

**GAMBARAN MASYARAKAT DALAM MENGADOPSI  
MODEL LAYANAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DENGAN  
MENGUNAKAN PERSPEKTIF *TECHNOLOGY  
ACCEPTANCE MODEL***

**(Survei Pada Pengguna Website Resmi Pemerintah Kota Surabaya  
surabaya.go.id)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk menempuh ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**AZIS ARIEF ANGGARA  
NIM. 145030100111085**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2018**

## MOTTO

“Kami ridho Allah SWT sebagai Tuhanku, Islam sebagai agamaku, dan Nabi Muhammad sebagai Nabi dan Rasulku. Ya Allah, tambahkanlah kepadaku ilmu dan berikanlah aku pengertian yang baik.”

- Do'a sebelum belajar –

*Ngelmu iku kalakone kanthi laku,  
Lekase lawan kas,  
Tegese kas nyantosani,  
Setya budya pangekese durangkara.*

-Pakubuwana IV-

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya ini peneliti persembahkan kepada:

Bapak, Ibuk dan adik saya tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan langkah saya untuk terus belajar.

Serta,

kepada orang-orang yang terus belajar dan mau menjelani proses untuk selalu berbuat benar.



## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Gambaran Masyarakat dalam Mengadopsi Model Layanan *Electronic Government* dengan Menggunakan Perspektif *Technology Acceptance Model* (Survei pada Pengguna Website Resmi Pemerintah Kota Surabaya [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id))

Disusun oleh : Azis Arief Anggara

NIM : 145030100111085

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi/Minat : -

Malang, 30 November 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



**Fadillah Putra, S.Sos, M.Si, MPAff, Ph.D**  
**NIP. 19740627 200312 1 001**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 18 Desember 2018  
Waktu : 11.00 – 11.45 WIB  
Skripsi Atas Nama : Azis Arief Anggara  
Judul : Gambaran Masyarakat dalam Mengadopsi Model Layanan *Electronic Government* dengan Menggunakan Perspektif *Technology Acceptance Model* (Survei pada Pengguna Website Resmi Pemerintah Kota Surabaya [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id))

**Dan dinyatakan LULUS**

### MAJELIS PENGUJI

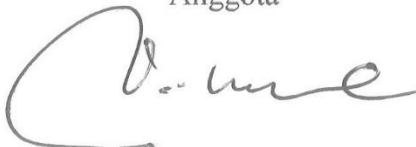
Ketua



**Fadillah Putra, S.Sos, M.Si, MPAff, Ph.D**

**NIP. 19740627 200312 1 001**

Anggota



**Wike, S.Sos, M.Si, DPA**  
**NIP. 19701126 200212 2 005**

Anggota



**Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP**  
**NIP. 19531113 198212 1 001**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 7 Desember 2018



Azis Arief Anggara  
NIM. 145030100111085

## RINGKASAN

Azis Arief Anggara, 2018, **Gambaran Masyarakat dalam Mengadopsi Model Layanan *Electronic Government* dengan Menggunakan Perspektif *Technology Acceptance Model* (Survei pada Pengguna Website Resmimi Pemerintah Kota Surabaya [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id))**, Fadillah Putra, S.Sos, M.Si, MPAff, Ph.D, 134 Halaman

---

Pendekatan perilaku memandang fenomena sosial dari sudut pandang perilaku individu-individu yang ada pada kelompok masyarakat. Pendekatan perilaku dalam Studi Administrasi Publik lebih memfokuskan kajian pada fenomena sosiologis dan psikologis daripada aturan ilmiah. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan konsep yang digunakan untuk melihat adopsi individu atas teknologi baru dengan menggunakan kerangka perilaku. *Electronic government* adalah model interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat yang memanfaatkan penggunaan teknologi internet. *Electronic government* memiliki kendala pada proses masyarakat dalam mengadopsi teknologi yang ada.

Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan proses masyarakat dalam mengadopsi model layanan *electronic government* di Kota Surabaya dengan menjelaskan pengaruh motivasi intrinsik masyarakat terhadap penggunaan sebenarnya. Motivasi intrinsik masyarakat direpresentasikan oleh variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kemanfaatan, Sikap Penggunaan dan Minat Perilaku Penggunaan. Sedangkan, Penggunaan Sebenarnya merepresentasikan respon masyarakat. Peneliti menggunakan jenis penelitian eksplanatory dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisa data yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling – Partial Least Square (PLS-SEM)*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan metode uji-t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model yang diajukan dalam penelitian kuat dan komprehensif untuk menjelaskan kesimpulan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesa, 5 hipotesa diterima dan 1 hipotesa ditolak. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan. Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan secara parsial berpengaruh terhadap sikap penggunaan. Persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan. Sikap penggunaan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan. Minat perilaku penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan sebenarnya. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa masyarakat dalam mengadopsi website Pemerintah Kota Surabaya dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan yang dimediasi oleh sikap penggunaan. Implikasinya adalah, pemerintah dapat meningkatkan kemudahan penggunaan dan kemanfaatan website dengan membuat website resmi Pemerintah Kota Surabaya menjadi lebih interaktif.

Kata kunci: Pendekatan perilaku, *Technology Acceptance Model*, *Electronic Government*



## SUMMARY

Azis Arief Anggara, 2018, **Depiction of Community in Adopting Electronic Government Service Model Using Technology Acceptance Model Perspective (Survey to User of Surabaya City Government Official Website [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id))**, Fadillah Putra, S.Sos, M.Si, MPAff, Ph.D, 134 Pages

---

Behavioral approach is looking the social phenomena from individuals behavior that exist in the community. Behavioral approach in the Public Administration realm is more focusing in the sociological and psychological phenomena rather than the regulation. Technology Acceptance Model is a concept that used to see the individual adoption of new technology with behavioral framework. Electronic government is a new interaction model between government and community using the internet technology. Electronic government has a problem in the community process in adopting the technology.

The research purpose is to depicting the community in adopting electronic government service model by explaining the impact of intrinsic motivation toward actual use. Intrinsic motivation is represented by Perceived Ease of Use, Perceived of Usefulness, Attitude Toward Use, and Behavioral Intention to Use. Actual Use is representing the individual response. The researcher uses explanatory research method with quantitative approach. The analysis data method that used in this research is Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS). The t-test is used to testing the hypothesis.

Result of the research shows that the model used in this research is strong and comprehensif to explain the conclusion. Based on hypotesis testing, 5 hypothesis are accepted and 1 hypotesis is rejected. Perceived ease of use has significant impact to perceived of usefulness. Perceived ease of use and perceived of usefulness partially have significant impact to attitude toward use. Perceived of usefulness doesn't has impact to behavioral intention. Attitude toward use has significant impact to behavioral intention to use, and Behavioral intention to use has significant impact to actual use. From that result, can be stated that the community's motivation in adopting the official website of Surabaya City Government as electronic government service model is affected by community's perceived ease of use and perceived of usefulness. That motivation is mediated by community's attitude toward use. The implication is Government of Surabaya city should increase the website's ease of use and usefulness by make Surabaya City's Government official website more interactive.

Kata kunci: Behavioral Approach, Technology Acceptance Model, Electronic Government



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Gambaran Masyarakat dalam Mengadopsi Model Layanan *Electronic Government* dengan Menggunakan Perspektif *Technology Acceptance Model* (Survei pada Pengguna Website Resmi Pemerintah Kota Surabaya [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id))”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (SAP) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
2. Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
3. Fadillah Putra, S.Sos., M.Si., MPAff., Ph.D. Selaku Ketua dosen pembimbing skripsi yang terus memberikan arahan dan tantangan kepada peneliti untuk terus mengembangkan kapasitas diri.
4. Seluruh dosen dan keluarga besar Fakultas Ilmu Administrasi yang telah menyediakan akses pengetahuan kepada peneliti.
5. Keluarga tercinta, kedua orang tua saya Bapak Sutarno dan Ibu Sugini yang terus mendorong saya untuk belajar dan ikhlas dalam belajar. Serta adik saya Yusuf Rahmad Sutarno yang telah membantu saya menyadari makna menjadi kakak.
6. Terima kasih kepada Abang Wily atas pendampingannya, akhirnya saya sadar jika belajar tidak hanya tentang isi, tapi lebih dari itu belajar adalah tentang membangun, keikhlasan, kesabaran, dan kerendahan hati.
7. Terima kasih kepada keluarga Research Study Club (RSC) FIA UB atas perkenalan dan pembelajarannya tentang penelitian.

8. Teman-teman KRS(+), Mbak Dina, Mas Ega, Ari, Retno, Bagas, Arky, Ikhwan, Davin, Jek, Lidya, Elly, Mas Agit, Mbak Anisa, Mas Iqbal, Mas Enggal, Novi, Novitri, Fafa yang telah mau mendampingi saya belajar untuk menjadi lebih baik setiap harinya.
9. Terima kasih kepada INTI RSC 2017 Zakiyya, Taufan, Fitri, dan Wulan atas bantuan dan pembelajarannya tentang kesabaran.
10. Terima kasih kepada Pengurus RSC 2017, bukan tentang seberapa sulit dan besar tantangan yang kita hadapi tapi adalah tentang bagaimana caranya kita dapat menghadapi tantang tersebut. HARUS BISA!!!
11. Terima kasih kepada tim formatur RSC 2K18 Robith dan April yang telah membantu saya untuk belajar mendengarkan.
12. Terima kasih kepada Keluarga Sukoharjo Makmur Tercinta (SKUTER) atas bantuannya dalam beradaptasi di Kota Malang.
13. Personel kontrakan Jatimulyo 19C, Ari, Mas Dyka, dan Mas Tiko. Semoga selalu istiqomah dalam belajar.
14. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya menyebarkan kuisisioner online. Lebih dari bantuan mengambil data, saya mendapatkan bantuan untuk belajar tentang kesadaran bahwa karya ini adalah karya bersama.
15. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam penyusunan karya ini.

Terakhir, Peneliti berharap mendapatkan kritik dan masukan dari pembaca untuk pengembangan penelitian ini. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan pengetahuan di masa yang akan datang.

Malang, 7 Desember 2018

Peneliti

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kontribusi Penelitian.....	14
E. Sistematika Pembahasan .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	17
B. Matriks Penelitian Terdahulu .....	24
C. Pendekatan Perilaku dalam Teori Sosial .....	28
D. Pendekatan Perilaku dalam Administrasi Publik .....	33
E. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	36
1. Persepsi Kemudahan Penggunaan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ) .....	39
2. Persepsi Kemanfaatan ( <i>Perceived of Usefulness</i> ) .....	39

3. Sikap Penggunaan ( <i>Attitude Toward Use</i> ).....	40
4. Minat Perilaku Penggunaan ( <i>Behavioral Intention to Use</i> ) .....	41
5. Penggunaan Sebenarnya ( <i>Actual Use</i> ).....	41
F. <i>Electronic Government (E-Government)</i> .....	41
G. Kerangka Konseptual.....	45
H. Hubungan Antar Variabel.....	49
I. Model Kerangka Hipotesis .....	53

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	55
B. Lokasi Penelitian .....	56
C. Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran.....	56
D. Populasi, Ukuran Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	63
E. Sumber Data .....	65
F. Instrumen Penelitian .....	66
G. Metode Pengumpulan Data.....	66
H. Pengujian Instrumen .....	66
I. Teknik Analisis Data .....	68
1. Uji Asumsi Klasik .....	68
2. Statistik Deskriptif.....	69
3. <i>Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS)</i> .....	70

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum .....	76
1. Gambaran Umum Model Layanan <i>Electronic Government Website</i> Resmi Pemerintah Kota Surabaya <i>surabaya.go.id</i> .....	76
2. Gambaran Umum Responden Penelitian.....	78
B. Penyajian Data .....	81
1. Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	81
2. Persepsi Kemanfaatan.....	82
3. Sikap Penggunaan .....	83
4. Minat Perilaku Penggunaan.....	85

5. Penggunaan Sebenarnya .....	86
C. Analisis Data.....	88
1. Uji Asumsi Klasik .....	88
2. Analisis <i>Structural Equation Modelling-Partial Least Square</i> ( <i>SEM-PLS</i> ).....	100
a. Uji Kualitas Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	100
b. Analisis Konfirmasi Faktor .....	102
c. Estimasi Model Struktural.....	106
3. Pengujian Hipotesis .....	109
D. Interpretasi Hasil Analisis Data .....	111
1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kemanfaatan.....	111
2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap Penggunaan .....	113
3. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan terhadap Sikap Penggunaan.....	114
4. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan terhadap Minat Perilaku Penggunaan .....	115
5. Pengaruh Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan .....	118
6. Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya .....	119
E. Diskusi Pembahasan .....	120
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	126
B. Saran.....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>129</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>135</b>

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Matriks Penelitian Terdahulu.....	24
2.	Variabel, Indikator, Referensi Indikator .....	60
3.	Variabel, Indikator, Item.....	61
4.	Skala Likert.....	63
5.	<i>Colliniarity statistics</i> Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kemanfaatan .....	90
6.	Durbin-Watson Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kemanfaatan .....	90
7.	<i>Collinearity statistics</i> Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan terhadap Sikap Penggunaan .....	93
8.	Durbin-Watson Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan terhadap Sikap Penggunaan .....	93
9.	<i>Collinearity statistics</i> Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan.....	96
10.	Durbin-Watson Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan .....	96
11.	<i>Collinearity Statistic</i> Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya.....	98
12.	Durbin-Watson Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya .....	99
13.	Kriteria Kualitas Konstruk.....	101
14.	Analisis Konfirmasi Faktor untuk Konstruk X1 (Persepsi Kemudahan Penggunaan).....	102
15.	Analisis Konfirmasi Faktor untuk Konstruk Y1 (Persepsi Kemanfaatan) .....	103
16.	Analisis Konfirmasi Faktor untuk Konstruk Y2 (Sikap Penggunaan)..	104
17.	Analisis Konfirmasi Faktor untuk Konstruk Y3 (Minat Perilaku Penggunaan .....	104

18. Analisis Konfirmasi Faktor untuk Konstruk Y4 (Penggunaan  
Sebenarnya).....105

19. Hasil Analisis SEM-PLS Model Struktural .....108

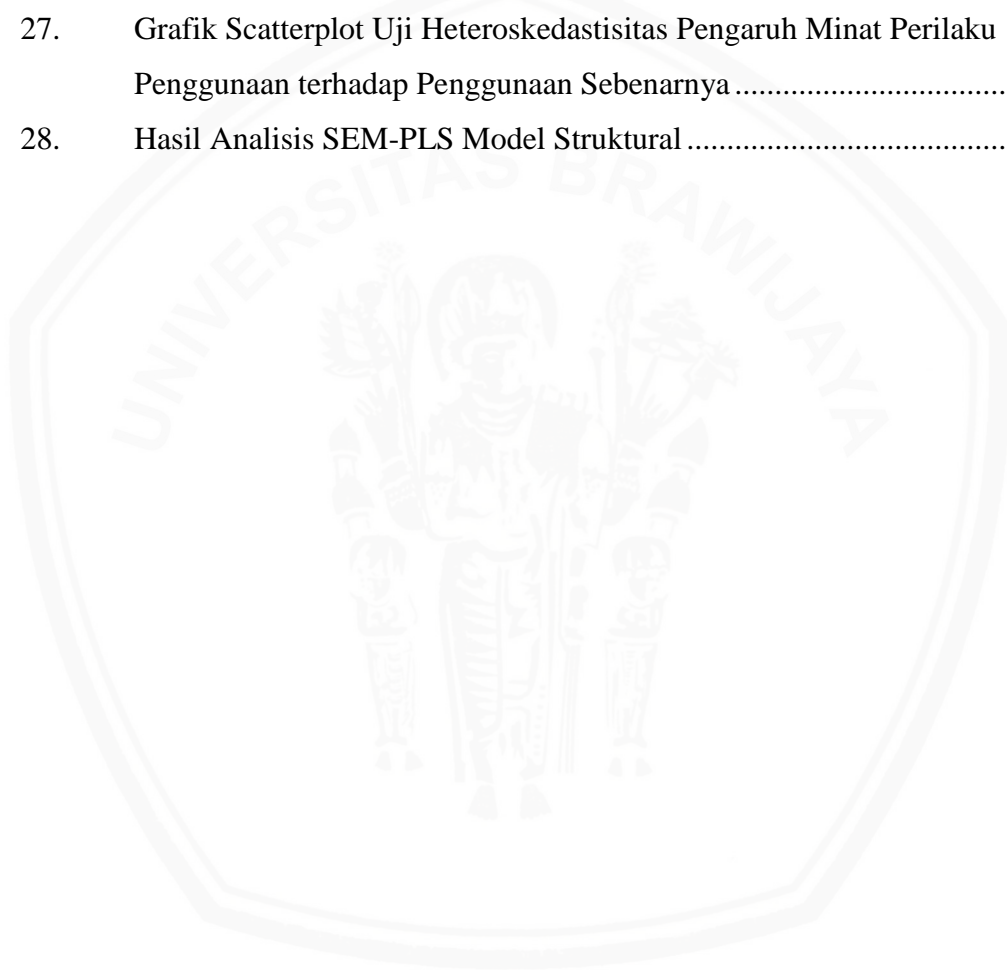




## DAFTAR GAMBAR

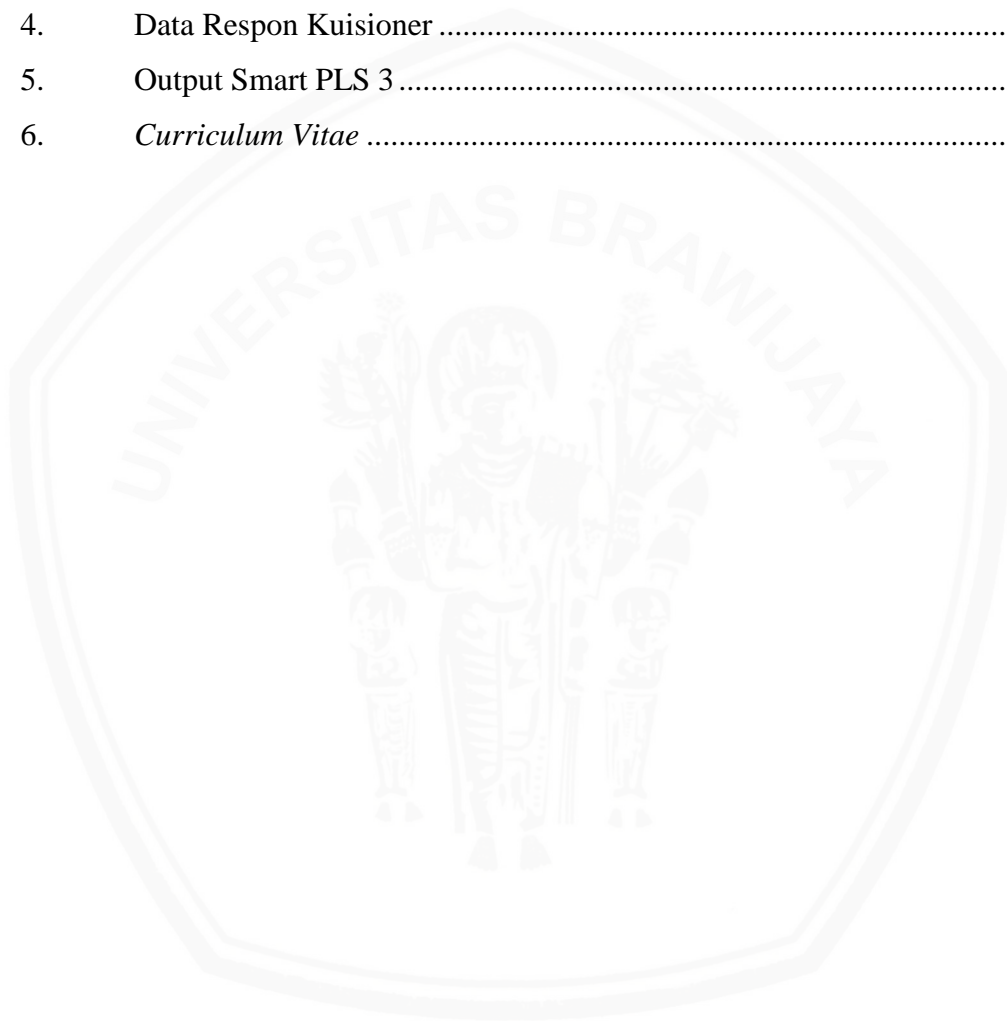
No	Judul	Halaman
1.	Perbandingan Penggunaan Internet di Indonesia dan Malaysia .....	6
2.	Pemanfaatan Internet Bidang Layanan Publik .....	7
3.	Peringkat <i>Electronic Government</i> Provinsi Jawa Timur Tahun 2015 ..	9
4.	Struktur Tindakan Manusia dalam Teori Strukturasi.....	31
5.	Kerangka <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	38
6.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	46
7.	Uraian Kerangka Konseptual Penelitian .....	48
8.	Kerangka Hipotesis .....	53
9.	<i>Path Diagram</i> Penelitian.....	75
10.	Tampilan Awal Website Pemerintah Kota Surabaya.....	76
11.	Tampilan Pilihan Pelayanan di Website surabaya.go.id .....	77
12.	Distribusi Jenis Kelamin Responden .....	78
13.	Distribusi Usia Responden.....	79
14.	Distribusi Pekerjaan Responden .....	80
15.	Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	81
16.	Variabel Persepsi Kemanfaatan .....	82
17.	Variabel Sikap Penggunaan .....	84
18.	Variabel Minat Perilaku Penggunaan .....	85
19.	Variabel Penggunaan Sebenarnya.....	87
20.	P-Plot Uji Normalitas Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kemanfaatan .....	88
21.	Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kemanfaatan.....	89
22.	Grafik P-Plot Uji Normalitas Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan terhadap Sikap Penggunaan.....	91
23.	Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Variabel Dependen Sikap Penggunaan .....	92

24.	Grafik P-P Plot Uji Normalitas Normalitas Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan .....	94
25.	Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan .....	95
26.	Grafik P-P Plot Uji Normalitas Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya.....	97
27.	Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya .....	98
28.	Hasil Analisis SEM-PLS Model Struktural .....	106



## DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Lampiran Surat Pengantar Riset Fakultas.....	135
2.	Kuisisioner Penelitian .....	136
3.	Dokumentasi Penelitian .....	143
4.	Data Respon Kuisisioner .....	146
5.	Output Smart PLS 3 .....	159
6.	<i>Curriculum Vitae</i> .....	163



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perilaku merupakan respon individu atas stimulus-stimulus yang didapatkan dari lingkungan sekitar (McLeish, 1986). Homans dalam Giddens dan Turner (2008:91-94) menjelaskan bahwa terdapat tiga preposisi tentang pembentukan perilaku individu. Tiga preposisi tersebut antara lain keberhasilan, stimulus dan akibat yang relatif.

Pertama, keberhasilan yang didapat individu dalam melakukan tindakan tertentu akan membuat individu mengulang tindakan yang sama. Kedua adalah stimulus, adalah kondisi-kondisi yang mirip dengan keberhasilan yang didapatkan sebelumnya akan mempengaruhi individu untuk mengulang tindakannya lagi. Ketiga adalah akibat yang relatif, bahwa relatifitas nilai dari penghargaan yang dapat diperoleh orang dalam melakukan beberapa alternatif tindakan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi orang dalam melakukan tindakan tersebut. (Homans dalam Giddens dan Turner, 2008:91-94).

Perilaku individu, menurut Durkheim adalah fakta sosial yang merupakan bentuk realitas sosial yang tidak dapat direduksi ke dalam kualitas psikologis dan individual (Haryanto, 2012:17). Tindakan dan perilaku individu muncul sebagai hasil dari proses interaksi dengan lingkungan dan kondisi sosial. Perilaku individu yang terjadi secara umum di masyarakat merupakan karakteristik dari masyarakat tersebut (Durkheim, 1953). Gagasan Durkheim tentang fakta sosial memberikan dasar bagi berkembangnya filsafat positivisme dalam teori sosial (Haryanto, 2012: 12). Oleh karena itu, perilaku suatu masyarakat dapat diketahui dengan mempelajari perilaku individu-individu yang umumnya terjadi di

masyarakat tersebut. Cara pandang tersebut dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai pendekatan perilaku.

Pendekatan perilaku dalam studi Administrasi Publik lebih menekankan pada fenomena sosiologi dan psikologi dibandingkan aturan ilmiah (Simon, 1970:3). Simon (1970:3) menjelaskan bahwa pendekatan perilaku dapat digunakan untuk memanipulasi manusia dalam situasi organisasi. Pendekatan perilaku pada konteks studi Administrasi Publik terus berkembang dari waktu ke waktu. Berdasarkan penelitian dari Grimmelikhuijsen *et al.*, (2016) yang berjudul “*Behavioral Public Administration: Combining Insight from Public Administration and Psychology*” menjelaskan bahwa penelitian dengan sudut pandang gabungan antara studi Administrasi Publik dan Psikologi terus berkembang dari tahun 1995 hingga 2015. Penelitian-penelitian dengan sudut pandang gabungan tersebut kemudian disebut *Behavioral Public Administration*. Grimmelikhuijsen, *et al.*, (2016) menjelaskan bahwa *Behavioral Public Administration* memiliki tujuan untuk memperdalam dialog antara Administrasi Publik dan Psikologi dengan menekankan pada sebuah pendekatan yang berbeda dalam Administrasi Publik.

Objek penelitian dari Grimmelikhuijsen, *et al.*, (2016) adalah jurnal-jurnal terbitan *Public Administration Review (PAR)*, *the Journal of Public Administration Research and Theory (JPART)*, dan *Public Administration (PA)*. Hasil penelitian Grimmelikhuijsen *et al.*, (2016) menjelaskan bahwa pada rentang waktu tahun 1995 hingga tahun 2015 publikasi jurnal dengan pendekatan perilaku selalu mengalami peningkatan. Rentang tahun 1995-2015 publikasi jurnal penelitian dengan pendekatan perilaku sebanyak 12% di *PAR*, 11,4% di *JPART*, dan 5% di *PA*.

Grimmelikhuijsen *et al.*, (2016) juga mengemukakan bahwa pendekatan perilaku dalam administrasi publik dapat dikembangkan untuk tema *e-government*, *network government*, *street-levels bureaucracy*, hubungan antara pemerintah terpilih dengan administrator publik, dan akuntabilitas.

Keterkaitan antara bidang Psikologi dan Administrasi Publik dengan melakukan proses generalisasi perilaku masyarakat terdapat pada penelitian tentang perilaku masyarakat dalam mengadopsi layanan *electronic government* (Wirtz, *et al.*, 2011; Cegerra-Navarro, *et al.*, 2014; Zhao dan Khan, 2013). Konsep yang digunakan untuk menjelaskan perilaku masyarakat dalam mengadopsi *electronic government* adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM merupakan konsep yang dikembangkan oleh Fred Davis yang bertujuan untuk menjelaskan proses individu dalam mengadopsi teknologi baru. Konsep TAM mengandalkan *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen, dan studi penelitian lain yang berkaitan (Chuttur, 2009: 1). Konstruksi TRA disusun dengan hipotesis bahwa *Behavior Intention* atau Minat Perilaku dipengaruhi oleh *Attitude* atau Sikap dan *Subjective Norms* atau norma subyektif (Fishbein, 1975).

Kerangka konseptual yang dibangun didalam TAM terdiri dari stimulus, organisme, dan respon (Davis, 1985:10). Stimulus adalah karakteristik dan kapabilitas yang dimiliki oleh sistem, organisme direpresentasikan oleh motivasi individu untuk menggunakan sistem, sedangkan respon adalah wujud dari tindakan pengguna yang secara aktual menggunakan sistem baru (Davis, 1985:10). Ketiga hal tersebut merupakan proses perilaku manusia yang terdapat dalam konsep TAM.

Davis (1989:319) menjelaskan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan merupakan determinan utama yang memotivasi individu untuk mengadopsi teknologi.

Motivasi intrinsik individu dalam menggunakan teknologi baru terdiri dari Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kemanfaatan, Sikap Penggunaan dan Minat Perilaku Penggunaan (Davis, 1989). Sedangkan, respon individu yang dipengaruhi oleh motivasi intrinsik adalah penggunaan sebenarnya dari teknologi tersebut (Davis, 1989). Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan menjadi determinan utama individu memiliki motivasi untuk menggunakan teknologi baru (Davis, 1989:1; Cegerra-Navarro, 2014). Persepsi masyarakat tentang kemudahan penggunaan dan teknologi baru akan memengaruhi masyarakat untuk menerima penggunaan teknologi baru (Wirtz, *et al.*, 2011; Cegerra-Navarro, 2014). Sikap masyarakat untuk menerima teknologi baru akan memengaruhi minat atau kecenderungan individu untuk menggunakan teknologi secara berulang, selain itu kecenderungan individu untuk menggunakan teknologi baru juga dipengaruhi oleh persepsi individu tentang kemanfaatan teknologi baru (Wirtz, *et al.*, 2011; Cegerra-Navarro, 2014.). Minat seseorang untuk menggunakan teknologi baru secara berulang akan memengaruhi orang tersebut untuk benar-benar menggunakan teknologi baru secara berulang.

