



**Evaluasi Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi
Jogja Istimewa menggunakan Modifikasi *Unified Theory of
Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)***

Nurviyanto Widya Nugroho

17917123

Tesis diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Magister Komputer

Konsentrasi Sistem Informasi Enterprise

Program Studi Informatika Program Magister

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

2020

Lembar Pengesahan Pembimbing

**Evaluasi Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Jogja Istimewa
menggunakan Modifikasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*
(UTAUT2)**



Pembimbing

Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS, CA, Ak.

Lembar Pengesahan Penguji

Evaluasi Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Jogja Istimewa menggunakan Modifikasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2)

Nurviyanto Widya Nugroho

17917123

Yogyakarta, Agustus, 2020

Tim Penguji,

Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS, CA, Ak.

Ketua

Dr. R. Teduh Dirgahayu, M.Sc.

Anggota I

Ahmad Raf'ie Pratama, Ph.D.

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika Program Magister

Universitas Islam Indonesia



Izzati Muhimmah, S.T., M.Sc., Ph.D.

Abstrak

Evaluasi Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Jogja Istimewa menggunakan Modifikasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2)

Pada tahun 2050, diperkirakan sekitar 70% dari populasi dunia akan tinggal di daerah perkotaan. Tentunya ini akan menimbulkan banyak masalah baru di dalam komunitas dan lingkungan perkotaan sehingga akan membuat pengelolaan kota akan menjadi semakin kompleks. Untuk membuat pengelolaan kota menjadi lebih mudah, pemerintah kota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Bandung, dan Surabaya sudah mulai menerapkan konsep *smart city*. Tak mau ketinggalan, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) juga sudah mulai bergerak maju dengan menerapkan konsep *Jogja Smart Province* (JSP). Salah satu upaya dari Pemda DIY dalam mewujudkan konsep JSP adalah dengan meluncurkan sistem informasi *travel & local* (pemandu destinasi dan lokal) yaitu aplikasi Jogja Istimewa. Berbeda dengan aplikasi *travel & local* pada umumnya, aplikasi Jogja Istimewa ini merupakan aplikasi yang unik karena di dalamnya terdapat layanan-layanan *e-government* yaitu fitur permohonan informasi publik dan fitur E-Lapor. Selain itu, dalam aplikasi ini juga terdapat fitur jogja budaya yang menampilkan berbagai informasi terkait dengan peninggalan-peninggalan budaya yang ada di DIY. Tujuan dari dikembangkannya aplikasi Jogja Istimewa ini sebenarnya adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan akses informasi seputar DIY dan pelayanan publik di DIY. Namun, sejak aplikasi ini diluncurkan yaitu pada 23 September 2015 hingga saat ini, mayoritas masyarakat DIY masih belum mengunduhnya. Penelitian ini akan melakukan evaluasi tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dan faktor-faktor apa aja yang mempengaruhi penerimaannya. Penelitian ini menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dimodifikasi dengan menambah variabel *Trust* dan *Perceived Risk*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara *online* menggunakan *google form* ke 184 pengguna. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan SEM-PLS dan menggunakan software SmartPLS. Hasilnya, tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa masuk dalam kategori cukup baik. Diketahui, bahwa *Use Behavior* dipengaruhi oleh *Behavior Intention*, *Habit* dan *Facilitating Conditions*. Sementara *Behavior Intention* dipengaruhi oleh *Habit*, *Perceived Risk*, *Social Influence*, *Trust* dan *Performance Expectancy* namun tidak dipengaruhi oleh *Facilitating Conditions* dan *Effort Expectancy*.

Kata kunci

Aplikasi Jogja Istimewa, e-Government, Tingkat Penerimaan Pengguna, UTAUT2, SEM

Abstract

Evaluation of Citizen' Acceptance Levels towards Jogja Istimewa app using Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)

By 2050, it is estimated that around 70% of the world's population will live in urban areas. Surely, this will cause many new problems in the community and urban environment so that it will make city management more complex. To make city management easier, the governments of big cities in Indonesia such as Jakarta, Bandung and Surabaya have started to apply the concept of smart city. Not wanting to be left behind, Yogyakarta Special Region (DIY) has also begun to move forward by applying the concept of Jogja Smart Province (JSP). One of the efforts of the DIY Government in realizing the JSP concept is to launch a travel & local information system (destination and local guides), Jogja Istimewa. Different from travel & local applications in general, this Jogja Istimewa app is a unique application because there are e-government services namely the request for public information and the e-Report feature inside the app. In addition, there is also a cultural jogja feature that displays various information related to cultural relics in DIY. The purpose of developing this Jogja Istimewa app is actually to facilitate the public in getting access to information about DIY and public services in DIY. However, since the application was launched, which is on September 23, 2015 until now, the majority of people in DIY have not yet downloaded it. This study will evaluate the level of citizen' acceptance towards Jogja Istimewa app and what factors influence their acceptance. This study uses a modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) by adding Trust and Perceived Risk variables. Data was collected through distributing questionnaires online using google form to 184 users. The data analysis method in this study uses SEM-PLS and uses SmartPLS software. As a result, the level of citizen' acceptance of the Jogja Istimewa app is quite good. It is known, that Use Behavior is influenced by Behavior Intention, Habit and Facilitating Conditions. While Behavior Intention is influenced by Habit, Perceived Risk, Social Influence, Trust and Performance Expectancy but it is not affected by Facilitating Conditions and Effort Expectancy.

Keywords

Jogja Istimewa app, User Acceptance Level, e-Government, UTAUT2, SEM

Pernyataan Keaslian Tulisan

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini merupakan tulisan asli dari penulis, dan tidak berisi material yang telah diterbitkan sebelumnya atau tulisan dari penulis lain terkecuali referensi atas material tersebut telah disebutkan dalam tesis. Apabila ada kontribusi dari penulis lain dalam tesis ini, maka penulis lain tersebut secara eksplisit telah disebutkan dalam tesis ini.

Dengan ini saya juga menyatakan bahwa segala kontribusi dari pihak lain terhadap tesis ini, termasuk bantuan analisis statistik, desain survei, analisis data, prosedur teknis yang bersifat signifikan, dan segala bentuk aktivitas penelitian yang dipergunakan atau dilaporkan dalam tesis ini telah secara eksplisit disebutkan dalam tesis ini.

Segala bentuk hak cipta yang terdapat dalam material dokumen tesis ini berada dalam kepemilikan pemilik hak cipta masing-masing. Apabila dibutuhkan, penulis juga telah mendapatkan izin dari pemilik hak cipta untuk menggunakan ulang materialnya dalam tesis ini.

Yogyakarta, Agustus, 2020



Nurviyanto Widya Nugroho, S.Kom.

Halaman Persembahan

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT, sebagai bentuk rasa syukur karena terselesaikannya penulisan tesis ini.
2. Junjungan atau idola saya, Rasulullah, Baginda Nabi Muhammad SAW.
3. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan sayangi, Bapak Winada Huga Pracaya dan Ibu Siti Purwati.
4. Kakak saya tercinta, Artika Wina Fitriyani dan Kakak Ipar yang saya banggakan, Fikno.
5. Keponakan-keponakan saya yang lucu, Raditya Rizki Pratama dan Aidan El Fatih Hamizan.
6. Keluarga Besar Mbah Parsito dan Mbah 'Aini.
7. Dosen Pembimbing saya, Bapak Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS, CA., Ak. dan Bapak Hanson Prihantoro Putro, ST., MT.
8. Semua teman-teman seperjuangan/mahasiswa Magister Teknik Informatika UII.
9. Program Studi Informatika Program Magister UII.
10. Almamater kebanggaan saya, Universitas Islam Indonesia.

Kata Pengantar



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan anugerah-Nya yang telah memberikan petunjuk, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Evaluasi Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Jogja Istimewa menggunakan Modifikasi UTAUT2”**. Tesis ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Magister di Program Studi Informatika, Universitas Islam Indonesia. Sholawat serta salam tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya.

Tentunya, dalam penyusunan tesis ini, penulis mendapatnya banyak bantuan dari berbagai pihak, baik itu dalam bentuk bimbingan, pendapat, do'a, dan juga dukungan moral. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dan utusan-Nya Nabi Muhammad SAW yang menjadi pedoman disetiap langkah yang penulis ambil.
2. Bapak tercinta Winada Huga Pracaya dan Ibu tersayang Siti Purwati yang selalu memberikan dukungan dari segi moral, finansial, masukan, pendapat serta doa'nya. Penulis yakin bahwa penulis tidak akan mampu menyelesaikan tesis ini tanpa dukungan dari Bapak dan Ibu tersayang.
3. Kakak saya Artika Wina Fitriyani dan Kakak Ipar saya Fikno atas dukungan moral, masukan dan do'anya.
4. Bapak Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS, CA, Ak. dan Bapak Hanson Prihantoro Putro, ST., MT sebagai pembimbing yang telah memberikan banyak sekali masukan dan motivasi dalam penyusunan naskah tesis ini.
5. Bapak Dr. R. Teduh Dirgahayu, M.Sc. yang telah memberikan banyak masukan pada saat penulis melakukan seminar kemajuan dan ujian pendadaran.
6. Bapak Ahmad Raf'ie Pratama, Ph.D. yang telah memberikan banyak masukan pada saat penulis melakukan seminar proposal dan ujian pendadaran.
7. Bapak Rektor Universitas Islam Indonesia, Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menuntut ilmu menjadi mahasiswa di Universitas Islam Indonesia.

8. Seluruh dosen di Program Studi Informatika Program Magister Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan wawasan ilmu kepada penulis selama menempuh studi.
9. Ibu Izzati Muhimmah, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Informatika Program Magister Universitas Islam Indonesia beserta seluruh staffnya.
10. Teman-teman sesama mahasiswa di Program Studi Informatika Program Magister atas segala informasi, candaan, serta ilmunya yang diberikan selama penulis menempuh studi.

Sebagai penutup, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 26 Agustus 2020

Penulis

Nurviyanto Widya Nugroho

Daftar Isi

Lembar Pengesahan Pembimbing.....	i
Lembar Pengesahan Penguji.....	ii
Abstrak.....	iii
Abstract.....	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Glosarium.....	xv
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB 2 Tinjauan Pustaka.....	12
2.1 Aplikasi Jogja Istimewa.....	12
2.2 Definisi layanan <i>e-government</i>	18
2.3 Kategori <i>e-government</i>	19
2.3.1 <i>Government to Citizen</i> (G2C).....	19
2.3.2 <i>Government to Business</i> (G2B).....	20
2.3.3 <i>Government to Government</i> (G2G).....	20
2.3.4 <i>Government to Employee</i> (G2E).....	20
2.4 Kondisi <i>e-government</i> di Indonesia.....	21
2.5 Teori Penerimaan Pengguna terhadap Sistem Informasi.....	22

2.5.1	<i>Technology Acceptance Model</i>	22
2.5.2	<i>Technology Acceptance Model 2 (TAM2)</i>	23
2.5.3	<i>Technology Acceptance Model 3 (TAM3)</i>	24
2.5.4	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	25
2.5.5	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)</i>	26
2.6	Perbandingan Model-Model Penerimaan Pengguna (TAM, TAM2, TAM3, UTAUT, UTAUT2).....	28
2.7	Penelitian Terdahulu	31
2.8	<i>Hedonic Motivation</i> dan <i>Price Value</i> Tidak Digunakan.....	33
2.8.1	<i>Hedonic Motivation</i>	33
2.8.2	<i>Price Value</i>	34
2.9	Variabel <i>Trust</i> dan <i>Perceived Risk</i> Ditambah	34
2.9.1	<i>Trust</i>	34
2.9.2	<i>Perceived Risk</i>	35
2.10	Pengembangan Hipotesis	36
2.10.1	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> (PE) terhadap <i>Behavior Intention</i> (BI) .	36
2.10.2	Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> (EE) terhadap <i>Behavior Intention</i> (BI)	37
2.10.3	Pengaruh <i>Social Influence</i> (SI) terhadap <i>Behavior Intention</i> (BI)	38
2.10.4	Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> (FC) terhadap <i>Behavior Intention</i> (BI) dan <i>Use Behavior</i> (UB)	39
2.10.5	Pengaruh <i>Habit</i> (HA) terhadap <i>Behavior Intention</i> (BI) dan <i>Use Behavior</i> (UB) 40	
2.10.6	Pengaruh <i>Trust</i> (TR) terhadap <i>Behavior Intention</i> (BI).....	41
2.10.7	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> (PR) terhadap <i>Behavior Intention</i> (BI).....	42
2.10.8	Pengaruh <i>Behavior Intention</i> (BI) terhadap <i>Use Behavior</i> (BI).....	44
2.11	Model Penelitian.....	45
	BAB 3 Metodologi Penelitian	46
3.1	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	46

3.1.1	Populasi	46
3.1.2	Sampel.....	46
3.1.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	47
3.2	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	47
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	48
3.4	Teknik Analisis Data.....	50
3.5	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	51
3.5.1	Uji Validitas	51
3.5.2	Uji Reliabilitas	52
3.6	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	52
3.6.1	Uji <i>R-Square</i> (R^2).....	52
3.6.2	Uji <i>T-Statistics</i>	53
3.6.3	<i>Path Coefficient</i>	53
BAB 4 Analisis dan Pembahasan		54
4.1	Analisis Deskriptif	54
4.1.1	Analisis Deskriptif Responden.....	54
4.1.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	56
4.2	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	62
4.2.1	Uji Validitas	62
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	68
4.3	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	68
4.4	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	70
4.4.1	Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 1 (H1)	71
4.4.2	Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 2 (H2)	73
4.4.3	Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 3 (H3)	74
4.4.4	Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 4 (H4) dan Hipotesis 5 (H5)	76
4.4.5	Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 6 (H6) dan Hipotesis 7 (H7)	78

4.4.6	Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 8 (H8)	79
4.4.7	Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 9 (H9)	80
4.4.8	Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 10 (H10).....	82
BAB 5 Kesimpulan dan Saran.....		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Rekomendasi atau Saran untuk Pembuat Kebijakan	84
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	85
5.4	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	85
Daftar Pustaka.....		87
Lampiran A: Karakteristik Responden		99
Lampiran B: Tabulasi Data		100

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Variabel Laten Beserta Item Pertanyaannya.....	49
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	54
Tabel 4.2 Demografi Responden	55
Tabel 4.3 Kategori Tingkat Penerimaan	56
Tabel 4.4 Tingkat Penerimaan <i>Performance Expectancy</i> (PE).....	57
Tabel 4.5 Tingkat Penerimaan <i>Effort Expectancy</i> (PE).....	57
Tabel 4.6 Tingkat Penerimaan <i>Social Influence</i> (SI).....	58
Tabel 4.7 Tingkat Penerimaan <i>Facilitating Conditions</i> (FC).....	58
Tabel 4.8 Tingkat Penerimaan <i>Habit</i> (HA).....	59
Tabel 4.9 Tingkat Penerimaan <i>Trust</i> (TR).....	59
Tabel 4.10 Tingkat Penerimaan <i>Perceived Risk</i> (PR).....	60
Tabel 4.11 Tingkat Penerimaan <i>Behavior Intention</i> (BI).....	60
Tabel 4.12 Tingkat Penerimaan <i>Use Behavior</i> (UB).....	61
Tabel 4.13 Tingkat Penerimaan Keseluruhan	61
Tabel 4.14 Nilai Skor Loading	63
Tabel 4.15 Nilai Skor Loading Setelah Menghilangkan Indikator PR4 dan PR5	64
Tabel 4.16 Nilai AVE	65
Tabel 4.17 Nilai Akar Kuadrat AVE dan Nilai Korelasi Antar Konstruk	66
Tabel 4.18 Nilai <i>Cross Loading</i>	67
Tabel 4.19 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	68
Tabel 4.20 Nilai <i>R-Square</i>	69
Tabel 4.21 Nilai <i>T-Statistics</i>	70

Daftar Gambar

Gambar 2.1 TAM 1 versi terakhir (Davis & Venkatesh, 1996).	23
Gambar 2.2 <i>Technology Acceptance Model 2</i> (TAM2) (Venkatesh & Davis, 2000).....	23
Gambar 2.3 <i>Technology Acceptance Model 3</i> (TAM3) (Venkatesh & Bala, 2008).....	24
Gambar 2.4 UTAUT Model (Venkatesh et al., 2003).	25
Gambar 2.5 UTAUT2 Model (Venkatesh et al., 2012)	27
Gambar 2.6 Model penelitian yang digunakan.....	45
Gambar 4.1 <i>Output</i> dari <i>PLS algorithm</i>	65
Gambar 4.2 <i>Output</i> dari <i>Bootstrapping</i>	69
Gambar 4.3 Hasil Analisis Model Penelitian.	71

Glosarium

1. Jogja Smart Province (JSP) : Kolaborasi kewilayahan berbasis teknologi untuk menyelesaikan isu strategis dan pengembangan potensi DIY.
2. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) : Merupakan model yang digunakan untuk menjelaskan persepsi pengguna dan perilaku penerimaannya.
3. Technology of Acceptance Model (TAM) : Sama dengan UTAUT, TAM adalah sebuah teori sistem informasi yang memodelkan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan sebuah teknologi.
4. Performance Expectancy (PE) : Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantunya dalam meningkatkan kinerja pekerjaannya
5. Effort Expectancy (EE) : Sejauh mana tingkat kemudahan yang didapatkan dari menggunakan sistem
6. Social Influence (SI) : Sejauh mana seseorang menganggap bahwa orang lain yang dianggap penting baginya itu percaya bahwa dia seharusnya menggunakan sistem target
7. Facilitating Conditions (FC) : Faktor yang merujuk pada persepsi konsumen tentang sumber daya dan dukungan yang tersedia untuk melakukan perilaku
8. Habit (HA) : Sejauh mana seseorang cenderung melakukan perilaku secara otomatisasi karena proses belajar
9. Hedonic Motivation (HM) : Kesenangan yang didapatkan dari menggunakan sebuah teknologi.
10. Price Value (PV) : *Consumers' cognitive tradeoff* (tarik-ulur kognitif konsumen) antara keuntungan yang dirasakan dari aplikasi dan biaya yang dikeluarkan untuk menggunakannya
11. Trust (TR) : Keinginan individu atau kelompok untuk menjadi rentan dan bergantung pada janji-janji lembaga pemerintah yang menyediakan layanan elektronik

