101585. <https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2020.101585>
- Alharbi, S., & Drew, S. (2014). Using the Technology Acceptance Model in Understanding Academics' Behavioural Intention to Use Learning Management Systems. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 5(1), 143–155. DOI: [10.14569/IJACSA.2014.050120](https://doi.org/10.14569/IJACSA.2014.050120)
- Dasnoer, H., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Smart Tax Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(23), 349–365
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Frinaldi, A., Putri, N. E., & Embi, M. A. (2023). Public Sector Performance and Digital-Governance Effectiveness Predicted by Community Happiness as a Representation of Culture. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 10(2), 90–108. <https://doi.org/10.29333/ejecs/1398>

- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Square Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0 Untuk Penelitian Empiris Edisi 1 (1st ed.)*. Yoga Pratama.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (3rd ed.)*. Sage Publications.
- Ilieva, G., Yankova, T., Ruseva, M., Dzhabarova, Y., Zhekova, V., Klisarova-Belcheva, S., Mollova, T., & Dimitrov, A. (2024). Factors Influencing User Perception and Adoption of E-Government Services. *Administrative Sciences*, 14(3). <https://doi.org/10.3390/admsci14030054>
- Jonathan, G. M. (2023). Digital Transformation in the Public Sector: Identifying Critical Success Factors. *Lecture Notes in Business Information Processing*, 381 LNBIP, 223–235. https://doi.org/10.1007/978-3-030-44322-1_17
- Kurniawan, I. A., Mugiono, M., & Wijayanti, R. (2022). The effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and social influence toward intention to use mediated by Trust. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 20(1), 117-127.
- Liva, G., Codagnone, C., Misuraca, G., Gineikyte, V., & Barcevicus, E. (2020). Exploring digital government transformation: A literature review. *ACM International Conference Proceeding Series*, 502–509. <https://doi.org/10.1145/3428502.3428578>
- Mushi, R. M. (2024). Assessing the factors influencing intention to use e-government in Tanzania: the perspective of trust, participation and transparency. *Journal of Electronic Business & Digital Economics*, 3(2), 156–169. <https://doi.org/10.1108/jebde-08-2023-0017>
- Ofosu-Ampong, K., Asmah, A., Kani, J. A., & Bibi, D. (2023). Determinants of digital technologies adoption in government census data operations. *Digital Transformation and Society*, 2(3), 293–315. <https://doi.org/10.1108/DTS-11-2022-0056>
- Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 76 Tahun 2019 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Putri, A. D. ., HRP, N. I. ., Marjuwita, V. ., Rahmi, W. A. ., Hamiathul, Z. ., Jumiati, J., & Saputra, B. . (2025). Digitalisasi Sistem Administrasi Pemerintahan Kota Padang: Analisis Literatur Sistematis. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora Dan Seni*, 3(6), 1000–1007. <https://doi.org/10.62379/jishs.v3i6.2938>
- Sa'adah, C., & Palupi, G. S. (2023). Gabungan E-Government Adoption Model dan UTAUT Untuk Mengetahui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dispendukcapil Kota Surabaya. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(3), 126-138. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v4i3.55157>
- Safira Eti Riyadi, A., & Prawata Hadi, S. (2024). Pengaruh Perceived Risk Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Behavioral Intention Melalui Trust Sebagai Variabel Intervening (Pada Pengguna Shopeepay Di Kalangan Generasi Milenial Dan Z Di Jakarta). In *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis (Vol. 13, Issue 4)*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>

-
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). e Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. *Government information quarterly*, 28(1), 17-35.
- Shmueli, G., Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J.-H., Ting, H., Vaithilingam, S., & Ringle, C. M. (2019). Predictive model assessment in PLS-SEM: Guidelines for using PLSpredict. *European Journal of Marketing*, 53(11), 2322–2347. <https://doi.org/10.1108/EJM-02-2019-0189>
- Nguyen, T., Van Nguyen, P., Thi Ngoc Huynh, H., Truong, G. Q., & Do, L. (2024). Unlocking e-government adoption: Exploring the role of perceived usefulness, ease of use, trust, and social media engagement in Vietnam. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(2). <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100291>
- United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. <https://sdgs.un.org/goals>
- World Bank. (2020). *Doing Business 2020: Comparing business regulation in 190 economies*. Washington, DC: World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1440-2>