*Electronic government* merupakan teknologi baru yang digunakan oleh sektor publik. *Electronic government* merupakan model interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat. Merujuk pada Indrajit (2002: 36) *electronic government* adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan



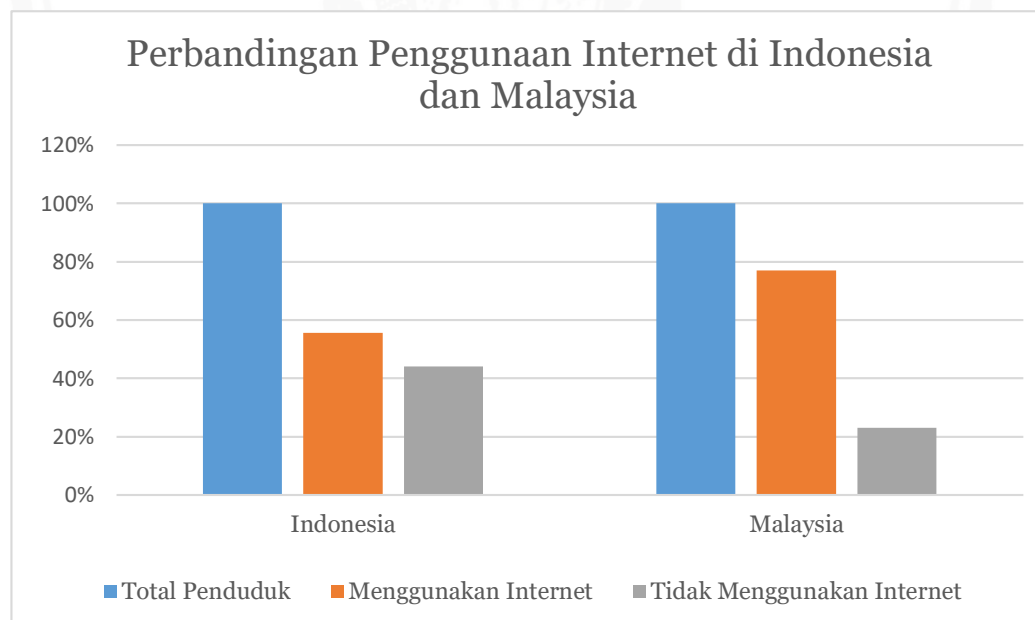
masyarakat dan aktor lain yang memiliki kepentingan, dengan menggunakan sarana teknologi informasi (internet) yang memiliki tujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Pola komunikasi pemerintah dengan masyarakat yang berbasis pada teknologi informasi tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya karena lebih efisien dalam hal biaya dan waktu.

Penggunaan teknologi internet dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui *electronic government* adalah hal yang baru dibandingkan dengan penggunaan internet pada sektor bisnis atau *electronic commerce*. Oleh karena itu, penggunaan teknologi informasi di sektor pemerintah memiliki tantangan yang lebih banyak daripada penggunaan teknologi informasi di sektor privat. Berdasarkan penelitian bersama yang dilakukan oleh McKinsey dan Oxford University, ditemukan bahwa penggunaan teknologi informasi pada sektor pemerintah membutuhkan usaha perubahan 6 kali lebih banyak untuk mengetahui biaya penggunaan dan 20 persen lebih banyak kemungkinan untuk berjalan melebihi jadwal daripada proyek penggunaan teknologi informasi di sektor privat (Corydon, 2016: 2).

Heeks (2003) menjelaskan tantangan yang dihadapi *electronic government* untuk merealisasikan manfaatnya terdapat pada kompleksitas teknologi yang digunakan dan latar belakang masyarakat yang bervariasi sehingga berimbas pada proses masyarakat dalam mengadopsi layanan *electronic government*. Selain itu, berdasarkan survey dari PBB menemukan bahwa terdapat sebuah ketidaksesuaian sistematis antaran layanan *electronic government* dengan masyarakat dalam mengadopsi layanan *electronic government* (United Nations, 2010). Sedangkan di

Indonesia, *masterplan* yang dimiliki pemerintah hanya menggunakan pendekatan teknis telematika dan masih mengabaikan aspek lain seperti ekonomi, sosial, dan budaya (Sosiawan, 2008). Pengabaian aspek ekonomi, sosial dan budaya dalam *masterplan* pengembangan *electronic government* di Indonesia mengindikasikan bahwa pengembangan *electronic government* di Indonesia masih bersifat *top-down* dan belum melihat dari sudut pandang masyarakat.

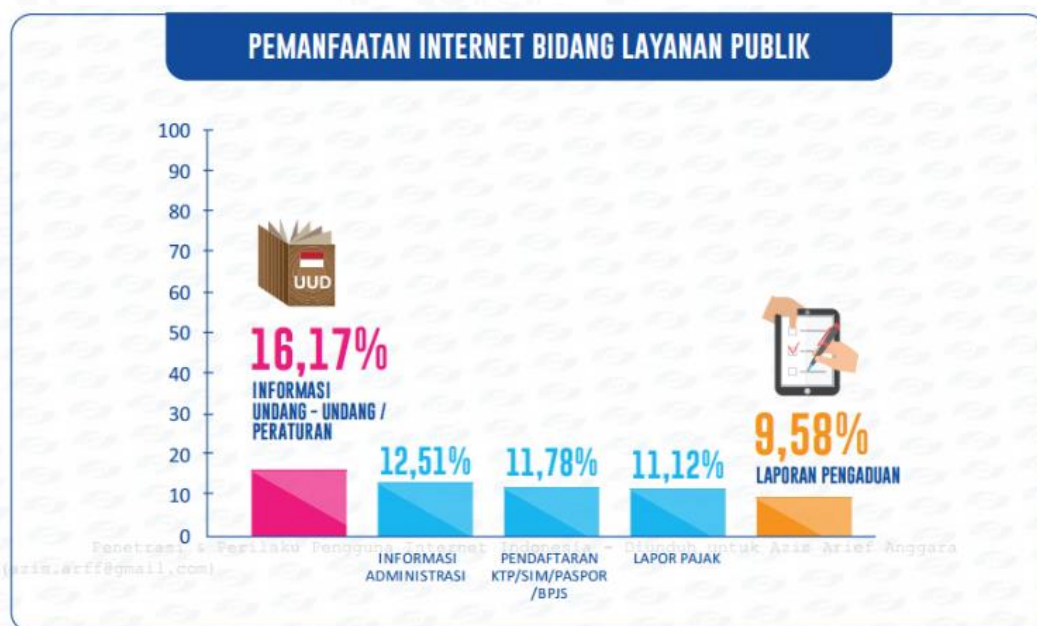
Implementasi *electronic government* di Indonesia dimulai pada tahun 2003 berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pembangunan E-Government. Berdasarkan survey dari PBB, setelah lebih dari 10 tahun di implementasikan, *electronic government* di Indonesia menempati peringkat 116 dunia jauh dibawah Malaysia (60), Filipina (71), dan Brunei Darussalam (83) (United Nations, 2016).



**Gambar 1. Perbandingan Penggunaan Internet di Indonesia dan Malaysia**

Sumber: APJII, 2017 dan IAMK, 2017

Berdasarkan survei dari APJII (Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia) jumlah pengguna internet Indonesia sebesar 143,26 Juta jiwa atau 54,68% dari total populasi penduduk Indonesia (APJII, 2017). Sedangkan pengguna internet di Malaysia dengan peringkat *electronic government* 60, pada tahun 2017 sejumlah 24,5 juta jiwa atau 75% dari total populasi penduduk (IAMK, 2017). Terdapat selisih 21,42% perbandingan total populasi penduduk dengan penduduk yang menggunakan internet. Berdasarkan perbandingan antara peringkat *electronic government* dan presentase jumlah pengguna internet dapat diasumsikan bahwa presentase pengguna internet yang mengakses layanan *electronic government* di Indonesia jauh lebih sedikit dari pengguna internet di Malaysia. Selain itu, data survei dari Asosiasi Penyedia Jaringan Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa presentase masyarakat pengguna internet yang mengakses layanan publik masih rendah.



**Gambar 2. Pemanfaatan Internet Bidang Layanan Publik**

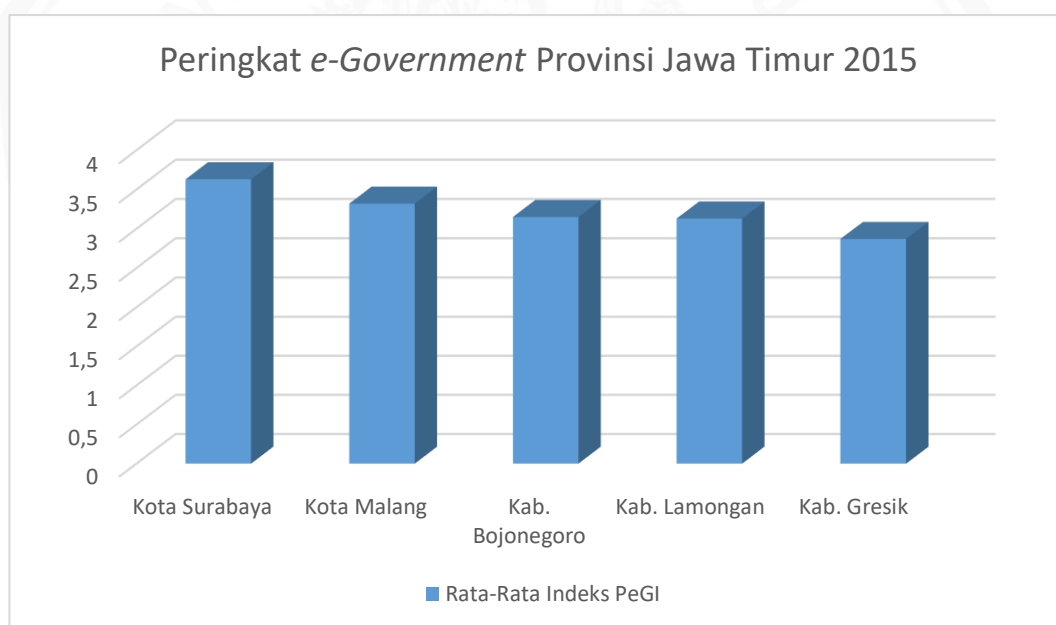
Sumber: APJII, 2017

Survei APJII juga menjelaskan bahwa dari total masyarakat yang menggunakan internet di Indonesia yang memanfaatkan internet untuk mengakses layanan publik rata-rata sebesar 12,23% (APJII, 2017). Pemanfaatan internet pada bidang layanan publik digolongkan pada layanan informasi Undang-Undang / Peraturan, informasi administrasi, pendaftaran KTP/SIM/Paspor/BPJS, lapor pajak, dan lapor pengaduan. Kondisi tersebut dapat menunjukkan bahwa masyarakat yang memanfaatkan layanan *electronic government* masih rendah.

Data lain tentang perilaku masyarakat menunjukkan bahwa untuk mengakses layanan publik, masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor layanan daripada menggunakan website. Hasil penelitian dari Ombudsman RI menunjukkan bahwa sebesar 66,70% masyarakat memilih datang langsung, 4,80% memakai jasa perantara, 4,80% menghubungi kerabat yang bekerja pada layanan yang dituju, dan 23,60% memilih menggunakan media website untuk mengakses layanan publik (Ombudsman RI, 2018). Ombudsman RI secara lebih dalam juga menjelaskan bahwa berkaitan dengan akses layanan informasi, sebesar 46,40% memilih bertanya langsung kepada petugas, 26,90% memilih melihat papan informasi, 2,8% bertanya kepada sesama pengguna pelayanan publik dan 23,90% melihat informasi di website (Ombudsman RI, 2018).

Meninjau pada asas desentralisasi yang digunakan di Indonesia, layanan *electronic government* juga diterapkan pada tingkat pemerintah daerah. Berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia, Kota Surabaya menjadi kota terbaik dalam penyediaan layanan *electronic government* dibandingkan kota dan kabupaten lain di Provinsi Jawa Timur. Hasil

pemeringkatan yang dipaparkan diatas didasarkan pada enam dimensi *electronic governmnet* menurut Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia. Enam dimensi tersebut antara lain adalah kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan. Berdasarkan hasil penilaian infrastruktur Kota Surabaya sangat baik dengan nilai sebesar 3,73 , jauh diatas daerah-daerah lain. Sedangkan untuk kebijakan, kelembagaan, aplikasi dan perencanaan berturut-turut mendapatkan nilai 3,5 ; 3,60 ; 3,67 dan 3,60 (Kemkominfo, 2015). Keenam dimensi tersebut secara keseluruhan berbicara tentang sistem yang ada di pemerintah daerah untuk menjalankan *electronic government*.



**Gambar 3. Peringkat e-government Provinsi Jawa Timur Tahun 2015**

Sumber. PeGI Kemkominfo RI

Penelitian dari Sitokdana (2015) yang berjudul “Evaluasi Implementasi *electronic government* pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura menyatakan bahwa Implementasi *electronic*

*government* di Kota Surabaya jauh lebih baik daripada kota-kota lain. Layanan yang disediakan oleh Website Kota Surabaya sudah menyangkut layanan publik, pelayanan media center atau layanan aspirasi pelayanan perizinan dan pelayanan informasi, serta layanan transaksi online (Sitokdana, 2015: 296). Berbeda dengan *website* kota lain yang kebanyakan hanya memberikan layanan informasi dan prosedur. Sedangkan untuk kondisi saat ini, *website* Pemerintah Kota Surabaya sudah berisi berbagai layanan publik seperti pendaftaran online rumah sakit dan puskesmas, pencatatan sipil secara online, perizinan secara online dan layanan aspirasi masyarakat.

Perihal banyaknya tantangan yang dihadapi pemerintah dalam menggunakan *electronic government* untuk melayani masyarakat, keberhasilan pelayanan juga dapat dilihat dari seberapa jauh masyarakat menggunakan layanan tersebut. Oleh karena hal tersebut, *electronic government* tidak hanya dapat dipandang pada bagaimana penggunaan atau implementasinya oleh pemerintah, namun juga bagaimana masyarakat dapat mengadopsi layanan *electronic government*. Fenomena *electronic government* jika dilihat dari teori strukturasi Anthony Giddens (2010) terdapat dua sudut pandang yang dapat digunakan, yaitu sistem dan agen. Sudut pandang sistem memandang bagaimana sistem dan model *electronic government* dibuat untuk dapat melayani masyarakat. Sedangkan sudut pandang perilaku melihat bagaimana masyarakat memberikan respon atas sistem dengan mengadopsi layanan *electronic government* yang disediakan. Berkaitan dengan permasalahan tentang perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan *electronic government*, penelitian ini menggunakan sudut agen untuk melihat



melihat bagaimana masyarakat dalam mengadopsi layanan *electronic government*. Oleh karena itu judul penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah **“Gambaran Masyarakat dalam Mengadopsi Model Layanan *Electronic Government* dengan Menggunakan Perspektif *Technology Acceptance Model* (Survei Pada Pengguna Website Resmi Pemerintah Kota Surabaya [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id))”**

## **B. Rumusan Masalah**

Perilaku individu, menurut Durkheim adalah fakta sosial yang merupakan bentuk realitas sosial yang tidak dapat direduksi ke dalam kualitas psikologis dan individual (Haryanto, 2012:17). Tindakan dan perilaku yang muncul dari individu-individu dalam masyarakat merupakan hasil dari interaksi dengan sistem dan kondisi sosial yang ada, perilaku individu-individu kemudian menjadi karakteristik yang menjadi kondisi umum pada masyarakat (Durkheim, 1953). Anthony Giddens (2010) memfokuskan perilaku manusia pada pengawasan reflektif terhadap aksi, rasionalisasi dan motivasi tindakan yang dilakukan untuk menghindari kondisi aksi yang tidak diketahui dan konsekuensi tindakan yang tidak dikehendaki.

Pendekatan perilaku dalam administrasi lebih menekankan pada fenomena sosiologi dan psikologi daripada aturan ilmiah (Simon, 1970). Pada konteks pelayanan publik, pendekatan perilaku penting untuk memahami aparatur pelayan publik dan masyarakat pengguna layanan. Grimmelikhuijsen, *et al* (2016) menjelaskan bahwa gabungan sudut pandang studi Administrasi Publik dan Psikologi dapat disebut dengan istilah *Behavioural Public Administration*.



*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori tentang adopsi teknologi baru oleh individu yang dikembangkan Fred Davis tahun 1989. TAM merupakan konsep yang dibangun dari teori di bidang Psikologi, yaitu *Theory Reasoned Action* (TRA). Penggunaan TAM dalam penelitian ini digunakan untuk menjelaskan perilaku masyarakat dalam mengadopsi model layanan *electronic government*. Perilaku masyarakat untuk mengadopsi model layanan *electronic government* dipengaruhi oleh motivasi intrinsik masyarakat yang terdiri dari Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kemanfaatan, Sikap Penggunaan dan Minat Perilaku Penggunaan). *Electronic government* merupakan inovasi yang dibuat pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang mengandalkan kelebihan dari teknologi informasi digital juga perlu memperhatikan penerimaan masyarakat, selain peningkatan kualitas teknologi yang ada.

Berdasarkan, penjelasan yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan secara Parsial Terhadap Sikap Penggunaan Masyarakat atas Model Layanan *Electronic Government* Website Resmi Pemerintah Kota Surabaya?
2. Bagaimanakah Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan secara Parsial Terhadap Minat Perilaku Penggunaan Masyarakat atas Model Layanan *Electronic Government* Website Resmi Pemerintah Kota Surabaya?

3. Bagaimanakan Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya Masyarakat atas Model Layanan *Electronic Government* website resmi Pemerintah Kota Surabaya?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan secara Parsial Terhadap Sikap Penggunaan Masyarakat atas Model Layanan *Electronic Government* Website Resmi Pemerintah Kota Surabaya.
2. Menjelaskan Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan secara Parsial Terhadap Minat Perilaku Penggunaan Masyarakat atas Model Layanan *Electronic Government* Website Resmi Pemerintah Kota Surabaya.
3. Menjeaskan Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan Terhadap Penggunaan Sebenarnya Masyarakat atas Model Layanan *Electronic Government* Website Resmi Pemerintah Kota Surabaya.

#### D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini berkontribusi memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis, sehingga kontribusi penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Kontribusi Akademis

- a. Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk pengembangan penelitian dengan pendekatan perilaku dalam studi Administrasi Publik.
- b. Menambah referensi pustaka dan sebagai bahan rujukan untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan perilaku masyarakat dalam mengadopsi model layanan *electronic government*.

##### 2. Kontribusi Praktis

- a. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan mengenai model penerimaan masyarakat atas model layanan *electronic government*.
- b. Bagi pemerintah dan masyarakat, dapat dijadikan masukan untuk proses pengembangan model layanan *electronic government*.

#### E. Sistematika Pembahasan

##### 1. BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang penelitian mengenai gambaran masyarakat dalam mengadopsi model layanan *electronic government* dengan menggunakan perspektif *Technology Acceptance Model (TAM)* di Kota Surabaya. Perspektif TAM yang digunakan dalam penelitian ini diturunkan dari pendekatan perilaku dalam bidang studi Administrasi Publik dan jurnal-jurnal penelitian

yang berkaitan. Pada bab ini juga di paparkan senjang penelitian, perilaku masyarakat dalam mengadopsi model layanan *electronic government*. Selain itu, dalam bab ini juga dijelaskan tentang rumusan masalah dalam penelitian, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

## 2. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskn tentang tinjauan pustaka berdasarkan teori dan penelitian terdahulu yang relevan dengan konten penelitian. Tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini meliputi penelitian terdahulu, pendekatan perilaku dalam teori sosial, pendekatan perilaku dalam Administrasi Publik, *Technology Acceptance Model (TAM)*, dan *Electronic Government (E-Gov)*. Bab ini juga memaparkan kerangka konseptual, hubungan antar variabel penelitian dan juga model kerangka hipotesis.

## 3. BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penelitian yang dilakukan peneliti dalam melaksanakan penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *eksplanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan secara online, dengan menyebarkan kuisinoner melalui media dalam jaringan. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan *Structural Eqation Modelling - Partial Least Square (SEM-PLS)*.

#### 4. BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pemaparan hasil dan pembahasan penelitian. Pemaparan hasil penelitian meliputi gambaran umum objek dan subjek penelitian, hasil analisis statistik deskriptif, hasil analisis *Structural Equation Modelling – Partial Least Square* (SEM-PLS) dan pengujian hipotesis. Pembahasan berisi tentang pemaknaan peneliti atas hasil penelitian dengan mendasarkan pada pendekatan perilaku yang digunakan dalam penelitian.

#### 5. BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dalam penelitian. Kesimpulan dalam penelitian ini menjelaskan tentang sikap peneliti atas hasil pembahasan hasil pengujian hipotesis dan implikasi dari sikap peneliti. Saran dalam penelitian ini menjelaskan tentang hal-hal yang dapat dilakukan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut di bidang Administrasi Publik dan tindakan yang dapat dilakukan pemerintah untuk mengembangkan model layanan *electronic government*.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

##### 1. Cagerra-Navarro, *et al* (2014)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cagerra-Navarro, *et al* (2014) berjudul “*The Value of Extended Framework of TAM in the Electronic Government Services*”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui penerimaan masyarakat atas layanan *electronic government* di *City Hall* Spanyol dengan menggunakan konsep *Technology Acceptance Model (TAM)*. Variabel yang digunakan didalam penelitian adalah *Perceived of Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan), *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan), *Attitude Towards Use* (Sikap Penggunaan), dan *Behavior Intention* (Minat Perilaku). Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa 1) *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived of Usefulness*, 2) *Perceived of Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Towards Use*, dan 3) *Attitude Towards Use* berpengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention*. Relevansi dengan penelitian saat ini adalah kesamaan dalam penggunaan variabel *Perceived of Usefulness*, *Perceived Ease of use*, *Attitude Towards Use* dan *Behavior Intention*.

## 2. Wirtz, et al (2011)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wirtz, et al (2011) berjudul “*eHEALTH In The Public Sector: An Empirical Analysis of The Acceptance of Germany’s Electronic Health Card*”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menjelaskan penerimaan tenaga medis atas penggunaan *eHC (electronic Health Card)* di Jerman. Variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah variabel yang menjadi konstruk dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* yaitu *Perceived of Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan), *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Kenggunaan), *Attitude Toward Using* (Sikap Penggunaan), *Behavior Intention* (Minat Perilaku), dan *Actual System Use* (Penggunaan Sistem Sebenarnya). Wirtz, et al (2011) menggunakan variabel eksternal yang dapat mempengaruhi *Perceived of Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. Variabel eksternal tersebut antara lain adalah *Social Influence of the Environment*, *Efficiency of the System*, *Productivity and Performance Expectations*, *Involvement in the Implementation*, dan *Cost-Benefit Ratio* sebagai faktor eksternal dari *Perceived of Usefulness* dan *Compability of the System*, *Usability of the System*, dan *Manageability of the System* sebagai faktor eksternal dari *Pervceived Ease of Use*. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode analisis *Structural Equation Modelling*.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa 1) *Social Influence of the Environment*, *Efficiency of the System*, *Productivity and Performance Expectations*, dan *Cost-Benefit Ratio* berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived of Usefulness*. 2) *Compability of the System*, *Usability of the System*,



dan *Manageability of the System* berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*. 3) *Perceived of Usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap *Attitude Towards Using* dan *Behavior Intention*. 4) *Attitude Towards Using* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavior Intention*. 5) *Behavior Intention* berpengaruh secara signifikan terhadap *Usage of the System*. 6) Temuan dalam penelitian tersebut adalah *Perceived Ease of Use* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Attitude Towards Using*. Temuan tersebut dikarenakan hubungan *Perceived Ease of Use* dengan *Attitude Towards Using* dapat dimediasi oleh *Perceived of Usefulness*. Relevansi penelitian Wirtz, *et al* (2011) dengan penelitian saat ini adalah penggunaan *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam sebagai konsep yang digunakan untuk menjelaskan pengguna dalam mengadopsi model layanan *electronic government*.

### 3. Zhao dan Khan (2013)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zhao dan Khan (2013) berjudul "*An Empirical Study of E-government Service Adoption : Culture and Behavioural Intention*". Penelitian tersebut bertujuan untuk meneliti penerimaan masyarakat dalam menggunakan layanan *electronic government* di Uni Emirates Arab yang didasarkan pada perspektif perilaku dan budaya. Zhao dan Khan (2013) menggunakan konsep *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Computer Self-Efficacy (CSE)* untuk melihat penerimaan masyarakat dari perkspektif perilaku. Sedangkan, konsep *Trust* digunakan untuk melihat penerimaan masyarakat dari perspektif budaya. Berdasarkan tiga konsep

tersebut diturunkan menjadi 6 (enam) variabel antara lain *Trust on Government* (Kepercayaan pada Pemerintah), *Trust on Internet* (Kepercayaan pada Internet), *Computer Self-Efficacy* (Keyakinan diri dalam menggunakan komputer), *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan penggunaan), dan *Perceived of Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan) sebagai variabel independen dan *Behavior Intention* (Minat Perilaku) sebagai variabel dependen. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah *Confirmatory Factor Analysis*.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa *Perceived of Usefulness*, *Trust on Government*, dan *Cumputer Self-Efficay* berpengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention*. Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian saat ini adalah penggunaan variabel *Perceived of Usefulness* sebagai variabel yang dihipotesakan mempengaruhi *Behavior Intention* sebagai variabel dependen.

#### 4. Carter and Belanger (2005)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Carter dan Belanger (2005) berjudul "*The Utilization of E-Government Services: citizen trust, innovation and acceptance factors*". Penelitian tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi faktor utama yang mempengaruhi masyarakat dalam melakukan adopsi pada layanan *electronic government*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menjelaskan bahwa 1) Persepsi Kemanfaatan tidak diuji karena dalam variabel Persepsi Kemanfaatan memuat variabel Kompatibilitas dan variabel Manfaat

Relatif. 2) Minat Perilaku Penggunaan *electronic government* dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan. 3) Kompatibilitas Sistem dalam *electronic government* berpengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan. 4) Kepercayaan berpengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan masyarakat atas layanan *electronic government*. Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian saat ini adalah penggunaan variabel *Perceived of Usefulness* sebagai variabel yang dihipotesakan mempengaruhi *Behavior Intention* sebagai variabel dependen.

#### 5. Xie, et al (2017)

Penelitian terdahulu yang dilakukan Xie, et al (2017) berjudul “*Predictors for e-government adoption: integrating TAM, TPB, trust, and perceived risk*”. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengajukan sebuah model yang terintegrasi untuk membuat pemahaman yang lengkap tentang minat masyarakat untuk menggunakan kembali layanan *electronic government*. Model yang diajukan merupakan integrasi dari konsep TAM, TPB, *Trust*, dan *Risk* dan dilakukan pada konteks pemerintah China. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah *Perceived Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan), *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan), *Trust to electronic government* (Kepercayaan pada *electronic government*), *Disposition to Trust* (Kecenderungan untuk Mempercayai), *Subjective Norm* (Norma Subjektif), *Perceived Behaviour Control* (Persepsi Pengendalian Perilaku), *Perceived Risk* (Persepsi atas Resiko), *Attitude* (sikap

Penggunaan), dan *Intetion* (Minat Penggunaan). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian menjelaskan bahwa dari 19 hipotesis yang diajukan 17 hipotesis diterima dan sedangkan 2 hipotesis lainnya ditolak. 17 hipotesis yang diterima antara lain adalah 1) Persepsi Pengendalian Perilaku berpengaruh terhadap Minat Perilaku, 2) Norma Subjektif berpengaruh terhadap Minat Perilaku, 3) Sikap Penggunaan berpengaruh terhadap Minat Penggunaan, 4) Persepsi Kemanfaatan berpengaruh terhadap Minat Perilaku, 5) Persepsi Kemanfaatan berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan, 6) Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Persepsi Kemanfaatan, 7) Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan, 8) Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Kepercayaan terhadap *electronic governemnt*, 9) Kepercayaan terhadap *electronic government* berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan, 10) Kepercayaan terhadap *electronic government* berpengaruh terhadap Norma Subjektif, 11) Kepercayaan terhadap *electronic government* berpengaruh terhadap Persepsi Pengendalian Perilaku, 12) Kepercayaan terhadap *electronic governement* tidak berpengaruh terhadap Persepsi atas Resiko, 13) Kecenderungan untuk Mempercayai berpengaruh terhadap Kepercayaan terhadap *electronic government*, 14) Kecenderungan untuk memercayai berpengaruh terhadap Norma Subjektif, 15) Persepsi atas Resiko tidak berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan, 16) Persepsi atas Resiko tidak berpengaruh terhadap Persepsi Pengendalian Perilaku, dan 17) Persepsi atas Resiko tidak berpengaruh terhadap Persepsi Kemanfaatan.