12. Perceived Risk (PR) : Penilaian pribadi dari kemungkinan sebuah hasil mengecewakan yang signifikan
13. Behavior Intention (BI) : Niat pelanggan untuk mengadopsi dan memanfaatkan alat tertentu di masa depan
14. Use Behavior (UB) : Perilaku penggunaan dari pengguna
15. E-Government Development Index (EGDI) : Indikator gabungan yang terdiri dari tiga indeks (*Online Service Index, Telecommunication Index and Human Capital Index*) yang sama-sama berbobot dan mencakup berbagai topik yang relevan untuk *e-government*.
16. Structural Equation Modelling (SEM) : analisis multivariat yang memungkinkan penggabungan analisis faktor dengan analisis jalur sehingga memungkinkan pengujian antara variabel secara simultan

BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2050, diperkirakan sekitar 70% dari populasi dunia akan tinggal di daerah perkotaan (Mohanty, 2016). Tentunya ini akan menimbulkan masalah-masalah baru di dalam komunitas dan lingkungan perkotaan termasuk masalah di sektor transportasi yaitu kemacetan lalu lintas (Harahap, 2013). Kemacetan lalu lintas setidaknya akan berdampak pada kehidupan masyarakat seperti terjadi kecelakaan, pada kehidupan individu seperti menghirup polusi udara dan timbulnya *stress*, dan pada segi ekonomi seperti keterlambatan pengiriman barang, penurunan produktivitas, pertumbuhan ekonomi yang terbatas dan menghabiskan banyak uang untuk bahan bakar (Lomendra, 2018). Ini baru beberapa masalah saja yang bisa ditimbulkan dari satu permasalahan di sektor transportasi yaitu kemacetan lalu lintas, belum lagi sektor – sektor lainnya yang mungkin bisa terkena dampak karena pertumbuhan populasi di perkotaan ini seperti sektor pertanian, pariwisata dan lain-lain. Hal ini akan membuat pengelolaan kota akan menjadi semakin kompleks. Untuk membuat pengelolaan kota menjadi lebih mudah, Pemerintah Daerah (Pemda) bisa menerapkan konsep *smart city* (Hasibuan & Sulaiman, 2019). Hasibuan & Sulaiman (2019) menjelaskan bahwa konsep *smart city* adalah sebuah konsep perencanaan kota yang akan memberikan kehidupan masyarakatnya menjadi lebih mudah dan sehat dengan memanfaatkan perkembangan TIK secara efisien dan efektif.

Tak mau ketinggalan dengan kota-kota besar di Indonesia yang sudah menerapkan konsep *smart city* seperti Jakarta, Bandung, dan Surabaya, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) juga sudah mulai bergerak maju dengan menerapkan konsep *Jogja Smart Province* (JSP). Salah satu upaya dari Pemda DIY dalam mewujudkan konsep JSP adalah dengan meluncurkan sistem informasi *travel & local* (pemandu destinasi dan lokal) yaitu aplikasi Jogja Istimewa. Tujuan dari dikembangkannya aplikasi Jogja Istimewa ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan akses informasi seputar DIY dan pelayanan publik di DIY. Pada keterangan “tentang aplikasi” di Google Play Store, disebutkan bahwa sebanyak 97% dari informasi mengenai DIY sudah tersedia dalam aplikasi Jogja Istimewa ini, seperti letak dari tempat-tempat dinas pemerintahan, kebudayaan, wisata, sekolah, rumah

sakit, rumah ibadah, ATM, SPBU, restoran dan sebagainya. Aplikasi Jogja Istimewa ini sebenarnya ditujukan kepada masyarakat lokal dan wisatawan.

Namun populasi yang digunakan dalam penelitian ini hanya masyarakat lokalnya saja. Hal ini dikarenakan, sebagian besar fitur – fitur yang ada di aplikasi Jogja Istimewa itu memang berguna untuk orang – orang yang sedang berada di DIY, kecuali fitur CCTV dan Jogja Istimewa TV yang mungkin bisa bermanfaat bagi pengguna yang berada di luar DIY. Masyarakat lokal yang dimaksud yaitu masyarakat asli DIY yang masih tinggal di DIY maupun perantau yang sedang tinggal di DIY untuk sementara waktu (misalnya sedang kos).

Aplikasi Jogja Istimewa mampu memudahkan masyarakatnya untuk melakukan perjalanan secara efisien dari satu titik ke titik lainnya. Dengan aplikasi ini, pengguna akan bisa menghindari kemacetan jika akan bepergian karena aplikasi ini menyediakan fitur CCTV sehingga pengguna bisa melihat kondisi sebenarnya dari jalan yang akan dilaluinya. Ini tentu dapat membantu pengguna dalam mengambil keputusan mengenai kapan sebaiknya pengguna tersebut melakukan perjalanan atau lewat jalur manakah yang sebaiknya dia pilih. Aplikasi ini juga menyediakan informasi letak transportasi umum seperti Transjogja sehingga tidak perlu bingung jika pengguna tidak mempunyai kendaraan pribadi. Selain itu, aplikasi Jogja Istimewa ini juga menyediakan fitur *E-ticketing* sehingga pengguna tidak perlu khawatir akan kehabisan tiket karena dia bisa memesan tiket terlebih dahulu sebelum bepergian ke destinasi yang dituju. Bahkan, dalam aplikasi Jogja Istimewa ini menyediakan fasilitas bagi masyarakatnya dengan menyertakan layanan-layanan *e-government* sehingga memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintahnya, yang ditunjukkan dengan adanya fitur *E-Lapor* dan fitur permohonan informasi publik dalam menu layanan publik (PPID Yogyakarta). Dua fitur ini memungkinkan masyarakat untuk tidak perlu ke tempat dinas-dinas pemerintah terkait kalau urusannya memang bisa diselesaikan hanya melalui *online*.

Disertakannya layanan-layanan *e-government* dalam aplikasi Jogja Istimewa yang merupakan aplikasi pemandu destinasi ini merupakan inisiatif yang bagus dan unik. Karena layanan *e-government* di Indonesia memang belum bisa dikatakan sukses. Jika dilihat dari segi EGDI (*E-Government Development Index*) saja, Indonesia masih tertinggal bahkan dari negara-negara di kawasan ASEAN. Memang, berdasarkan survey EGDI yang dilakukan oleh *United Nations* tahun 2020, Indonesia berhasil menempati urutan 88 (*United Nations*, 2020), naik 19 peringkat dari tahun 2018. Namun, posisi ini masih tertinggal dari Singapura (11), Malaysia (47), Thailand (57), Brunei Darussalam (60), Filipina (77) dan Vietnam (86).

Tentunya banyak alasan mengapa peringkat Indonesia masih tertinggal khususnya dari negara-negara tetangga.

Salah satu alasan utama tentunya dari penerimaan warganya terhadap aplikasi *e-government*. Menurut Ramadhan (2019), sejak aplikasi Qlue diluncurkan pada tanggal 25 November 2014 di Google Play Store, di tahun 2016, aplikasi Qlue ini setiap harinya bisa menerima 40.000 laporan dari 500.000 pengguna. Namun setahun berlalu, laporan dari warga semakin menurun karena menurut Rama Raditya (CEO dan Founder Qlue), banyak warga yang sudah merasa enggan mengirim aduan pada Qlue karena menganggap laporannya tidak ditindaklanjuti. Memang dua tahun setelahnya yaitu tahun 2018, jumlah aduan berangsur-angsur meningkat 2018. Meskipun demikian, tetap tidak menghapus fakta bahwa masyarakat merasakan bahwa laporannya tidak terdengar sehingga mereka enggan melaporkan lagi (menggunakan). Telepas dari beberapa anggapan/pendapat yang berbau politik, peneliti menganggap bahwa kepercayaan warga terhadap pemerintah cenderung tidak besar sehingga menyebabkan masyarakat tidak menggunakan layanan *e-government* yang merupakan inisiatif pemerintah.

Kepercayaan pengguna dianggap mempunyai peran yang sangat penting yang mempengaruhi pengguna untuk mengadopsi sistem (e.g.(Alalwan et al., 2017; Alharbi et al., 2015; Alharbi et al., 2017; Carter et al., 2011; Carter & Bélanger, 2005; Gefen et al., 2005; Guo et al., 2015; Pavlou & Fygenson, 2006)). Kepercayaan juga telah dipelajari di berbagai konteks dalam literatur sistem informasi termasuk *e-commerce* (e.g.(Gefen et al., 2003; Gefen & Straub, 2003; Mcknight et al., 2002; Pavlou & Fygenson, 2006)), *e-government* (e.g.(Alotaibi et al., 2017; Carter et al., 2011; Carter & Bélanger, 2005; Carter & Weerakkody, 2008)) dan *social media* (e.g.(Antoci et al., 2019; Gibson & Trnka, 2019; Håkansson & Witmer, 2015; Zhang & Gupta, 2016)). Bahkan, Susanto et al. (2013) menyatakan bahwa jika penggunanya tidak percaya terlebih dahulu terhadap sistem yang ditawarkan, maka pengguna enggan mengadopsi/menggunakan sistem tersebut.

Namun, meskipun aplikasi Jogja Istimewa merupakan aplikasi pemandu destinasi yang didalamnya sudah memuat hampir semua informasi mengenai DIY dan disertakan pula layanan-layanan *e-government*-nya, kenyataannya masih sedikit masyarakat DIY yang mengunduh aplikasi Jogja Istimewa padahal aplikasi ini sudah diluncurkan sejak tahun 2015 dan dalam mengunduh atau menggunakan fitur-fiturnya itu gratis. Faktanya, yang mengunduh aplikasi Jogja Istimewa ini baru ±100.000 orang dan itu juga bukan masyarakat DIY saja karena pengguna tidak perlu *login* (menunjukkan bahwa dia warga DIY) untuk menggunakan aplikasi tersebut. Bahkan ketika angka ±100.000 unduhan itu dianggap

semuanya diunduh oleh masyarakat DIY, masih tetap banyak masyarakat DIY yang tidak mengunduh aplikasi ini. Fakta tersebut diperjelas dengan survei dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa jumlah penduduk warga DIY pada tahun 2019 adalah sebanyak 3.842.932 orang (Badan Pusat Statistik Provinsi D.I. Yogyakarta, 2020a). Memang, pada angka tersebut banyak terdapat golongan penduduk yang seharusnya bukanlah termasuk golongan masyarakat yang seharusnya menggunakan aplikasi Jogja Istimewa dalam angka jumlah penduduk tersebut. Maka dari itu, peneliti akan mencoba menghitung berapa sebenarnya jumlah penduduk minimal DIY yang menjadi sasaran atau yang pantas dan seharusnya menggunakan aplikasi Jogja Istimewa.

Aplikasi Jogja Istimewa adalah sebuah aplikasi pemandu destinasi yang menawarkan kemudahan bagi masyarakatnya untuk mengakses informasi-informasi seputar DIY yang didalamnya juga terdapat layanan-layanan *e-government*. Tentunya, penduduk yang berumur 1-6 tahun, 7-16 tahun, dan 17-19 tahun bukan merupakan sasaran penggunaannya, termasuk juga penduduk yang sudah berumur 60 tahun lebih. Golongan penduduk yang berumur 1-6 tahun masih belum sekolah sehingga belum paham akan manfaat dari aplikasi ini. Golongan penduduk yang berumur 7-16 tahun masih dalam masa-masa sekolah, walaupun mungkin sudah paham tentang manfaat dari aplikasi ini, mereka juga sepertinya masih belum peka dengan kehidupan disekitarnya (lingkungan) karena fokus mereka masih untuk belajar dan bermain. Demikian juga golongan masyarakat yang berumur 17-19 tahun, karena rentan umur ini mayoritas masih merupakan mahasiswa semester-semester awal (semester 1-4), mereka masih fokus untuk kuliah, bermain, berpenampilan, mengikuti seminar & organisasi, dan mencari pasangan (Kusumaningrum, 2017). Sementara untuk golongan penduduk yang berumur 60 tahun alasannya berbeda, walaupun kemungkinan besar juga tidak akan memanfaatkan aplikasi Jogja Istimewa ini. Memang, pada rentan umur ini mereka sudah paham mengenai manfaat dari aplikasi ini, namun hal ini berkaitan dengan teknologi. Masyarakat dalam rentan umur ini cenderung tidak tertarik untuk mempelajari teknologi baru (Restyandito & Kurniawan, 2017), sehingga mereka cenderung mempercayakan pada anaknya untuk menggunakan aplikasi ini ketika akan bepergian, dan perihal layanan pemerintah, mereka akan cenderung menggunakan cara tradisonal (datang ke tempat langsung) daripada melalui layanan *online* sehingga tidak ada alasan bagi mereka untuk menggunakan aplikasi Jogja Istimewa. Jadi, peneliti beranggapan bahwa golongan penduduk yang seharusnya menjadi sasaran dari Pemda DIY untuk memanfaatkan aplikasi Jogja Istimewa adalah penduduk yang berumur antara 20 – 59 tahun. Menurut data penduduk dari Badan Pusat Statistik D.I Yogyakarta, tahun 2020 ini proyeksi penduduk DIY dengan

rentan usia 20-59 yaitu mencapai $\pm 2.204.500$ jiwa (Badan Pusat Statistik Provinsi D.I. Yogyakarta, 2020b). Artinya, masih ada sekitar 2.104.500 dari sasaran penduduk yang tidak mengunduh aplikasi Jogja Istimewa, atau sebesar $\pm 95\%$ dari sasaran pengguna yang belum mengunduh aplikasi Jogja Istimewa.

Memang, rata-rata jumlah unduhan dari kebanyakan sistem informasi yang dikembangkan oleh pemerintah tidak sampai menyentuh angka jutaan, tidak seperti aplikasi – aplikasi yang dikembangkan oleh sektor swasta seperti aplikasi Gojek, Traveloka, DANA dan sebagainya. Jika jumlah unduhan dari aplikasi Jogja Istimewa dibandingkan dengan aplikasi-aplikasi sejenis lainnya seperti aplikasi JAKI – Jakarta Kini yang diluncurkan oleh Pemprov DKI dan Tangerang Live yang diluncurkan oleh PemKot Tangerang, jumlah unduhan dari ketiga aplikasi ini memang tidak beda jauh atau bahkan sama yaitu diunduh sebanyak ± 100.000 kali. Namun, peningkatan jumlah unduhan dari aplikasi Jogja Istimewa tergolong lambat jika dibandingkan dengan kedua aplikasi tersebut. Aplikasi JAKI – Jakarta Kini sudah mencapai ± 100.000 kali unduhan padahal belum sampai satu tahun sejak aplikasi tersebut diluncurkan di Google Play Store yaitu pada tanggal 23, September 2020. Memang, jumlah penduduk DKI Jakarta yang digolongkan sebagai sasaran pengguna aplikasi JAKI – Jakarta atau yang berumur 20-59 tahun (tahun 2019) yaitu sebesar $\pm 6.380.093$ (Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2020), hampir tiga (3) kali lipat lebih banyak dari jumlah penduduk yang seharusnya mengunduh aplikasi Jogja Istimewa. Namun, aplikasi Tangerang Live yang diluncurkan pada tanggal 16 Agustus, 2016 di Google Play Store atau hampir satu tahun setelah diluncurkannya aplikasi Jogja Istimewa juga sudah mencapai jumlah unduhan yang sama. Padahal, jumlah sasaran pengguna aplikasi Tangerang Live hanya berjumlah $\pm 1.273.415$ (tahun 2018) (Badan Pusat Statistik Kota Tangerang, 2020), hampir dua kali lipat lebih sedikit dari sasaran pengguna aplikasi Jogja Istimewa. Fakta ini membuktikan bahwa peningkatan jumlah unduhan dari aplikasi Jogja Istimewa memang cenderung lambat.

Padahal, aplikasi Jogja Istimewa merupakan aplikasi yang bagus karena sudah memuat 97% informasi mengenai DIY, dengan kata lain informasi seputar DIY yang tersedia disini sudah cukup lengkap sehingga masyarakat tidak perlu kesulitan lagi dalam mencari-cari informasi mengenai DIY. Pengguna bisa melihat keadaan dari banyak tempat/lokasi yang ada di DIY secara *real time* melalui fitur CCTV yang ada di aplikasi Jogja Istimewa ini seperti keadaan yang sedang terjadi di malioboro, parangtritis dan sebagainya. Bahkan ketika pengguna mempunyai keperluan untuk meminta informasi publik atau ingin melaporkan keluhan tentang fasilitas-fasilitas umum yang ada, pengguna juga

hanya cukup mengaksesnya melalui aplikasi Jogja Istimewa. Singkatnya, informasi seputar jogja dan layanan pemerintah sudah bisa diakses hanya melalui aplikasi Jogja Istimewa saja. Tidak perlu bagi pihak lain untuk membuat aplikasi sejenis seperti aplikasi Jogja Istimewa karena hampir semua informasi mengenai DIY sudah tersedia di aplikasi ini. Aplikasi Jogja Istimewa juga akan semakin dikembangkan seiring dengan berjalannya waktu, baik dari segi fiturnya, maupun dari segi penambahan perangkat seperti bertambahnya CCTV setiap tahunnya. Ditambah lagi, aplikasi Jogja Istimewa ini menyertakan fitur jogja budaya. Fitur jogja budaya ini menampilkan berbagai informasi terkait dengan peninggalan-peninggalan budaya yang ada di DIY. Harapannya, dengan adanya fitur jogja budaya dalam aplikasi Jogja Istimewa ini akan lebih banyak masyarakat yang lebih mengenal kebudayaan yang ada di DIY agar tetap lestari.