Sedangkan untuk dua hipotesis yang ditolak antara lain adalah Kepercayaan terhadap *electronic government* berpengaruh terhadap Persepsi Kemanfaatan, dan Persepsi atas Resiko tidak berpengaruh terhadap Norma Subjektif.



## B. Matriks Penelitian Terdahulu

**Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti dan Judul	Konsep	Metode	Hasil Penelitian
1	Cagerra-Navarro, <i>et al</i> (2014)  <i>The Value of Extended Framework of TAM in the Electronic Government Services</i>	Konsep: <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>  Variabel: <i>Perceived of Usefulness (POU), Perceived Ease of Use (PEOU), Attitude, dan Behaviour Intention</i>	<i>Structural Equation Modelling</i>	1. <i>Perceived Ease of Use</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Perceived of Usefulness</i> , 2. <i>Perceived of Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Attitude Towards Use</i> dan <i>Behaviour Intention</i> . 3. <i>Attitude Towards Use</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Behaviour Intention</i> .
2	Wirtz, <i>et al</i> (2011)  <i>eHEALTH In The Public Sector: An Empirical Analysis of The Acceptance of Germany's Electronic Health Card</i>	Konsep: <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>  Variabel : <i>Perceived of Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behaviour Intention, Actual System Use, Social influence of the environment, Efficiency of the system, Productivity and Performance expectations,</i>	<i>Structural Equation Modelling</i>	1. <i>Social influence of the environment, Efficiency of the system, Productivity and Performance expectations,</i> dan <i>Cost-benefit ratio</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Perceived of Usefulness</i> . 2. <i>Compability of the system, Usability of the system,</i> dan <i>Manageability of the system</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Perceived Ease of Use</i> . 3. <i>Perceived of Usefulness</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Attitude towards using</i> dan <i>Behaviour Intention</i> . 4. <i>Attitude towards using</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Behavior Intention</i> . 5. <i>Behavior Intention</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Usage of the system</i> .



		<i>Involvement in the implementation, Cost-benefit ratio, Compability of the system, Usability of the system, dan Manageability of the system.</i>		6. <i>Perceived Ease of Use</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Attitude towards using</i> .
3	<p>Zhao dan Khan (2013)</p> <p><i>An Empirical Study of E-government Service Adoption : Culture and Behavioral Intention</i></p>	<p>Konsep: <i>Technology Acceptance Model (TAM), Trust, Computer Self Efficacy (CSE).</i></p> <p>Variabel Independen: <i>Perceived of Usefulness (POU), Perceived Ease of Use (PEOU), Trust on Government (TOG), Trust on Internet (TOI), Computer Self-Efficacy (CSE)</i></p> <p>Variabel Dependen: <i>Behavioural Intention (BI)</i></p>	<i>Confirmatory Factor Analisis</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Perceived of Usefulness (POU)</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Behavioural Intention (BI)</i></li> <li>2. <i>Trust on Government (TOG)</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Behavioural Intention (BI)</i></li> <li>3. <i>Computer Self-Efficacy (CSE)</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Behavioural Intention (BI)</i></li> </ol>
4	<p>Carter and Belanger (2005)</p> <p><i>“The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factor.”</i></p>	<p>Konsep : <i>Technology Acceptance Model (TAM), Diffusion of Innovation (DOI), dan Trustworthiness</i></p> <p>Variabel dependen: <i>Intention to Use</i></p> <p>Variabel Independen:</p>	<i>Multiple Reresion Analysis (Analisis Regresi Berganda)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi Kemanfaatan tidak diuji karena dalam variabel Persepsi Kemanfaatan memuat variabel Kompatibilitas dan variabel Manfaat Relatif.</li> <li>2. Minat perilaku penggunaan <i>electronic government</i> dipengaruhi oleh Persepsi Kemudahan Penggunaan.</li> <li>3. Kompatibilitas sistem dalam <i>electronic government</i> berpengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan.</li> </ol>



		<i>Compatibility, Relative Advantage, Image, Complexity, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Trust of Internet, Trust of Government.</i>		4. Kepercayaan berpengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan masyarakat atas layanan <i>electronic government</i> .
5	Xie, et al (2017)  “Predictors for e-government adoption: integrating TAM, TPB, trust, and perceived risk”	Konsep: <i>Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), Trust dan Perceived Risk.</i>  Variabel: <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kemanfaatan), <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan), <i>Trust to electronic government</i> (Kepercayaan pada <i>electronic government</i> ), <i>Disposition to Trust</i> (Kecenderungan untuk Mempercayai), <i>Subjective Norm</i> (Norma Subjektif), <i>Perceived Behaviour Control</i> (Persepsi Pengendalian Perilaku), <i>Perceived Risk</i> (Persepsi atas Resiko), <i>Attitude</i> (Sikap Penggunaan), dan <i>Intention</i> (Minat Perilaku)	<i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi Pengendalian Perilaku berpengaruh terhadap Minat Perilaku,</li> <li>2. Norma Subjektif berpengaruh terhadap Minat Perilaku,</li> <li>3. Sikap Penggunaan berpengaruh terhadap Minat Perilaku,</li> <li>4. Persepsi Kemanfaatan berpengaruh terhadap Minat Perilaku,</li> <li>5. Persepsi Kemanfaatan berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan,</li> <li>6. Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Persepsi Kemanfaatan,</li> <li>7. Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan,</li> <li>8. Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Kepercayaan pada <i>electronic government</i>,</li> <li>9. Kepercayaan pada <i>electronic government</i> berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan,</li> <li>10. Kepercayaan pada <i>electronic government</i> berpengaruh terhadap Norma Subjektif,</li> </ol>

				<ol style="list-style-type: none"><li>11. Kepercayaan pada <i>electronic government</i> berpengaruh terhadap Persepsi Pengendalian Perilaku,</li><li>12. Kepercayaan pada <i>electronic government</i> tidak berpengaruh terhadap Persepsi atas Resiko,</li><li>13. Kecenderungan untuk Mempercayai berpengaruh terhadap Kepercayaan pada <i>electronic government</i>,</li><li>14. Kecenderungan untuk Mempercayai berpengaruh terhadap Norma Subjektif,</li><li>15. Persepsi atas Resiko tidak berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan,</li><li>16. Persepsi atas Resiko tidak berpengaruh terhadap Persepsi Pengendalian Perilaku,</li><li>17. Persepsi atas Resiko tidak berpengaruh terhadap Persepsi Kemanfaatan.</li></ol>
--	--	--	--	---

### C. Pendekatan Perilaku dalam Teori Sosial

Definisi perilaku menurut KBBI (2008) adalah tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan. Istilah perilaku dalam bahasa Inggris maknanya dekat dengan istilah “*Behaviour*”. Merujuk pada Oxford Advanced Learner’s Dictionary (1995) definisi dari istilah *behaviour* adalah *the way somebody behaves, especially towards other people* dan *the way somebody or something acts or functions in particular situations*. Berdasarkan definisi tersebut dapat dinyatakan bahwa perilaku adalah cara atau jalan yang dipilih seseorang untuk bertindak dalam situasi tertentu. Perilaku merupakan verba atau kata kerja, sehingga fokus dari perilaku adalah tindakan dan respon.

Pendekatan perilaku dalam perkembangan ilmu sosial diawali dari penelitian Emile Durkheim tentang tindakan bunuh diri. Bunuh diri sering dianggap sebagai tindakan yang sangat individual dan personal, namun Durkheim percaya bahwa Sosiologi mempunyai peran yang dapat dijalankan untuk menjelaskan tindakan yang tampak individualistik, seperti bunuh diri (Ritzer, 2012: 157). Durkheim menganggap bahwa bunuh diri merupakan fakta sosial dan bukanlah persoalan individu (Haryanto, 2016: 12; Ritzer, 2012: 157), sehingga fakta sosial dapat menjelaskan penyebab bunuh diri dalam suatu kelompok (Ritzer, 2012: 157). Pada penelitian tersebut Durkheim meneliti perubahan angka bunuh diri yang muncul di suatu kelompok pada periode waktu yang berbeda dan berurutan. Hasilnya adalah perubahan-perubahan di dalam setimen-sentimen kolektif membawa perubahan-perubahan di dalam arus-arus sosial, yang kemudian menyebabkan perubahan-perubahan pada angka bunuh diri (Ritzer, 2012: 159).

Artinya, Durkheim menganggap bahwa bahwa tindakan bunuh diri merupakan respon yang muncul atas kondisi kondisi eksternal individu / lingkungan dan terjadi karena hasil dari interaksi individu dengan lingkungan.

Durkheim, membagi bunuh diri menjadi empat tipe. Empat tipe bunuh diri tersebut adalah bunuh diri Egoistik, bunuh diri Altruistik, bunuh diri Anomik, dan bunuh diri Fatalistik (Ritzer, 2012: 159-164). Bunuh diri Egoistik adalah bunuh diri yang terjadi pada kelompok-kelompok sosial dimana terdapat individu yang tidak terintegrasi dengan baik ke dalam unit sosial yang lebih besar (Ritzer, 2012: 160). Menurut Durkheim, disintegrasi sosial antara individu dengan kelompok pada suatu masyarakat menyebabkan arus depresi dan kekecewaan (Durkheim, 1987: 214) yang kemudian menyebabkan tindakan bunuh diri (Ritzer, 2012: 160). Dengan kata lain, disintegrasi sosial menyebabkan individu tersisih dan menyebabkan depresi dan kemurungan.

Tipe bunuh diri yang kedua adalah bunuh diri Altruistik. Bunuh diri Altruistik adalah bunuh diri yang terjadi pada kelompok masyarakat yang memiliki integrasi sosial yang terlalu kuat dengan anggotanya (Ritzer, 2012: 162). Tindakan bunuh diri Altruistik dicontohkan pada kelompok masyarakat yang anggotanya memiliki fanatisme tinggi terhadap kelompok tersebut. Anggota yang memiliki fanatisme atau integrasi sosial yang terlalu tinggi membuat individu didalam kelompok akan mengikuti setiap perintah yang diberikan oleh pemimpin kelompok. Contohnya adalah anggota kelompok terorisme yang melakukan bom bunuh diri karena berdasarkan pemahanan kelompok tindakan bom bunuh diri adalah tindakan jihad akan mati syahid.

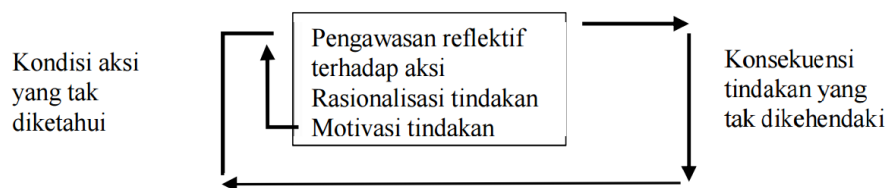
Bunuh diri yang ketiga adalah bunuh diri Anomik. Bunuh diri Anomik kemungkinan terjadi ketika kekuasaan-kekuasaan pengatur masyarakat terganggu (Ritzer, 2012: 162). Kekacauan-kekacauan tersebut memungkinkan membuat individu dalam masyarakat kecewa karena sedikitnya pengendalian nafsu, nafsu-nafsu yang tidak terkendali dan membuat individu tidak pernah merasa puas (Ritzer, 2012: 162-163). Contoh yang dapat dikemukakan adalah ketika terdapat penutupan sebuah pabrik karena depresi dapat menyebabkan terputusnya individu-individu dari norma-norma dan struktur-struktur dari kelompok sosial tersebut, terputusnya individu dari struktur-struktur sosial menyebabkan individu menjadi rentan terhadap arus anomie (penyimpangan) (Ritzer, 2012:163). Individu-individu yang terlepas dari struktur masyarakat tertentu membuat tidak adanya kendali atas nafsu-nafsu pada individu, sehingga membuat individu-individu menjadi budak nafsu mereka dan kemudian bertindak diluar kendali, salah satunya bunuh diri.

Bunuh diri yang terakhir adalah bunuh diri Fatalistik. Bunuh diri fatalistik adalah bunuh diri yang mungkin terjadi pada kelompok masyarakat dengan regulasi yang terlalu kuat (Ritzer, 2012: 164). Durkheim menjelaskan bahwa bunuh diri Fatalistik kemungkinan terjadi pada orang-orang dengan masa depan yang terhalang tanpa ampun dan nafsu-nafsu yang tercekik karena disiplin yang bersifat menindas (Ritzer, 2012: 164). Disiplin yang menindas membebaskan arus-arus kemurungan jiwa yang kemudian dapat meningkatkan bunuh diri Fatalistik.

Berdasarkan penjelasan pandangan Durkheim tentang bunuh diri diatas dapat dikatakan bahwa tindakan bunuh diri terjadi karena respon dan proses interaksi individu dengan situasi lingkungan. Kondisi lingkungan yang berbeda

akan menyebabkan tipe bunuh diri yang berbeda pula. Oleh karena itu, kemungkinan penyebab bunuh diri yang terjadi dapat ditelusur pada kondisi lingkungan yang terjadi pada saat itu. Fenomena tersebut dapat menjelaskan bahwa perilaku individu muncul atas hasil interaksi dengan lingkungan atau sistem sosial yang ada. Selain itu, pandangan Durkheim tentang bunuh diri memberikan penjelasan tentang proses generalisasi perilaku seseorang dalam suatu kelompok masyarakat.

Homans dalam Giddens (2008) menjelaskan bahwa terdapat tiga preposisi dasar teori perilaku yang menjelaskan terbentuknya perilaku individu. Tiga preposisi dasar tersebut antara lain 1) keberhasilan yang didapat individu dalam melakukan tindakan tertentu akan membuat individu mengulang tindakan yang sama, 2) Stimulus, adalah kondisi-kondisi yang mirip dengan keberhasilan yang didapatkan sebelumnya akan mempengaruhi individu untuk mengulang tindakannya lagi, dan 3) akibat yang relatif, bahwa relatifitas nilai dari penghargaan yang dapat diperoleh orang dalam melakukan beberapa alternatif tindakan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi orang dalam melakukan tindakan tersebut. Homans dalam Giddens (2008) juga menjelaskan bahwa perilaku suatu masyarakat dapat diketahui dengan mempelajari perilaku individu-individu yang ada pada masyarakat tersebut.



**Gambar 4. Struktur Tindakan Manusia dalam Teori Strukturasi**

Sumber: Giddens, 2010



Perihal interaksi tindakan manusia dengan sistem, Giddens (2010) memberikan penjelasan tentang struktur tindakan manusia. Gambar 4. Menjelaskan bahwa tindakan manusia dimulai dari pengawasan reflektif terhadap perilaku yang mengacu perbuatan manusia (Giddens, 2010). Individu melakukan pengawasan atas tindakan yang mereka lakukan, tidak hanya tindakan yang dilakukan oleh diri sendiri namun juga tindakan yang dilakukan oleh orang lain disekitar individu tersebut (Giddens, 2010). Individu sebagai aktor dalam situasi sosial juga melakukan pengawasan aspek-aspek fisik maupun sosial dalam konteks tempat aktor bertindak (Giddens, 2010). Individu dalam melakukan tindakan dibatasi oleh konsekuensi dari tindakan. Konsekuensi dari tindakan tersebut adalah konsekuensi tindakan yang tidak dikehendaki dan kondisi-kondisi tindakan yang tidak diketahui (Giddens, 2010). Hal tersebut menunjukkan bahwa, interaksi individu dengan sistem dilakukan melalui pengawasan atas tindakan pada diri individu dan tindakan yang dilakukan individu-individu lain disekitar individu tersebut. Pengawasan atas tindakan tersebut dilakukan secara terus menerus.

Rasionalisasi tindakan menjelaskan bahwa aktor mempertahankan suatu pemahaman teoritis yang dijadikan landasan dalam aktivitas mereka (Giddens, 2010). Rasionalisasi tindakan merujuk kepada alasan-alasan yang ditawarkan kepada aktor dalam menjelaskan tindakannya, sedangkan motivasi tindakan merujuk pada motif-motif keinginan yang mendorong munculnya tindakan itu (Thompson, 1984:242) dalam (Syahri, 2015: 13). Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa rasionalisasi tindakan merupakan alasan-alasan logis yang mendasari aktor melakukan suatu tindakan tertentu. Sedangkan, motivasi tindakan merupakan



keinginan individu yang mendasari tindakan yang dilakukan individu. Pemaparan tentang teori strukturasi tersebut digunakan sebagai landasan untuk memberikan batasan dalam pendekatan tindakan atau perilaku dalam penelitian ini.

#### **D. Pendekatan Perilaku dalam Administrasi Publik**

Organisasi dan masyarakat terbentuk dari interaksi-interaksi individu yang ada dalam masyarakat tersebut. Oleh karena itu, untuk memahami suatu organisasi dan masyarakat penting untuk mendasarkan analisis pada tindakan dan perilaku individu-individu dalam organisasi tersebut (Laswell *et al.*, 1950; Simon *et al.*, 1970). Individu merupakan aktor yang berperilaku dan saling berinteraksi dengan manusia yang lain dalam suatu sistem sosial.

Pendekatan perilaku yang berkembang pada bidang ilmu Administrasi Publik digagas oleh Herbert Simon. Herbert Simon (1970: v-vii) dalam menjelaskan tentang Administrasi Publik menekankan pada tiga hal. Pertama, adalah tentang bagaimana mayoritas struktur pemerintahan – Federal, Negara dan Lokal – diorganisasikan dan direorganisasikan. Kedua, kesadaran yang tumbuh untuk memperhatikan adanya “aspek manusia” dalam Administrasi, dimana Administrasi menekankan pada perilaku manusia. Ketiga, terdapat sebuah pembaharuan kepentingan untuk menguji kembali teori tradisional pada hubungan antara politik dan administrasi, serta evaluasi peran administrator dalam formasi kebijakan. Penekanan yang kedua dan ketiga jelas menyatakan bahwa Herbert Simon menekankan pada pendekatan perilaku dalam bidang Administrasi Publik.

Menurut Herbert Simon, dkk (1970: 3) menjelaskan bahwa administrasi adalah suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh individu-individu yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Herbert Simon (1970:3) menjelaskan administrasi lebih menekankan pada fenomena sosiologi dan psikologi dibandingkan aturan ilmiah dan bagaimana memanipulasi manusia dalam situasi organisasi. Penjelasan tersebut menjelaskan bahwa perilaku manusia merupakan aspek penting dalam memahami administrasi.

Pendekatan perilaku pada bidang Administrasi Publik terus berkembang dari waktu ke waktu. Penelitian dari Grimmelikhuijsen *et al.*, (2016) yang berjudul “*Behavioral Public Administration: Combining Insight from Public Administration and Psychology*” memaparkan hasil eksplorasi pendekatan behavioral dalam administrasi publik yang dilakukan pada jurnal-jurnal terbitan *Public Administration Review (PAR)*, *the Journal of Public Administration Research and Theory (JPART)*, dan *Public Administration (PA)*. Hasil penelitian Grimmelikhuijsen *et al.*, (2016) menunjukkan bahwa pada rentang waktu tahun 1995 hingga tahun 2015 publikasi jurnal dengan pendekatan behavioralisme selalu mengalami peningkatan. Pada rentang tahun 1995-2015 publikasi jurnal penelitian dengan pendekatan behavioralisme sebanyak 12% di *PAR*, 11,4% di *JPART*, dan 5% di *PA*. Rata-rata tema yang diangkat dalam penelitian dengan pendekatan perilaku adalah motivasi pelayanan publik, kepemimpinan, dan kebijakan. Grimmelikhuijsen *et al.*, (2016) mengemukakan bahwa pendekatan perilaku dalam administrasi publik dapat dikembangkan untuk tema *e-government*, *network*

*government, street-levels bureaucracy*, hubungan antara pemerintah terpilih dengan administrator publik, dan akuntabilitas.

Pendekatan perilaku dalam Administrasi Publik kemudian dikembangkan menjadi studi *Behavioral Public Administration*. *Behavioral Public Administration* merupakan pengembangan studi administrasi publik dengan menggunakan teori-teori dengan pendekatan perilaku yang sebagian besar berasal dari bidang psikologi. Pendekatan perilaku pada *Behavioral Public Administration* mempertimbangkan pada beberapa tokoh terkemuka administrasi publik telah berulang-ulang menekankan pentingnya studi psikologi dalam Administrasi Publik (Simon, 1947a, 1965, 1979; Waldo, 1948, 1965) dalam (Grimmelikhuijsen, 2016:1). Lebih lanjut, Simon telah memberikan bibit untuk tumbuhnya kajian *Behavioral Public Administration* melalui konsepnya tentang rasionalitas terbatas dan kepuasan (Meier, 2015) dalam (Grimmelikhuijsen, 2016:2).

Simon (1970) menjelaskan bahwa terdapat dua tipe manusia dalam mengambil keputusan yaitu manusia ekonomi dan manusia administratif. Manusia ekonomi merupakan tipe manusia yang mengambil keputusan berdasarkan alternatif pilihan tindakan yang memungkinkan untuk dilakukan dengan mempertimbangkan nilai dan tujuan akan dicapai (Simon, 1970). Individu, akan cenderung membuat keputusan berdasarkan alternatif pilihan yang memungkinkan untuk dilakukan berdasarkan nilai dan tujuan yang akan dicapai. Tipe manusia ekonomi merepresentasikan rasionalitas objektif dalam sebuah model yang ideal (Simonsen, 1994). Sedangkan, tipe manusia administratif menjelaskan bahwa manusia dalam membuat keputusan akan cenderung menyederhanakan model dari

situasi yang terjadi dalam pertanyaan, manusia administratif juga akan mencari alternatif pilihan yang terbatas (Bakka dan Fivesdal, 1986) dalam (Simonsen, 1994). Manusia administratif akan mempertimbangkan pilihan keputusan yang memuaskan berdasarkan pengalaman yang terbatas (Bakka dan Fivesdal, 1986) dalam (Simonsen, 1994).

Penggunaan pendekatan perilaku pada konteks pelayanan publik perilaku penting untuk memahami aparatur pelayan publik dan masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut dikarenakan, pelayanan publik dianggap baik ketika dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan masyarakat yang menggunakan layanan. Walaupun infrastruktur dan pelayanan yang terus berkembang namun masyarakat tidak bisa menerima dan puas dengan pelayanan maka pelayanan tersebut belum bisa dikatakan berhasil. Sehingga, dalam kondisi tersebut pendekatan perilaku penting digunakan dalam kajian Administrasi Publik.

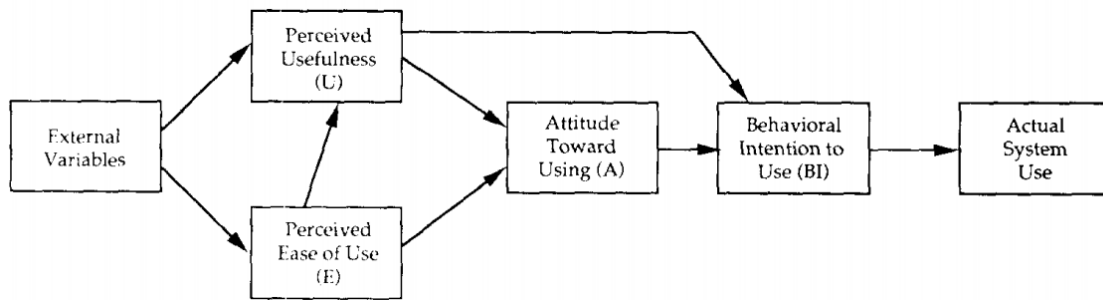
#### **E. *Technology Acceptance Model (TAM)***

Pendekatan behavioralisme dalam kajian atau penelitian Administrasi Publik dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai teori, seperti teori motivasi, perilaku, kepercayaan, partisipasi, dan penerimaan. Salah satu teori dengan pendekatan perilaku yang digunakan dalam penelitian Administrasi Publik, khususnya *electronic government* adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan teori tentang penerimaan atau adopsi teknologi baru oleh individu yang dikembangkan Fred Davis tahun 1989. Penggunaan TAM dalam kajian Administrasi Publik relevan untuk mengkaji adopsi

masyarakat atas inovasi pelayanan yang berbasis pada teknologi informasi. Dalam TAM, Terdapat dua variable determinan yang mempengaruhi adopsi manusia atas teknologi baru. Kedua variabel tersebut adalah *perceived ease of use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) dan *perceived of usefulness* (Persepsi Kemanfaatan) dalam menggunakan teknologi baru.

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan konsep yang menjelaskan bahwa determinan utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi adalah Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan atas teknologi baru (Chatzoglou, 2015: 1490). *Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan atas hubungan kausal antara *Theory of Reasoned Action (TRA)* dalam menjelaskan perilaku penerimaan teknologi (Venkatesh dan Davis, 1996) dalam (Chatzoglou, 2015: 1490). *Theory of Reasoned Action (TRA)* menjelaskan bahwa *Behavioral Intention / BI* (Minat Perilaku Penggunaan) dipengaruhi oleh *Attitude* (Sikap) saat menggunakan dan *Subjective Norms / SI* (Norma-Norma Subjektif) ( $BI = A + SN$ ) (Davis, 1989; Fishbein dan Ajzen, 1975). Penggunaan TAM dalam penelitian ini ditujukan untuk mengetahui perilaku masyarakat dalam menerima dan menggunakan layanan *electronic government* di Kota Surabaya.

Asumsi dasar yang dibangun Davis (1989) dalam TAM adalah bahwa perilaku penggunaan suatu teknologi dipengaruhi oleh Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan. Davis (1989) lalu membuat model dari hubungan antar variable tersebut, yang kemudian model tersebut digunakan pada berbagai penelitian tentang adopsi teknologi baru. Gambar 5. adalah model asli dari TAM.



**Gambar 5. Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM)**

Sumber: Davis, Bagozzi, dan Warshaw (1989)

Selain, tiga variabel – Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Minat Perilaku Penggunaan – yang telah dijelaskan sebelumnya. TAM juga menggunakan variabel-variabel lain yaitu *external variables* (Variabel Eksternal), *attitude toward using* (Sikap Penggunaan), dan *actual system use* (Penggunaan Sebenarnya) untuk menjelaskan penerimaan teknologi baru oleh manusia. Hubungan antar variabel tersebut dapat dilihat pada Gambar 5. Variabel Eksternal adalah variabel eksternal diluar pengguna, variabel eksternal ini yang menjadi atribut atau fitur-fitur dari sistem yang akan diteliti. Berdasarkan model TAM pada gambar 5. dalam penelitian ini tidak memasukkan *external variable* sebagai unit amatan. Merujuk pada pendekatan perilaku yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran masyarakat dalam mengadopsi model layanan *electronic government* tanpa ada intervensi dari variabel diluar individu atau agensi. Sikap Penggunaan adalah sikap menerima atau menolak yang muncul atas penggunaan teknologi baru. Sedangkan Penggunaan Sebenarnya adalah penggunaan sistem aktual atau terknini oleh manusia. Dengan kata lain Penggunaan Sebenarnya adalah penggunaan yang sebenarnya dari teknologi baru.



Berdasarkan pemaparan diatas, terdapat lima konstruk utama yang membentuk konsep TAM yang digunakan dalam penelitian ini. Kelima konstruk tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*)

Persepsi kemudahan penggunaan atau *perceived ease of use* menjelaskan tentang keyakinan pengguna terkait teknologi yang ada bahwa dalam menggunakan teknologi tidak membutuhkan usaha yang keras dan terhindar dari kesulitan (Davis, 1989). Berdasarkan hasil penelitian Davis (1989) menunjukkan bahwa jika persepsi kemudahan dapat menjelaskan alasan pengguna untuk menggunakan sistem dan dapat menjelaskan jika sistem yang baru dapat diterima oleh pengguna. Dengan kata lain dalam konteks *electronic government*, tingkat kemudahan dan kepraktisan layanan *electronic government* akan memengaruhi perilaku masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut. Davis (1989) kemudian menurunkan variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan tersebut menjadi enam indikator antara lain: mudah dipelajari, dapat dikendalikan, jelas dan dapat dipahami, fleksibel, mudah menjadi terampil dan mudah digunakan.

2. Persepsi Kemanfaatan (*Perceived of Usefulness*)

Persepsi kemanfaatan atau *perceived of usefulness* adalah kondisi dimana pengguna percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja (Davis, 1989). Dengan kata lain, bahwa dengan layanan *electronic government* masyarakat menjadi terbantu dalam memenuhi kebutuhannya dan dapat meningkatkan memudahkan dalam



mengakses layanan publik. Persepsi manfaat yang dirasakan ini akan membentuk suatu kepercayaan untuk mengambil keputusan iya atau tidaknya layanan *electronic government* digunakan. Jika masyarakat percaya bahwa layanan *electronic government* berguna maka mereka akan menggunakan, namun jika mereka tidak percaya maka mereka tidak akan menggunakan layanan *electronic government*. Indikator yang dapat mengukur variabel ini adalah meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, efektif, mempermudah pekerjaan, dan bermanfaat Davis (1989).

### 3. Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Use*)

Sikap Penggunaan atau *attitude toward use* adalah sikap penggunaan sistem yang diwujudkan dalam penerimaan atau penolakan seseorang sebagai imbas dari penggunaan teknologi dalam suatu pekerjaan (Davis, 1989). Sikap Penggunaan menunjukkan tingkat evaluasi individu tentang ketertarikannya dalam menggunakan teknologi yang memberikan dampak pada perilaku yang diinginkan (Fishbein dan Ajzen, 1975:216). Davis (1985:24-28) menjelaskan bahwa sikap (*attitude*) merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku individual. Lebih lanjut, merujuk pada Davis (1985: 24-28) sikap individu terdiri atas unsur kognitif atau cara pandang (*cognitif*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang memiliki kaitan dengan perilaku (*behavioral components*). Pada akhirnya, penerimaan atau penolakan seseorang terhadap suatu teknologi baru dapat dilihat setelah seseorang menggunakan teknologi tersebut.

#### 4. Minat Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*)

*Behavioral intention* atau Minat Perilaku Penggunaan didefinisikan sebagai sebuah kemungkinan subjektivitas individu dimana seseorang akan melakukan sebuah perilaku tertentu (Fishbein dan Ajzen, 1975:288). Minat perilaku merefleksikan sebuah keputusan yang telah dibuat oleh seseorang dan sebagaimana dibentuk oleh suatu proses deliberasi mental, konflik dan komitmen yang yang menjangkau periode waktu tertentu (Davis, 1985: 38). Sederhananya, Minat Perilaku Penggunaan merupakan kecenderungan individu untuk menggunakan teknologi baru.

#### 5. Penggunaan Sebenarnya (*Actual Use*)

Penggunaan sebenarnya merupakan kondisi nyata dari penggunaan sistem. Davis (1989) merancang konsep penggunaan sebenarnya ini dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi (Wibowo, 2006). Penggunaan Sebenarnya dalam hal ini diartikan sebagai kondisi akhir apakah suatu sistem digunakan atau tidak (Davis, 1989) dalam (Writz *et al*, 2014).

### F. *Electronic Government (e-government)*

*Electronic government* adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan aktor lain yang memiliki kepentingan, dengan menggunakan sarana teknologi informasi (internet) yang memiliki tujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan (Indrajit, 2002: 36). Adanya *electronic government* dapat membantu pemerintah sebagai sarana pelayan publik untuk

memberikan pelayanan kepada publik dengan lebih efisien, efektif, interaktif, dan sesuai dengan perkembangan zaman sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengertian lain tentang *electronic government* juga diberikan oleh Habibullah (2010) yang mendefinisikan bahwa *electronic government* adalah istilah yang diberikan kepada organisasi pemerintah yang menggunakan teknologi berbasis internet yang bertujuan untuk melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanan pemerintah. Dapat dikatakan bahwa penerimaan teknologi internet dalam program dan pelayanan pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Lebih lanjut, menurut World Bank yang dikutip oleh Habibullah (2010: 2) mendefinisikan *electronic government* sebagai penyelenggaraan pemerintah yang berbasis pada teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, aktor bisnis dan kelompok berkepentingan lain untuk menuju *good governance*. Definisi yang diberikan World Bank diatas lebih luas dimana *good governance* menjadi tujuan dari penggunaan teknologi internet dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa definisi tentang *electronic government* diatas dapat diambil beberapa kata kunci yaitu, interaksi, teknologi informasi yang berbasis internet, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *electronic government* adalah mekanisme interaksi (yang berbentuk layanan) antara pemerintah dan aktor terkait (seperti masyarakat dan kelompok

bisnis) yang berbasis pada teknologi internet dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Terdapat beberapa tipe relasi *electronic government* yang dikemukakan oleh Indrajit (2002:41). Tipe relasi tersebut didasarkan pada interaksi *electronic government* dengan aktor-aktor yang berkepentingan, seperti pemerintah, bisnis dan masyarakat. Berikut ini adalah tipe-tipe relasi *electronic government* menurut Indrajit (2002:41):

1. *Government to Government (G2G)*

Tipe relasi *Government to Government* memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi secara online antar institusi pemerintah atau antar satuan kerja melalui basis yang terintegrasi. Seperti misalnya sistem pengadaan barang online, sistem penganggaran online, sistem informasi keuangan daerah. Dampak yang timbul dari penerapan *electronic government* tipe relasi *Government to Government* selain menjadi pencapaian dalam penyelenggaraan pemerintahan, efisiensi, efektifitas, kinerja yang meningkat akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kemudian, penggunaan *electronic government* dapat mendorong perbaikan kualitas transparansi pemerintah terutama dalam hal penganggaran (Indrajit, 2002).

2. *Government to Business (G2B)*

Tipe relasi *Government to Business* merupakan berbagai interaksi dan transaksi elektronik berupa penyediaan informasi yang dibutuhkan oleh pelaku dan komunitas bisnis untuk melakukan transaksi dengan pemerintah (Indrajit, 2002). Kemudian juga Interaksi dan transaksi yang ada mengarah pada

pemasaran produk dan jasa yang ditawarkan kepada pemerintah untuk meningkatkan proses bisnis dan manajemen data secara elektronik sehingga menjadi lebih efisien.

### 3. *Government to Citizen (G2C)*

Tipe relasi *Government to Citizen* menurut (Indrajit, 2002) merupakan tipe relasi yang umum digunakan pemerintah, cara kerjanya adalah pemerintah menyediakan *platform* dan ruang online untuk memperbaiki komunikasi dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sesuai dengan filosofi pelayanan publik untuk menghadirkan negara kepada masyarakat (Puspitosari dkk, 2012), konsep *Government to Citizen* yang dibangun adalah untuk tujuan tersebut. Seiring dengan era digitalisasi yang ada kehadiran layanan pemerintah dalam dunia digital dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan tersebut.

Layanan publik yang diberikan pada tipe relasi *Governement to Citizen* bersifat dua arah, dari pemerintah ke masyarakat dan sebaliknya. Contoh produk yang dihasilkan dari tipe relasi ini antara lain: pembayaran pajak via online, pengisian SPT, *e-filling*, layanan kependudukan, layanan kesehatan, dan juga layanan aspirasi dan laporan dari masyarakat.

Berdasarkan tiga tipe relasi *electronic government* yang telah dijelaskan diatas, penelitian ini berfokus pada tipe relasi *Government to Citizen (G2C)*. Pemilihan fokus tersebut dikarenakan untuk relevansi tipe relasi dengan pendekatan perilaku yang digunakan dalam penelitian ini. Hal tersebut dikarenakan dalam konteks layanan *electronic government* masyarakat bebas untuk menggunakan atau

tidak menggunakan layanan *electronic government*. Dengan kata lain, masyarakat tidak terikat peraturan yang mewajibkan untuk menggunakan layanan *electronic government*. Berbeda halnya dengan penggunaan *electronic government* oleh aparatur pemerintah yang memungkinkan adanya intervensi peraturan terhadap penggunaan *electronic government*. Selain itu, *electronic government* merupakan inovasi yang dibuat pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengandalkan keuntungan dari teknologi informasi digital. Namun, agar inovasi tersebut berhasil tentunya masyarakat harus dapat menerima dan menggunakan. Adopsi masyarakat merupakan hal yang penting selain peningkatan kualitas teknologi yang ada. Heeks (2003) menjelaskan bahwa terkait dengan kompleksitas sistem yang digunakan, tantangan utama *electronic government* terletak pada proses adopsi oleh masyarakat.

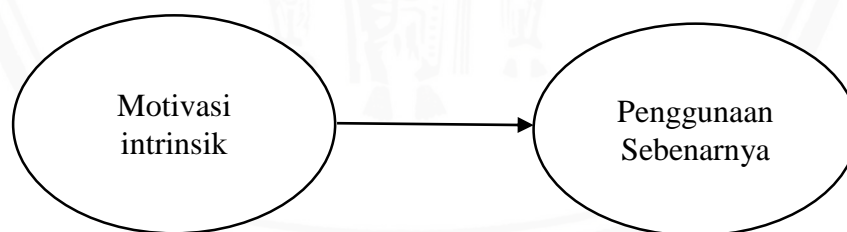
### **G. Kerangka Konseptual**

Tujuan dari subbab ini adalah memberikan penjelasan tentang kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan Davis (1985, 10) *Technology Acceptance Model* tersusun dari tiga konsep utama yaitu stimulus, organisme, dan respon. Stimulus merupakan fitur dan kapabilitas sistem, organisme adalah motivasi intrinsik individu untuk menggunakan sistem, dan respon adalah individu benar-benar menggunakan sistem atau penggunaan sebenarnya. Penelitian ini, membatasi kerangka konsep pada organisme dan respon karena berdasarkan penelitian terdahulu dari penggunaan *Technology Acceptance Model* tidak menggunakan fitur dan kapabilitas sistem (Cegerra-Navarro, *et al.*, 2014; Zhao dan



Khan, 2013; Carter dan Belanger, 2008; Xie, *et al.*, 2017). Selain itu, pembahasan tentang fitur dan kapabilitas sistem merupakan pembahasan yang berada diluar ranah keilmuan Administrasi Publik dan kemampuan peneliti.

Tindakan individu yang benar-benar menggunakan model layanan *electronic government* adalah respon yang dapat dijelaskan oleh motivasi individu (Davis, 1985:11; Chuttur, 2009: 1). Artinya, penggunaan sebenarnya terjadi karena terdampak oleh motivasi intrinsik individu untuk menggunakan model layanan *electronic government*. Tindakan individu dalam menggunakan sistem dalam penelitian ini dioperasionalkan dengan variabel Penggunaan Sebenarnya (Davis, 1985: 15; Wirtz, *et al.*, 2011). Sedangkan, motivasi intrinsik pengguna dioperasionalkan oleh variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kemanfaatan, Sikap Penggunaan dan Minat Perilaku Penggunaan (Wirtz, *et al.*, 2010; Cegerra-Navarro, 2014). Kerangka konseptual dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 6.



**Gambar 6. Kerangka Konseptual Penelitian**

Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2018

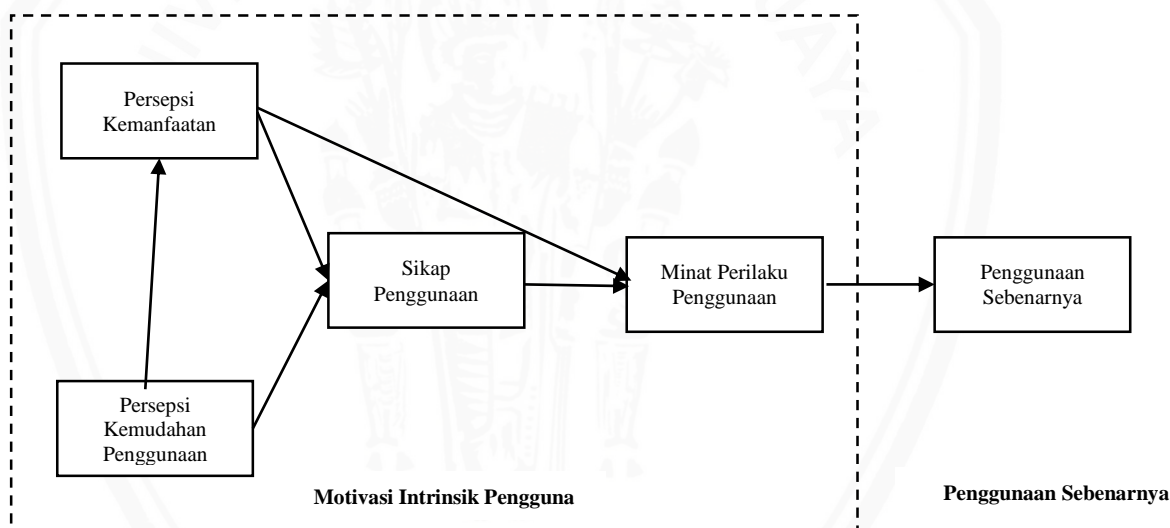
Motivasi intrinsik individu terdiri dari variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kemanfaatan, Sikap Penggunaan dan Minat Perilaku Penggunaan (Davis, 1985:15; Wirtz, *et al.*, 2011, Cegerra-Navarro, *et al.*, 2014).



Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan merupakan determinan utama yang mempengaruhi individu untuk menggunakan model layanan *electronic government* (Davis, 1989:1; Wirtz, *et al.*, 2011; Zhao dan Khan, 2013, Cegerra-Navarro, *et al.*, 2014). Persepsi Kemudahan Penggunaan memberikan dampak pada Persepsi Kemanfaatan (Wirtz, *et al.*, 2011; Zhao dan Khan, 2013, Cegerra-Navarro, *et al.*, 2014), karena ketika model layanan *electronic government* mudah digunakan maka akan memudahkan dan meningkatkan efektifitas, efisiensi dan kemudahan masyarakat untuk mengakses layanan *electronic government*. Kedua variabel tersebut kemudian memberikan dampak pada variabel Sikap Penggunaan (Wirtz, *et al.*, 2011; Zhao dan Khan, 2013, Cegerra-Navarro, *et al.*, 2014), artinya Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan akan mempengaruhi pengguna untuk mengambil sikap menerima atau tidak menerima penggunaan model layanan *electronic government* untuk mengakses layanan publik. Setelah itu, Sikap Penggunaan akan mempengaruhi Minat Perilaku Penggunaan masyarakat (Wirtz, *et al.*, 2011; Zhao dan Khan, 2013, Cegerra-Navarro, *et al.*, 2014; Xie, *et al.*, 2017) artinya, sikap pengguna untuk menerima atau tidak menerima model layanan *electronic government* akan mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan model layanan *electronic government* secara berulang. Minat Perilaku Penggunaan masyarakat juga dipengaruhi oleh Persepsi Kemanfaatan Masyarakat (Wirtz, *et al.*, 2011; Zhao dan Khan, 2013, Cegerra-Navarro, *et al.*, 2014; Xie, *et al.*, 2017). Minat Perilaku Penggunaan merefleksikan keputusan masyarakat untuk menggunakan model layanan *electronic government*. Keputusan tersebut akan memengaruhi

kondisi aktual pengguna dalam menggunakan model layanan *electronic government* (Davis, 1985; Wirtz, *et al.*, 2011).

Perilaku merupakan tindakan yang dilakukan secara berulang-ulang. Oleh karena itu, implikasinya dalam penelitian ini adalah variabel Minat Perilaku Pengguna akan didefinisikan sebagai kecenderungan masyarakat untuk menggunakan model layanan *electronic government* secara berulang. Sedangkan, variabel Penggunaan Sebenarnya akan didefinisikan sebagai kondisi pengguna yang menggunakan model layanan *electronic government* secara berulang. Uraian atas kerangka konseptual dalam penelitian ini ditampilkan pada Gambar 6.



**Gambar 7. Uraian Kerangka Konseptual Penelitian**

Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2018

## H. Hubungan Antar Variabel

### 1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi

#### Kemanfaatan

Berdasarkan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan seseorang untuk menggunakan teknologi baru dipengaruhi oleh dua variabel determinan yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan. Konsep yang dikembangkan Davis (1989) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dapat menjadi penyebab kausal dari Persepsi Kemanfaatan. Hal tersebut terjadi karena jika model layanan *electronic government* mudah digunakan akan meningkatkan efektifitas, efisiensi dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Hasil tersebut kemudian didukung oleh penelitian dari Cegarra-Navarro *et al.* (2014) dan Xie (2017) yang menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Persepsi Kemanfaatan.

### 2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Sikap

#### Penggunaan

Persepsi Kemudahan Penggunaan merupakan faktor yang dikemukakan Davis (1989) terkait dengan penerimaan individu terhadap sistem atau teknologi baru. Salah satu alasan yang mendasari orang menggunakan suatu sistem informasi adalah karena orang tersebut mendapatkan kemudahan untuk menggunakan sistem informasi. Persepsi kemudahan penggunaan sendiri adalah keyakinan pengguna terkait teknologi

yang ada bahwa dalam menggunakan teknologi tidak membutuhkan usaha yang keras dan terhindar dari kesulitan (Davis, 1989). Namun, persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh yang kuat terhadap penerimaan sistem (Davis, 1989). Selain itu, beberapa penelitian menemukan hasil yang berbeda terkait dengan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap penggunaan. Writz *et al*, (2011) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Sikap Penggunaan. Temuan tersebut berbeda dengan hasil penelitian dari Cegarra-Navaro (2014), dan Xie *et al*, (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Penggunaan. Temuan-temuan dalam beberapa penelitian tersebut menjadi landasan pengujian pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap Penggunaan menjadi perlu untuk dilakukan.

### **3. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Sikap Penggunaan**

Persepsi Kemanfaatan adalah tingkat dimana pengguna percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja (Davis, 1989). Sikap Penggunaan sistem oleh individu salah satunya dipengaruhi oleh Persepsi Kemanfaatan (Davis, 1989). Sikap Penggunaan menunjukkan tingkat evaluasi individu atas ketertarikan penggunaan yang memberikan dampak pada perilaku yang ditargetkan (Fishbein dan Ajzen, 1975:216). Individu atau seseorang akan menerima penggunaan teknologi baru jika menganggap teknologi tersebut memberikan kemanfaatan. Persepsi Kemanfaatan menjadi pertimbangan pengguna untuk

menerima atau tidak menerima model layanan *electronic government*. Persepsi Kemanfaatan menjadi faktor determinan atau memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Sikap Penggunaan sistem informasi (Writz *et al*, 2011; Cegarra-Navarro, 2014; Xie, *et al*, 2017).

#### **4. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan**

Davis menyatakan bahwa selain berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan, Persepsi Kemanfaatan juga berpengaruh langsung terhadap Minat Perilaku Penggunaan sistem informasi tanpa melalui Sikap Penggunaan (Davis *et al*, 1989; Venkantesh & Davis, 1996). Dengan kata lain Persepsi Kemanfaatan masyarakat atas teknologi baru akan mendorong Minat Perilaku seseorang untuk menggunakan teknologi baru tersebut. Artinya, masyarakat yang merasakan kemanfaatan dari model layanan *electronic government* akan memiliki kecenderungan untuk menggunakan model layanan *electronic government* secara berulang. Hasil tersebut juga didukung oleh beberapa penelitian yang menyatakan bahwa Persepsi Kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap Minat Perilaku Penggunaan sistem (Writz *et al*, 2011; Cegarra-Navarro, 2014; Zhao dan Khan, 2013).

#### **5. Pengaruh Sikap Penggunaan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan**

Berdasarkan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan Davis (1989) alur individu dalam mengadopsi teknologi baru adalah persepsi yang berpengaruh terhadap sikap penggunaan dan sikap penggunaan kemudian berpengaruh terhadap minat perilaku. Minat perilaku merefleksikan sebuah keputusan yang telah dibuat oleh seseorang dan

sebagaimana dibentuk oleh suatu proses deliberasi mental, konflik dan komitmen yang menjangkau periode waktu tertentu (Davis, 1985: 38). Dengan kata lain, Minat Perilaku Penggunaan merupakan kecenderungan individu sebagai pengguna model layana *electronic government* untuk menggunakan model layanan *electronic government* secara berulang. Minat Perilaku Penggunaan tersebut dapat dipengaruhi oleh Sikap Penggunaan individu terhadap sistem informasi baru. Artinya, Sikap individu untuk menerima atau menolak penggunaan model layanan *electronic government* akan memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan model layanan *electronic government* secara berulang. Merujuk pada beberapa penelitian terdahulu, Sikap Penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Perilaku Penggunaan individu atas teknologi baru (Writz *et al*, 2011; Cegarra-Navarro *et al*, 2014).

## **6. Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan Terhadap Penggunaan**

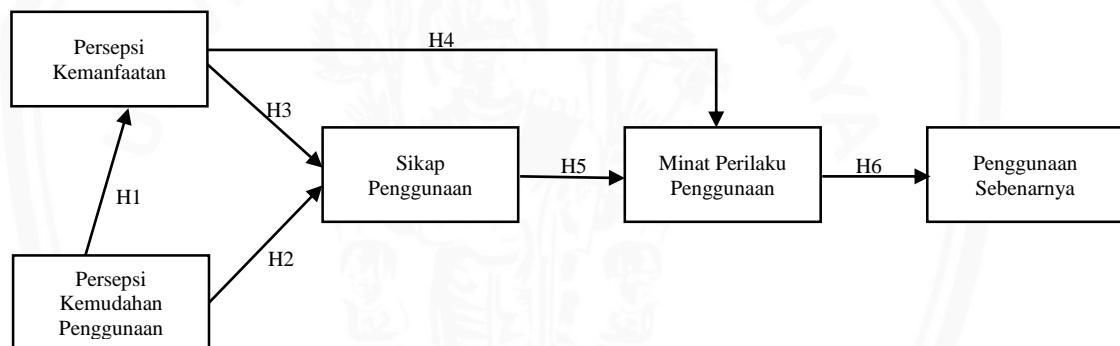
### **Sebenarnya**

Berdasarkan *Technology Acceptance Model (TAM)* Davis (1989) Penggunaan Sebenarnya dapat dipengaruhi oleh Minat Perilaku individu atas teknologi baru. Penggunaan Sebenarnya dalam hal ini diartikan sebagai kondisi akhir apakah suatu sistem digunakan atau tidak (Davis, 1989) dalam (Writz *et al*, 2014). Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh keputusan seseorang untuk menggunakan sistem dengan cara tertentu. Artinya, masyarakat benar-benar menggunakan model layanan *electronic government* secara berulang karena

masyarakat telah memiliki kecenderungan dan keputusan untuk menggunakan model layanan *electronic government* secara berulang (Writz *et al*, 2014).

### I. Model Kerangka Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara dari pengaruh atau hubungan antara variabel penelitian dalam suatu penelitian yang akan dilakukan peneliti sebelum mendapatkan kepastian dari hasil penelitiannya. Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dipaparkan pada subbab sebelumnya maka dapat digambarkan model hipotesisnya, Gambar 8. merupakan model kerangka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini.



**Gambar 8. Kerangka Hipotesis**

Sumber: Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan model kerangka hipotesis yang telah digambarkan diatas maka dibawah ini adalah rumusan hipotesis yang diajukan untuk penelitian ini:

Hipotesis 1 :Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Persepsi Kemanfaatan

Hipotesis 2 :Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan

Hipotesis 3 :Persepsi Kemanfaatan berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan



- Hipotesis 4 : Persepsi Kemanfaatan berpengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan
- Hipotesis 5 : Sikap Penggunaan berpengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan
- Hipotesis 6 : Minat Perilaku Penggunaan berpengaruh terhadap Penggunaan Sebenarnya.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian penjelasan atau *explanatory research*. Jenis penelitian ini digunakan atas dasar perumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan pada bab pertama. Penelitian penjelasan (*explanatory research*) merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis (Singarimbun, 2008). Berdasarkan tujuan dari penelitian, penelitian ini menjelaskan hubungan kausal konstruk-konstruk yang terdapat dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*. Konstruk-konstruk tersebut antara lain Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1), Persepsi Kemanfaatan (Y1), Sikap Penggunaan (Y2), Minat Perilaku Penggunaan (Y3), dan Penggunaan Sebenarnya (Y4).

Pengujian kausal antar variabel dalam penelitian penjelasan (*explanatory research*) umumnya didekati dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Merujuk pada Cozby (2009: 174) pendekatan kuantitatif dalam konteks perilaku berfokus pada perilaku-perilaku spesifik yang mudah diukur secara kuantitatif dengan melakukan investigasi kuantitatif secara umum meliputi sampel-sampel yang lebih luas dan menarik kesimpulan berdasarkan analisis statistik terhadap data yang diapat.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat atau area pengumpulan data dan penelitian dilakukan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan pada media dalam jaringan (daring). Responden dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang pernah mengunjungi atau menggunakan *website* [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id) untuk mengakses layanan publik di Kota Surabaya.

## **C. Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran**

### **1. Variabel Penelitian**

Cozby (2009:105) mendefinisikan variabel sebagai setiap kejadian, situasi, perilaku atau karakteristik individual yang beragam. Sedangkan menurut Creswell (2012:69) variabel merujuk pada karakteristik atau atribut seorang individu atau suatu organisasi yang dapat diukur atau diobservasi. Variabel yang digunakan didalam penelitian ini terdiri dari lima variabel yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1), Persepsi Kemanfaatan (Y1), Sikap Penggunaan (Y2), Minat Perilaku Penggunaan (Y3), dan Penggunaan Sebenarnya (Y4).

### **2. Definisi Operasional Variabel**

Cozby (2009: 107) menjelaskan bahwa variabel masih bersifat konseptual, abstrak dan sulit dimengerti maknanya dan harus diterjemahkan ke dalam bentuk-bentuk yang lebih konkrit dan mudah dipahami. Oleh karena itu, perlu dilakukan proses pendefinisian variabel agar variabel-variabel yang digunakan dapat dipelajari secara empiris. Definisi variabel menjelaskan

operasi atau teknik yang digunakan peneliti untuk mengukur variabel. Berikut ini adalah definisi masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian:

(a) Variabel Eksogen

Variabel eksogen merupakan variabel yang nilainya ditentukan oleh variabel lain yang berada diluar model atau didalam model tidak ada anak panah yang menuju pada dirinya (Sholihin, 2013:5). Variabel eksogen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1). Persepsi Kemudahan Penggunaan adalah keyakinan pengguna terkait teknologi yang ada bahwa dalam menggunakan teknologi tidak membutuhkan usaha yang keras dan terhindar dari kesulitan (Davis, 1989). Berdasarkan (Writz *et al.*, 2011; Zhao *et al.*, 2013; Cegarra-Navaro *et al.*, 2014) variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan dalam penelitian ini direpresentasikan dengan indikator reflektif berikut ini:

- (1) Mudah dipelajari (X1.1)
- (2) Jelas dan dapat dipahami (X1.2)
- (3) Fleksibel (X1.3)
- (4) Mudah menjadi terampil (X1.4)
- (5) Mudah digunakan (X1.5)

(a) Variabel Endogen

Variabel endogen adalah variabel laten yang nilainya dipengaruhi oleh variabel lain yang berada didalam model, variabel endogen ditandai dengan anak panah yang menuju pada dirinya (Sholihin, 2013: 5). Variabel endogen dalam penelitian ini adalah Persepsi Kemanfaatan (Y1),

Sikap Penggunaan (Y2), Minat Perilaku Penggunaan (Y3), dan Penggunaan Sebenarnya (Y4). Setiap variabel dalam penelitian ini direpresentasikan dengan indikator berikut ini:

(1) Persepsi Kemanfaatan (Y1)

Persepsi kemanfaatan atau *perceived of usefulness* adalah kondisi dimana pengguna percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja (Davis, 1989).

- (1) Efisiensi (Y1.1)
- (2) Menjawab kebutuhan informasi (Y1.2)
- (3) Efektif (Y1.3)
- (4) Mempermudah Pekerjaan (Y1.4)
- (5) Bermanfaat (Y1.5)

(b) Sikap Penggunaan (Y2)

Sikap Penggunaan atau *attitude toward use* adalah sikap penggunaan sistem yang diwujudkan dalam penerimaan atau penolakan seseorang sebagai imbas dari penggunaan teknologi dalam suatu pekerjaan (Davis, 1989).