Tentu disayangkan, bahwa sebagian besar masyarakat DIY masih belum atau tidak mengunduhnya. Padahal, masyarakat DIY juga tidak bisa dikatakan bahwa mereka tidak membutuhkan informasi-informasi mengenai atau seputar DIY. Buktinya, terdapat forum di Facebook bernama Info Cegatan Jogja (ICJ) yang jumlah anggotanya saat ini mencapai 1.000.000 orang. ICJ ini sebenarnya bisa dikatakan sebagai forum tidak resmi karena pengelolanya merupakan warga DIY sendiri dan bukan berasal dari pihak pemerintah. Sasaran penggunaannya memang hanya untuk masyarakat yang tinggal di DIY saja. Sesuai namanya, ICJ memang awalnya dibangun hanya untuk berbagi informasi seputar cegatan atau razia lalu lintas di seputar kota Yogyakarta. Namun semakin lama, grup ICJ ini berevolusi hingga banyak pengguna-penggunanya yang bukan hanya berbagi informasi seputar razia, namun juga berbagi informasi seputar info kehilangan, kecelakaan, lalu lintas, kriminalitas dan kejadian-kejadian aktual yang terjadi di kota Yogyakarta. Fakta ICJ ini seperti menunjukkan bahwa masyarakat DIY memang tidak bisa dikatakan bahwa mereka tidak membutuhkan informasi-informasi mengenai atau seputar DIY, malah justru bisa dianggap sebaliknya.

Singkatnya, bagaimana bisa aplikasi Jogja Istimewa yang sudah cukup bagus (juga ditunjukkan di rating Google Play Store yaitu 4.5) dan unik ini, namun dari sejak diluncurkannya aplikasi ini (23 September 2015) hingga saat ini, sebagian besar masyarakat DIY masih belum mengunduhnya. Memang, berdasarkan penelitian dari Rachmawati et al. (2018), sebanyak 92% dari 60 orang yang berasal dari pihak pemerintah, instansi penyedia aplikasi, pihak swasta, akademisi dan masyarakat menyebutkan bahwa mereka tidak mengetahui adanya aplikasi Jogja Istimewa dan hanya 8% yang mengetahuinya. Namun, penelitian dari Rachmawati et al. (2018) juga mengungkapkan

walaupun sebanyak 8% responden sudah mengetahui, sebanyak 100% dari mereka tetap tidak memanfaatkan aplikasi Jogja Istimewa dengan alasan responden belum membutuhkan dan sudah mengetahui informasi seputar DIY. Hal ini mengindikasikan bahwa, meskipun masyarakat sudah mengetahui adanya aplikasi Jogja Istimewa, masyarakat tetap tidak memanfaatkan/mengunduh aplikasi Jogja Istimewa.

Karena itulah, perlu dilakukan evaluasi terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari sisi penerimaan penggunaannya/masyarakatnya. Hal ini perlu dilakukan supaya pembuat kebijakan menjadi tahu tentang bagaimana sebenarnya keadaan dari aplikasi Jogja Istimewa ini di mata masyarakatnya. Hasil dari evaluasi ini akan memudahkan pembuat kebijakan untuk meningkatkan tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa sehingga jumlah unduhannya pun akan meningkat. Jumlah unduhannya harus ditingkatkan, karena jika tidak maka aplikasi ini akan bisa ditinggalkan oleh penggunaannya. Jika itu sampai terjadi, maka aplikasi ini berpotensi untuk gagal. Gagalnya aplikasi ini tidak hanya akan merugikan Pemda DIY dan Diskominfo, tapi juga masyarakat, karena anggaran untuk mengembangkan aplikasi Jogja Istimewa juga berasal dari masyarakatnya. Jangan sampai aplikasi Jogja Istimewa ini mengalami nasib yang sama dengan aplikasi “Hi Bandung”. Aplikasi “Hi Bandung” merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Telkom IDeC dan diluncurkan pada tahun 2013 dengan tujuan untuk menunjang penerapan Bandung *Smart City* 2015 (Plimbi Editor, 2015). Mirip dengan aplikasi Jogja Istimewa, aplikasi “Hi Bandung” ini juga merupakan sistem informasi *travel & local* yang menawarkan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi seperti objek wisata, hotel, pusat perbelanjaan, restoran, layanan kesehatan, informasi perbankan, dan layanan transportasi. Namun, aplikasi ini kurang diterima di masyarakat yang ditandai dengan minimnya masyarakat yang mengunduh aplikasi ini. Jumlah unduhan yang sedikit ini akan menyebabkan aplikasi ini menjadi semakin ditinggalkan sehingga bisa mengakibatkan gagalnya aplikasi ini. Buktinya saat ini, aplikasi ini sudah tidak tersedia baik di PlayStore maupun di AppStore.

Maka dari itu, penelitian ini bermaksud untuk mengevaluasi tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa. Apakah tingkat penerimaannya tergolong buruk? atau mungkin sebaliknya? Disamping itu, penelitian ini juga akan menyelidiki faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa. Dengan diketahui tingkat penerimaan masyarakatnya dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaannya, penelitian ini akan memberikan rekomendasi bagi pembuat kebijakan (Pemda DIY dan Diskominfo) untuk meningkatkan tingkat penerimaan

masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa. Dengan ini, maka jumlah unduhan dari aplikasi Jogja Istimewa pun harapannya akan meningkat.

Responden dalam penelitian ini yaitu merupakan pengguna aplikasi Jogja Istimewa yang merupakan masyarakat asli DIY yang masih tinggal di DIY atau perantau yang sedang tinggal di DIY untuk sementara waktu (misalnya sedang kos) juga perantau yang berpindah (menetap) ke DIY. Dari segi umur, karakteristik respondennya yaitu masyarakat yang berumur 20-59 tahun. Lalu dari segi latar belakang atau pekerjaan, penelitian ini menyertakan semua kalangan baik itu yang sudah bekerja maupun yang belum atau bahkan masih mahasiswa.

Penelitian ini akan menggunakan salah satu model penerimaan pengguna sebagai basis modelnya dengan menambah variabel kepercayaan (*Trust*). Peneliti beranggapan bahwa aplikasi Jogja Istimewa yang merupakan salah satu layanan *e-government* juga dapat dipengaruhi oleh kepercayaan penggunanya. Hal ini dikarenakan, forum Info Cegatan Jogja (ICJ) seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya memiliki jumlah anggota yang sangat jauh jika dibandingkan dengan jumlah pengguna aplikasi Jogja Istimewa. Peneliti berpendapat bahwa banyaknya anggota dari ICJ ini disebabkan karena forum tersebut dijalankan/dioperasikan oleh warganya sendiri, bukan dari pemerintahnya. Fakta bahwa adminnya merupakan warga sendiri membuat anggota/warganya merasa mempunyai perasaan yang sama dengan pihak admin sehingga anggota/warganya merasa percaya dengan forum tersebut. Kepercayaan tersebut membuat warganya merasa bebas untuk menggunakan dan berekspresi dalam forum tersebut tanpa adanya perasaan khawatir bahwa opininya tidak didengar atau bahkan dikhianati. Pendapat peneliti ini juga didukung oleh penelitian dari Larasati (2018) yang mengungkapkan bahwa sebesar 80% responden yang terdiri dari 140 pengguna laki-laki dan 140 pengguna perempuan menyatakan bahwa akun ICJ merupakan akun yang dapat dipercaya.

Penelitian ini akan menggunakan UTAUT2 karena alasan-alasan berikut. Pertama, UTAUT2 mengintegrasikan beberapa konstruk dari model-model penerimaan pengguna sebelumnya sehingga mengurangi kekurangannya. Kedua, penggunaan aplikasi Jogja Istimewa dilakukan secara sukarela (*voluntary*) dan menurut Chirara (2018), UTAUT2 merupakan model yang paling komprehensif untuk pengaturan konsumen pada penggunaan teknologi digital yang dilakukan secara sukarela. Tidak seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), TAM2, TAM3 dan UTAUT (model asli) yang pada dasarnya dibangun dalam konteks lingkungan kerja, di mana biaya teknologi digital dibayar oleh perusahaan sehingga para staffnya diwajibkan untuk menggunakan teknologi baru tersebut (*mandatory*). Ketiga,

UTAUT2 menyertakan *Habit* penggunaan teknologi digital, yang menurut peneliti merupakan faktor penting yang mempengaruhi perilaku penggunaan warga terhadap aplikasi Jogja Istimewa. Teknologi digital semakin cepat berubah dan kebiasaan (*Habit*) yang dibentuk menggunakan teknologi digital sebelumnya dapat memberikan petunjuk yang membantu warga untuk menggunakan layanan baru dari publik digital dengan mudah. Terakhir, UTAUT2 menjelaskan bahwa perilaku penggunaan warga terhadap aplikasi Jogja Istimewa dipengaruhi oleh *Facilitating Condition* yang mencakup sumber daya dan dukungan-dukungan yang tersedia. Peneliti menganggap bahwa *Facilitating Condition* dapat mengurangi rasa cemas warga terkait dengan penggunaan teknologi digital, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan diri warga untuk mencoba inovasi teknologi yang belum dikenal. Karena itulah, model UTAUT2 sebagai landasan teori secara konseptual dan praktis lebih efektif dan berguna (Singh et al., 2020).

Namun, variabel moderasi yang ada pada UTAUT2 yaitu *age, gender, experience* tidak disertakan dalam model penelitian yang digunakan. Hal itu dikarenakan, fokus dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penerimaan masyarakat pada aspek umum terhadap aplikasi Jogja Istimewa, tanpa melihat *age, gender* dan *experience*. Disamping itu, Alharbi et al. (2017) juga menjelaskan bahwa variabel moderasi tersebut merupakan variabel-variabel yang digunakan untuk penelitian adopsi awal. Ini tentu berbeda konteksnya dengan penelitian ini karena penelitian ini respondennya merupakan warga yang sudah menjadi pengguna aplikasi Jogja Istimewa, bukan calon pengguna. Terlebih lagi, studi-studi terbaru dalam konteks layanan *e-government* juga tidak menyertakan variabel-variabel ini (e.g(Ahmad et al., 2013; Alharbi et al., 2017; Krishnaraju et al., 2013; Venkatesh et al., 2011)).

Untuk bab selanjutnya yaitu bab 2, penelitian ini akan memeriksa teori-teori dari evaluasi penerimaan pengguna yang banyak digunakan oleh penelitian-penelitian sebelumnya dalam konteks sistem informasi secara umum, tidak khusus pada sistem informasi yang berperan sebagai pemandu wisata. Hal ini dikarenakan, sistem informasi pemandu wisata yang diangkat sebagai objek penelitian pada penelitian-penelitian sebelumnya itu dikembangkan oleh pihak swasta, sementara aplikasi Jogja Istimewa merupakan sistem informasi yang dikembangkan oleh pemerintah sehingga orientasinya berbeda. Tujuan pihak swasta mengembangkan sistem informasi untuk publik tentunya untuk bisnis atau berorientasi pada keuntungan/uang karena harus menjaga kestabilan arus kasnya, sementara pemerintah tidak demikian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, literatur yang dikaji pun akan disesuaikan ke dalam konteks sistem informasi pemerintah. Namun,

sistem informasi pemerintah yang dijadikan objek penelitian dari penelitian-penelitian sebelumnya juga kebanyakan merupakan layanan *e-government*. Sebab dalam aplikasi Jogja Istimewa juga terdapat layanan-layanan *e-government*, yaitu menu E-Lapor dan menu PPID Yogyakarta (Layanan Publik), jadi kajian literatur dalam penelitian ini juga akan disesuaikan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang memeriksa evaluasi penerimaan pengguna terhadap layanan *e-government*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang didapatkan yaitu:

1. Bagaimana tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengusulkan model yang akan memberikan gambaran mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan warga terhadap aplikasi Jogja Istimewa.
2. Mengusulkan hal-hal apa saja yang bisa dilakukan oleh pembuat kebijakan Jogja Istimewa (Pemda DIY dan Diskominfo) dalam meningkatkan tingkat penerimaan Jogja Istimewa.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Memberikan pengetahuan terhadap pembuat kebijakan dan peneliti mengenai bagaimana caranya meningkatkan penggunaan terhadap Jogja Istimewa dengan rekomendasi-rekomendasi yang disarankan dalam penelitian ini.
2. Mengetahui faktor-faktor yang bisa meningkatkan tingkat penerimaan Jogja Istimewa terhadap aplikasi Jogja Istimewa.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam menyelesaikan penelitian ini, sistematika penulisan yang disusun yaitu terdiri 5 bab yang penjelasannya yaitu sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah yang didapatkan, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan juga sistematika penulisannya

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan pustaka terhadap teori-teori penerimaan sistem informasi termasuk teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu UTAUT2. Tentunya referensi-referensi yang disertakan telah dianggap relevan dan terkait dengan konteks permasalahan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi ulasan mengenai tahapan dan langkah-langkah dalam menyelesaikan masalah mulai dari pengumpulan data, metode analisis, uji validitas, penentuan variabel, uji reliabilitas dan uji hipotesis.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan penyelesaian masalah yang diangkat dalam penelitian ini dan penentuan hasil analisis.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi rangkuman dari seluruh hasil penelitian dan saran peneliti untuk penelitian selanjutnya. Saran peneliti ini tentunya berdasarkan dari keterbatasan penelitian ini.

BAB 2

Tinjauan Pustaka

2.1 Aplikasi Jogja Istimewa

Seperti yang sudah dijelaskan di bab 1, aplikasi Jogja Istimewa merupakan aplikasi *travel & local* berbasis Android yang diluncurkan oleh Pemda DIY pada tanggal 21 September 2015. Pemda DIY bersama Diskominfo meluncurkan aplikasi ini dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan akses informasi seputar DIY dan pelayanan publik di DIY. Dengan informasi-informasi yang disajikan, aplikasi Jogja Istimewa mampu memudahkan masyarakat untuk melakukan perjalanan secara efisien dari satu titik ke titik lainnya.

Informasi yang disajikan dalam aplikasi Jogja Istimewa juga tidak hanya berbentuk deskripsi, tetapi ada wujud visual yang terintegrasi dengan ruang dan lokasi yang dilengkapi dengan *Augmented Reality* (AR) dan peta. AR memungkinkan pengguna untuk melihat foto-foto DIY masa lalu secara detil dan mengarahkannya menggunakan *smartphone* yang tentunya hanya bisa dilakukan dengan mengaktifkan kamera dan GPS pada *smartphone*-nya. Fitur AR dalam aplikasi Jogja Istimewa tersebut mampu menunjukkan persebaran lokasi dalam radius jangkauan maksimal 40 km. Sementara peta, bisa memberikan panduan pada pengguna untuk menuju lokasi yang dipilih dan dapat mengestimasi jarak dan waktu tempuhnya. Dua fitur tersebut dapat berfungsi untuk mempermudah penggunaannya dalam menentukan lokasi tempat tujuan dan cara menuju lokasi tujuan sehingga dapat memberikan efisiensi waktu, jarak dan biaya pada penggunaannya. Terlebih lagi, aplikasi Jogja Istimewa aplikasi ini menyediakan fitur CCTV sehingga pengguna bisa melihat kondisi sebenarnya dari jalan yang akan dilaluinya. Ini tentu dapat membantu pengguna dalam mengambil keputusan mengenai kapan sebaiknya pengguna tersebut melakukan perjalanan atau lewat jalur manakah yang sebaiknya dia pilih.

Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Jogja Istimewa yaitu:

a. Fitur Jogja Budaya

Fitur ini merupakan bentuk dari *smart culture* sebagai salah satu indikator dari konsep JSP yang diterapkan oleh Pemda DIY. Dengan adanya fitur jogja budaya dalam aplikasi Jogja Istimewa ini diharapkan akan lebih banyak masyarakat DIY yang lebih mengenal budayanya. Ini bertujuan supaya budaya-budaya DIY tetap lestari sehingga masyarakat DIY tidak akan meninggalkan karakternya (kearifan lokal) yaitu *sangkan paraning dumadi*, *hamemayu hayuning bawana* dan *manunggaling kawulo gusti* yang artinya

yaitu masyarakat yang bermatabat, tata titi tentrem, dan parama arta kerta raharja. Fitur jogja budaya ini menampilkan berbagai informasi perihal peninggalan-peninggalan budaya yang ada di DIY. Informasi yang disajikan dalam fitur ini berbentuk deskripsi yang berisi penjelasan sejarahnya, disertai foto, dan sudah terhubung dengan *google maps* sehingga dapat menampilkan estimasi jarak, waktu dan panduan rute untuk menuju lokasi. Pengguna juga dapat memberikan ulasan terhadap masing-masing informasi yang disajikan di fitur ini. Ketika pengguna mengklik fitur ini, maka tampilan aplikasi akan langsung mengelompokkan jenis-jenis budaya yang ada menjadi tiga (3) kategori yaitu, informasi Yogyakarta Masa Lampau, Geo Heritage Yogyakarta, dan Yogyakarta Masa Kini. Informasi-informasi Yogyakarta Masa Lampau terdiri dari enam (6) kelompok informasi, yaitu Ngayogyakarta Hadiningrat, Jejak Revolusi Perjuangan, Jejak Akulturasi Budaya, Mataram Islam, Mataram Kuno dan Kolonialisme. Sementara informasi Geo Heritage Yogyakarta yaitu menampilkan warisan-warisan geologis yang ada seperti Goa Kiskenda Kulonprogo, Mantup, Lava bantal berbah dan lain-lain. Informasi Yogyakarta Masa Kini terdiri dari informasi-informasi seperti kesenian yang terdiri dari berbagai informasi seni (sinematografi, pertunjukkan, seni rupa) permainan, kerajinan, lalu ada informasi *heritage* seperti seni tradisonal, museum, cagar budaya (benda, kawasan, bangunan), cerita rakyat, naskah kuno, busana, sosial budaya (upacaya adat, kuliner, desa budaya) dan puro pakualaman.

b. Fitur Jogja Wisata

Fitur Jogja Wisata ini menampilkan informasi-informasi terkait wisata, hotel, dan kerajinan DIY. Informasi-informasi dalam fitur ini juga disajikan dengan tampilan yang sama dengan fitur Jogja Budaya, yaitu deskripsi, foto, dan lokasi yang juga sudah terhubung dengan aplikasi *google maps*. Deskripsinya berisi informasi-informasi umum dari tempat-tempat tersebut dan ada juga yang disertai dengan kontak, jam, biaya kunjungan serta penjelasan sejarahnya. Seperti fitur Jogja Budaya, fitur ini juga memungkinkan pengguna untuk memberikan ulasannya mengenai tempat-tempat yang ada dalam fitur ini. Fitur Jogja Wisata ini terdiri dari lima (5) kelompok informasi yaitu, wisata, hotel, kerajinan, visiting jogja, dan wisata edukasi. Untuk melihat informasi visiting jogja dan wisata edukasi, pengguna bisa menginstall aplikasi tambahannya (visiting jogja, wisata edukasi). Namun, untuk informasi Wisata, Hotel dan Kerajinan sudah tersedia dalam aplikasi Jogja Istimewa, sehingga tidak perlu menginstall aplikasi tambahan. Informasi wisata dalam fitur ini terdiri dari berbagai macam informasi desa wisata, wisata dan hiburan umum, candi, wisata sejarah, wisata

budaya, wisata religius dan wisata alam. Informasi hotelnya terdiri dari berbagai macam hotel-hotel bintang 5, bintang 4, bintang 3 dan *guest house*. Sementara informasi kerajinan, terdiri dari berbagai informasi mengenai kerajinan kain dan juga kerajinan tangan.

c. Fitur Jogja Belajar

Fitur Jogja Belajar ini menampilkan informasi-informasi mengenai layanan-layanan pendidikan yang ada di Provinsi DIY dari tingkat Universitas, SMA, SMP, dan SD. Serupa dengan fitur layanan publik, jogja wisata dan jogja budaya, fitur ini juga menampilkan deskripsi dari masing-masing sekolah maupun universitas, disertai dengan foto, jarak menuju lokasi yang sudah terhubung dengan aplikasi *google maps*, serta memfasilitasi penggunaannya untuk dapat memberikan ulasan, dan penilaian pada masing-masing universitas atau sekolah. Selain menu-menu tersebut, dalam fitur ini juga ada menu Jogja Belajar Tube, sudah terintegrasi dengan *website* jogja belajar (*jogjabelajar.org*) yang berisi layanan konten pembelajaran berbasis video.

d. Fitur Kuliner

Sama dengan fitur jogja budaya, jogja wisata, layanan publik, dan juga jogja belajar, fitur kuliner ini juga menampilkan deskripsi dari masing-masing lokasi, foto, estimasi jarak dan panduan jalan untuk menuju lokasi karena sudah terhubung dengan aplikasi *google maps*. Fitur ini juga memfasilitasi penggunaannya untuk dapat memberikan ulasan, dan penilaian pada masing-masing tempat kuliner. Informasi-informasi yang disajikan dalam fitur ini yaitu informasi tempat kuliner masakan barat yang ada di DIY, lalu masakan legendaris, masakan khas nusantara, masakan tradisional, dan beragam jajanan.

e. Fitur E-Ticketing

Fitur E-Ticketing ini berbeda dengan fitur-fitur lainnya. Fitur ini menawarkan pemesanan tiket secara *online* yang bisa dilakukan oleh penggunaannya. Dalam fitur ini memang baru terdapat pemesanan tiket untuk berkunjung ke museum Sonobudoyo. Namun, fitur ini masih akan terus diperbaharui oleh penyedia layanan sehingga nantinya pengguna bisa memesan tiket untuk bepergian menuju berbagai tempat yang disediakan selain museum Sonobudoyo. Dalam fitur ini, pengguna bisa memesan tiket sesuai dengan tanggal yang diinginkan. Pengguna juga disediakan jenis-jenis tiket yang tersedia, seperti tiket perseorangan (untuk kategori dewasa atau anak), tiket rombongan (untuk dewasa atau anak), tiket mancanegara dan tiket masuk untuk wayang durasi singkat. Masing-masing jenis tiket tersebut mempunyai harga yang berbeda antara satu dengan

lainnya. Metode pembayaran yang disediakan juga bermacam-macam, pengguna bisa membayar tiket tersebut dengan *Virtual Account*-nya (Bank mandiri, BCA, BNI, BRI dan lain-lain), atau Credit Card, Gopay, Dana, atau Link Aja. Setiap metode pembayaran itu juga disertai dengan langkah-langkahnya sehingga pengguna semakin dimudahkan.

f. Fitur Info Umum

Fitur ini juga berbeda dengan fitur-fitur lainnya. Fitur ini memberikan informasi-informasi terkait letak area-area internet gratis yang ada di DIY yang disertai dengan radius koneksi internet dari titik-titik area tersebut. Misalnya, area internet gratis di AP Wisata Kamdig Konveksi Jogja, radius koneksi internetnya kurang lebih 100 meter dari area tersebut. Disamping itu, terdapat juga informasi-informasi yang disajikan oleh akun Youtube Kominfo DIY dan JITV Pemda DIY yang sudah terhubung dengan aplikasi Youtube. Ada juga informasi-informasi dari akun Twitter Kominfo DIY, Humas Jogja, dan Samsat Kota Jogja yang semuanya sudah terhubung dengan aplikasi Twitter. Fitur ini juga terdapat menu RSS *jogjaprov.go.id* yang sudah terhubung dengan situs *jogjaprov.go.id*.

g. Fitur Jogja Transportasi

Fitur ini menyajikan informasi terkait dengan jadwal keberangkatan dan jadwal kedatangan pesawat, jadwal keberangkatan dan jadwal kedatangan kereta api serta rute informasi jalur Trans Jogja. Informasi jadwal keberangkatan pesawat tentu berisi jadwal keberangkatan pesawat dari berbagai maskapai dan disertai dengan statusnya (check in open, boarding, last call), begitu juga dengan kedatangannya (landed, delayed). Sementara informasi keberangkatan dan kedatangan kereta juga berisi nama kereta api, jam dan menyertakan stasiunnya. Stasiun yang tersedia dalam fitur ini yaitu Solo Balapan, Purwosari, Maguwoharjo, Lempuyangan, Yogyakarta, dan Kutoarjo.

h. Fitur Jogja Event

Fitur ini akan memberikan informasi kepada penggunanya terkait dengan acara atau kegiatan yang sedang digelar di DIY. Tampilan dalam fitur ini ditampilkan dalam bentuk kalender yang sudah ditandai dan diberikan keterangan acara di setiap harinya dengan disertai tanggal berakhirnya acara tersebut. Informasinya juga diberikan beserta dengan lokasinya sehingga menunjukkan kepada pengguna mengenai tempat acara tersebut berlangsung. Lokasinya juga sudah terhubung dengan aplikasi *google maps* sehingga pengguna bisa mengetahui jarak dan bagaimana cara untuk menuju ke tempat berlangsungnya acara tersebut.

i. Fitur Galeri

Fitur ini berisi kumpulan foto-foto yang diunggah oleh pengguna aplikasi Jogja Istimewa. Secara umum, fitur ini mirip dengan fitur yang ada di media sosial (facebook, Instagram) dengan menyertakan fasilitas komentar dan *like* sehingga memungkinkan interaksi antara satu pengguna dengan lainnya. Fitur ini bisa dianggap sebagai bentuk promosi lokasi-lokasi wisata yang ada di DIY kepada pengguna-penggunanya.

j. Fitur Jogja 360

Fitur ini memberikan informasi kepada penggunanya terkait dengan gambaran dari lokasi-lokasi yang ada di DIY. Fitur ini disajikan mirip seperti *google street view* sehingga memungkinkan penggunanya untuk melihat lokasi tersebut secara 360°. Saat ini, sudah ada empat (4) lokasi yang tersedia dalam fitur ini, yaitu Garis Imajiner (Tugu Jogja), Benteng Vredeburg, Taman Sari, dan Candi Boko.

k. Fitur Doeloe AR

Fitur Jogja Doeloe AR merupakan fitur yang menampilkan gambaran *Augmented Reality* (AR) tempo dulu dari tempat-tempat dimana pengguna tersebut sedang berada. Fitur ini memungkinkan penggunanya untuk mengetahui sejarah-sejarah dari tempat-tempat tersebut dan diharapkan untuk dapat menghormatinya.

l. Fitur Jogja Streaming

Fitur ini merupakan fitur yang paling banyak digunakan oleh penggunanya. Pengguna dapat menonton berbagai acara yang disajikan oleh Jogja Istimewa TV. Jogja Istimewa TV sendiri merupakan siaran yang diliput dan dipublikasikan oleh Pemda DIY dan Diskominfo yang siaran-siarannya berisikan informasi-informasi yang sedang berlangsung di DIY. Tentunya acara-acara tersebut juga ditayangkan secara langsung (*real time*). Selain siaran dari Jogja Istimewa TV, fitur ini juga menyediakan siaran langsung dari CCTV-CCTV yang ada DIY. Pengguna bisa mengakses CCTV yang dimiliki oleh Diskominfo DIY, ATCS Pemkot Yogyakarta, CCTV UPT Malioboro, Sungai BPBP Kota Yogyakarta, Diskominfo Kulonprogo, dan Dishub DIY. Informasi *real time* yang disajikan dari Jogja Istimewa TV dan CCTV ini menjadi alasan ini banyaknya pengguna yang mengakses fitur ini. Dengan Jogja Istimewa TV dan CCTV ini, memungkinkan penggunanya untuk mengetahui informasi *up to date* mengenai hal-hal apa saja yang sedang berlangsung atau terjadi di DIY.

m. Fitur Darurat (Jogja Panic Button) dan Fitur Notifikasi

Fitur Darurat (Jogja Panic Button) masih dalam pengembangan. Fitur ini nantinya akan memungkinkan penggunanya untuk melakukan pelaporan yang akan direspon dan ditangani oleh lembaga pemerintah terkait secara cepat. Laporan yang disampaikan

merupakan permasalahan yang sedang dialami pengguna dan bersifat darurat sehingga membutuhkan bantuan pemerintah untuk merespon dan menangani permasalahan tersebut dengan cepat. Sementara fitur notifikasi ini juga terkait dengan informasi-informasi penting yang saat ini sedang terjadi di DIY. Saat ini, fitur notifikasi Jogja Istimewa sedang terus menerus menginformasikan penggunaannya mengenai situasi terkini dari perkembangan pandemi *Coronavirus Disease 19* (Covid-19). Informasi perkembangan Covid-19 dalam fitur notifikasi ini dibungkus dengan tampilan berisi laporan dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan RS Rujukan Covid di DIY. Fitur notifikasi ini tentu sangatlah berguna terlebih dalam keadaan darurat seperti yang sedang terjadi saat ini. Fitur notifikasi selalu memberikan informasi terkait situasi terkini dari perkembangan pandemi Covid-19 setiap hari kepada penggunaannya sehingga penggunaannya terus dimanjakan (dimudahkan) dalam mendapatkan informasi terkini dari pandemi ini.

Selain menyajikan informasi sebagai pemandu destinasi bagi masyarakatnya, aplikasi Jogja Istimewa ini juga menyediakan layanan-layanan *e-government* sehingga memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintahnya, yang ditunjukkan dengan adanya fitur *E-Lapor* dan fitur permohonan informasi publik dalam menu layanan publik (PPID Yogyakarta). Dua fitur ini memungkinkan masyarakat untuk tidak perlu ke tempat dinas-dinas pemerintah terkait kalau urusannya memang bisa diselesaikan hanya melalui *online*.

a. Fitur Layanan Publik

Di dalam fitur layanan publik ini ini berisi informasi-informasi terkait kantor-kantor pemerintahan dan kantor polisi terdekat. Ada juga informasi-informasi mengenai lokasi klinik-klinik dan puskesmas yang ada di DIY. lokasi Atm milik bank BCA, BPD-DIY, Danamon dan sebagainya, juga lokasi SPBU, lokasi Samsat (Samsat desa, payment point, loket khusus, samsat drive thru, samsat pembantu dan samsat induk) dan juga lokasi-lokasi E-Posti. Dalam fitur ini juga pengguna bisa melacak pajak kendaraan bermotornya hanya dengan memasukkan plat nomor kendaraannya. Terdapat juga menu PPID Yogyakarta yang bisa digunakan oleh penggunaannya untuk mengajukan permohonan informasi publik baik memohon atas nama perseorangan maupun atas nama organisasi. Dalam mengajukan permohonan informasi publik atas nama perseorangan, pengguna harus memasukkan identitasnya seperti NIK (nomor induk kependudukan), nama lengkap, alamat, email, nomor telepon, pekerjaan, dll. Jika pengguna mengajukan permohonan informasi publik atas nama organisasi, maka pengguna juga harus menyertakan identitas organisasi seperti NIK pimpinan organisasi,

nama organisasi, alamat, email, nomor telepon, dll. Di menu PPID Yogyakarta juga sudah terintegrasi dataku, sehingga pengguna bisa melihat informasi dari dataku dalam menu ini, seperti informasi mengenai pendidikan, pariwisata, kesehatan, industri dll. Untuk menu wartos ekonomi memang sedang dalam proses verifikasi dari Biro Perekonomian Provinsi DIY sehingga belum bisa dinikmati oleh penggunanya saat ini. Begitu juga dengan menu Kang Jogja App-Dinas PU yang memerlukan aplikasi tambahan yang harus diinstall. Selain dua (2) menu tersebut, menu-menu lainnya dalam fitur ini sudah bisa dimanfaatkan oleh penggunanya. Sama dengan fitur Jogja Budaya dan Wisata, fitur Jogja Layanan Publik ini juga menampilkan deskripsi dari masing-masing lokasi, foto, estimasi waktu, jarak dan panduan jalan untuk menuju lokasi karena sudah terhubung dengan aplikasi *google maps*.

b. Fitur E-Lapor

Fitur ini juga tidak seperti fitur-fitur lainnya. Dalam fitur ini, pengguna bisa mengadukan keluhannya dan akan diteruskan ke masing-masing dinas terkait topik aduan yang disampaikan. Topik aduan yang disediakan mewakili dinas-dinas pemerintahan yang ada di DIY, seperti kesehatan, pendidikan, pertanian, energi dan sumber daya alam, bidang politik, hukum, keamanan, bidang perekonomian, pariwisata dan sebagainya. Ketika pengguna akan menyampaikan aduannya, pengguna akan diminta untuk memasukkan data seperti judul aduan, isi aduan, lokasi, nama lengkap, email, NIK, nomor telepon dan gambar aduannya. Namun, pengguna juga diberikan pilihan untuk menjadi anonim, sehingga memungkinkan pengguna untuk tidak memasukkan data terkait nama lengkap dan email yang bersifat privasi. Selain menyampaikan aduan, pengguna yang telah menyampaikan aduannya juga bisa melacak aduannya sudah sampai proses mana. Disamping itu, fitur ini juga menampilkan daftar-daftar pengaduan yang sudah diadakan oleh orang lain selain penggunanya.

2.2 Definisi layanan *e-government*

Terdapat berbagai macam definisi *e-government* yang sudah didefinisikan oleh peneliti-peneliti sebelumnya dalam literatur. Beberapa diantaranya yaitu menurut Mohammad et al. (2009), yang mendefinisikan bahwa *e-government* adalah pemerintah elektronik untuk meningkatkan layanan terhadap masyarakatnya yang menyertakan transparansi pemerintahnya, akuntabilitas pemerintahnya dan juga partipasi warganya. Sedangkan menurut Napitupulu et al. (2020), *e-government* adalah kinerja pemerintah yang ditingkatkan dengan memanfaatkan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang

bertujuan untuk mencapai tata kelola yang baik agar dapat memenuhi kebutuhan publik dalam hal transparansi dan akuntabilitas dari informasi keuangan pemerintah. Lain lagi menurut Teo et al. (2008), yang mendefinisikan *e-government* sebagai alat yang menggunakan TIK yang bertujuan untuk meningkatkan layanan publik yang ditujukan untuk berbagai pemangku kepentingan seperti organisasi bisnis, warga negara dan karyawan.

Banyaknya definisi *e-government* tersebut mengakibatkan tidak ada peneliti yang sepenuhnya menyetujui definisi standar dari *e-government* (Albeshier, 2016). Hal ini karena *e-government* masih dianggap sebagai fenomena yang baru yang menyebabkan munculnya berbagai macam perspektif mengenai *e-government* seperti dari segi teknis, hukum, sosial, maupun administrasi. Meskipun demikian, pada intinya, *e-government* yaitu merupakan kegiatan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang dibantu dengan kecanggihan teknologi informasi. Dengan *e-government* ini, diharapkan dapat membantu pihak internal organisasi pemerintahan untuk bekerja dengan lebih efektif sehingga dapat mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh informasi dari lingkungan pemerintahnya. Dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dikembangkannya *e-government* ini adalah untuk membuat pelayanan pemerintah terhadap masyarakatnya menjadi lebih baik.

2.3 Kategori *e-government*

Dari beberapa definisi *e-government* yang sudah dijelaskan di atas, dapat disetujui bahwa masyarakat atau warga negara merupakan penerima manfaat utama dari sistem *e-government*. Namun, bukan berarti bahwa *e-government* ini mengabaikan pelayanan terhadap karyawan, bisnis dan juga lembaga pemerintah lainnya karena *e-government* juga diposisikan untuk melayani pemangku-pemangku kepentingan tersebut (Albeshier, 2016; Kanaan, 2009). Oleh sebab itu, dalam bagian ini akan dijelaskan perbedaan hubungan *e-government* dengan pemangku-pemangku kepentingan tersebut.