- (1) Sikap menerima (Y2.1)
- (2) Sikap penolakan (Y2.2)
- (3) Perasaan / afektif (Y2.3)

(c) Minat Perilaku Penggunaan (Y3)

*Behavioral intention* atau Minat perilaku merefleksikan sebuah keputusan yang telah dibuat oleh seseorang dan sebagaimana dibentuk

oleh suatu proses deliberasi mental, konflik dan komitmen yang yang menjangkau periode waktu tertentu (Davis, 1985: 38)

- (1) Motivasi untuk menggunakan kembali sistem (Y3.1)
  - (2) Memberikan motivasi kepada orang lain untuk memberikan sistem (Y3.2)
  - (3) Penambahan fitur pendukung (Y3.3)
- (d) Penggunaan Sebenarnya (Y4)

Penggunaan sebenarnya merupakan kondisi nyata dari penggunaan sistem. Penggunaan Sebenarnya dalam hal ini diartikan sebagai kondisi akhir apakah suatu sistem digunakan atau tidak (Davis, 1989) dalam (Writz *et al*, 2014)

- (1) Frekuensi penggunaan (Y4.1)
- (2) Volume penggunaan (Y4.2)
- (3) Pemakaian nyata (Y4.3)

**Tabel 2. Variabel, Indikator, Referensi Indikator**

Variabel	Indikator	Referensi
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	Mudah dipelajari (X1.1)	Davis (1989), Writz <i>et al</i> (2011), Zhao <i>et al</i> (2013), Cegarra-Navaro <i>et al</i> (2014)
	Jelas dan dapat dipahami (X1.2)	
	Fleksibel (X1.3)	
	Mudah menjadi terampil (X1.4)	
	Mudah digunakan (X1.5)	
Persepsi Kemanfaatan (Y1)	Efisiensi (Y1.1)	Davis (1989), Writz <i>et al</i> (2011), Zhao <i>et al</i> (2013), Cegarra-Navaro <i>et al</i> (2014)
	Menjawab kebutuhan informasi (Y1.3)	
	Efektif (Y1.4)	
	Mempermudah pekerjaan (Y1.5)	
	Bermanfaat (Y1.6)	
Sikap Penggunaan (Y2)	Sikap menerima (Y2.1)	Davis (1989), Writz <i>et al</i> (2011), Cegarra-Navaro <i>et al</i> (2014)
	Sikap menolak (Y2.2)	
	Perasaan (afektif) (Y2.3)	
Minat Perilaku Penggunaan (Y3)	Motivasi untuk menggunakan kembali sistem (Y3.1)	Davis (1989), Davis (1989), Writz <i>et al</i> (2011), Zhao <i>et al</i> (2013), Cegarra-Navaro <i>et al</i> (2014)
	Memotivasi ke pengguna lain (Y3.2)	
	Penambahan fitur pendukung (Y3.3)	
Penggunaan Sebenarnya (Y4)	Frekuensi penggunaan (Y4.1)	Davis (1989), Writz <i>et al</i> (2011),
	Volume penggunaan (Y4.2)	
	Pemakaian nyata (Y4.3)	

Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2018



Tabel 3. Variabel, Indikator, Item

Variabel	Indikator	Item
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	Mudah dipelajari (X1.1)	X1.1.1 <i>website</i> surabaya.go.id mudah dipelajari penggunaannya.
	Jelas dan dapat dipahami (X1.2)	X1.2.1 <i>website</i> surabaya.go.id mudah dipahami cara penggunaannya.
	Fleksibel (X1.3)	X1.3.1 mengakses <i>website</i> surabaya.go.id dapat dilakukan dirumah.
		X1.3.2 mengakses <i>website</i> surabaya.go.id dapat dilakukan di area wifi.
		X1.3.3 mengakses <i>website</i> surabaya.go.id dapat dilakukan diluar jam kerja.
	Mudah menjadi terampil (X1.4)	X1.4.1 menggunakan <i>website</i> surabaya.go.id karena merasa akan mudah terampil.
Mudah digunakan (X1.5)	X1.5.1 <i>website</i> surabaya.go.id mudah untuk digunakan.	
Persepsi Kemanfaatan (Y1)	Efisiensi (Y1.1)	Y1.1.1 menggunakan <i>website</i> surabaya.go.id karena hemat biaya.
		Y1.1.2 menggunakan <i>website</i> surabaya.go.id karena hemat waktu.
	Menjawab kebutuhan informasi (Y1.2)	Y1.2.1 <i>website</i> surabaya.go.id dapat memenuhi kebutuhan informasi.
	Efektif (Y1.3)	Y1.3.1 <i>website</i> surabaya.go.id efektif untuk mengakses layanan pemerintah.
	Mempermudah pekerjaan (Y1.4)	Y1.4.1 <i>website</i> surabaya.go.id memberikan kemudahan dalam mengakses layanan pemerintah.
Bermanfaat (Y1.5)	Y1.5.1 <i>website</i> surabaya.go.id memberikan manfaat dalam mengakses layanan pemerintah.	
Sikap Penggunaan (Y2)	Sikap menerima (Y2.1)	Y2.1.1 <i>website</i> surabaya.go.id adalah gagasan yang bagus
	Sikap Penolakan (Y2.2)	Y2.2.1 <i>website</i> surabaya.go.id seharusnya menampilkan jumlah pengunjung.
		Y2.2.2 <i>website</i> surabaya.go.id seharusnya dibuat lebih menarik.
Perasaan (afektif) (Y2.3)	Y2.3.1 mendapatkan pengalaman menarik saat menggunakan <i>website</i> surabaya.go.id.	

		Y2.3.2 merasa senang saat menggunakan <i>website</i> surabaya.go.id untuk mengakses layanan pemerintah.
Minat Perilaku Penggunaan (Y3)	Motivasi untuk tetap menggunakan sistem (Y3.1)	Y3.1.1 akan menggunakan kembali <i>website</i> surabaya.go.id untuk mengakses layanan pemerintah. Y3.1.2 bermaksud menggunakan kembali <i>website</i> surabaya.go.id untuk mengakses layanan pemerintah.
	Memotivasi ke pengguna lain (Y3.2)	Y3.2.1 menyarankan orang lain untuk menggunakan <i>website</i> surabaya.go.id dalam mengakses layanan pemerintah.
	Penambahan fitur pendukung (Y3.3)	Y3.3.1 mencoba berbagai layanan pemerintah di <i>website</i> surabaya.go.id.
Penggunaan Sebenarnya (Y4)	Volume penggunaan (Y4.1)	Y4.1.1 menghabiskan waktu sekurang-kurangnya 10 menit saat menggunakan <i>website</i> surabaya.go.id.
	Frekuensi penggunaan (Y4.2)	Y4.2.1 menggunakan <i>website</i> surabaya.go.id sekurang-kurangnya setiap 1 bulan sekali.
	Penggunaan Nyata (Y4.3)	Y4.3.1 selalu menggunakan <i>website</i> surabaya.go.id untuk mengakses layanan pemerintah.

Sumber: Diolah dari berbagai sumber, (2018)

### 3. Skala Pengukuran

Merujuk pada Gravetter dan Forzano (2012:89) skala pengukuran adalah sebuah set kategori yang digunakan untuk proses klasifikasi. Metode penyekalaan yang digunakan didalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk penelitian yang mengukur sikap (Bordens dan Abbot, 2011:266). Penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan empat pilihan pertanyaan yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju (Pelosi dan Sandifer, 2003:34). Penggunaan skala likert dengan empat pilihan bertujuan untuk memberikan fokus pada respon penerimaan dan penolakan masyarakat atas layanan *electronic government*.

Tabel 4. Skala Likert

No	Jawaban Responden	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	4
2	Setuju	S	3
3	Tidak Setuju	TS	2
4	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Pelosi dan Sandifer, 2003:34

## D. Populasi, Ukuran Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

### 1. Populasi

Kerlinger (2006: 188) menyebutkan bahwa populasi adalah semesta atau keseluruhan dari subyek penelitian yang diteliti. Populasi yang ditentukan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan *website* surabaya.go.id untuk mengakses layanan pemerintah Kota Surabaya. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlah pastinya karena masyarakat yang menggunakan *website* surabaya.go.id terus bertambah setiap waktu.

### 2. Ukuran Sampel

Sampel adalah sebuah bagian dari populasi (Pelosi dan Sandifer, 2003:13). Pengambilan sampel dilakukan untuk dapat menggambarkan sifat populasi yang diteliti. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow digunakan untuk jumlah populasi yang tidak diketahui (Lemeshow, *et al.*, 1990)

$$n = \frac{Z.P(1-p)}{d^2} = \frac{1,96.0,5(1-0,5)}{0,05^2} = 196$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat kepercayaan sebesar 95% = 1,96

P = Estimasi maksimal 0,5

d = Tingkat presisi sebesar 5% = 0,05

Berdasarkan proses penyebaran kuisioner, kurang lebih 450 kuisioner telah disebarkan melalui media dalam jaringan (daring) selama 2 bulan, respon yang didapatkan dalam penelitian ini berjumlah 101 responden. Jumlah tersebut dapat dilanjutkan untuk proses analisis karena menurut (Yamin, 2014) minimal sampel yang dapat digunakan untuk analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) minimal berjumlah 100 responden.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel adalah mengambil sesuatu dari populasi sebagai representasi semesta tersebut (Kerlinger, 2006: 189). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yang menggunakan metode *purposive sampling*. Merujuk pada Sugiyono (2017:125) *Nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan *purposive sampling* digunakan karena dalam penelitian ini sampel dipilih atas dasar pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017:127). Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Masyarakat yang pernah mengakses dan menggunakan *website electronic government* Kota Surabaya [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id).
- b. Pernah mengakses *website surabaya.go.id* minimal satu bulan terakhir.
- c. Berusia  $\geq 17$  tahun, karena masyarakat pada umur tersebut telah dianggap dewasa secara administrasi dengan memiliki KTP dan

diasumsikan lebih membutuhkan akses layanan publik daripada umur dibawahnya.

## **E. Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan oleh peneliti melalui usaha pengumpulan data yang berasal dari data primer dan data sekunder.

### **1. Data Primer**

Data primer menurut Siregar (2013:37) didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer dalam penelitian ini didapatkan melalui penyebaran kuisisioner secara online atau dalam jaringan dengan menggunakan media sosial whatapps, line, facebook, instragram, dan twitter.

### **2. Data Sekunder**

Definisi data sekunder menurut Sarwono (2006: 209) menjelaskan bahwa data sekunder berasal dari dokumentasi, jurnal penelitian, skripsi, artikel dan buku-buku materi yang berkaitan. Selain itu, menurut Siregar (2013: 37) data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolanya.

## F. Instrmen Penelitian

Instrument penelitian menurut Siregar (2013:75) adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, megolah, dan menganalisis data yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Instrument pengambilan data menggunakan kuisisioner online Google Form.
2. Instrument pengelolaan data menggunakan Google docs, Microsoft Excel, dan *SPSS 21 for Windows*.
3. Instrument analisis data menggunakan Smart PLS 3.0.

## G. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada responden yang pernah mengakses dan menggunakan *website* surabaya.go.id. Kuisisioner tersebut dibagikan kepada responden yang memenuhi kriteria. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisisioner secara online, kurang lebih 450 kuisisioner telah disebarkan dalam waktu 2 bulan. Kuisisioner yang didapatkan sejumlah 101 kuisisioner yang memenuhi kriteria untuk dapat dilakukan analisis tahap selanjutnya.

## H. Pengujian Instrumen

Pengujian instrument penting dilakukan untuk dapat menghasilkan data yang akurat sehingga bisa diolah menjadi informasi. Instrument pengambilan data harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dan konsisten. Instrument

penelitian harus lolos uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas instrument dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.0.

### **1. Uji Validitas**

Validitas menunjukkan kualitas suatu alat ukur mampu mengukur apa yang akan diukur (Siregar, 2013:75). Menurut penjelasan dari Idrus (2009:123) suatu instrument dapat dikatakan valid ketika instrument tersebut benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas instrument dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan *software SmartPLS 3.0* dengan melalui proses *Alogarithm PLS*. Validitas instrumen dapat diketahui dengan melihat nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Instrument penelitian dikatakan valid jika nilai  $AVE \geq 0,5$  (Chin, 1999; Putra, 2017).

### **2. Uji Reliabilitas**

Merujuk pada Siregar (2013: 87) reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Instrument penelitian dikatakan reliabel apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama hasil pengukuran tetap sama atau konsisten. Reliabilitas instrument penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penghitungan *Alogarithm PLS*. Instrument penelitian dikatakan reliabel ketika nilai *Composite Reliability (CR)* lebih dari 0,5 (Chin, 1999; Putra, 2017).



## **I. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan salah satu tahap pengujian yang bertujuan untuk menguji kualitas kelayakan data sehingga dapat digunakan untuk proses analisis selanjutnya. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

#### **a. Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data. Asumsi yang harus dipenuhi pada analisis multivariat salah satunya adalah data sampel harus berdistribusi normal (Bordens dan Abbot, 2011:471). Normalitas distribusi sampel dapat dilihat dari persebaran data pada grafik P-P Plot. Data dikatakan berdistribusi normal ketika titik-titik tersebar mengikuti jalur garis diagonal.

#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas mempunyai hubungan dengan normalitas data dan asumsi “variabilitas nilai dalam suatu variabel adalah sama dengan nilai pada variabel lain” (Tabanick dan Fidel, 2001: 79) dalam (Bordens dan Abbot, 2011: 471). Artinya, variabilitas dalam data harus homoskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat scatterplot pada output SPSS. Data dapat dikatakan lolos uji heteroskedastisitas jika grafik scatterplot menunjukkan pola elips (Bordens dan Abbot, 2011: 471).

### c. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui korelasi antar variabel yang diuji. Multikolinearitas terjadi ketika variabel-variabel dalam analisis mempunyai korelasi (Bordens dan Abbot, 2011:472). Makna berkorelasi dalam hal ini adalah ketika beberapa variabel mengukur hal yang sama (Bordens dan Abbot, 2011: 472). Oleh karena itu, uji multikolinearitas dilakukan dalam penelitian ini. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *VIF*. Model dinyatakan lolos uji multikolinearitas ketika nilai *VIF* kurang dari 10.

### d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji hubungan error pada periode  $t$  dengan periode  $t-1$  (sebelumnya) (Ghozali, 2012:110). Artinya, error dalam model regresi pada periode  $t$  tidak seharusnya memiliki hubungan dengan periode  $t-1$ . Uji autokorelasi dalam penelitian ini dilakukan dengan metode membandingkan nilai hitung Durbin-Watson dengan batas atas Durbin-Watson ( $DU$ ) dan batas bawah Durbin-Watson ( $DL$ ). Model regresi dinyatakan tidak memiliki autokorelasi positif ketika nilai  $D > DU$  dan dinyatakan tidak memiliki autokorelasi negatif ketika nilai  $(4-D) > DU$ .

## 2. Analisis Statistik Deskriptif

Lind *et al.* (2006) yang dikutip oleh Zulganef (2013:189) menjelaskan bahwa statistik deskriptif digunakan sebagai metode-metode untuk mengorganisasikan, mengikhtisarkan, dan menyajikan data melalui cara yang

informatif. Statistik deskriptif memungkinkan peneliti membuat pernyataan-pernyataan yang tepat mengenai data (Cozby, 2009:372). Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk membuat gambaran umum dari data yang sebelumnya masih acak dan tidak terorganisir. Gambaran umum yang telah dibuat kemudian digunakan sebagai acuan untuk melihat karakteristik data yang diperoleh. Keseluruhan data yang terkumpul kemudian diolah kedalam bentuk grafik. Grafik yang telah dibuat digunakan sebagai dasar untuk mendeskripsikan variabel yang terdiri dari Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1), Persepsi Kemanfaatan (Y1), Sikap Penggunaan (Y2), Minat Perilaku Penggunaan (Y3), Penggunaan Sebenarnya (Y3).

### 3. Analisis *Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS)*

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling - Partial Least Square (SEM-PLS)*. Analisis SEM-PLS merupakan teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dengan variabel independen berganda (Abdillah dan Jogiyanto, 2015:161). SEM-PLS merupakan alat analisis alternatif dari SEM. SEM-PLS dianggap lebih andal dibandingkan dengan LISREL, AMOS, dan OLS, menurut Abdillah dan Jogiyanto (2015:161) berikut ini adalah keunggulan dari analisis SEM-PLS:

- a. Tidak mendasarkan pada berbagai asumsi,
- b. Dapat digunakan untuk memprediksi model dengan landasan teori yang lemah, seperti teori-teori yang berhubungan dengan perilaku.
- c. Dapat digunakan untuk data yang mengalami masalah asumsi klasik,
- d. Dapat digunakan untuk sampel dengan ukuran kecil,
- e. Dapat digunakan untuk konstruk formatif dan reflektif.

Analisis SEM-PLS dalam penelitian ini dilakukan dengan melalui empat tahapan. Tahap pertama adalah uji kualitas model atau *Goodness of Fit* (GoF), kedua adalah estimasi model pengukuran (*Measurement model*), ketiga adalah estimasi model struktural (*Structural model*), dan terakhir adalah uji hipotesis. Berikut ini adalah penjelasan dari tahapan analisis SEM-PLS:

a. Uji Kualitas Model atau *Goodness of Fit Model* (GoF)

Uji kualitas model atau uji *Goodness of fit* (GoF) bertujuan untuk menguji tingkat kebaikan model dalam menggambarkan kesimpulan yang akurat (Putra, 2017). Menurut Tenenhaus (2004) kriteria *Goodness of Fit* (GoF) model dibagi menjadi tiga antara lain kecil, menengah, dan besar. Pertama kecil ( $GoF \leq 0,10$  yang berarti keseluruhan model lemah), kedua menengah ( $GoF \leq 0,25 \geq 0,36$  yang berarti model dapat diterima tetapi tidak kuat), dan ketiga besar ( $GoF \leq 0,38$  yang berarti model kuat dan komprehensif). Merujuk Tenenhaus (2004) penentuan GoF model dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$GoF = \sqrt{(AVE \times R^2)}$$

b. Estimasi Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Estimasi model pengukuran bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk (Abdillah dan Jogiyanto, 2015:194). Estimasi model pengukuran dilakukan dengan menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Hasil CFA dari model pengukuran dapat dilihat dari nilai *factor loading*, *T-statistic* dan *P-value* antara variabel indikator dengan variabel laten yang diukur. Ketiga metode tersebut dapat menunjukkan

muatan nilai, pengaruh, dan signifikansi variabel indikator terhadap variabel laten. Menurut Abdillah dan Jogiyanto (2014: 195-196) ketentuan yang digunakan adalah konstruk dari model pengukuran dinyatakan valid dan reliabel jika *factor loading*  $\geq 5\%$ , *T-statistic*  $\geq 1,96$ , dan *P-value*  $< 0,05$ .

c. Estimasi Model Struktural (*Structural Model*)

Estimasi model struktural dalam PLS dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk hubungan variabel laten yang digunakan dalam penelitian. Estimasi model struktural dilakukan dengan metode AVE dan CR. Menurut Chin (1999) yang juga digunakan oleh Putra (2017), *cut-off value* yang digunakan dalam AVE dan CR adalah 0,5. Artinya konstruk hubungan variabel laten dapat dinyatakan valid dan reliabel ketika nilai AVE dan CR tiap konstruk lebih dari 0,5.

d. Persamaan Struktural Model Penelitian

Hubungan variabel indikator dengan variabel laten dalam model pengukuran penelitian ini bersifat reflektif. Artinya variabel indikator bersifat merefleksikan variabel laten. Variabel indikator bersifat reflektif karena unit analisis dalam penelitian ini adalah perilaku manusia. Mengacu pada Giddens (2010) alur kajian tentang perilaku dimulai dari motivasi tindakan, rasionalisasi dan pengawasan reflektif terhadap aksi kemudian tindakan atau aksi. Dengan penjelasan lain, logika yang digunakan adalah dimulai dari hal yang bersifat laten (seperti persepsi) kemudian diwujudkan pada hal yang bersifat *observable* (seperti tindakan). Oleh karena itu, tindakan manusia dapat mencerminkan perilaku yang dimiliki. Berikut ini

adalah model persamaan untuk model pengukuran dan model struktural yang digunakan dalam penelitian.

e. Pengujian Hipotesis

Setelah estimasi model struktural dilakukan, langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji hubungan antar konstruk secara parsial. Oleh karena itu metode yang digunakan adalah dengan melihat nilai koefisien *loading*, nilai *T-statistic*, dan *P-value* antar konstruk latent. Nilai koefisien *loading* bertujuan untuk melihat nilai muatan hubungan antar konstruk. Nilai *T-statistic* digunakan untuk melihat pengaruh dan *P-value* digunakan untuk melihat signifikansi hubungan antar konstruk. *Rule of thumbs* yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada (Abdillah dan Jogiyanto, 2014; Putra, 2017) dimana nilai *T-statistic*  $\geq 1,96$  untuk hubungan dinyatakan memiliki pengaruh, dan nilai *P-value*  $< 0,05$  untuk hubungan dapat dinyatakan signifikan.

f. Persamaan Struktural untuk Model Pengukuran (*Measurement Model*)

(a) Variabel latent eksogen

$$X1.1.1 = \lambda_{x1}X1 + \delta1$$

$$X1.2.1 = \lambda_{x2}X1 + \delta2$$

$$X1.3.1 = \lambda_{x3}X1 + \delta3$$

$$X1.3.2 = \lambda_{x4}X1 + \delta4$$

$$X1.3.3 = \lambda_{x5}X1 + \delta5$$

$$X1.4.1 = \lambda_{x6}X1 + \delta6$$

$$X1.5.1 = \lambda_{x7}X1 + \delta7$$

(b) Variabel latent endogen

$$Y1.1.1 = \lambda_{y1}Y1 + \epsilon1$$

$$Y1.1.2 = \lambda_{y2}Y1 + \epsilon2$$

$$Y1.2.1 = \lambda_{y3}Y1 + \epsilon3$$

$$Y1.3.1 = \lambda_{y4}Y1 + \epsilon4$$

$$Y1.4.1 = \lambda_{y5}Y1 + \epsilon5$$

$$Y1.5.1 = \lambda_{y6}Y1 + \epsilon6$$

$$Y2.1.1 = \lambda_{y7}Y1 + \epsilon7$$

$$Y2.2.1 = \lambda_{y8}Y2 + \epsilon8$$

$$Y2.2.2 = \lambda_{y9}Y2 + \epsilon9$$

$$Y_{2.3.1} = \lambda_{y10} Y_3 + \varepsilon_{10}$$

$$Y_{2.3.2} = \lambda_{y11} Y_3 + \varepsilon_{11}$$

$$Y_{3.1.1} = \lambda_{y12} Y_3 + \varepsilon_{12}$$

$$Y_{3.1.2} = \lambda_{y13} \eta Y_3 + \varepsilon_{13}$$

$$Y_{3.2.1} = \lambda_{y14} Y_3 + \varepsilon_{14}$$

$$Y_{3.3.1} = \lambda_{y15} Y_3 + \varepsilon_{15}$$

$$Y_{4.1.1} = \lambda_{y16} Y_4 + \varepsilon_{16}$$

$$Y_{4.2.1} = \lambda_{y17} Y_4 + \varepsilon_{17}$$

$$Y_{4.3.1} = \lambda_{y18} Y_4 + \varepsilon_{18}$$





J. Persamaan Struktural untuk Model Struktural (*Structural Model*)

$$Y1 = \gamma + \gamma_1 X1 + \zeta_1$$

$$Y2 = \beta + \beta_1 Y1 + \gamma_2 X1 + \zeta_2$$

$$Y3 = \beta + \beta_2 Y1 + \beta_3 Y2 + \zeta_3$$

$$Y4 = \beta + \beta_4 Y3 + \zeta_4$$

Keterangan :

$\xi$  = Ksi, variabel latent eksogen

$\eta$  = Eta, variabel latent endogen

$\lambda_x$  = Lamda (kecil), loading faktor variabel laten eksogen

$\lambda_y$  = Lamda (kecil), loading faktor variabel laten endogen

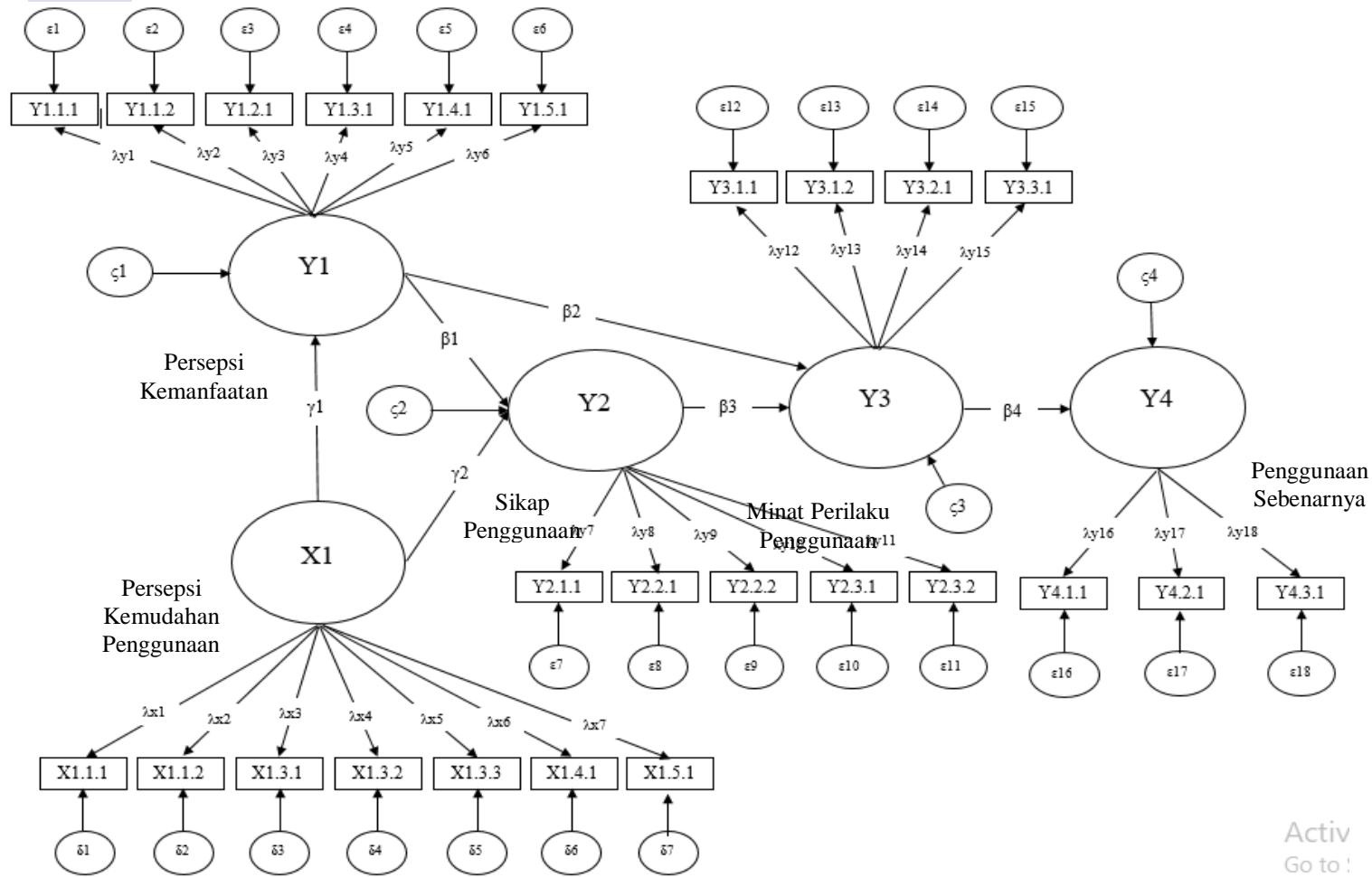
$\beta$  = Beta (kecil), koefisien pengaruh variabel endogen terhadap variabel endogen

$\gamma$  = Gamma (kecil), koefisien pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen

$\zeta$  = Zeta (kecil), error model

$\delta$  = Delta (kecil), error pengukuran pada variabel manifest untuk variabel latent eksogen

$\varepsilon$  = Epsilon (kecil), error pengukuran pada variabel manifest untuk variabel latent endogen



Activ  
Go to !

Gambar 9. Path Diagram Penelitian

Sumber: Olahan Peneliti, 2018

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum

##### 1. Gambaran Umum Model Layanan *Electronic Government Website* Resmi Pemerintah Kota Surabaya

*Electronic government* di Kota Surabaya telah dirintis oleh Pemerintah Kota Surabaya sejak tahun 2002. Impelementasi *electronic government* di Kota Surabaya dibagi menjadi 12 kelompok. 12 Kelompok tersebut antara lain adalah sistem pengelolaan keuangan daerah, E-SDM, *E-Monitoring*, *E-Education*, *E-Office*, Sistem Siaga Bencana 112, Pajak Online, *E-Permit*, *E-Health*, Simprolomas, E-Dishub dan Media Center (Pemerintah Kota Surabaya, 2017).

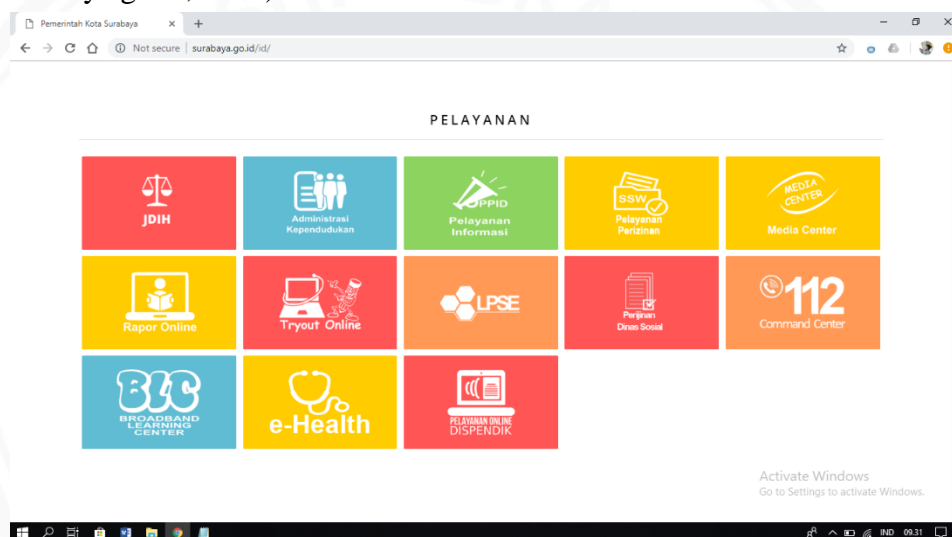
*Eelectronic government* Kota Surabaya secara umum dapat diakses di website resmi pemerintah Kota Surabaya. Alamat website resmi Pemerintah Kota Surabaya adalah [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id). Website resmi Pemerintah Kota Surabaya menyajikan layanan informasi dan layanan transaksi kepada masyarakat. Gambar 10. adalah tampilan awal dari website Pemerinta Kota Surabaya.