2.3.1 *Government to Citizen (G2C)*

Alsaghier et al. (2009) menjelaskan bahwa tujuan utama dari *e-government* adalah untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan warganya. Karena itulah, kategori atau hubungan antara pemerintah dan masyarakat ini dianggap sebagai hubungan yang paling penting dalam *e-government* (Al-Rashidi, 2013). Salah satu contoh dari hubungan ini adalah layanan yang ada di kantor polisi yang menawarkan perpanjangan SIM melalui aplikasi *e-*

government (Witarsyah et al., 2017). Aktivitas ini bisa dilakukan hanya dengan mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan sehingga masyarakat tidak perlu repot-repot untuk menuju kantor polisi. Dari penjelasan dan contoh tersebut maka dapat disimpulkan bahwa layanan *e-government* aplikasi Jogja Istimewa yaitu fitur E-Lapor dan PPID Yogyakarta masuk dalam kategori ini karena dua menu tersebut memfasilitasi masyarakatnya untuk dapat memperoleh layanan pemerintahnya dengan mudah dan cepat.

2.3.2 Government to Business (G2B)

Kategori *e-government* ini mencakup aktivitas-aktivitas yang bisa dilakukan sektor swasta pada layanan yang ditawarkan oleh sektor publik dengan menggunakan internet (Albeshar, 2016; Rowley, 2011). Hubungan ini dimaksudkan bagi sektor publik untuk menyediakan dan mengelola layanan yang dibutuhkan oleh sektor swasta dengan cara yang paling nyaman (Albeshar, 2016). Salah satu contoh dari hubungan ini yaitu penerapan *e-procurement* atau pengadaan barang/jasa yang dilakukan melalui internet (Hardjaloka, 2014). Adanya *e-procurement* dapat membuat proses pengadaan dilakukan secara efektif, efisien, juga dapat meminimalkan praktek korupsi dan persaingan yang tidak sehat.

2.3.3 Government to Government (G2G)

Dalam kategori ini, pemerintah-pemerintah seperti pemerintah lokal mengintegrasikan sistem dan prosedur internal mereka ke dalam sistem pusat sehingga kategori ini dianggap sebagai tulang punggungnya sistem *e-government* (Seifert, 2008). Hubungan G2G ini menyebabkan departemen-departemen atau lembaga-lembaga pemerintah menjadi bergantung satu sama lain sehingga dalam menyampaikan atau mengirimkan layanannya, akan membutuhkan tingkat kolaborasi yang tinggi untuk berbagi pengetahuan dan informasi (Albeshar, 2016; Carter & Bélanger, 2005; Hamza et al., 2011). Meskipun demikian, kolaborasi semacam ini akan menghasilkan layanan *e-government* yang lebih transparan, efisien dan andal (Albeshar, 2016; Hamza et al., 2011). Contoh dari kategori atau hubungan ini yaitu layanan *E-Services*, *E-Identity* (Alsaghier et al., 2009).

2.3.4 Government to Employee (G2E)

Hubungan G2C ini mencakup interaksi dan komunikasi antar pemerintah dengan pegawai-pegawainya (Albeshar, 2016). Kategori ini dianggap sebagai bagian dari kategori G2G yang dimaksudkan untuk mengatasi birokrasi pada pemerintahan dan meningkatkan operasi

sehari-hari yang dilakukan oleh pegawai-pegawai pemerintah dalam berinteraksi dengan masyarakat/warganya. Salah satu contoh dari kategori ini adalah sebuah sistem asuransi pendidikan dan kesehatan bagi pegawai-pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga pendidikan seperti sekolah dan lembaga-lembaga kesehatan seperti rumah sakit.

2.4 Kondisi *e-government* di Indonesia

Seperti yang diketahui, bahwa bukan hanya negara-negara maju saja yang sudah menerapkan layanan-layanan *e-government*, namun banyak juga negara-negara berkembang seperti negara Indonesia yang juga sudah menerapkannya. Inisiatif *e-government* di Indonesia sendiri sebenarnya sudah dimulai sejak awal tahun 2000an, tepatnya melalui Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003. Inpres tersebut berisi strategi-strategi pengembangan *e-government* yang disertai dengan langkah-langkah pelaksanaannya dalam menjalankan beberapa strategi tersebut. Dengan demikian, Inpres Nomor 3 Tahun 2003 dapat dianggap sebagai sebuah *roadmap* untuk jalannya implementasi *e-government* di Indonesia (Witarsyah et al., 2017). Tujuan dari implementasi *e-government* ini adalah untuk meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat Indonesia menggunakan teknologi informasi (Nurrohmah et al., 2017).

Tentunya, perlu adanya peta nasional implementasi TIK di lembaga pemerintah agar dapat memastikan keberhasilan organisasi dalam mengembangkan dan mengimplementasikan *e-government* (Nurrohmah et al., 2017). Berkaitan dengan hal itu, di Indonesia sendiri sudah ada Pemingkatan e-Government Indonesia (PeGI), atau sebuah model untuk menentukan peringkat pengembangan dan implementasi *e-government* di lembaga pemerintah. Model ini juga bisa dianggap sebagai model penilaian terhadap *e-government* yang sedang dikembangkan dan diimplementasikan di lembaga pemerintah. Penilaian ini dapat menghasilkan sebuah standar dalam hal pengembangan dan implementasi TIK di lembaga pemerintah, serta dapat digunakan untuk melihat kematangan *e-government* yang ada di lembaga pemerintah.

Pengukuran penerapan *e-government* yang ada dalam kerangka kerja PeGI ini terdiri dari lima (5) dimensi, yaitu, infrastruktur, kelembagaan, kebijakan, perencanaan, dan aplikasi dan masing-masing dimensi ini mempunyai sub-dimensi yang totalnya berjumlah tiga puluh lima (35). Masyhur (2017) menjelaskan bahwa dimensi-dimensi PeGI merupakan sebuah perspektif yang efektif dalam menilai peringkat *e-government* di Indonesia sehingga dapat dijadikan sebagai sebuah acuan. Meskipun demikian, Masyhur (2017) berpendapat

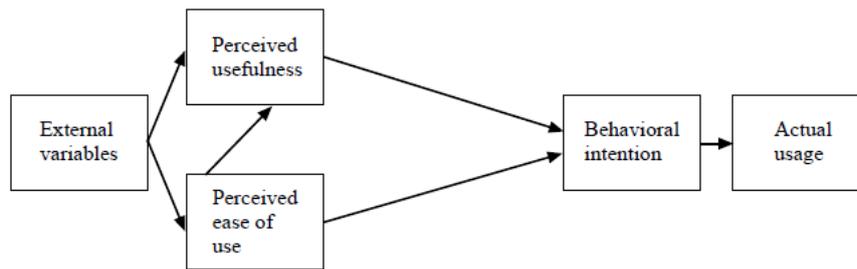
bahwa 5 dimensi PeGI ini juga bisa ditambah dengan perspektif lain sesuai dengan perkembangan di bidang ini. Hal ini disebabkan karena, jika dimensi PeGI digunakan dengan sudut pandang yang berbeda maka bisa menyebabkan kesalahan dalam mengeksplorasi implementasi *e-government*.

Namun, walaupun negara Indonesia sudah menunjukkan niat dan komitmennya terhadap pengembangan ekonomi digital dan perluasan komunitas TI ini, jika warganya tidak terlibat dalam adopsi sistem TI, maka keberhasilan *e-government* akan sulit terwujud. Hal itu dikarenakan, bahwa masyarakat merupakan penerima manfaat yang utama dari sistem *e-government* seperti yang sudah dijelaskan pada kategori G2C sebelumnya. Oleh karena itu, terwujudnya ekonomi digital dan komunitas TI yang lebih luas membutuhkan keterlibatannya untuk menggunakan komunikasi elektronik dan mengadopsi sistem TI.

2.5 Teori Penerimaan Pengguna terhadap Sistem Informasi

2.5.1 *Technology Acceptance Model*

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1986) melalui proposal doktoralnya. TAM dikembangkan dengan berdasarkan pada *Theory of Reasoned Action*, sebuah model perilaku yang diperkenalkan oleh Ajzen & Fishbein (1980). Dari TRA, Davis (1986) memasukkan faktor-faktor yang berkaitan dengan teknologi untuk menjelaskan proses pengambilan keputusan dari individu untuk menerima teknologi-teknologi sistem informasi yang baru di tempat kerja atau di lingkungan organisasi. Tiga tahun (3) tahun kemudian, Davis (1989) menjelaskan bahwa niat pengguna untuk menggunakan (*behavior intention*) merupakan prediktor terbaik dari penggunaan sistem aktual (*actual usage*). *Behavior intention* ini ditentukan oleh sikap pengguna terhadap penggunaan sistem (*attitude toward using*). *Attitude* dipengaruhi oleh kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*). *Perceived usefulness* adalah sejauh mana pengguna merasakan bahwa sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. *Perceived usefulness* juga dipengaruhi oleh *perceived ease of use*. Sementara *perceived ease of use*, adalah sejauh mana pengguna merasakan bahwa menggunakan sistem tertentu itu mudah/tidak sulit. Lalu pada tahun 1996, Davis & Venkatesh (1996) merancang TAM 1 versi akhir seperti yang bisa dilihat pada Gambar 2.3.

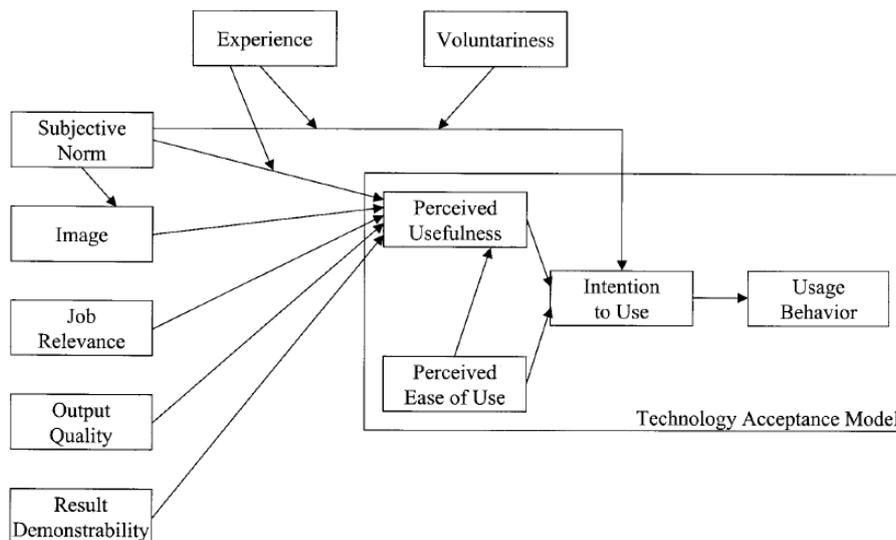


Gambar 2.1 TAM 1 versi terakhir (Davis & Venkatesh, 1996).

Berbeda dari TAM sebelumnya, pada TAM versi terakhir ini Davis & Venkatesh (1996) menghilangkan konstruk *attitude*. Hal itu dikarenakan, bahwa *attitude* (sikap) tidak sepenuhnya memediasi efek dari *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan) pada *behavior intention* (niat untuk menggunakan). Ditambah lagi, mereka juga membuktikan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh langsung terhadap *behavior intention*.

2.5.2 Technology Acceptance Model 2 (TAM2)

Empat (4) tahun kemudian, Venkatesh & Davis (2000) memperkenalkan TAM versi 2 seperti yang terlihat pada Gambar 2.2.



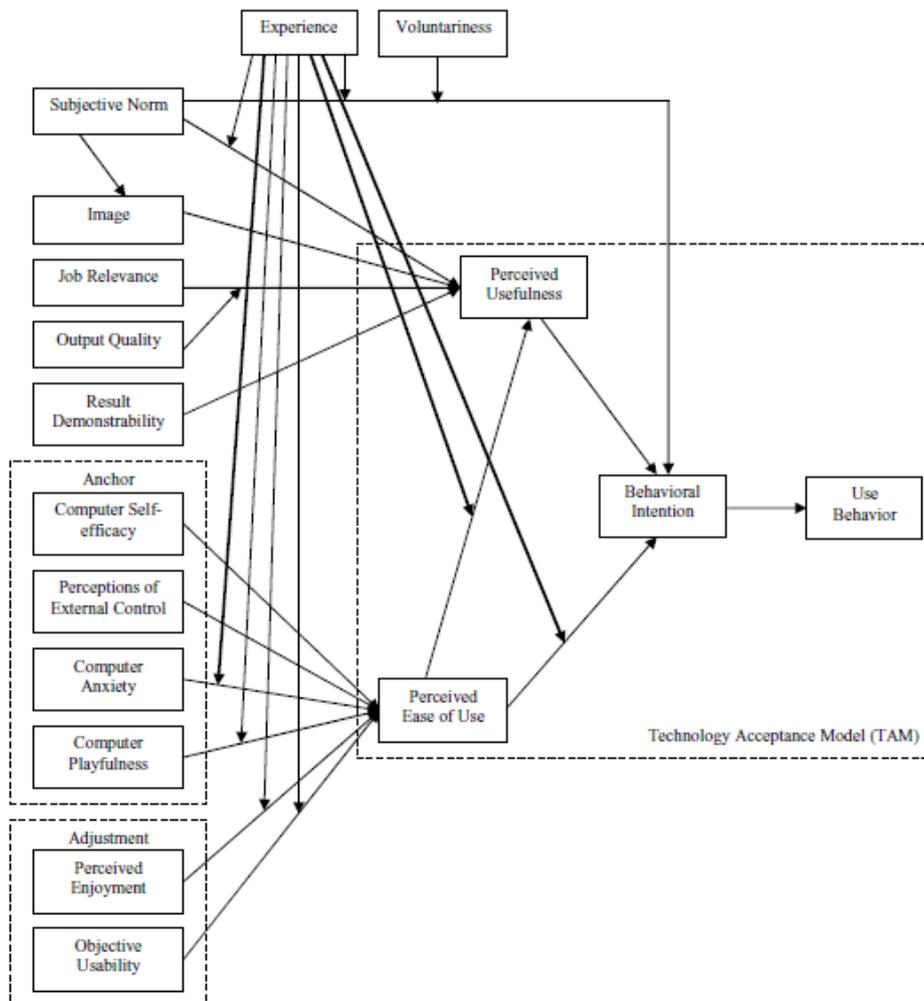
Gambar 2.2 Technology Acceptance Model 2 (TAM2) (Venkatesh & Davis, 2000).

Dari gambar tersebut, terlihat bahwa Venkatesh & Davis (2000) menambah faktor-faktor penentu dari *perceived usefulness*. Tujuannya yaitu untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada organisasi mengenai penentu-penentu dari *perceived usefulness*. Dengan kata lain, faktor-faktor penentu ini dianggap bisa menjadi dasar untuk membentuk persepsi penggunaannya mengenai kegunaan sistem sehingga organisasi dapat merancang perbaikan untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan sistem yang baru. Mereka juga

menjelaskan bahwa faktor-faktor penentu tersebut dapat berubah dengan meningkatnya pengalaman pengguna seiring berjalannya waktu dengan sistem yang digunakannya itu.

2.5.3 *Technology Acceptance Model 3 (TAM3)*

Dari TAM 2, Venkatesh & Bala (2008) kembali memodifikasinya sehingga diperkenalkanlah TAM versi 3 seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.3.

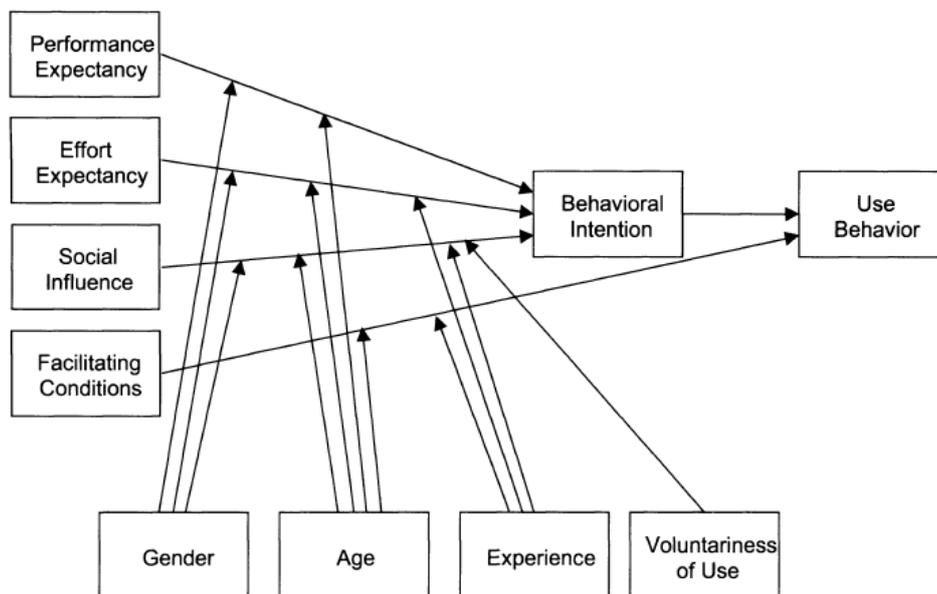


Gambar 2.3 *Technology Acceptance Model 3 (TAM3)* (Venkatesh & Bala, 2008).