**Gambar 10.**Tampilan awal Website Pemerintah Kota Surabaya

Sumber: [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id), 2018

Tampilan awal website [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id) memuat beberapa pilihan layanan yang bisa digunakan oleh masyarakat. Beberapa pilihan layanan tersebut antara lain layanan informasi surabaya terkini, layanan publik, keamanan, pemerintahan, ekonomi bisnis, layanan informasi pariwisata mlaku-mlaku nang Suroboyo, layanan informasi tentang Surabaya, surabaya smart city, dan layanan informasi tentang sosial budaya ([surabaya.go.id](http://surabaya.go.id), 2018). Gambar 11. adalah tampilan pilihan layanan di *website* [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id). ([surabaya.go.id](http://surabaya.go.id), 2018).



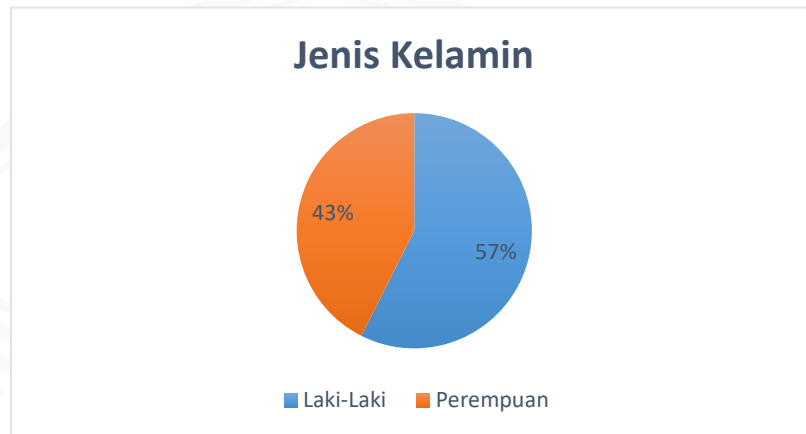
**Gambar 11. Tampilan Pilihan Pelayanan di Website [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id)**  
Sumber: [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id), 2018

*Website* [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id) menyediakan dua layanan utama yaitu layanan informasi dan layanan publik. Penelitian ini berfokus pada layanan publik yang ada pada *website* [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id). Pelayanan publik pada *website* [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id) antara lain adalah JDIH, Administrasi Kependudukan, PPID Pelayanan Informasi, Pelayanan Perizinan Surabaya *Single Windows*, *Media Center*, Rapor Online, Tryout Online, LPSE, Perizinan Dinas Sosial, *112 Command Center*, *Boardband Learning Center*, e-Health, Pelayanan Online Dispendik.

## 2. Gambaran Umum Responden Penelitian

Responden yang didapatkan dalam penelitian ini berjumlah 101 orang. Berdasarkan data yang didapatkan dibawah ini adalah pemaparan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan penghasilan.

### a. Distribusi Jenis Kelamin Responden

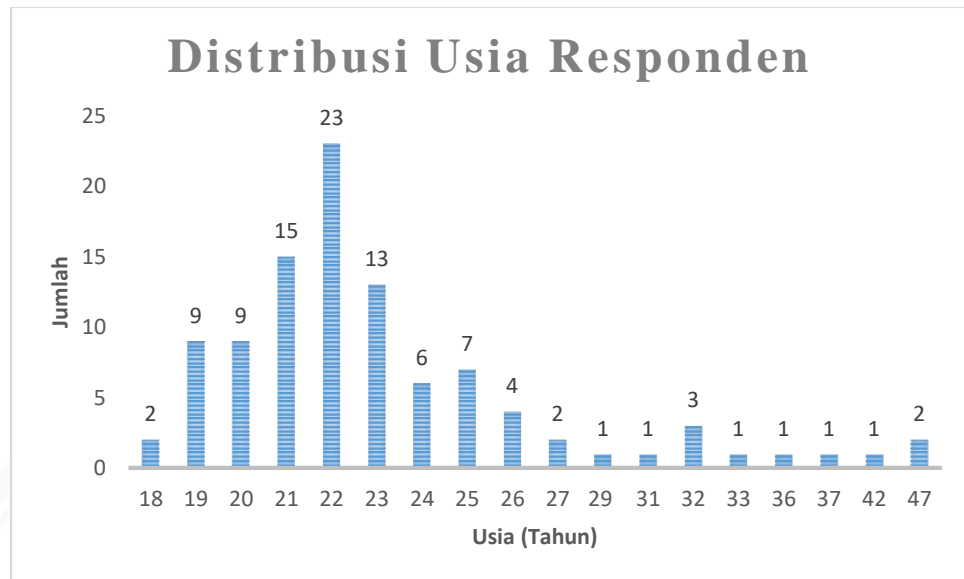


**Gambar 12. Distribusi Jenis Kelamin Responden**

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan data yang dipaparkan pada Gambar 12. diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 57% dan Perempuan sebesar 43%. Data distribusi jenis kelamin responden jika dikonversi dalam bentuk angka adalah 58 orang berjenis kelami laki-laki dan 43 orang berjenis kelamin perempuan. Jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari responden yang berjenis kelamin perempuan.

## b. Distribusi Usia Responden

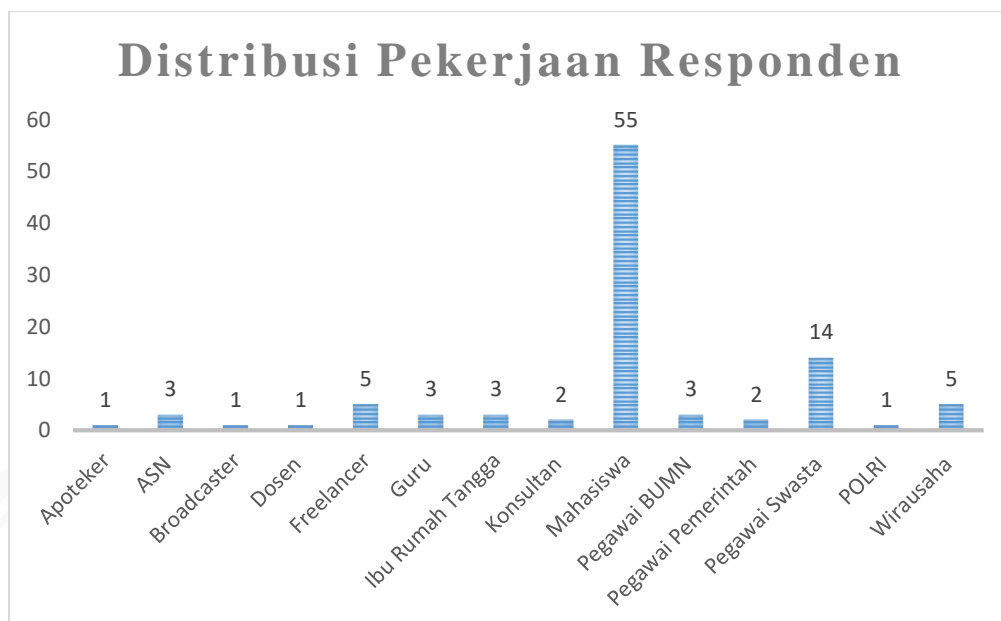


**Gambar 13. Distribusi Usia Responden**

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan data yang diaparkan pada Gambar 13. dapat diketahui bahawa sebagian besar responden berusia 21-25 tahun. Pemaparan distribusi usia responden secara rinci yaitu usia 18 tahun sejumlah 2 orang, usia 19 dan 20 tahun sejumlah masing-masing 9, usia 21 tahun sejumlah 15 tahun, usia 22 tahun sejumlah 23 orang, usia 23 tahun sejumlah 13 orang, usia 24 tahun sejumlah 6 orang, usia 25 tahun sejumlah 7 orang, usia 26 tahun sejumlah 4 orang, usia 32 tahun sejumlah 3 orang, usia 27 dan 47 tahun masing-masing sejumlah 2 orang, dan usia 29, 31, 33, 36, 37, dan 42 tahun masing-masing sejumlah 1 orang. Responden dengan usia 22 tahun adalah yang terbanyak dalam penelitian ini.

### c. Distribusi Pekerjaan Responden



**Gambar 14. Distribusi Pekerjaan Responden**

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan data yang dipaparkan pada Gambar 14. dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa. Responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa sejumlah 55 orang. Selanjutnya responden dengan jumlah terbanyak kedua adalah pegawai swasta sejumlah 14 orang. Wirausaha dan *freelancer* memiliki jumlah yang sama yaitu 5 orang. Responden yang bekerja sebagai ASN, guru, ibu rumah tangga, dan pegawai BUMN masing-masing sejumlah 3 orang. Responden yang bekerja sebagai konsultan dan pegawai pemerintah non-ASN sejumlah 2 orang. Sedangkan responden dengan pekerjaan sebagai apoteker, broadcaster, dosen, dan anggota POLRI masing-masing sejumlah 1 orang.

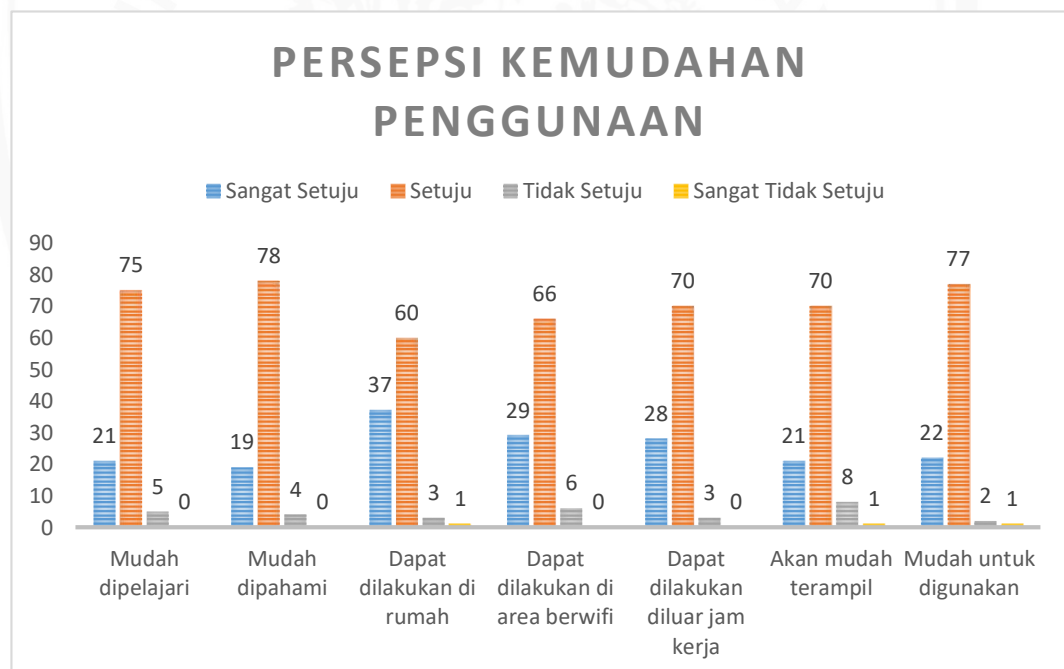


## B. Penyajian Data

Subbab penyajian data ini berisi pemaparan tentang distribusi jawaban responden atas pernyataan yang telah diajukan dalam kuisisioner penelitian. Pemaparan jawaban responden dikelompokkan berdasarkan variabel dan indikator didalam penelitian ini.

### 1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)

Variabel laten Persepsi Kemudahan Penggunaan terdiri dari 7 (tujuh) variabel manifest (indikator). Berikut adalah pemaparan hasil jawaban responden berdasarkan variabel manifest atau indikator penelitian:



**Gambar 15. Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan**

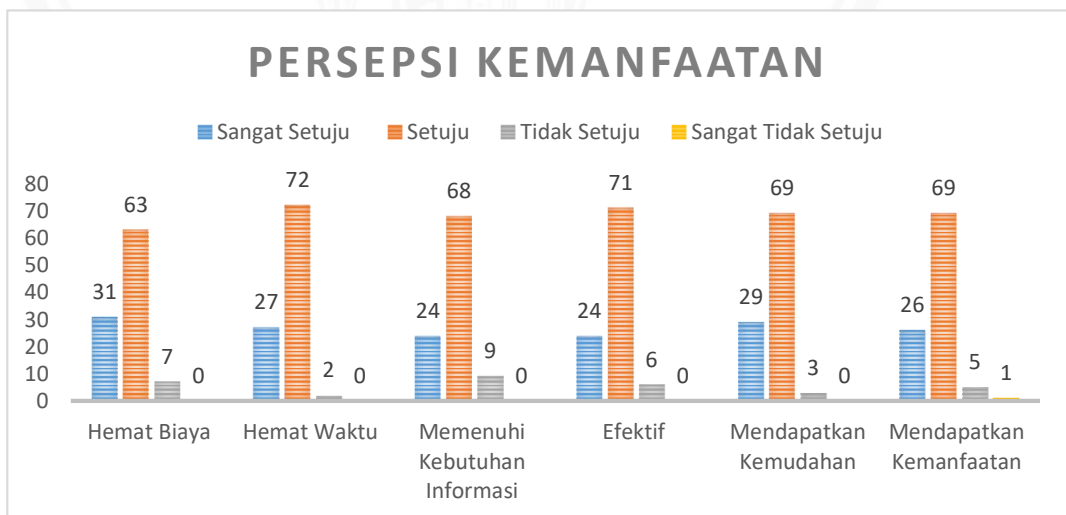
Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan data yang dipaparkan pada Gambar 15 dapat dijelaskan bahwa variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan terdiri dari 7 item pernyataan yang selanjutnya menjadi indikator dalam penelitian ini.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab “setuju”, setelah itu responden menjawab “sangat setuju”, kemudian “tidak setuju”, dan terakhir “sangat tidak setuju”. Berdasarkan perhitungan *grand mean* respon masyarakat didapatkan bahwa nilai *grand mean* dari jawaban responden adalah 3,20 dengan nilai median 3 dan modus 3. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa, masyarakat memberikan respon positif atas variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa masyarakat merasakan kemudahan dalam menggunakan model layanan *electronic government website* resmi Pemerintah Kota Surabaya.

## 2. Persepsi Kemanfaatan

Variabel laten persepsi kemanfaatan terdiri dari 6 (enam) variabel manifest yang menjadi indikator atas variabel laten. Gambar 16. adalah paparan hasil jawaban responden berdasarkan variabel manifest atau indikator penelitian.



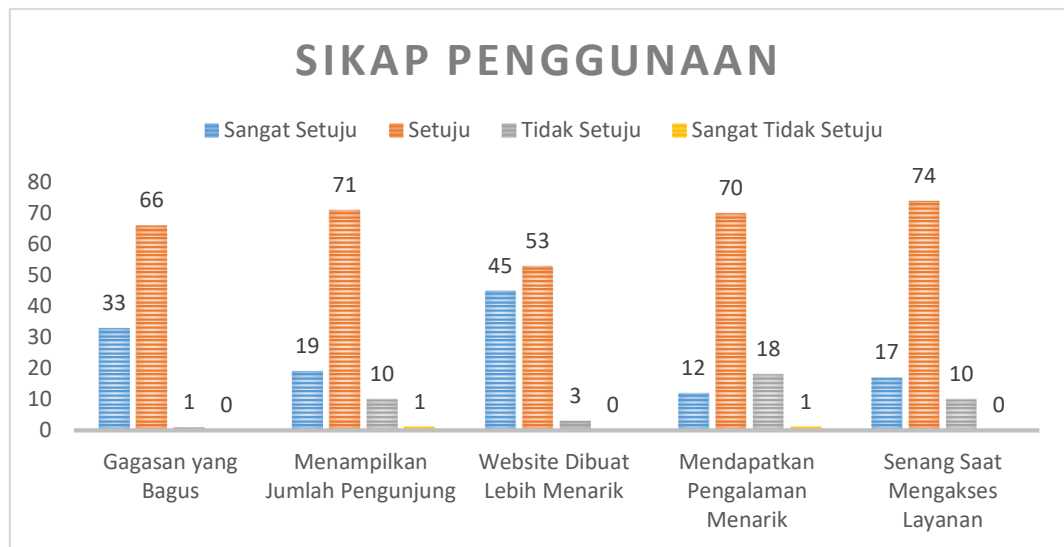
**Gambar 16. Variabel Persepsi Kemanfaatan**

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan data pada Gambar 16. dipaparkan bahwa variabel Persepsi Kemanfaatan terdiri 6 item pernyataan yang selanjutnya menjadi indikator dalam penelitian ini. Indikator yang merepresentasikan variabel Persepsi Kemanfaatan antara lain hemat biaya, hemat waktu, memenuhi kebutuhan informasi, efektif, mendapatkan kemudahan dalam mengakses layanan publik dan mendapatkan kemanfaatan. Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab “setuju”, setelah itu responden menjawab “sangat setuju”, kemudian “tidak setuju”, dan terakhir “sangat tidak setuju”. Berdasarkan perhitungan *grand mean* respon masyarakat didapatkan bahwa nilai *grand mean* dari jawaban responden pada variabel Persepsi Kemanfaatan adalah 3,21 dengan median 3,00 dan modus 3. Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju untuk tiap indikator. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa, masyarakat memberikan respon bersifat positif pada variabel Persepsi Kemanfaatan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasakan Kemanfaatan pada model layanan *electronic government* website resmi Pemerintah Kota Surabaya.

### 3. Sikap Penggunaan

Variabel laten sikap penggunaan terdiri dari 5 (lima) variabel manifest yang menjadi indikator atas variabel laten. Gambar 17. adalah paparan hasil jawaban responden berdasarkan variabel manifest atau indikator penelitian.



**Gambar 17. Variabel Sikap Penggunaan**

Sumber: Data diolah, 2018

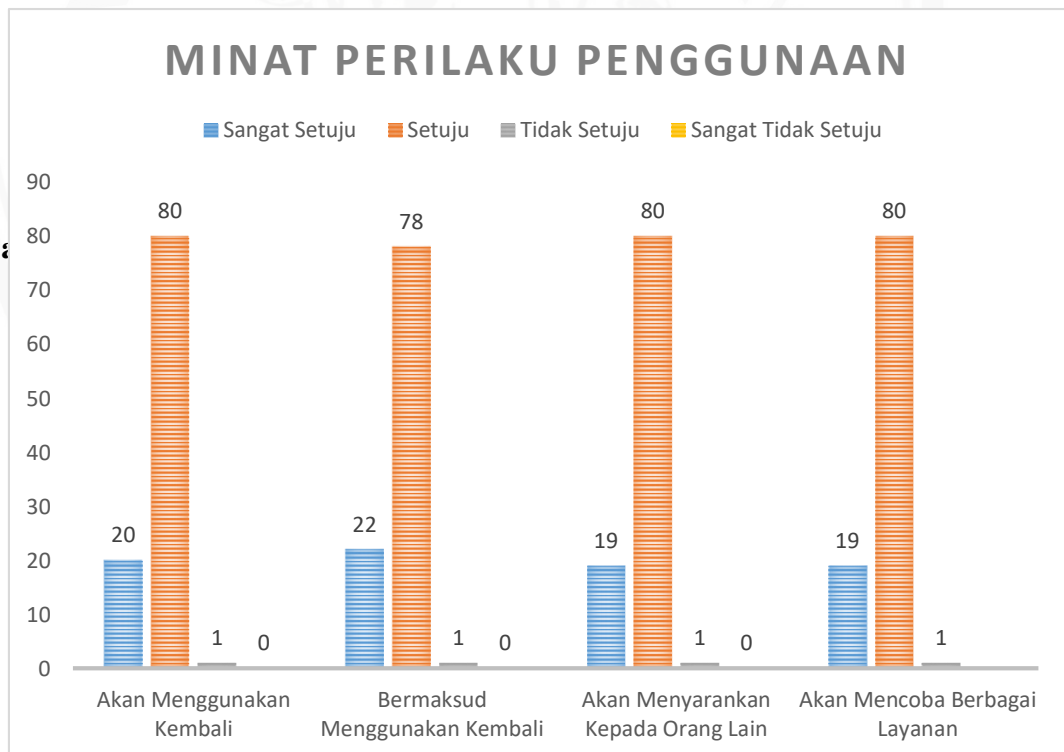
Berdasarkan data pada Gambar 17. dipaparkan bahwa variabel Sikap Penggunaan terdiri 5 item pernyataan yang selanjutnya menjadi indikator dalam penelitian ini. Indikator yang merepresentasikan variabel Sikap Penggunaan antara lain gagasan yang bagus, seharusnya menampilkan jumlah pengunjung, seharusnya website dibuat lebih menarik, mendapatkan pengalaman menarik, dan senang saat mengakses model layanan *electronic government*.

Berdasarkan data pada Gambar 17, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab “setuju”, setelah itu responden menjawab “sangat setuju”, kemudian “tidak setuju”, dan terakhir “sangat tidak setuju”. Berdasarkan perhitungan *grand mean* dari respon masyarakat didapatkan bahwa nilai *grand mean* dari jawaban responden pada variabel Sikap Penggunaan adalah 3,16 dengan median 3,00 dan modus 3. Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju untuk tiap indikator.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa, masyarakat memberikan respon bersifat positif pada variabel Sikap Penggunaan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Sikap Penggunaan masyarakat adalah menerima penggunaan model layanan *electronic government* website resmi Pemerintah Kota Surabaya.

#### d. Minat Perilaku Penggunaan

Variabel laten Minat Perilaku Penggunaan terdiri dari 4 (empat) variabel manifest yang menjadi indikator atas variabel laten. Gambar 18. adalah paparan hasil jawaban responden berdasarkan variabel manifest atau indikator penelitian.



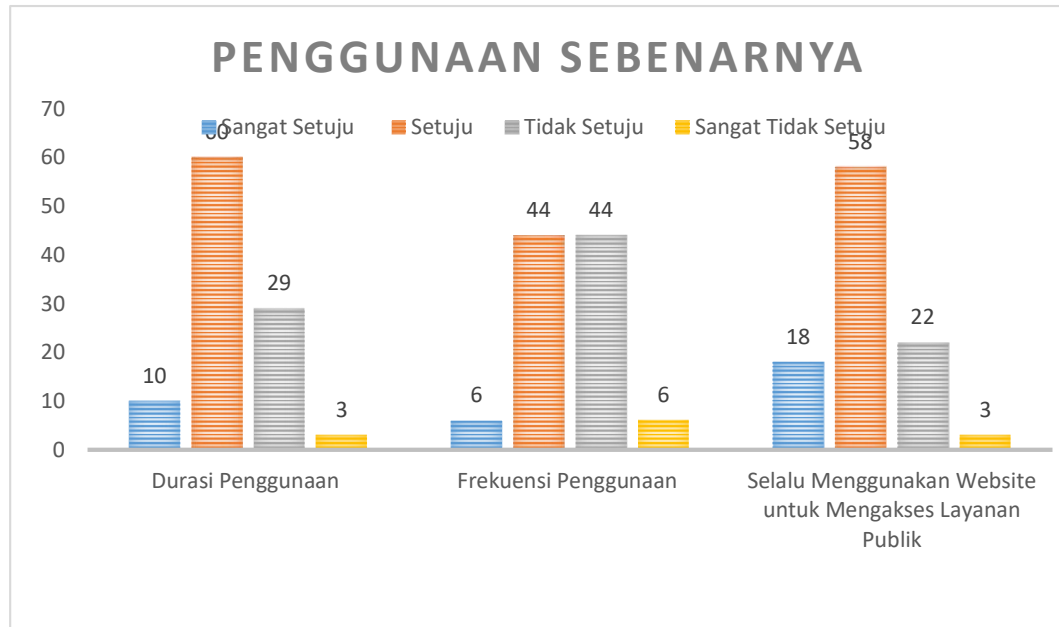
**Gambar 18. Variabel Minat Perilaku Penggunaan**

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan data pada Gambar 18. dipaparkan bahwa variabel Minat Perilaku Penggunaan terdiri 4 item pernyataan yang selanjutnya menjadi indikator dalam penelitian ini. Indikator yang merepresentasikan variabel Minat Perilaku Penggunaan antara lain Akan Menggunakan Kembali, Bermaksud Menggunakan Kembali, Akan menyarakanan kepada orang lain, akan mencoba berbagai layanan. Data pada Gambar 18 menjelaskan bahwa sebagian besar responden menjawab “setuju”, setelah itu responden menjawab “sangat setuju”, kemudian “tidak setuju”, dan terakhir “sangat tidak setuju”. Berdasarkan perhitungan *grand mean* dari respon masyarakat didapatkan bahwa nilai *grand mean* dari jawaban responden pada variabel Minat Perilaku Penggunaan adalah 3,17 dengan median 3,00 dan modus 3. Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju untuk tiap indikator. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa, masyarakat memberikan respon bersifat positif pada variabel Minat Perilaku Penggunaan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa masyarakat memiliki minat untuk menggunakan model layanan *electronic government* website resmi Pemerintah Kota Surabaya.

**e. Penggunaan Sebenarnya**

Variabel laten Penggunaan Sebenarnya terdiri dari 3 (tiga) variabel manifest yang menjadi indikator atas variabel laten. Gambar 19. adalah paparan hasil jawaban responden berdasarkan variabel manifest atau indikator penelitian.



**Gambar 19. Variabel Penggunaan Sebenarnya**

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan data pada Gambar 19. dipaparkan bahwa variabel Penggunaan Sebenarnya terdiri 3 item pernyataan yang selanjutnya menjadi indikator dalam penelitian ini. Indikator yang merepresentasikan variabel Penggunaan Sebenarnya antara lain Durasi Penggunaan, Frekuensi Penggunaan, dan Selalu menggunakan website untuk mengakses layanan publik. Berdasarkan data pada Gambar 19, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab “setuju”, setelah itu responden menjawab “sangat setuju”, kemudian “tidak setuju”, dan terakhir “sangat tidak setuju”. Berdasarkan perhitungan *grand mean* dari respon masyarakat didapatkan bahwa nilai *grand mean* dari jawaban responden pada variabel Penggunaan Sebenarnya adalah 2,71 dengan median 3,00 dan modus 3. Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju untuk Variabel Penggunaan Sebenarnya. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa, masyarakat memberikan respon bersifat positif pada variabel Penggunaan



Sebenarnya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa masyarakat benar-benar menggunakan model layanan *electronic government* website resmi Pemerintah Kota Surabaya.

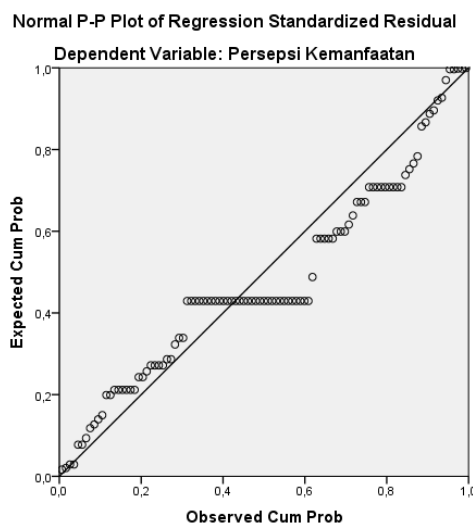
## C. Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

Subbab ini memaparkan hasil uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji autokorelasi. Uji asumsi klasik dilakukan pada tiap model yang diajukan dalam penelitian. Berikut ini adalah hasil uji asumsi klasik yang telah dilakukan:

#### a. Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kemanfaatan

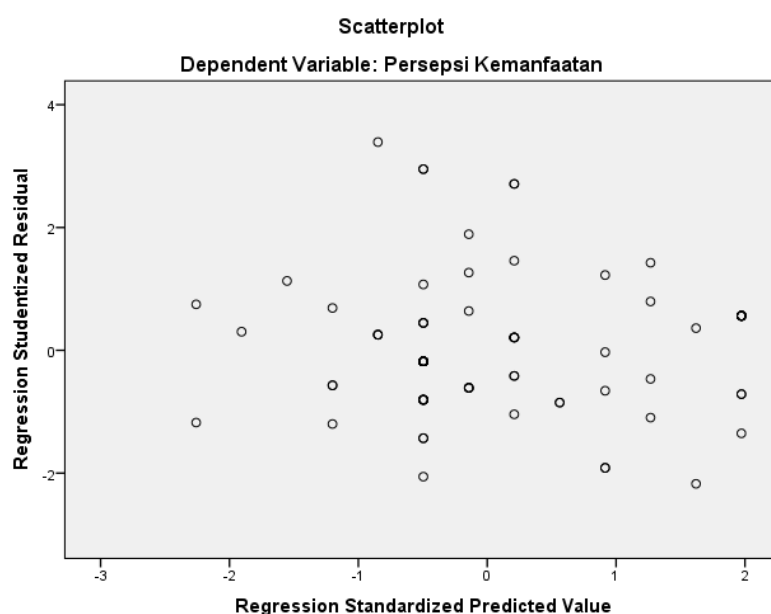
##### 1) Uji Normalitas



**Gambar 20. P-P Plot Uji Normalitas Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kemanfaatan**  
Sumber: Hasil olahan SPSS 21, 2018

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada gambar 20. dapat disimpulkan bahwa persebaran data pada model regresi Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kemanfaatan berdistribusi normal. Kesimpulan tersebut diambil karena peredaran titik-titik pada grafik P-P Plot merapat dengan garis diagonal.

## 2) Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 21. Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kemanfaatan**

Sumber: Hasil olahan SPSS 21, 2018

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada gambar 21 menjelaskan bahwa titik-titik pada scatterplot tersebar diatas dan dibawah titik 0 dan cenderung membentuk pola elips. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada model regresi pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kemanfaatan tidak mengalami gejala heterosekdastisitas.

### 3) Uji Multikolinieritas

**Tabel 5. *Collinearity statistics* Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kemanfaatan**

Variabel	<i>Collinearity statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Persepsi Kemudahan Penggunaan	1,000	1,000

Sumber: Hasil olahan SPSS 21, 2018

Berdasarkan hasil regresi pada model pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kemanfaatan didapatkan nilai *colliniarity statistic: VIF* sebesar 1,000 dan nilai *colliniarity statistic: Tolerance* sebesar 1,000. Model regresi dikatakan tidak memiliki gejala multikoleniaritas jika memiliki nilai *colliniarity statistics: VIF* dibawah 10 dan nilai *colliniarity statistics: Tolerance* diatas 0,01. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa model regresi pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kemanfaatan lolos uji multikolinieritas.

### 4) Uji Autokorelasi

**Tabel 6. Durbin-Watson Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kemanfaatan**

Model	Durbin-Watson Hitung (D)	Durbin-Watson Lower (DL)	Durbin-Watson Upper (DU)
X1 → Y1	1,844	1,441	1,647

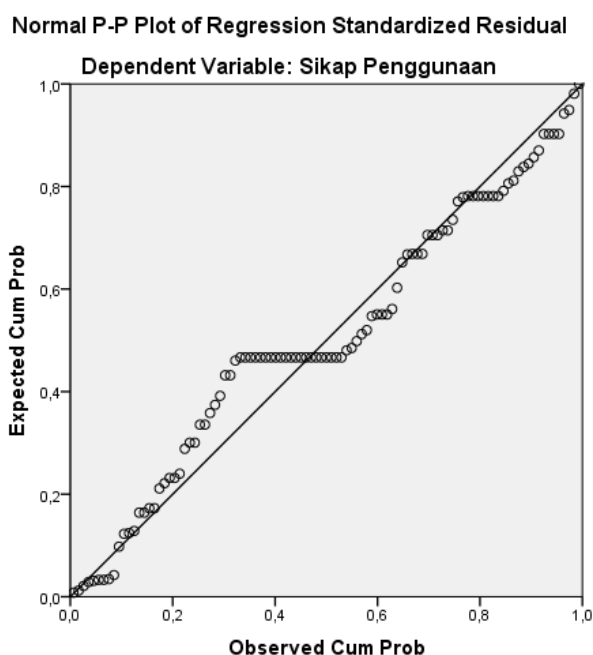
Sumber: Hasil olahan SPSS 21, 2018

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada tabel 6. diapat dijelaskan bahwa nilai Durbin-Watson hitung (D) sebesar 1,844. Rumus yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi pada

model adalah  $DU < D < 4-DU$ . Sehingga didapatkan hasilnya  $1,647 < 1,844 < 2,353$ . Hasil tersebut sesuai sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kemanfaatan tidak memiliki gejala autokorelasi.

**b. Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan terhadap Sikap Penggunaan**

**1) Uji Normalitas**



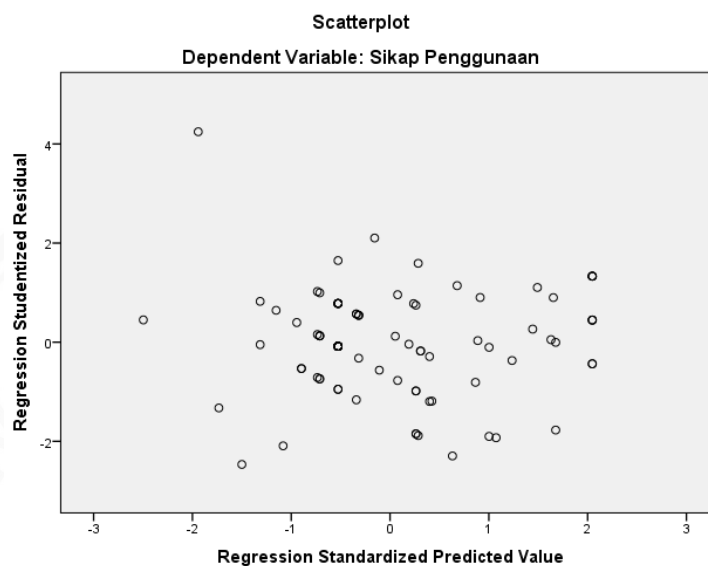
**Gambar 22. Grafik P-P Plot Uji Normalitas Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan terhadap Sikap Penggunaan**

Sumber: Hasil olahan SPSS 21, 2018

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada gambar 22. dapat dijelaskan bahwa titik-titik beredar disekitar garis diagonal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persebaran data pada model regresi

pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan terhadap Sikap Penggunaan berdistribusi normal.

## 2) Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 23. Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan terhadap Sikap Penggunaan**

Sumber : Hasil Olahan SPSS 21, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi yang ditampilkan pada gambar 23. dapat dijelaskan bahwa titik-titik pada grafik scatterplot tersebar diatas dan dibawah titi 0 dan cenderung membentuk elips. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data pada model regresi pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan terhadap Sikap Penggunaan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

### 3) Uji Multikolinieritas

**Tabel 7. *Collinearity statistics* Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan terhadap Sikap Penggunaan**

Variabel	<i>Collinearity statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,400	2,500
Persepsi Kemanfaatan	0,400	2,500

Sumber: Hasil olahan SPSS 21, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi pada model pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan terhadap Sikap Penggunaan ditampilkan pada Tabel 7. Berdasarkan hasil tersebut didapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan  $> 0,01$  dan nilai VIF kedua variabel  $< 10$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan tidak mengalami gejala multikolinieritas.

### 4) Uji Autokorelasi

**Tabel 8. Durbin-Watson Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan terhadap Sikap Penggunaan**

Model	Durbin-Watson Hitung (D)	Durbin-Watson Lower (DL)	Durbin-Watson Upper (DU)
X1 dan Y1 → Y2	2,136	1,441	1,647

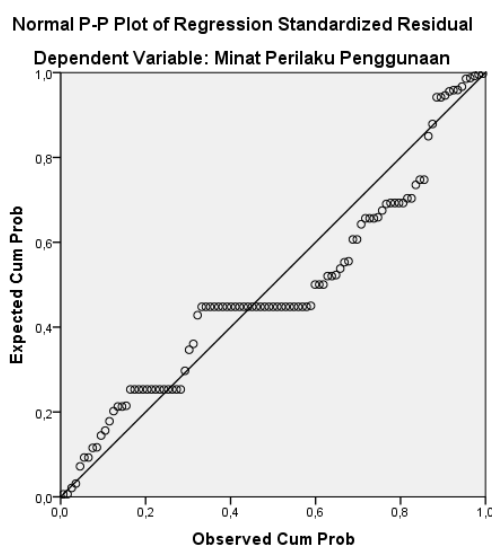
Sumber: Hasil olahan SPSS 21, 2018.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada model pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan terhadap Sikap Penggunaan didapatkan nilai Durbin-Watson hitung (D) sebesar 2,136.

Rumus yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala autokorelasi adalah  $DU < D < 4-DU$ . Berdasarkan rumus tersebut didapatkan bahwa  $1,647 < 2,136 < 2,353$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala autokorelasi pada model tersebut.

**c. Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan**

**1) Uji Normalitas**



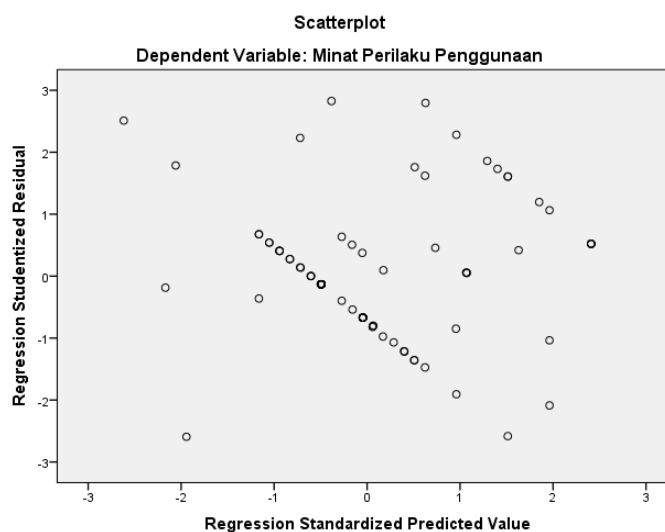
**Gambar 24. Grafik P-P Plot Uji Normalitas Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan.**

Sumber: Hasil olahan SPSS 21, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi yang ditampilkan pada gambar 24 dapat dijelaskan bahwa titik-titik beredar pada sekitar garis diagonal. Hal tersebut menunjukkan bahwa persebaran data pada model regresi berdistribusi normal. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data pada model regresi pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan lolos uji normalitas.



## 2) Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 25. Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan.**

Sumber: Hasil olahan SPSS 21, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi yang ditampilkan pada gambar 25 dapat dijelaskan bahwa titik-titik tersebar diatas dan dibawah garis 0 serta tidak berbentuk konikal. Hal tersebut menunjukkan bahwa data pada model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data pada model regresi pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan lolos uji heteroskedastisitas.

### 3) Uji Multikolinieritas

**Tabel 9. *Collinearity statistic* Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan**

Variabel	<i>Collinearity statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Persepsi Kemanfaatan	0,512	1,954
Sikap Penggunaan	0,512	1,954

Sumber: Hasil olahan SPSS 21, 2018

Tabel 9 menunjukkan nilai *Colliniarity statistic: Tolerance* dan nilai *Collinearity statistics: VIF*. Nilai *Tolerance* Variabel Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan sebesar 0,512. Sedangkan, nilai VIF variabel Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan sebesar 1,954. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *tolerance* kedua variabel  $> 0,01$  dan  $VIF < 10$ . Artinya, tidak ada gejala multikolinieritas pada data model regresi Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan terhadap Minat perilaku penggunaan.

### 4) Uji Autokorelasi

**Tabel 10. Durbin-Watson Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan**

Model	Durbin-Watson Hitung (D)	Durbin-Watson Lower (DL)	Durbin-Watson Upper (DU)
Y1 dan Y2 → Y3	1,992	1,441	1,647

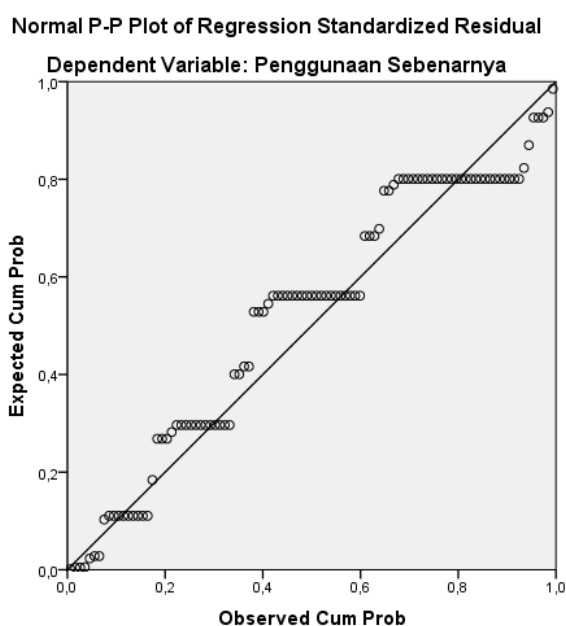
Sumber: Hasil olahan SPSS 21, 2018

Tabel 10 menunjukkan nilai Durbin-Watson Hitung (D) yang diperoleh dari analisis regresi model Persepsi Kemanfaatan dan Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai D pada model tersebut adalah 1,992. Rumus

yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi pada data dalam model adalah  $DU < D < 4-DU$ . Berdasarkan rumus tersebut didapatkan bahwa  $1,647 < 1,992 < 2,353$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada model tersebut tidak mengalami gejala autokorelasi.

#### d. Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya

##### 1) Uji Normalitas

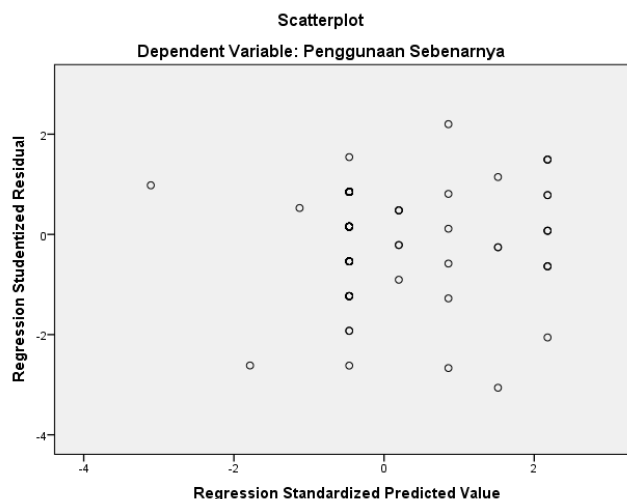


**Gambar 26. Grafik P-P Plot Uji Normalitas Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya**

Sumber data : Hasil olahan SPSS 21, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi yang ditampilkan pada Gambar 26. dapat dijelaskan bahwa titik-titik beredar disekitar garis diagonal. Hal tersebut menunjukkan bahwa data pada model regresi normal. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa model regresi Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya lolos uji normalitas.

## 2) Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 26. Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya**

Sumber: Hasil olahan SPSS 21, 2018

Berdasarkan analisis regresi yang ditampilkan pada gambar 26. dapat dijelaskan bahwa titik-titik tersebar diatas dan dibawah garis 0 dan tidak berbentuk konikal. Hal tersebut menunjukkan data pada model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa model regresi Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya lolos uji heteroskedastisitas.

## 3) Uji Multikolinearitas

**Tabel 11. Collinearity statistic Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya**

Variabel	Collinearity statistics	
	Tolerance	VIF
Minat Perilaku Penggunaan	1,000	1,000

Sumber: Hasil olahan SPSS 21, 2018

Tabel 11. menunjukkan nilai *Colliniarity statistic: Tolerance* dan nilai *Collinearity statistics: VIF* variabel Minat Perilaku

Penggunaan. Nilai *Tolerance* Minat Perilaku Penggunaan sebesar 1,000. Sedangkan, nilai VIF variabel Minat Perilaku Penggunaan sebesar 1,000. Nilai *tolerance* variabel Minat Perilaku Penggunaan  $> 0,01$  dan  $VIF < 10$ . Artinya, tidak ada gejala multikolinearitas pada data model regresi Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan sebenarnya.

#### 4) Uji Autokorelasi

**Tabel 12. Durbin-Watson Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya**

Model	Durbin-Watson Hitung (D)	Durbin-Watson Lower (DL)	Durbin-Watson Upper (DU)
Y3 → Y4	2,235	1,441	1,647

Sumber: Hasil olahan SPSS 21, 2018

Tabel 12 menunjukkan nilai Durbin-Watson Hitung (D) yang diperoleh dari analisis regresi model Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai D pada model tersebut adalah 2,235. Rumus yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi pada data dalam model adalah  $DU < D < 4-DU$ . Berdasarkan rumus tersebut didapatkan bahwa  $1,647 < 2,235 < 2,353$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada model tersebut tidak mengalami gejala autokorelasi.

## 2. Analisis *Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS)*

Analisis *Structural Equation Modelling - Partial Least Square (SEM-PLS)* dalam penelitian ini dilakukan melalui dua tahap. Tahap pertama adalah estimasi kualitas model dengan menghitung *Goodness of Fit (GoF)*. Tahap kedua adalah menguji model pengukuran (*measurement model*) dengan menggunakan metode Analisis Konfirmasi Faktor atau *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*. Tahap ketiga adalah pengujian hipotesa dengan menghitung model struktural (*structural model*) yang diajukan didalam penelitian. Berikut ini dipaparkan rangkaian analisis SEM-PLS dalam penelitian:

### a. Uji kualitas model (*Goodness of Fit*)

Uji kualitas model atau uji *Goodness of fit (GoF)* bertujuan untuk menguji tingkat kebaikan model dalam menggambarkan kesimpulan yang akurat. Pengujian GoF dilakukan dengan menghitung akar dari rata-rata *Average Variance Extracted (AVE)* yang dikalikan dengan rata-rata  $R^2$ . Sebelum melakukan penilaian atas kualitas model atau GoF model, langkah pertama yang dilakukan adalah menguji reliabilitas model penelitian. Reliabilitas model penelitian dapat diketahui dengan melihat nilai dari CR dan AVE. Model dapat dinyatakan reliabel ketika nilai CR dan AVE lebih dari 0,50. Tabel 13. berisi kriteria kualitas konstruk.

**Tabel 13. Kriteria Kualitas Konstruk**

Konstruk	CR	AVE	R <sup>2</sup>	GoF
X1	0,923	0,632		
Y1	0,912	0,633	0,615	
Y2	0,781	0,431	0,636	
Y3	0,927	0,761	0,624	
Y4	0,837	0,632	0,243	
Rata-rata		0,618	0,530	0,572

Sumber: Hasil olahan smartPLS, 2018

Setelah menguji reliabilitas model, langkah selanjutnya adalah menilai *goodness of fit* dari model. Ada tiga standar yang digunakan dalam menilai kualitas model atau GoF. Pertama adalah kecil ( $\text{GoF} \leq 0,10$  yang berarti keseluruhan model lemah), kedua sedang ( $\text{GoF} \leq 0,25 \geq 0,36$  yang berarti model dapat diterima tetapi tidak kuat), dan ketiga luas ( $\text{GoF} \leq 0,38$  yang berarti model kuat dan komprehensif). Kualitas GoF dari model penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\text{GoF} = \sqrt{(\text{Rata-rata AVE} \times \text{Rata-rata R}^2)}$$

$$\text{GoF} = \sqrt{(0,618 \times 0,530)}$$

$$\text{GoF} = \sqrt{0,327}$$

$$\text{GoF} = 0,572$$

Berdasarkan hasil perhitungan GoF diatas didapatkan bahwa GoF pada model penelitian ini adalah 0,572 dan diatas 0,38 sehingga dapat disimpulkan GoF dalam penelitian ini kuat dan komprehensif. Oleh karena itu, model yang digunakan didalam penelitian ini dapat memberikan kesimpulan yang akurat atas hipotesa yang diajukan.



## 1. Analisis Konfirmasi Faktor Model Pengukuran

Analisis Konfirmasi Faktor atau Confirmatory Factor Analysis (CFA) bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas variabel indikator sebagai instrument pengukuran untuk konstruk yang diukur. Variabel indikator dinyatakan valid sebagai instrumen pengukuran dan dapat merepresentasikan variabel laten jika memiliki nilai  $T\text{-statistic} \geq 1,96$ ,  $factor\ loading \geq 5\%$  dan  $P\text{-Value} < 0,05$ .

**Tabel 14. Analisis Konfirmasi Faktor untuk Konstruk X1 (Persepsi Kemudahan Penggunaan)**

Variabel	Loadings	Std Deviasi	T Statistics	P Value
Indikator (Variabel manifes)				
X1.1.1 ← X1	0,860	0,037	23,529	0,000
X1.2.1 ← X1	0,857	0,041	20,681	0,000
X1.3.1 ← X1	0,758	0,050	15,166	0,000
X1.3.2 ← X1	0,822	0,046	18,015	0,000
X1.3.3 ← X1	0,712	0,074	9,654	0,000
X1.4.1 ← X1	0,773	0,074	9,654	0,000
X1.5.1 ← X1	0,772	0,070	11,087	0,000

Sumber: Hasil olahan smartPLS, 2018

Hasil CFA untuk konstruk X1 (Persepsi Kemudahan Penggunaan) diatas menunjukkan bahwa nilai  $factor\ loading$  pada setiap indikator dalam konstruk lebih dari 5%,  $T\text{-statistic} \geq 1,96$  dan  $P\text{-Value}$  kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa variabel indikator konstruk X1 (Persepsi Kemudahan Penggunaan) valid dan reliabel sebagai instrument pengukuran dan dapat merepresentasikan konstruk X1. Berdasarkan data dalam tabel menunjukkan bahwa variabel indikator X1.1.1 (Penggunaan yang mudah dipelajari) memiliki kemampuan terbesar dalam merepresentasikan

konstruk X1. Sedangkan variabel X1.3.3 (Mengakses website diluar jam kerja) memiliki kemampuan terendah dalam merepresentasikan konstruk X1.

**Tabel 15. Analisis Konfirmasi Faktor untuk Konstruk Y1 (Persepsi Kemanfaatan)**

Variabel	Loadings	Std Deviasi	T Statistics	P Value
Indikator (Variabel manifes)				
Y1.1.1 ← Y1	0,724	0,056	12,871	0,000
Y1.1.2 ← Y1	0,811	0,047	17,305	0,000
Y1.2.1 ← Y1	0,807	0,044	18,546	0,000
Y1.3.1 ← Y1	0,753	0,077	9,718	0,000
Y1.4.1 ← Y1	0,846	0,033	25,753	0,000
Y1.5.1 ← Y1	0,826	0,030	27,970	0,000

Sumber: Hasil olahan smartPLS, 2018

Berdasarkan hasil CFA untuk konstruk Y1 (Persepsi Kemanfaatan) dalam Tabel 15. menunjukkan bahwa *factor loading* setiap variabel indikator dalam konstruk Y1 lebih dari 5%, *T-statistic* lebih dari 1,96 dan *P-Value* dibawah 0,005. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel indikator Y1 valid dan reliabel sebagai instrument pengukuran dan dapat merepresentasikan konstruk Y1. Variabel indikator Y1.5.1 (Bermanfaat untuk mengakses layanan pemerintah) memiliki kemampuan paling besar untuk merepresentasikan konstruk Y1. Sedangkan variabel indikator Y1.3.1 (Efektif untuk mengakses layanan pemerintah) memiliki kemampuan paling kecil untuk merepresentasikan konstruk Y1.

**Tabel 16. Analisis Konfirmasi Faktor untuk Konstruk Y2 (Sikap Penggunaan)**

Variabel	Loadings	Std Deviasi	T Statistics	P Value
Indikator (Variabel manifes)				
Y2.1.1 ← Y2	0,676	0,076	8,839	0,000
Y2.2.1 ← Y2	0,491	0,097	5,068	0,000
Y2.2.2 ← Y2	0,412	0,119	3,467	0,001
Y2.3.1 ← Y2	0,777	0,050	15,522	0,000
Y2.3.2 ← Y2	0,828	0,043	19,063	0,000

Sumber: Hasil olahan smartPLS, 2018

Berdasarkan hasil CFA untuk konstruk Y2 (Sikap Penggunaan) yang ditampilkan pada Tabel 16. menunjukkan bahwa semua variabel indikator/manifest konstruk Y2 memiliki nilai *factor loading* diatas 5%, *T-statistic* lebih dari 1,96 dan nilai *P-Value* dibawah 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa semua variabel indikator dalam konstruk Y2 valid dan reliabel sebagai instrument pengukuran dan dapat merepresentasikan konstruk Y2. Variabel indikator/manifest Y2.3.2 (Senang saat mengakses layanan pemerintah) memiliki kemampuan paling besar untuk merepresentasikan konstruk Y2.

**Tabel 17. Analisis Konfirmasi Faktor untuk Konstruk Y3 (Minat Perilaku Penggunaan)**

Variabel	Loadings	Std Deviasi	T Statistics	P Value
Indikator (Variabel manifes)				
Y3.1.1 ← Y3	0,915	0,022	40,925	0,000
Y3.1.2 ← Y3	0,933	0,020	45,961	0,000
Y3.2.1 ← Y3	0,878	0,042	21,012	0,000
Y3.3.1 ← Y3	0,752	0,082	9,218	0,000

Sumber: Hasil olahan smartPLS, 2018

Berdasarkan hasil CFA untuk Konstruk Y3 (Minat Perilaku Penggunaan) yang ditampilkan pada Tabel 17. menunjukkan bahwa semua variabel indikator dalam konstruk Y3 memiliki nilai *factor loading* lebih dari 5%, *T-statistic* lebih dari 1,96 dan nilai *P-Value* kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa semua variabel indikator dalam konstruk Y3 valid dan reliabel sebagai instrument pengukuran dan dapat merepresentasikan konstruk Y3. Variabel indikator Y3.1.2 (Bermaksud menggunakan kembali untuk mengakses layanan pemerintah) mempunyai kemampuan paling besar untuk merepresentasikan konstruk Y3. Sedangkan, variabel indikator Y3.3.1 (Mencoba berbagai layanan pemerintah pada website) memiliki kemampuan terkecil untuk merepresentasikan konstruk Y3.

**Tabel 18. Analisis Konfirmasi Faktor untuk Konstruk Y4 (Penggunaan Sebenarnya)**

Variabel	Loadings	Std Deviasi	T Statistics	P Value
Indikator (Variabel manifes)				
Y4.1.1 ← Y4	0,731	0,105	6,978	0,000
Y4.2.1 ← Y4	0,810	0,063	12,778	0,000
Y4.3.1 ← Y4	0,841	0,049	17,279	0,000

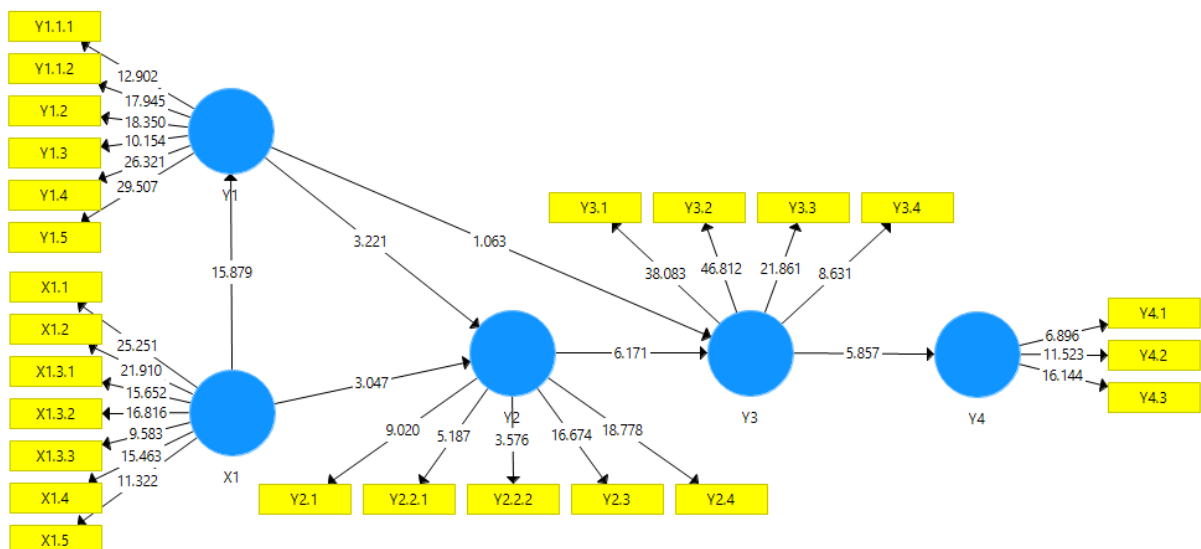
Sumber: Hasil olahan smartPLS, 2018

Berdasarkan hasil CFA untuk konstruk Y4 (Penggunaan Sebenarnya) yang ditampilkan pada Tabel 18. menunjukkan bahwa semua variabel indikator dalam konstruk Y4 memiliki nilai *factor loading* lebih dari 5%, *T-statistic* lebih dari 1,96 dan *P-Value* kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa semua variabel indikator dalam konstruk Y4 valid dan reliabel sebagai instrument pengukuran dan dapat merepresentasikan konstruk Y4. Variabel indikator Y4.3.1 (Penggunaan nyata) memiliki kemampuan

paling besar untuk merepresentasikan konstruk Y4. Sedangkan variabel indikator Y4.1.1 (Volume penggunaan) memiliki kemampuan paling kecil untuk merepresentasikan variabel Y4.