TAM versi 3 ini dibangun oleh Venkatesh & Bala (2008) dengan mengkombinasikan faktor-faktor penentu *perceived usefulness* yang ada pada TAM2 dengan menambah faktor-faktor penentu dari *perceived ease of use* menjadi jaringan nomologis yang lebih komprehensif pada TAM. Venkatesh & Bala (2008) menganggap bahwa dengan faktor-faktor penentu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang diusulkan pada TAM 3, akan dapat membantu manajer organisasi dalam membuat keputusan yang efektif terkait intervensi organisasi untuk mempengaruhi faktor-faktor penentu yang teridentifikasi itu sehingga membuat teknologi informasi yang baru itu menjadi berhasil.

2.5.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), sebuah model penerimaan pengguna yang pertama kali diperkenalkan oleh Venkatesh et al. (2003), seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.4.



Gambar 2.4 UTAUT Model (Venkatesh et al., 2003).

UTAUT berasal dari kombinasi berdasarkan delapan teori dari berbagai bidang yaitu, *Theory Reasoned Action* (TRA) (Ajzen & Fishbein 1975), *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989), *Theory of Planned Behavior* (TPB) (Ajzen 1991), *the Model of Personal Computer Utilization* (MPCU) (Thompson, Higgins, & Howell, 1991), *Motivational Model* (MM) (Davis & Warshaw 1992), *Combined TAM-TPB* (C-TAM-TPB) (Taylor & Todd, 1995), *Diffusion of Innovation Theory* (DOI) (Rogers, 1995), dan *Social Cognitive Theory* (SCT) (Compeau & Higgins, 1995).

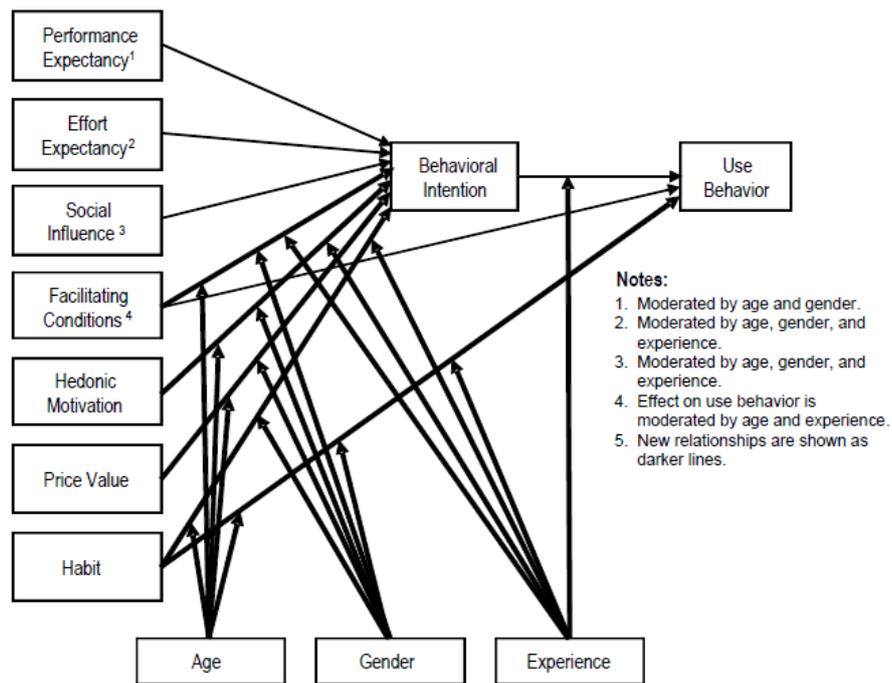
Secara komprehensif, model UTAUT menggunakan variabel-variabel independen dari kedelapan teori tersebut sampai akhirnya Venkatesh et al. (2003) memilih dan meringkasnya menjadi empat (4) variabel yaitu, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facility Condition*. Dari empat (4) variabel yang terpilih tersebut alhasil menyebabkan beberapa konstruk menjadi terlihat serupa dengan konstruk dari teori-teori sebelumnya. *Performance Expectancy* didefinisikan oleh Venkatesh et al. (2003) sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantunya dalam meningkatkan kinerja pekerjaannya. Konstruk ini mirip dengan *Perceived Usefulness* (TAM/TAM2 dan C-TAM-TPB), *Extrinsic Motivation* (MM), *Job-Fit*

(MPCU), *Relative Advantage* (IDT) and *Outcome Expectations* (SCT). Sementara itu, *Effort Expectancy* didefinisikan sebagai sejauh mana tingkat kemudahan yang didapatkan dari menggunakan sistem (Venkatesh et al., 2003). Konstruk *Effort Expectancy* ini mirip dengan *Perceived Ease of Use* (TAM/TAM 2), *Ease of Use* (IDT) and *Complexity* (MPCU). Kemudian konstruk *Social Influence*, didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang menganggap bahwa orang lain yang dianggap penting baginya itu percaya bahwa dia seharusnya menggunakan sistem target (Venkatesh et al., 2003). *Social Influence* ini mirip dengan *Subjective Norm* (TRA, TAM2, TPB, C-TAM-TPB), *Social Factors* (MPCU), *Image* (IDT), dan istilah *Social Norms* yang disebutkan oleh Thompson (1991). Terakhir adalah konstruk *Facilitating Conditions*, yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa terdapat infrastruktur baik dari sisi organisasi maupun teknis untuk mendukung dalam penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2003). Konstruk *Facilitating Conditions* ini berasal dari tiga (3) konstruk yang berbeda, yaitu *Perceived Behavior Control* (TPB, C-TAM-TPB), *Facilitating Conditions* (MPCU), dan *Compatibility* (IDT).

Model UTAUT ini sudah banyak diterapkan untuk menganalisis sistem informasi di berbagai bidang teknologi informasi dan sekitar 70% telah berhasil menjelaskan varian dalam *Behavior Intention* (Cheng et al., 2020). Namun, UTAUT menjelaskan niat untuk menggunakan sistem informasi berdasarkan persepsi yang berkenaan dengan TAM yaitu *performance expectations* dan *effort expectations* (Singh et al., 2020) dengan menambah *social influence*, *facilitating conditions* dan beberapa moderator (Venkatesh et al., 2003). Hal ini menyebabkan banyak kritik dari peneliti-peneliti lain yang menganggap bahwa model UTAUT pada dasarnya digunakan dalam studi dari perspektif organisasi atau utamanya hanya berfokus di konteks organisasi dan mengabaikan keadaan psikologis yang mempengaruhi individu untuk mengadopsi teknologi (Chen & Holsapple, 2013; Cheng et al., 2020).

2.5.5 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)

UTAUT kemudian dimodifikasi untuk memasukkan lebih banyak faktor-faktor spesifik dari perilaku konsumen seperti, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* sehingga diusulkanlah UTAUT 2 oleh Venkatesh et al. (2012), seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.5.



Gambar 2.5 UTAUT2 Model (Venkatesh et al., 2012)

Venkatesh et al. (2012) menganggap bahwa UTAUT2 merupakan model yang cocok untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap teknologi baru. Model UTAUT2 diklaim memiliki persentase varian lebih tinggi daripada UTAUT yaitu bisa menjelaskan sekitar 74% dari varian dalam niat perilaku konsumen untuk menggunakan teknologi dan 52% dari varians dalam penggunaan teknologi oleh konsumen (Venkatesh et al., 2016). Dalam model UTAUT2 ini, Venkatesh et al. (2012) mendefinisikan kembali empat variabel yang terdapat pada UTAUT versi pertama yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Facilitating Conditions*, dan *Social Influence* dan memasukkan tiga (3) konstruk tambahan dari penelitian sebelumnya mengenai adopsi umum dan penggunaan teknologi serta adopsi konsumen dan adopsi penggunaan teknologi. Ketiga konstruk tersebut adalah *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit*. *Hedonic Motivation* didefinisikan sebagai kesenangan yang didapatkan dari menggunakan sebuah teknologi. Lalu konstruk kedua yaitu *Price Value* didefinisikan sebagai *consumers' cognitive tradeoff* (tarik-ulur kognitif konsumen) antara keuntungan yang dirasakan dari aplikasi dan biaya yang dikeluarkan untuk menggunakannya. Sementara itu, *Habit* adalah sejauh mana orang cenderung melakukan perilaku secara otomatis karena belajar.

2.6 Perbandingan Model-Model Penerimaan Pengguna (TAM, TAM2, TAM3, UTAUT, UTAUT2)

TAM memang telah dikenal luas dan sering diterapkan di penelitian-penelitian sebelumnya untuk memahami perilaku pengguna terhadap sistem informasi, termasuk dalam konteks penerimaan masyarakat terhadap layanan *e-government*. Misalnya seperti Horst et al. (2007) yang menggunakan TAM untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan layanan *e-government* oleh penduduk di Belanda. Lalu Wangpipatwong et al. (2008) yang menggunakannya dalam konteks penerimaan *e-government* di Thailand. Penelitian dari Colesca & Dobrica (2008) dalam konteks penerimaan *e-government* di Rumania dan juga Al-Hujran et al. (2015) dalam konteks penerimaan *e-government* di Yordania. Chen et al. (2011) bahkan telah membuktikan bahwa TAM berguna untuk membantu peneliti dalam memahami dan menjelaskan perilaku penggunaan dari penggunanya terhadap suatu sistem informasi. Terlebih lagi, Lee et al. (2003) menyatakan bahwa TAM menjadi semakin berkembang saat diterapkan ke bidang yang berbeda karena pada saat TAM tidak bisa menjelaskan fenomena-fenomena tertentu, TAM bisa mengatasi keterbatasannya dengan menggabungkannya berasama model teoritis lainnya sehingga dapat memperkenalkan variabel-variabel eksternal yang baru.

Namun, TAM tidak dipilih untuk diterapkan dalam penelitian ini karena TAM memiliki beberapa keterbatasan. Davis et al. (1989) membandingkan TAM dengan TRA yang akhirnya mengarah pada tiga konstruk teoretis yaitu PU, PEOU dan BI. Sementara *Social Norms* dinyatakan lemah sebagai penentu dari BI. Padahal, TRA dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) menyatakan bahwa *Social Norms* itu merupakan faktor penentu yang penting dari BI. Menurut Mathieson (1991); Rabaa'i (2017); Taylor & Todd (1995), model TAM kehilangan komponen inti dan kritis dari penerimaan sebuah teknologi. Hal itu dikarenakan, tidak dimasukkannya faktor *Social Norms* atau semacamnya seperti *Social Influence* dan faktor-faktor kontrol dari perilaku. Padahal faktor-faktor tersebut telah ditemukan memiliki pengaruh yang signifikan pada perilaku penggunaan SI dan telah dibuktikan dalam TPB sebagai penentu-penentu penting dari perilaku. Selain itu, Mathieson et al. (2001) juga menyatakan bahwa TAM itu sifatnya umum sehingga gagal memberikan informasi yang berarti tentang penerimaan pengguna dari sebuah teknologi tertentu. Rabaa'i (2017) bahkan menganggap bahwa kenyataan dari seringnya para peneliti sebelumnya melakukan revisi terhadap TAM dalam berbagai studi dengan alasan agar sesuai dengan konteks tertentu dari teknologi yang sedang diselidiki itu disebabkan karena para peneliti sebelumnya telah menemukan bahwa variabel-variabel TAM yang asli (PU, PEOU)

mungkin tidak cukup untuk menangkap keyakinan-keyakinan penting yang mempengaruhi sikap pengguna terhadap sistem informasi, misalnya di konteks *e-commerce* (Pavlou, 2003).

Dalam konteks *e-government*, Shareef et al. (2011) menyatakan bahwa TAM, DOI, TPB tidak dapat menangkap dan menerangkan inti lengkap dari perilaku warga terhadap penggunaan layanan *e-government*. Menurutnya, perilaku adopsi layanan *e-government* itu berbeda berdasarkan tingkat kematangan layanan, yaitu, ketika karakteristik fungsional dari perspektif organisasi, teknologi, ekonomi, dan sosial dari *e-government* itu berbeda. Shareef et al. (2011) kemudian mengkombinasikan tiga model tersebut menjadi model yang dinamakan *e-Government Adoption Model* (GAM). Namun, walaupun GAM sudah memberikan faktor-faktor adopsi yang cukup menyeluruh, GAM yang diperkenalkan oleh Shareef et al. (2011) hanya berisi dari hasil kombinasi dari tiga (3) model saja yaitu TAM+DOI+TPB. Sementara di sisi lain, UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) mengkombinasikan tiga model tersebut dengan lima (5) model lainnya.

UTAUT diperkenalkan oleh Venkatesh et al. (2003) dengan mengkombinasikan delapan (model) penerimaan teknologi, tiga (3) diantaranya merupakan model-model yang dikombinasikan oleh Shareef et al. (2011) untuk mengembangkan GAM yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989), *Diffusion of Innovation Theory* (DOI) (Rogers, 1995), dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) (Ajzen 1991). Sementara lima (5) lima model lainnya yang disertakan dalam pengembangan UTAUT adalah *Theory Reasoned Action* (TRA) (Ajzen & Fishbein 1975), *the Model of Personal Computer Utilization* (MPCU) (Thompson, Higgins, & Howell, 1991), *Motivational Model* (MM) (Davis & Warshaw 1992), *Combined TAM-TPB* (C-TAM-TPB) (Taylor & Todd, 1995) dan *Social Cognitive Theory* (SCT) (Compeau & Higgins, 1995). UTAUT memang telah diterapkan oleh peneliti-peneliti sebelumnya untuk mempelajari penerimaan pengguna terhadap teknologi baru baik dalam konteks organisasi maupun non-organisasi (Venkatesh et al., 2012) termasuk dalam konteks *e-government* (e-g.(Al Mansoori et al., 2018)). Venkatesh et al. (2012) juga menganggap bahwa penelitian-penelitian tersebut telah berkontribusi untuk memperkuat generalisabilitas dari UTAUT. Akan tetapi, UTAUT tidak digunakan dalam penelitian ini karena kunci yang membangun metode ini berfokus pada faktor-faktor yang cocok untuk diterapkan di dalam lingkungan kerja sehingga cocoknya digunakan untuk mempelajari perilaku dan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan TI di tempat kerja (Husin et al., 2017). Sementara penelitian ini berfokus untuk mempelajari dan memahami perilaku warga terhadap salah satu sistem informasi pemerintah yang didalamnya juga terdapat layanan *e-government*. Alasan ini juga berlaku untuk TAM2 dan TAM3, karena dua (2) model tersebut

juga dikembangkan dengan menggunakan lingkungan kerja untuk memahami perilaku staff terhadap sistem baru.

Venkatesh et al. (2012) mengembangkan UTAUT2 dengan mengintegrasikan konstruk-konstruk dominan dari berbagai model yang berlaku untuk mengukur perilaku pengguna terhadap penggunaan/adopsi teknologi. Model UTAUT menggunakan empat (4) konstruk utama: yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Facilitating Conditions* (FC), dan *Social Influence* (SI). Sementara Venkatesh et al. (2012), membangun UTAUT2 dengan menambah tiga (3) faktor lagi dalam model UTAUT yaitu *Hedonic Motivation*, *Price Value* dan *Habit*. Perluasan tersebut menurut Singh et al. (2020), telah membawa peningkatan substansial dalam mengukur niat perilaku dari pengguna. Disamping memodelkan faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku dan perilaku penggunaan aktual, UTAUT2 juga menyertakan efek dari karakteristik demografis (*age, gender, experience*) yang memoderasi faktor-faktor tersebut (Venkatesh et al., 2012). Karena itulah menurut peneliti, UTAUT2 cocok diterapkan dalam penelitian ini jika dibandingkan dengan model penerimaan teknologi lainnya karena itu dapat memfasilitasi penjelasan yang lebih baik dari berbagai konstruk untuk mengukur niat perilaku. Oleh karena itu, model UTAUT2 sebagai landasan teori secara konseptual dan praktis lebih efektif dan berguna (Singh et al., 2020).

Penelitian ini menggunakan UTAUT2 bukan hanya karena terdapat karakteristik demografis saja melainkan juga karena alasan-alasan berikut ini. Pertama, UTAUT2 mengintegrasikan beberapa konstruk dari model-model penerimaan pengguna sebelumnya sehingga mengurangi kekurangannya. Kedua, menurut Chirara (2018), UTAUT2 merupakan model yang paling komprehensif untuk pengaturan konsumen pada penggunaan teknologi digital yang dilakukan secara sukarela (*voluntary*). Sementara pembuat kebijakan aplikasi Jogja Istimewa tidak mewajibkan masyarakatnya untuk menggunakan aplikasi Jogja Istimewa, artinya warga bebas untuk mengadopsi/menggunakan aplikasi Jogja Istimewa atau tidak. Tidak seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), TAM2, TAM3 dan UTAUT (model asli) yang pada dasarnya dibangun dalam konteks lingkungan kerja, di mana biaya teknologi digital dibayar oleh perusahaan sehingga para staffnya diwajibkan untuk menggunakan teknologi baru tersebut (*mandatory*). Ketiga, UTAUT2 menyertakan *Habit* penggunaan teknologi digital, yang menurut peneliti merupakan faktor penting yang mempengaruhi perilaku penggunaan warga terhadap aplikasi Jogja Istimewa. Teknologi digital semakin cepat berubah dan kebiasaan (*Habit*) yang dibentuk menggunakan teknologi digital sebelumnya dapat memberikan petunjuk yang membantu warga untuk menggunakan

layanan baru dari publik digital dengan mudah. Terakhir, UTAUT2 menjelaskan bahwa perilaku penggunaan warga terhadap aplikasi Jogja Istimewa dipengaruhi oleh *Facilitating Condition* yang mencakup sumber daya dan dukungan-dukungan yang tersedia. Peneliti menganggap bahwa *Facilitating Condition* (FC) dapat mengurangi rasa cemas warga terkait dengan penggunaan teknologi digital, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan diri warga untuk mencoba inovasi teknologi yang belum dikenal.

2.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis	Temuan	Negara	Framework
(Alharbi et al., 2017)	<i>Perceived Expectancy</i> (PE), <i>Habit</i> (HA), <i>Social Influence</i> (SI), <i>Facilitating Conditions</i> (FC), mempengaruhi <i>Behavior Intention</i> (BI) untuk menggunakan layanan <i>e-government</i> . Mereka menghilangkan dua konstruk yaitu <i>Price Value</i> (PV) dan <i>Hedonic Motivation</i> (HM). PV dihilangkan karena pengguna tidak dikenai biaya dalam menggunakan layanan <i>e-government</i> . Sementara HM dihilangkan karena layanan <i>e-government</i> tidak digunakan untuk hiburan. Mereka juga menambah UTAUT2 dengan <i>Trust</i> (TR), <i>Security Perception</i> (SP) dan <i>Privacy Perception</i> (PP) yang ketiganya mempengaruhi <i>Behavior Intention</i> (BI) untuk menggunakan layanan <i>e-government</i> . TR dapat menjadi moderator baik antara SP dengan BI maupun antara PP dengan BI.	Saudi Arabia	Kualitatif dan Kuantitatif
(Syamsudin et al., 2018)	<i>Public Value</i> (PV), <i>Habit</i> (HA) dan <i>Effort Expectancy</i> (EE) mempengaruhi <i>Behavior Intention</i> (BI) untuk menggunakan layanan <i>e-government</i> . Mereka menggunakan UTAUT2 tetapi menghapus <i>Hedonic Motivation</i> (HM) karena HM biasanya digunakan untuk aktivitas bisnis sementara layanan <i>e-government</i> digunakan untuk aktivitas-aktivitas layanan publik. Mereka juga mengganti PV dengan <i>public value</i> karena layanan <i>e-government</i> memberikan layanan dan keuntungan untuk publik.	Indonesia	Kuantitatif

(Munyoka, 2019)	Mereka menggunakan UTAUT2 tapi menghapus 5 variabel penentunya yaitu PE, SI, FC, HM, HA karena variabel-variabel tersebut dianggap berada di luar lingkup penelitiannya. Selain itu, mereka mendefinisikan <i>Price Value</i> (PV) sebagai faktor yang terkait dengan akses internet dan biaya dalam transaksi <i>e-government</i> . Mereka juga menambah variabel <i>Optimism Bias</i> (OB) dan <i>Service Quality</i> (SQ). Mereka mengungkapkan bahwa PV, OB, dan SQ secara signifikan mempengaruhi BI untuk menggunakan <i>e-government</i> .	Zimbabwe	Kuantitatif
(Sawalha et al., 2019)	Mereka menggunakan UTAUT2 dengan menambah variabel <i>Personal Inovativeness</i> (PI) dan mengganti variabel <i>Hedonic Motivation</i> (HM) menjadi <i>Enjoyment</i> (EN). Selain itu, mereka juga menghapus variabel PV dan HA karena tidak sesuai dengan tujuan penelitiannya. Hasilnya mereka mengungkapkan bahwa PE, EE, SI, PI, SI, EN mempengaruhi BI untuk terus menggunakan <i>e-government</i> (halaman Facebook pemerintah).	Jordania	Kuantitatif
(Lian, 2015)	Mereka menggunakan UTAUT2 sebagai dasar teoritis model penelitiannya. Namun, HM dihapus karena <i>cloud based e-invoice system</i> bukan untuk hiburan. Begitu juga dengan PV karena sistem tersebut gratis. HA juga tidak disertakan karena sistem tersebut relatif baru sehingga tidak ada warga negara yang terbiasa menggunakannya. Disisi lain, mereka menambah variabel <i>Perceived Risk</i> (PR), <i>Trust</i> (TR) dan <i>Security Concern</i> (SC) terkait <i>e-government</i> . Hasilnya, EE, SI, dan TR mempengaruhi BI untuk menggunakan sistem. SC berpengaruh positif terhadap PR. Disamping itu, SC juga berpengaruh negatif terhadap TR. Lalu PR secara negatif mempengaruhi BI untuk menggunakan layanan <i>e-government</i> .	Taiwan	Kuantitatif

(Chirara, 2018)	Mereka menggunakan model UTAUT2 dengan menambah variabel <i>Awareness</i> (AW), <i>Trust</i> (TR), <i>Security</i> (SE) untuk membandingkan sistem layanan <i>online e-government</i> pemerintah pusat (Universal Credit) dan sistem <i>e-government</i> lokal (NCH Web Services). Hasilnya, untuk BI menggunakan Universal Credit secara signifikan dipengaruhi EE, PE, dan HA. Disisi lain, layanan digital publik yang membolehkan pengguna untuk menggunakan saluran tradisional seperti NHC Web Services secara signifikan dipengaruhi oleh HM, PE, EE, dan SI. Sementara itu, PV tidak memiliki pengaruh terhadap niat untuk menggunakan sistem.	United Kingdom	Kuantitatif dan Kualitatif
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------	----------------------------

2.8 Hedonic Motivation dan Price Value Tidak Digunakan

2.8.1 Hedonic Motivation

Hedonic Motivation (HM) adalah salah satu dari tiga (3) variabel yang ditambahkan oleh Venkatesh et al. (2012), pada UTAUT hingga menjadi UTAUT2. Menurut Syamsudin et al. (2018), HM biasanya digunakan untuk aktivitas-aktivitas bisnis dan bukan layanan *e-government* karena layanan *e-government* berhubungan dengan layanan publik. Jadi, *Hedonic Motivation* tidak digunakan dalam penelitian ini karena aplikasi Jogja Istimewa tidak menawarkan aktivitas-aktivitas bagi warganya untuk berbisnis, melainkan hanya berperan sebagai media pemandu destinasi dan pelayanan publik. Peneliti-peneliti terdahulu juga banyak yang menghilangkan variabel ini (e.g.(Alharbi et al., 2017; Lian, 2015; Munyoka, 2019; Syamsudin et al., 2018)). Sementara itu, Sawalha et al. (2019) mengganti variabel HM dengan *Enjoyment* (EN) yang definisinya sama dengan definisi HM oleh Venkatesh et al. (2012). Namun, meskipun EN mempengaruhi BI untuk menggunakan layanan *e-government*, layanan *e-government* yang diteliti dalam penelitian tersebut adalah halaman *e-government* yang ada di dalam aplikasi Facebook. Tentu saja ini berpengaruh karena Facebook termasuk salah satu aplikasi *Social Media* yang salah satu tujuan *Social Media* adalah untuk hiburan.

2.8.2 Price Value

Selain *Hedonic Motivation* (HM) dihilangkan, variabel yang juga tidak digunakan dalam penelitian ini adalah *Price Value* (PV). *Price Value* (PV) didefinisikan oleh Venkatesh et al. (2012), sebagai biaya yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sistem. Munyoka (2019) memang mengungkapkan bahwa *Price Value* mempengaruhi niat untuk menggunakan layanan *e-government*. Namun, mereka mendefinisikan *Price Value* (PV) sebagai biaya yang harus dikeluarkan untuk akses internet dan transaksi *e-government* di Zimbabwe. Sementara disisi lain, Indonesia adalah salah satu negara dengan jumlah pengguna internet terbanyak di dunia yaitu sebanyak 84 juta pengguna (World Atlas, 2019). Disamping itu, aplikasi Jogja Istimewa sendiri merupakan aplikasi yang gratis baik dalam mengunduhnya ataupun menggunakannya, jadi biaya akses internet bukanlah masalah. Peneliti-peneliti terdahulu seperti yang ditunjukkan di tabel di atas yang juga banyak yang tidak menggunakan variabel PV (e.g.(Alharbi et al., 2017; Lian, 2015; Sawalha et al., 2019)). Ditambah lagi, Chirara (2018) telah membuktikan bahwa variabel PV tidak berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan layanan *e-government*.

2.9 Variabel Trust dan Perceived Risk Ditambah

2.9.1 Trust

Syamsudin et al. (2018) mengganti *price value* dengan *public value* dengan alasan layanan *e-government* memberikan layanan dan keuntungan untuk publik. Mereka juga membuktikan bahwa *Public Value* mempengaruhi niat untuk menggunakan layanan *e-government*. *Public Value* yang didefinisikan oleh Syamsudin et al. (2018) tersebut diambil dari penelitian Karunasena et al. (2011) yang berjudul “*Measuring the public value of e-government: A case study from Sri Lanka*”. Dalam penelitian Karunasena et al. (2011), dijelaskan bahwa salah satu cara untuk membuat *Public Value*, adalah dengan membangun kepercayaan (*Delevopment of Trust*).

Dalam literatur SI, kepercayaan telah dipelajari di berbagai konteks termasuk *e-commerce* (e.g.(Gefen et al., 2003; Gefen & Straub, 2003; Mcknight et al., 2002; Pavlou & Fygenson, 2006)), *social media* (e.g.(Antoci et al., 2019; Gibson & Trnka, 2019; Håkansson & Witmer, 2015; Zhang & Gupta, 2016)) dan tentu saja *e-government* (e.g.(Alotaibi et al., 2017; Carter et al., 2011; Carter & Bélanger, 2005; Carter & Weerakkody, 2008)). Kepercayaan pengguna dianggap mempunyai peran yang sangat penting yang mempengaruhi pengguna untuk mengadopsi sistem (e.g.(Alalwan et al., 2017; Alharbi et al.,

2015; Alharbi et al., 2017; Carter et al., 2011; Carter & Bélanger, 2005; Gefen et al., 2005; Guo et al., 2015; Pavlou & Fygenson, 2006)).

Peneliti beranggapan bahwa aplikasi Jogja Istimewa juga dipengaruhi oleh kepercayaan penggunanya. Hal ini disebabkan, terdapat forum tidak resmi yaitu Info Cegatan Jogja yang jumlah anggotanya jauh melebihi jumlah pengguna aplikasi Jogja Istimewa. Peneliti menilai bahwa banyaknya anggota dari Info Cegatan Jogja dikarenakan forum tersebut dijalankan/dioperasikan oleh warganya sendiri, bukan dari pemerintahnya. Fakta bahwa adminnya merupakan warga sendiri membuat anggota/warganya merasa mempunyai perasaan yang sama dengan pihak admin sehingga anggota/warganya merasa percaya dengan forum tersebut. Kepercayaan tersebut membuat warganya merasa bebas untuk menggunakan dan berekspresi dalam forum tersebut tanpa adanya perasaan khawatir bahwa opininya tidak didengar atau dikhianati. Pendapat peneliti ini juga didukung oleh penelitian dari Larasati (2018) yang mengungkapkan bahwa sebesar 80% responden yang terdiri dari 140 pengguna laki-laki dan 140 pengguna perempuan menyatakan bahwa akun ICJ tersebut merupakan akun yang dapat dipercaya. Oleh karena itu, variabel *Trust* akan disertakan dalam model penelitian ini.

2.9.2 Perceived Risk

Perceived Risk (PR) didefinisikan sebagai penilaian pribadi dari kemungkinan sebuah hasil mengecewakan yang signifikan (Robert et al., 2009). Meskipun risiko adalah sifat dasar dari kepercayaan, kenyataannya tidak semua penelitian yang menyertakan variabel *trust* juga menyertakan variabel *perceived risk/ risk perception*. Menurut Aljazzaf (2019), ini adalah kelemahan utama dari model-model penelitian tersebut. Dashti et al. (2009) menyatakan bahwa agar *Trust* menjadi relevan, PR juga harus disajikan karena dasar dari sebuah kepercayaan adalah kerentanan. Meskipun tidak ada kesepakatan manakah yang lebih dulu (apakah *trust* mempengaruhi PR atau sebaliknya), diketahui bahwa keduanya memiliki berdampak pada niat perilaku untuk melakukan transaksi *online*.

Beberapa peneliti sebelumnya yang juga menggunakan *Perceived Risk* pada konteks layanan *e-government* (e.g.(Aljazzaf, 2019; Carter et al., 2016; Chatzoglou et al., 2015; Dashti et al., 2009; Fortes et al., 2017; Lian, 2015)). Dijelaskan oleh Rallis et al. (2018), bahwa PR memiliki efek negatif pada niat perilaku. Misalnya, kehilangan komunikasi antara pengguna dan server dapat berdampak negatif pada kepercayaan pengguna sehingga mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan layanan *online* (Rallis et al., 2018) seperti aplikasi Jogja Istimewa. Maka dari itu, variabel PR ditambahkan dalam model penelitian ini.

Jenis-jenis risiko sendiri sangat beragam tergantung dari produk dan layanannya (Chatzoglou et al., 2015). Dalam penelitian Chatzoglou et al. (2015) mengenai adopsi layanan *e-government*, mereka memeriksa 5 jenis-jenis resiko yaitu :

1. *Security/Privacy Risk*, didefinisikan sebagai risiko kehilangan data pribadi yang sensitif selama transaksi.
2. *Financial Risk*, didefinisikan sebagai risiko ekonomi karena kesalahan transaksi atau penyalahgunaan informasi pengguna sehingga mengakibatkan ketakutan untuk bertransaksi.
3. *Social Risk*, Ini mengacu pada kemungkinan yang menggunakan sistem dapat mengakibatkan ketidaksetujuan teman / keluarga / rekan kerja (Lee, 2009) sehingga itu dapat memprovokasi penilaian negatif terhadap pengguna tersebut (Chatzoglou et al., 2015)
4. *Time/Convenience Risk*, merujuk pada risiko hilangnya waktu dan ketidaknyamanan pengguna yang terjadi karena keterlambatan transaksi yang disebabkan proses loading yang lama atau antarmuka sistem yang membingungkan.
5. *Performance risk*, Ini mengacu pada kerugian yang ditimbulkan karena sistem tidak bekerja sebagaimana mestinya.

Lima (5) jenis risiko tersebut dianggap oleh Chatzoglou et al. (2015) dapat mewakili pengukuran dari variabel *Perceived Risk*. Hal senada juga disampaikan sebelumnya oleh Lee (2009). Peneliti juga beranggapan bahwa lima (5) jenis-jenis risiko tersebut juga cocok untuk disertakan untuk mengukur *Perceived Risk* yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Jogja Istimewa. Oleh karena itu, lima (5) jenis-jenis tersebut akan disertakan dalam penelitian ini sebagai indikator untuk mengukur variabel *Perceived Risk*.

2.10 Pengembangan Hipotesis

2.10.1 Pengaruh *Performance Expectancy (PE)* terhadap *Behavior Intention (BI)*

Performance Expectancy (PE), *Effort Expectancy (EE)*, *Social Influence (SI)*, *Facilitating Conditions (FC)* merupakan konstruk yang berasal dari UTAUT asli yang digunakan kembali di UTAUT2. PE didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantunya dalam melakukan aktivitas-aktivitas tertentu (Venkatesh et al., 2012). Konstruk ini menurut Venkatesh et al. (2012), merupakan prediktor terkuat dari niat perilaku dan tetap akan signifikan dalam pengukuran baik pada sistem yang

mandatory (wajib) maupun *voluntary* (sukarela). Beberapa peneliti-peneliti sebelumnya baik itu yang menggunakan UTAUT asli maupun UTAUT2 membuktikan bahwa PE punya pengaruh yang positif terhadap niat perilaku penduduk untuk menggunakan layanan *e-government*. Peneliti-peneliti yang menggunakan UTAUT asli yang membuktikannya yaitu penelitian dari Rabaa'i (2017) di konteks *e-government* Jordania, Carter et al. (2011) di konteks *e-government (online tax filling)* USA dan juga Al Mansoori et al. (2018) di konteks *e-government* United Arab Emirates. Bahkan hasil penelitian dari Al Mansoori et al. (2018) mengungkapkan bahwa PE merupakan salah satu prediktor terkuat dari niat perilaku warga untuk menggunakan layanan *e-government*.

Sementara itu, beberapa penelitian yang menggunakan UTAUT2 juga mengungkapkan hal yang sama. Seperti penelitian dari Alharbi et al. (2017) yang meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi adopsi layanan *e-government* di Saudi Arabia. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa PE secara signifikan mempunyai pengaruh kuat terhadap *Behavior Intention* (BI) untuk menggunakan layanan *e-government*. Penelitian dari Sawalha et al. (2019) pada konteks *e-government* Jordan juga mengungkapkan bahwa PE punya pengaruh yang signifikan terhadap BI untuk menggunakan layanan *e-government*. Penelitian Lallmahomed et al. (2017) pada konteks *e-government* Mauritius yang mengkombinasikan UTAUT2 dengan GAM juga mengungkapkan hal yang sama. Penelitian dari Chirara (2018) yang meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi BI terhadap layanan *e-government* pusat yang ada di Nottingham juga membuktikan bahwa PE merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi BI untuk menggunakan sistem *e-government* pusat. Selain itu, penelitian dari Chirara (2018) juga mengungkapkan bahwa PE juga pengaruh yang signifikan terhadap BI untuk menggunakan layanan *e-government* yang juga masih menyediakan saluran tradisional.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: *Performance Expectancy* (PE) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

2.10.2 Pengaruh *Effort Expectancy* (EE) terhadap *Behavior Intention* (BI)

Dalam UTAUT2, dijelaskan oleh Venkatesh et al. (2012), bahwa EE adalah tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan teknologi oleh konsumen. Dikatakan bahwa konstruk EE secara signifikan mempengaruhi BI untuk menggunakan sistem baik dalam konteks penggunaan yang *mandatory* maupun *voluntary* (Venkatesh et al., 2003). Beberapa penelitian sebelumnya baik yang menggunakan UTAUT dan UTAUT2 membuktikan bahwa EE punya pengaruh yang signifikan terhadap BI untuk menggunakan layanan *e-government*.

Penelitian yang menggunakan UTAUT asli yang membuktikan bahwa EE punya pengaruh terhadap BI warga untuk menggunakan layanan *e-government* yaitu Al Mansoori et al. (2018) di konteks *e-government* United Arab Emirates (UAE), Rabaa'i (2017) pada konteks *e-government* Jordania, Carter et al. (2011) di konteks *e-government* di USA, dan Al-Shafi & Weerakkody (2010) pada konteks *e-government* di Qatar.