## 2. Estimasi Model Struktural

Estimasi model struktural bertujuan untuk mengukur hubungan variabel laten dalam penelitian. Variabel laten yang diukur dalam penelitian ini antara lain adalah X1 (Perspsi Kemudahan Penggunaan), Y1 (Persepsi Kemanfaatan), Y2 (Sikap Penggunaan), Y3 (Minat Perilaku Penggunaan), dan Y4 (Penggunaan Sebenarnya). Sehingga, pada tahap ini nantinya dapat dinyatakan apakah hipotesa yang diajukan diterima atau ditolak. Estimasi model struktural juga dilakukan untuk menguji validitas model yang digunakan. Model struktural dinyatakan valid jika nilai CR dan AVE diatas 0,5.



**Gambar 28. Hasil Analisis SEM-PLS Model Struktural**

Sumber: Hasil olahan smartPLS, 2018

Berdasarkan hasil estimasi model struktural yang ditampilkan pada Tabel 13. menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai CR dan AVE diatas 0,5 kecuali konstruk Y2 (Sikap Penggunaan). Konstruk X1 (Persepsi Kemudahan Penggunaan) secara berturut-turut memiliki nilai CR dan AVE sebesar 0,923 dan 0,632. Konstruk Y1 (Persepsi Kemanfaatan) secara berturut-turut memiliki nilai CR dan AVE sebesar 0,912 dan 0,633. Y3 (Minat Perilaku Penggunaan) memiliki nilai CR dan AVE sebesar 0,927 dan 0,761. Y4 (Penggunaan Sebenarnya) memiliki nilai CR dan AVE sebesar 0,837 dan 0,632. Y2 (Sikap Penggunaan) memiliki nilai CR diatas 0,5 yaitu sebesar 0,781. Namun nilai AVE konstruk Y2 dibawah 0,5 yaitu sebesar 0,431. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, secara umum dapat dinyatakan bahwa model dalam penelitian ini valid. Setelah estimasi validitas model struktural, langkah selanjutnya adalah mengukur pengaruh dan signifikansi antar konstruk dalam model struktural. Berdasarkan Abdillah dan Jogiyanto (2014) suatu konstruk berpengaruh terhadap konstruk lain jika hubungan antar konstruk tersebut memiliki nilai *T-Statistics* lebih dari 1,96. Sedangkan suatu konstruk memiliki hubungan yang signifikan jika memiliki nilai *P-value* kurang dari 0,05. Tabel 19. menampilkan hasil analisis SEM-PLS atas model struktural.

**Tabel 19. Hasil Analisis SEM-PLS Model Struktural**

Variabel					
Konstruk (Variabel Laten)	<i>Original Sample</i>	<i>Loadings</i>	Std Deviasi	<i>T Statistics</i>	<i>P Value</i>
X1 → Y1	0,784	15,879	0,053	14,662	0,000
X1 → Y2	0,451	3,047	0,137	3,301	0,001
Y1 → Y2	0,393	3,221	0,119	3,319	0,001
Y1 → Y3	0,133	1,063	0,128	1,037	0,300
Y2 → Y3	0,685	6,171	0,115	5,956	0,000
Y3 → Y4	0,493	5,857	0,079	6,216	0,000

Sumber: Hasil olahan smartPLS, 2018

Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS yang ditampilkan pada Tabel 19. dapat dinyatakan sebagai berikut:

- a. Konstruk X1 (Persepsi Kemudahan Penggunaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk Y1 (Persepsi Kemanfaatan). Nilai *T-statistic* pada jalur tersebut sebesar 14,662 dan nilai *P-value* sebesar 0,000.
- b. Konstruk X1 (Persepsi Kemudahan Penggunaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk Y2 (Sikap Penggunaan). Nilai *T-statistic* pada jalur tersebut sebesar 3,301 dan nilai *P-value* sebesar 0,001.
- c. Konstruk Y1 (Persepsi Kemanfaatan) berpengaruh positif signifikan terhadap Y2 (Sikap Penggunaan). Nilai *T-statistic* pada jalur tersebut sebesar 3,319 dan nilai *P-value* sebesar 0,001.
- d. Konstruk Y1 (Persepsi Kemanfaatan) memiliki hubungan positif namun tidak berpengaruh terhadap Y3 (Minat Perilaku Penggunaan). Nilai *T-statistic* pada jalur tersebut sebesar 1,037 dan nilai *P-value* sebesar 0,300.



- e. Konstruk Y2 (Sikap Penggunaan) berpengaruh positif signifikan terhadap konstruk Y3 (Minat Perilaku Penggunaan). Nilai *T-statistic* pada jalur tersebut sebesar 5,956 dan nilai *P-value* sebesar 0,000.
- f. Konstruk Y3 (Minat Perilaku Penggunaan) berpengaruh positif signifikan terhadap konstruk Y4 (Penggunaan Sebenarnya). Nilai *T-statistic* pada jalur tersebut sebesar 6,216 dan nilai *P-value* sebesar 0,000.

### 3. Pengujian Hipotesa

Pengujian hipotesa dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji hubungan antar konstruk secara parsial, sehingga metode yang digunakan dalam pengujian hipotesa adalah metode *T-statistic*. Hipotesa diterima jika nilai *T-statistic*  $\geq 1,96$ . Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesa dalam penelitian:

*Hipotesa 1 = Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Persepsi Kemanfaatan (H1:  $\beta_n \geq 0$  / Ho1:  $\beta_n < 0$ )*

Hasil pengujian hipotesa pertama menyatakan bahwa nilai *T-statistic* hubungan konstruk Persepsi Kemudahan Penggunaan dengan Persepsi Kemanfaatan sebesar 14,662. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Persepsi Kemanfaatan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan Ho1 ditolak.

*Hipotesa 2 = Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan ( $H2:\beta n \geq 0/Ho2:\beta n < 0$ )*

Hasil pengujian hipotesa kedua menyatakan bahwa nilai *T-statistic* hubungan konstruk Persepsi Kemudahan Penggunaan dengan Sikap Penggunaan sebesar 3,301. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H2 diterima dan Ho2 ditolak.

*Hipotesa 3 = Persepsi Kemanfaatan berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan ( $H3:\gamma n \geq 0/Ho3:\gamma n < 0$ )*

Hasil pengujian hipotesa ketiga menyatakan bahwa nilai *T-statistic* hubungan pengaruh konstruk Persepsi Kemanfaatan dengan Sikap Penggunaan sebesar 3,319. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa Persepsi Kemanfaatan berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H3 diterima dan Ho3 ditolak.

*Hipotesa 4 Persepsi Kemanfaatan berpengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan ( $H4:\gamma n \geq 0/Ho4:\gamma n < 0$ )*

Hasil pengujian hipotesa menyatakan bahwa nilai *T-statistic* hubungan konstruk Persepsi Kemanfaatan dengan Minat Perilaku Penggunaan sebesar 1,037. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa Persepsi Kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak dan Ho3 diterima.

*Hipotesa 5 Sikap Penggunaan berpengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan ( $H5:\gamma_n \geq 0/Ho5:\gamma_n < 0$ )*

Hasil pengujian hipotesa menyatakan bahwa nilai *T-statistic* hubungan konstruk Sikap Penggunaan dengan Minat Perilaku Penggunaan sebesar 5,956. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa Sikap Penggunaan berpengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H5 diterima dan Ho5 ditolak.

*Hipotesa 6 Minat Perilaku Penggunaan berpengaruh terhadap Penggunaan Sebenarnya ( $H6:\gamma_n \geq 0/Ho6:\gamma_n < 0$ )*

Hasil pengujian hipotesa menyatakan bahwa nilai *T-statistic* hubungan antara konstruk Minat Perilaku Penggunaan dengan Penggunaan Sebenarnya sebesar 6,216. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa Minat Perilaku Penggunaan berpengaruh terhadap Penggunaan Sebenarnya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa H6 diterima dan Ho6 ditolak,

#### **D. Interpretasi Hasil Analisis Data**

##### **1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi**

###### **Kemanfaatan.**

Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS dan pengujian hipotesa, didapatkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan memiliki hubungan positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap Persepsi Kemanfaatan. Hasil tersebut sesuai dengan konsep yang digunakan. Selain itu, hasil tersebut mendukung

penelitian sebelumnya dari Cegerra-Navarro (2014) dan Xie (2017) yang menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Persepsi Kemanfaatan.

Masyarakat menganggap bahwa model layanan *electronic government* website resmi Pemerintah Kota Surabaya mudah digunakan dan bermanfaat. Persepsi masyarakat yang menganggap website resmi Pemerintah Kota Surabaya mudah digunakan berpengaruh pada persepsi masyarakat yang menganggap website resmi Pemerintah Kota Surabaya bermanfaat. Kemudahan yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya berdampak pada kemudahan dan kelancaran masyarakat untuk mengakses layanan publik. Artinya, setiap inovasi pemerintah yang dilakukan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan website untuk mengakses layanan publik dan masyarakat merasakan kemudahan tersebut akan memengaruhi persepsi masyarakat bahwa website resmi Pemerintah Kota Surabaya semakin bermanfaat.

Kemudahan yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan model layanan *electronic government* untuk mengakses layanan publik diukur dari cara penggunaan yang mudah dipelajari, instruksi yang dapat dipahami, fleksibel, dan masyarakat mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan. Masyarakat merasa bahwa kebutuhan informasi, efektifitas, efisiensi, mendapat kemudahan dalam mengakses layanan publik akan meningkat karena dipengaruhi oleh meningkatnya kejelasan instruksi dan kemudahan cara penggunaan, serta fleksibilitas model layanan *electronic government*.

## 2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap Penggunaan

Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS dan pengujian hipotesa didapatkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan berhubungan positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap Sikap Penggunaan. Hasil tersebut sudah sesuai dengan konsep dan memperkuat hasil dari penelitian dari Cegarra-Navarro *et al.* (2014) dan Xie *et al.*, (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan.

Masyarakat menganggap bahwa website resmi Pemerintah Kota Surabaya bermanfaat dan masyarakat menerima penggunaannya. Persepsi masyarakat yang menganggap website resmi Pemerintah Kota Surabaya mudah digunakan secara signifikan akan memberikan dampak pada sikap masyarakat untuk menerima website resmi Pemerintah Kota Surabaya tersebut sebagai sarana untuk mengakses layanan publik. Artinya, setiap inovasi pemerintah yang dilakukan untuk mempermudah penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya akan memengaruhi masyarakat untuk menerima website resmi Pemerintah Kota Surabaya sebagai sarana untuk mengakses layanan publik.

Kemudahan penggunaan yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya diukur dari cara penggunaan yang mudah dipelajari, jelas dan dapat dipahami, fleksibel (bisa diakses dirumah, diluar jam kantor dan di wifi area), mudah menjadi terampil, dan mudah digunakan. Berdasarkan hasil analisis CFA atas konstruk Persepsi Kemudahan Penggunaan, fleksibilitas dan cara penggunaan yang mudah memiliki kemampuan terendah untuk dapat merepresentasikan konstruk. Oleh karena itu,

pemerintah dapat meningkatkan fleksibilitas dan mempermudah cara penggunaan untuk mendorong penerimaan masyarakat atas penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Implikasinya, pemerintah dapat mengembangkan website resmi Pemerintah Kota Surabaya menjadi lebih mudah dan interaktif, sehingga masyarakat dapat semakin merasakan kemudahan dan dapat mendapatkan jawaban secara cepat jika mengalami kesulitan dalam menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya saat mengakses layanan publik.

### **3. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan terhadap Sikap Penggunaan**

Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS dan pengujian hipotesa didapatkan bahwa Persepsi Kemanfaatan berhubungan positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap Sikap Penggunaan. Hasil tersebut sesuai dengan konsep dan mendukung hasil penelitian dari Writz, *et al.* (2011), Cegarra-Navarro (2014), dan Xie, *et al.*, (2017) yang menyatakan bahwa Persepsi Kemanfaatan berpengaruh positif terhadap Sikap Penggunaan.

Masyarakat menganggap bahwa website resmi Pemerintah Kota Surabaya memberikan kemanfaatan dan masyarakat menerima penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya untuk mengakses layanan publik. Persepsi masyarakat yang menganggap website resmi Pemerintah Kota Surabaya dapat memberikan kemanfaatan, berdampak signifikan pada sikap masyarakat untuk menerima penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Artinya, inovasi yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kemanfaatan website

resmi Pemerintah Kota Surabaya akan memengaruhi masyarakat untuk menerima website resmi Pemerintah Kota Surabaya sebagai media untuk mengakses layanan publik.

Kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat adalah efisiensi waktu dan biaya, kebutuhan informasi yang terpenuhi dan akses layanan publik yang lebih mudah. Faktor kuat yang membuat masyarakat mendapatkan kemanfaatan dari model website resmi Pemerintah Kota Surabaya adalah masyarakat mendapat kemudahan untuk mengakses layanan publik dan kebutuhan informasi masyarakat terpenuhi. Masyarakat menganggap bahwa kemudahan dalam mengakses layanan publik, dan informasi yang sesuai kebutuhan akan memengaruhi masyarakat untuk mendapatkan perasaan senang dan pengalaman menarik saat menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya untuk mengakses layanan publik. Namun, berdasarkan hasil analisis CFA didapatkan bahwa indikator terlemah yang dapat merepresentasikan konstruk adalah efektifitas. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperbaiki efektifitas website resmi Pemerintah Kota Surabaya untuk mendorong penerimaan masyarakat atas penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya.

#### **4. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan terhadap Minat Perilaku Penggunaan**

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesa didapatkan hasil bahwa Persepsi Kemanfaatan memiliki hubungan positif namun tidak memiliki pengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan. Hasil tersebut tersebut tidak sesuai dengan konsep dan berbeda dengan hasil penelitian dari Wirtz, *et al.*



(2011), Cegerra-Navarro (2014), Zhao dan Khan (2013) yang menyatakan Persepsi Kemanfaatan berpengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan. Artinya, ketika Persepsi Kemanfaatan mengalami peningkatan maka Minat Perilaku Penggunaan juga mengalami peningkatan, namun peningkatan Persepsi Kemanfaatan tidak memberikan pengaruh pada meningkatnya Minat Perilaku Penggunaan.

Masyarakat menganggap bahwa website resmi Pemerintah Kota Surabaya bermanfaat dan masyarakat berminat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang. Persepsi masyarakat yang menganggap bahwa website resmi Pemerintah Kota Surabaya bermanfaat tidak memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Artinya, meningkatnya minat masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya tidak dipengaruhi oleh kemanfaatan yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya.

Meningkatnya minat masyarakat lebih dipengaruhi oleh penerimaan masyarakat atas penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya daripada kemanfaatan yang dirasakan masyarakat atas penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Masyarakat mengakses website resmi Pemerintah Kota Surabaya karena ada kebutuhan untuk mengakses layanan publik. Layanan-layanan yang disediakan pada website resmi Pemerintah Kota Surabaya adalah layanan yang cenderung diakses untuk kebutuhan-kebutuhan yang berbeda dan tidak dapat dipastikan waktu membutuhkannya, seperti

layanan surat izin usaha, surat kelahiran, surat kematian, surat nikah, surat pindah domisili, raport online, LPSE, layanan kesehatan, layanan informasi, try out online dan pelayanan online dinas pendidikan. Sederhananya, masyarakat setelah merasakan kemanfaatan dari website resmi Pemerintah Kota Surabaya masih belum bisa menentukan kapan akan mengakses layanan publik kembali dan layanan apa yang akan diakses dengan menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Setelah masyarakat merasakan kemanfaatan dari website resmi Pemerintah Kota Surabaya masyarakat tidak serta-merta berminat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Masyarakat akan melakukan evaluasi atas pengalaman menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Pasca proses peninjauan dan evaluasi, masyarakat kemudian memutuskan untuk menggunakan atau tidak menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya untuk mengakses layanan publik.

Selain itu, berdasarkan hasil statistik deskriptif mayoritas responden berusia 19 – 25 tahun dan berprofesi sebagai mahasiswa. Profil responden tersebut memiliki kecenderungan jarang mengakses layanan publik dan kemungkinan akan mengakses layanan publik yang berbeda pada waktu yang berbeda, sesuai dengan kebutuhan. Dampaknya, manfaat yang dirasakan saat menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya akan berbeda, tergantung jenis layanan publik yang diakses. Oleh karena itu, relevan jika keputusan masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang tidak dipengaruhi oleh kemanfaatan yang dirasakan,

namun dipengaruhi oleh hasil evaluasi masyarakat atas pengalaman dalam menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya.

Implikasi dari kondisi tersebut adalah terdapat faktor lain diluar model penelitian yang dapat memengaruhi masyarakat untuk berminat menggunakan kembali website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Zhao dan Khan (2013), Xie *et al.* (2017) menjelaskan bahwa keputusan masyarakat untuk menggunakan model layanan *electronic government* secara berulang juga dipengaruhi oleh kontrol perilaku yang dipersepsikan, norma subjektif, dan kepercayaan masyarakat.

##### **5. Pengaruh Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan**

Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS dan pengujian hipotesa, dinyatakan bahwa Sikap Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Perilaku Penggunaan. Hasil tersebut sesuai dengan konsep dan mendukung hasil penelitian dari Writz *et al* (2011), Cegarra-Navarro (2014) yang menyatakan bahwa Sikap Penggunaan berpengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan. Artinya, setiap peningkatan yang terjadi pada Sikap Penggunaan akan berdampak pada Minat Perilaku Penggunaan yang meningkat.

Masyarakat menerima penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya dan memiliki kecenderungan untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang. Lebih dari itu, Sikap masyarakat untuk menerima website resmi Pemerintah Kota Surabaya memberikan pengaruh pada keputusan masyarakat untuk menggunakan website resmi

Pemerintah Kota Surabaya secara berulang. Sikap masyarakat dalam menerima penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya merupakan hasil dari proses evaluasi atas pengalaman penggunaan yang dirasakan. Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan menjadi pertimbangan masyarakat dalam melakukan evaluasi.

Sikap masyarakat untuk menerima website resmi Pemerintah Kota Surabaya dapat diukur dari pernyataan masyarakat tentang website resmi Pemerintah Kota Surabaya, pengalaman menarik dan pengalaman menyenangkan yang dirasakan masyarakat saat menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Berdasarkan hasil analisa CFA, didapatkan bahwa pengalaman menarik dan pengalaman menyenangkan yang didapatkan masyarakat saat menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya menjadi indikator yang kuat untuk mengukur sikap masyarakat.

Sikap penggunaan masyarakat, dalam penelitian ini dimaknai sebagai evaluasi masyarakat atas pengalaman menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya untuk mengakses layanan publik. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa evaluasi pengalaman masyarakat dalam penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya akan memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang. Pengalaman menarik dan pengalaman yang menyenangkan bagi masyarakat saat menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya mengarah pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu berorientasi pada

kepuasan masyarakat untuk mendorong keputusan masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang.

## **6. Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya**

Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS dan pengujian hipotesa didapatkan bahwa Minat Perilaku Penggunaan berpengaruh terhadap Penggunaan Sebenarnya. Hasil tersebut sesuai dengan konsep dan sama dengan penelitian terdahulu dari Writz *et al.*, (2014). Masyarakat memiliki minat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang dan masyarakat menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang. Perubahan keputusan masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang akan memengaruhi tindakan masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Sederhananya, masyarakat menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya karena masyarakat memutuskan untuk melakukan tindakan tersebut.

## **E. Pembahasan**

Berdasarkan pendapat Durkheim tentang bunuh diri yang menjelaskan bahwa bunuh diri merupakan sebuah fakta sosial dan bukanlah persoalan bersifat individu (Ritzer, 2012:157; Haryanto, 2016:12). Artinya, tindakan bunuh diri merupakan hasil dari proses interaksi antara individu dengan lingkungan dan bukan hanya karena motivasi intrinsik individu. Motivasi individu merupakan tahapan

individu dalam mencerna dan memproses stimulus dari lingkungan sekitar individu. Hal tersebut didukung oleh Giddens (2010) yang menyatakan bahwa tindakan manusia dimulai dari pengawasan refleksif atas tindakan yang terjadi pada lingkungan sekitar, pengawasan refleksif tersebut kemudian memengaruhi motivasi dan rasionalisasi individu untuk melakukan tindakan tertentu. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa tindakan individu yang terlihat sangat individualistik pada dasarnya mendapatkan pengaruh dari kondisi sosial yang ada.

Penelitian ini, berfokus pada motivasi intrinsik masyarakat dan pengaruhnya terhadap tindakan masyarakat. Artinya, penelitian ini melihat perilaku masyarakat pada proses pembentukan motivasi dan pengaruhnya terhadap tindakan yang dilakukan. Konsekuensinya, penelitian ini tidak dapat menjelaskan faktor sosial diluar individu yang dapat memengaruhi pembentukan motivasi intrinsik masyarakat. Motivasi intrinsik pada masyarakat merupakan hasil interaksi antara masyarakat dengan sistem yang direpresentasikan oleh website resmi Pemerintah Kota Surabaya.

Motivasi intrinsik masyarakat terdiri dari persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan dan minat perilaku penggunaan. Persepsi masyarakat atas kemudahan penggunaan dan persepsi masyarakat atas kemanfaatan website resmi Pemerintah Kota Surabaya menjadi determinan utama untuk memengaruhi masyarakat dalam mengadopsi website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Menurut Cegarra-Navarro, *et al.*, (2014) penerimaan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel sikap penggunaan. Persepsi masyarakat atas kemudahan penggunaan dan persepsi masyarakat atas kemanfaatan website resmi Pemerintah

Kota Surabaya mendorong masyarakat untuk menerima penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Penerimaan masyarakat merupakan hasil dari proses evaluasi masyarakat atas pengalaman penggunaan website sebelumnya. Artinya, sikap masyarakat untuk menerima penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya adalah hasil evaluasi masyarakat atas pengalaman penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya dengan mempertimbangkan kemudahan penggunaan dan kemanfaatan yang dirasakan.

Sikap masyarakat untuk menerima penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya dapat mendorong minat masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang. Penelitian ini menemukan bahwa persepsi masyarakat atas kemanfaatan website tidak memberikan pengaruh langsung terhadap kecenderungan masyarakat untuk menggunakan website secara berulang. Hal tersebut disebabkan karena keragaman jenis layanan publik yang dapat diakses dengan menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya menyebabkan perbedaan kemanfaatan yang dirasakan ketika mengakses jenis layanan publik. Oleh karena itu, masyarakat mengevaluasi terlebih dahulu kemudahan penggunaan dan kemanfaatan yang pernah dirasakan ketika akan menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang. Evaluasi masyarakat atas pengalaman menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya dapat menjadi mediator antara persepsi masyarakat tentang kemudahan penggunaan dan kemanfaatan website dengan kecenderungan masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang. Minat masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya



merefleksikan keputusan masyarakat yang dapat menjangkau periode waktu tertentu. Implikasinya, terdapat variabel lain yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya untuk mengakses layanan publik. menurut Zhao dan Khan (2013), Xie *et al.* (2017) minat masyarakat untuk menggunakan model layanan *electronic government* juga dipengaruhi oleh kontrol perilaku yang dipersepsikan, norma subjektif, dan kepercayaan.

Minat masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya merupakan titik awal masyarakat mengadopsi website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Hal tersebut berdasarkan penelitian terdahulu dari Cegarra-Navarro, *et al.*, (2014); Carter dan Belanger (2008); Zhao dan Khan (2013); dan Xie, *et al.*, (2017) yang menggunakan variabel minat perilaku penggunaan sebagai variabel yang menunjukkan masyarakat melakukan adopsi atas model layanan *electronic government*. Merujuk pada Davis (1985) yang menjelaskan bahwa Minat perilaku merefleksikan sebuah keputusan yang telah dibuat oleh seseorang dan sebagaimana dibentuk oleh suatu proses deliberasi mental, konflik dan komitmen yang menjangkau periode waktu tertentu. Oleh karena itu, dalam penelitian ini minat masyarakat untuk mengadopsi menunjukkan keputusan masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang.

Proses pembuatan keputusan pada tingkat individu merupakan salah satu fokus kajian Administrasi Publik menurut Herbert Simon. Simon (1970) menjelaskan bahwa terdapat dua tipe manusia dalam mengambil keputusan yaitu manusia ekonomi dan manusia administratif. Manusia ekonomi merupakan tipe

manusia yang mengambil keputusan berdasarkan alternatif pilihan tindakan yang memungkinkan untuk dilakukan dengan mempertimbangkan nilai dan tujuan akan dicapai (Simon, 1970). Individu, akan cenderung membuat keputusan berdasarkan alternatif pilihan yang memungkinkan untuk dilakukan berdasarkan nilai dan tujuan yang akan dicapai. Tipe manusia ekonomi merepresentasikan rasionalitas objektif dalam sebuah model yang ideal (Simonsen, 1994). Sedangkan, tipe manusia administratif menjelaskan bahwa manusia dalam membuat keputusan akan cenderung menyederhanakan model dari situasi yang terjadi dalam pertanyaan, manusia administratif juga akan mencari alternatif pilihan yang terbatas (Bakka dan Fivesdal, 1986) dalam (Simonsen, 1994). Selain itu, pembuatan keputusan yang dilakukan oleh manusia administratif berorientasi untuk menemukan atau memilih alternatif pilihan yang memuaskan. Manusia administratif akan mempertimbangkan pilihan keputusan yang memuaskan berdasarkan pengalaman yang terbatas (Bakka dan Fivesdal, 1986) dalam (Simonsen, 1994).

Sikap penggunaan merupakan variabel yang merepresentasikan evaluasi yang dilakukan masyarakat untuk menerima atau menolak penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Evaluasi yang dilakukan masyarakat berdasarkan pada pengalaman menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Indikator yang memiliki kemampuan kuat dalam merepresentasikan konstruk sikap penggunaan adalah mendapatkan pengalaman yang menarik dan mendapatkan pengalaman penggunaan yang menyenangkan saat menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya untuk mengakses layanan publik. Kedua indikator

tersebut dapat menunjukkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya.

Hasil analisis dalam kerangka TAM yang tersebut menunjukkan bahwa, masyarakat dalam membuat keputusan untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya dipengaruhi oleh sikap atas pengalaman dalam menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Sikap masyarakat merupakan hasil dari evaluasi atas pengalaman penggunaan sebelumnya yang dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan yang dirasakan dan kemanfaatan yang dirasakan. Pada kondisi tersebut, dapat dikatakan bahwa masyarakat dalam memutuskan untuk menggunakan atau tidak menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang lebih berdasarkan pada pengalaman yang terbatas. Oleh karena itu, dapat dikatakan hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih dekat pada tipe manusia administratif dalam membuat keputusan untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang. Oleh karena itu, pemerintah perlu untuk berorientasi pada kepuasan masyarakat dalam mengembangkan website resmi Pemerintah Kota Surabaya.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Sikap Penggunaan masyarakat atas model layanan *electronic government* website resmi Pemerintah Kota Surabaya. Kemudahan penggunaan yang dirasakan masyarakat dapat mendorong masyarakat untuk merasakan kemudahan dalam mengakses layanan publik. Artinya, peningkatan kemudahan penggunaan dan kemanfaatan yang dirasakan masyarakat secara terpisah mendorong sikap masyarakat untuk menerima penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya dalam mengakses layanan Publik.
2. Persepsi Kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan, namun Sikap Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Perilaku Penggunaan. Artinya, peningkatan yang terjadi pada kemanfaatan yang dirasakan masyarakat tidak memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang. Penerimaan masyarakat atas penggunaan website resmi Pemerintah Kota Surabaya mendorong masyarakat untuk memutuskan menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya.

3. Minat Perilaku Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan Sebenarnya masyarakat atas website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang. Artinya, keputusan yang dibuat masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya dapat memengaruhi tindakan masyarakat untuk menggunakan website resmi Pemerintah Kota Surabaya secara berulang.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di paparkan maka saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Konsep TAM dapat digunakan kembali untuk menjelaskan implementasi model layanan *electronic government* dari sudut pandang perilaku masyarakat. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan pengaruh faktor sosial eksternal individu terhadap adopsi model layanan *electronic government*.
2. Penelitian selanjutnya disarankan meneliti perilaku masyarakat dalam mengadopsi model layanan *electronic government* pada jenis layanan yang lebih spesifik didalam website Pemerintah Kota Surabaya.
3. Penelitian selanjutnya dengan menggunakan konsep TAM pada model layanan *electronic government* disarankan menambah variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan, norma subjektif dan kepercayaan sebagai variabel yang memengaruhi masyarakat untuk berminat menggunakan model layanan *electronic government* secara berulang. Selain itu, Penelitian

selanjutnya disarankan untuk tidak menggunakan pernyataan bersifat penolakan untuk mengetahui sikap masyarakat dalam menggunakan model layanan *electronic government*.

4. Pemerintah Kota Surabaya disarankan mengembangkan model layanan *electronic government* dengan meningkatkan kemudahan penggunaan dan kemanfaatan dengan cara mengembangkan model layanan *electronic government* menjadi lebih interaktif. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menyediakan panduan yang lebih lengkap dan mudah dipahami, FAQ, *live chat*, *call center* dan memberikan informasi terkait dengan pemenuhan kebutuhan pokok masyarakat.