Sementara itu, model UTAUT2 yang digunakan oleh Lian (2015) sebagai basis modelnya untuk menyelidiki faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi BI untuk menggunakan layanan *e-government* di Taiwan. Hasilnya, mereka menemukan bahwa EE merupakan faktor yang paling signifikan yang mempengaruhi BI warga untuk menggunakan layanan *e-invoice* berbasis *cloud*. Penelitian Sawalha et al. (2019) yang menggunakan UTAUT2 juga pada konteks *e-government* Jordan juga membuktikan bahwa EE punya pengaruh yang signifikan terhadap BI untuk menggunakan layanan *e-government*. Hasil yang serupa juga dibuktikan dari penelitian Syamsudin et al. (2018) pada konteks *e-government* di Indonesia. Sebagai tambahan, Chirara (2018) mengungkapkan bahwa EE punya pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku warga untuk menggunakan layanan *e-government* baik itu pada layanan *e-government* yang menyediakan saluran tradisional maupun tidak.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan yaitu:

H2: *Effort Expectancy* (EE) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

2.10.3 Pengaruh *Social Influence* (SI) terhadap *Behavior Intention* (BI)

Social influence (SI) adalah sejauh mana seseorang menganggap orang lain yang dianggap penting baginya percaya bahwa dia harus menggunakan sistem tertentu (Venkatesh et al., 2003). Beberapa penelitian sebelumnya baik yang menggunakan UTAUT asli dan UTAUT2 membuktikan bahwa SI punya pengaruh yang signifikan terhadap BI warga untuk menggunakan layanan *e-government*. Penelitian yang menggunakan UTAUT asli yang membuktikan pernyataan tersebut diantaranya yaitu Al-Shafi & Weerakkody (2010) pada konteks *e-government* di Qatar, Carter et al. (2011) pada konteks *e-government* di USA, Rabaa'i (2017) pada konteks *e-government* di Jordania.

Sementara itu, penelitian yang menggunakan UTAUT2 seperti penelitian Alharbi et al. (2017) juga menunjukkan bahwa SI mempengaruhi BI warga untuk menggunakan layanan *e-government* di Saudi Arabia. Hasil yang sama juga ditunjukkan dari penelitian Sawalha et al. (2019) yang menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi *e-government* di Jordania menggunakan UTAUT2. Mereka mengungkapkan bahwa SI mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap BI warga untuk menggunakan *e-*

government. Sementara itu, UTAUT2 yang juga digunakan oleh Lian (2015) juga mengungkapkan bahwa SI berpengaruh positif terhadap BI untuk menggunakan *e-government*. Penelitian Chirara (2018) juga mengungkapkan bahwa SI juga berpengaruh pada BI warga untuk menggunakan layanan *e-government* yang menyediakan saluran tradisional.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H3: *Social Influence* (SI) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

2.10.4 Pengaruh *Facilitating Conditions* (FC) terhadap *Behavior Intention* (BI) dan *Use Behavior* (UB)

Perbedaan yang paling terlihat dari UTAUT yang asli menjadi UTAUT2 selain tentunya tiga konstruk yang ditambah (*Hedonic Motivation, Price Value, Habit*) dan penghapusan variabel moderator *Voluntariness of Use* yaitu terletak pada perubahan pengaruh dari variabel *Facilitating Conditions* (FC). Jika di UTAUT yang asli, Venkatesh et al. (2003) menjelaskan bahwa ketika dimoderasi oleh *experience* dan usia, FC akan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *Use Behavior* (UB) (perilaku penggunaan), tanpa mempengaruhi BI terlebih dahulu. Pernyataan dari Venkatesh et al. (2003) tersebut juga selaras dengan penelitian Chirara (2018) yang memeriksa faktor-faktor yang mempengaruhi warga UK untuk menggunakan layanan *e-government*-nya. Hasil penelitian Chirara (2018) menunjukkan bahwa FC secara signifikan mempengaruhi UB warga, terlepas dari apakah layanan *e-government* itu menyediakan saluran tradisional atau tidak. Penelitian dari Rabaa'i (2017) yang menggunakan UTAUT asli pada konteks *e-government* di Jordan juga membuktikan bahwa FC secara signifikan mempengaruhi UB. Dalam UTAUT versi asli, dijelaskan oleh Venkatesh et al. (2003), bahwa ketika baik konstruk PE dan EE disajikan, FC menjadi tidak signifikan dalam memprediksi niat sehingga FC tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap BI.

Disisi lain, dalam UTAUT2, Venkatesh et al. (2012) menjelaskan bahwa ketika FC dimoderasi oleh jenis kelamin dan usia, FC tidak hanya mempengaruhi UB tapi juga mempengaruhi BI. FC itu sendiri didefinisikan sebagai faktor yang merujuk pada persepsi konsumen tentang sumber daya dan dukungan yang tersedia untuk melakukan perilaku (Venkatesh et al., 2012). Beberapa penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa FC mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap BI warga untuk menggunakan layanan *e-government*. Seperti penelitian Alharbi et al. (2017) yang menggunakan UTAUT2 pada konteks *e-government* di Saudi Arabia 2016 membuktikan bahwa FC memiliki pengaruh

yang signifikan terhadap BI warga untuk menggunakan layanan *e-government*. Hasil yang serupa juga ditunjukkan pada penelitian Lallmahomed et al. (2017) yang menggunakan UTAUT2 yang dikombinasikan dengan GAM pada konteks *e-government* di Mauritius. Selain itu, walaupun di UTAUT yang asli sudah dijelaskan oleh Venkatesh et al. (2003), bahwa FC tidak mempengaruhi BI namun hasil yang kontras ditunjukkan oleh penelitian Al Mansoori et al. (2018) yang menggunakan UTAUT asli pada konteks *e-government* di United Arab Emirates (UAE). Hasil penelitiannya itu membuktikan bahwa FC punya pengaruh yang signifikan terhadap BI untuk menggunakan layanan *e-government*.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan dua (2) hipotesis sebagai berikut:

H4: *Facilitating Conditions* (FC) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

H5: *Facilitating Conditions* (FC) berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* (UB)

2.10.5 Pengaruh *Habit* (HA) terhadap *Behavior Intention* (BI) dan *Use Behavior* (UB)

Venkatesh et al. (2012) mengembangkan model UTAUT2 dengan menambah tiga konstruk baru ke dalam model UTAUT yang asli, dan *Habit* (HA) adalah salah satunya. Dijelaskan bahwa *Habit* adalah sejauh mana seseorang cenderung melakukan perilaku secara otomatis karena proses belajar (Venkatesh et al., 2012). Dalam UTAUT2, Venkatesh et al. (2012) menjelaskan bahwa HA dapat mempengaruhi BI maupun juga UB. Namun, tidak banyak penelitian yang meneliti peran HA khususnya dalam konteks *e-government*. Mungkin, ini disebabkan karena beberapa peneliti mendefinisikan HA berbeda dengan definisi dari Venkatesh et al. (2012). Misalnya seperti penelitian dari Kim & Malhotra (2005), yang mendefinisikan HA sebagai perilaku sebelumnya, atau Limayem et al. (2007), yang mendefinisikannya sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa perilaku mereka otomatis. Sementara Chirara (2018) menjelaskan bahwa sebenarnya sudah ada kemiripan dari definisi-definisi HA tersebut yaitu bahwa HA terhubung dengan perilaku sebelumnya, sehingga dapat langsung terhubung ke proses dimana waktu berlalu setelah perilaku awal (*initial behavior*) seperti pengalaman.

Meskipun demikian penelitian yang menggunakan HA dalam konteks *e-government* menunjukkan bahwa HA memang mempunyai pengaruh yang signifikan baik terhadap BI maupun UB *e-government*. Penelitian dari Alharbi et al. (2017) yang menggunakan UTAUT2 untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi BI warga untuk menggunakan layanan *e-government* di Saudi Arabia membuktikan bahwa HA mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap BI warga untuk menggunakan layanan *e-government*. Hasil yang serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Syamsudin et al. (2018) yang juga menggunakan UTAUT2

pada konteks *e-government* di Indonesia. Sementara itu, penelitian dari Chirara (2018) membuktikan bahwa perilaku penggunaan (UB) dipengaruhi oleh kebiasaan warga (*Habit*) menggunakan layanan *online* terlepas dari apakah layanan *e-government* itu masih menyediakan saluran tradisional atau tidak.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan dua (2) hipotesis sebagai berikut:

H6: *Habit* (HA) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

H7: *Habit* (HA) berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* (UB)

2.10.6 Pengaruh *Trust* (TR) terhadap *Behavior Intention* (BI)

Trust (kepercayaan) pada *e-government* didefinisikan sebagai keinginan individu atau kelompok untuk menjadi rentan dan bergantung pada janji-janji lembaga pemerintah yang menyediakan layanan elektronik (Albeshar, 2016; Bélanger & Carter, 2008; Mayer et al., 1995; Mcknight et al., 2002). Beberapa penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi kepercayaan sebagai konstruk yang signifikan mempengaruhi BI (e.g.(Albeshar, 2016; Bélanger & Carter, 2008; Susanto et al., 2013; Zhou, 2011))

Susanto et al. (2013) menyatakan bahwa jika pengguna tidak percaya terlebih dahulu terhadap sistem yang ditawarkan, maka pengguna enggan mengadopsi dan menggunakan sistem tersebut. Sebagai contoh dalam konteks *social media*, berdasarkan survey yang dilakukan oleh Ipsis atas nama *the Centre for International Governance Innovation* (CIGI) yang bekerja sama dengan *Internet Society* (ISOC) dan *the United Nation Conference on Trade and Development* (UNCTAD) yang telah dilakukan pada tanggal 21 Desember 2018 s.d. 10 February 2019 menunjukkan bahwa, sebanyak 75% pengguna internet mengatakan bahwa *social media* menjadi sumber dari ketidakpercayaan mereka terhadap internet dengan menyebut Facebook dan Twitter. Konsekuensinya, 10% pengguna Twitter dan 9% pengguna Facebook telah memilih untuk menutup akun mereka akibat ketidakpercayaan terhadap konten didalamnya yaitu berita palsu. Begitu juga dengan *e-commerce*, banyak pengguna yang enggan memberikan informasi pribadi atau informasi untuk keperluan transaksi dikarenakan mereka tidak percaya pada *e-commerce* sehingga banyak dari mereka yang akhirnya tidak melakukan pembayaran *online* (Albeshar, 2016; Lee & Turban, 2001; Ponte et al., 2015; Yoon & Occeña, 2015). Dari contoh-contoh tersebut bisa dikatakan bahwa jika pengguna tidak percaya pada sistem, maka sistem tidak akan diadopsi dan tidak akan digunakan, dan jika sistem itu tidak diadopsi dan tidak digunakan, maka sistem itu akan semakin ditinggalkan yang pada akhirnya menuju kegagalan.

Kepercayaan pada *e-government* memiliki dua komponen, yaitu kepercayaan pada pemerintah (penyedia layanan) dan kepercayaan pada Internet (teknologi yang memungkinkan) (Carter & Bélanger, 2005). Sejumlah penelitian sudah menyelidiki kedua komponen ini sebagai konstruksi terpisah (e.g.(Carter & Bélanger, 2005; Weerakkody et al., 2013)), sementara penelitian lain telah menyelidiki mereka sebagai satu konstruksi dalam adopsi *e-government* (e.g.(Alshehri et al., 2013; Fakhoury & Aubert, 2015)). Dalam penelitian ini, kepercayaan diselidiki sebagai satu konstruksi. Banyak penelitian telah menyoroti pentingnya kepercayaan dalam penerimaan dan adopsi teknologi baru dan telah mengidentifikasi kepercayaan sebagai faktor prediktor penting dari niat BI untuk menggunakan layanan *e-government* (e.g.(Abu-Shanab, 2014; Albeshir, 2016; Alshehri et al., 2013; Bélanger & Carter, 2008; Carter & Bélanger, 2005; Fakhoury & Aubert, 2015; Lian, 2015; Shareef et al., 2011; Weerakkody et al., 2013)).

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H8: *Trust* (TR) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

2.10.7 Pengaruh *Perceived Risk* (PR) terhadap *Behavior Intention* (BI)

Arti *risk* (risiko) sendiri pada dasarnya adalah sebuah konstruk sosial yang mencerminkan bagaimana masyarakat berurusan dengan ketidakpastian (Lim et al., 2011). Sementara *Perceived Risk* (PR) didefinisikan sebagai penilaian pribadi dari kemungkinan sebuah hasil mengecewakan yang signifikan (Robert et al., 2009). Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini akan memeriksa lima (5) jenis resiko yang berasal dari penelitian Chatzoglou et al. (2015) yang tentunya disesuaikan dengan konteks aplikasi Jogja Istimewa. Lima jenis resiko yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. *Social Risk*. Ini mengacu pada kemungkinan yang menggunakan sistem dapat mengakibatkan ketidaksetujuan teman / keluarga / rekan kerja (Lee, 2009) sehingga itu dapat memprovokasi penilaian negatif terhadap pengguna tersebut (Chatzoglou et al., 2015). Persepsi orang terhadap aplikasi Jogja Istimewa tidak akan pernah terlepas dari sebuah pandangan bahwa aplikasi tersebut merupakan inisiatif pemerintah. Mungkin saja, ada orang yang memiliki pandangan buruk terhadap aplikasi pemerintah yang tentunya akan mempengaruhi pandangan orang yang sudah mengadopsi sehingga mengakibatkan orang tersebut memiliki pandangan yang negatif terhadap aplikasi Jogja Istimewa.
2. *Time/Convenience Risk*. Ini bisa merujuk pada risiko hilangnya waktu dan ketidaknyamanan pengguna yang terjadi karena antarmuka sistem yang

membingungkan. Misalnya, karena antarmuka yang membingungkan akan menyebabkan pengguna untuk belajar bagaimana cara mengoperasikan aplikasi Jogja Istimewa. Ketika pengguna menemukan antarmuka yang membingungkan maka pengguna akan merasa tidak nyaman (*convenience*), dan untuk dapat mengoperasikannya maka pengguna harus kehilangan waktu (*time*) untuk mempelajarinya.

3. *Performance risk*. Ini mengacu pada kerugian yang ditimbulkan oleh kerusakan sistem. Warga mungkin mempunyai persepsi bahwa aplikasi pemerintah cenderung tidak bagus atau banyak error. Sebagai contoh, aplikasi SSCN milik BKN sebagai aplikasi yang memuat informasi-informasi dan pendaftaran CPNS *online* sering sekali terjadi *breakdown* pada sistem server atau *disconnection* dari internet. Tentu saja, situasi ini akan menyebabkan resiko yang tidak terduga.
4. *Security/Privacy Risk*, didefinisikan sebagai risiko kehilangan data pribadi yang sensitif selama transaksi. Dalam aplikasi Jogja Istimewa, masyarakat bisa melakukan permohonan informasi publik pada menu PPID Yogyakarta. Ketika mengajukan permohonan informasi publik atas nama perseorangan, pengguna harus memasukkan identitasnya seperti NIK (nomor induk kependudukan), nama lengkap, alamat, email, nomor telepon, pekerjaan, dll. Ketika pengguna mengajukan permohonan informasi publik atas nama organisasi, maka pengguna juga harus menyertakan identitas organisasi seperti NIK pimpinan organisasi, nama organisasi, alamat, email, nomor telepon, dll. Tentu saja ini merupakan informasi yang sangat beresiko jika ada orang lain yang mengetahui selain pengguna yang mengajukan permohonan tersebut dan juga pihak Jogja Istimewa apalagi orang yang tidak bertanggung jawab seperti *hacker*. Jika identitas tersebut jatuh ke orang yang tidak bertanggung jawab, maka akan bisa disalahgunakan, misalnya *hacker* melakukan penipuan secara *online* yang mengatasnamakan identitas dari pengguna yang melakukan pengajuan permohonan tersebut (baik perseorangan maupun organisasi). Selain fitur permohonan informasi publik, fitur E-Lapor juga meminta identitas warga. Meskipun fitur E-Lapor dapat memungkinkan penggunanya untuk memilih tidak menyertakan identitasnya (anonim) ketika akan mengajukan keluhannya, namun tetap saja sistem akan meminta NIK dan nomor telepon penggunanya.

Akan tetapi, karena fitur yang melibatkan identitas hanya terdapat pada fitur pengajuan permohonan informasi publik (dalam menu PPID Yogyakarta) dan E-Lapor, maka tentunya tidak semua penggunanya menggunakan kedua fitur ini. Untuk

itulah, agar indikator *security/privacy risk* ini dapat diukur dengan baik, maka akan ditambahkan pertanyaan khusus pada pengisian karakteristik responden. Pertanyaannya adalah “Pernahkah anda mengajukan permohonan informasi publik pada aplikasi Jogja Istimewa atau menggunakan fitur E-Lapor?”.

5. *Financial Risk*, didefinisikan sebagai risiko ekonomi karena kesalahan transaksi atau penyalahgunaan informasi pengguna sehingga mengakibatkan ketakutan untuk bertransaksi. Dalam fitur E-Ticketing, pengguna bisa melakukan pemesanan dan pembayaran tiket masuk untuk mengunjungi tempat-tempat yang terdaftar di aplikasi Jogja Istimewa. Pengguna juga disediakan jenis-jenis tiket yang tersedia, seperti tiket perseorangan (untuk kategori dewasa atau anak), tiket rombongan (untuk dewasa atau anak), tiket mancanegara dan tiket masuk untuk wayang durasi singkat. Metode pembayaran yang disediakan juga bermacam-macam, pengguna bisa membayar tiket tersebut dengan *Virtual Account*-nya (Bank mandiri, BCA, BNI, BRI dan lain-lain), atau Credit Card, Gopay, Dana, atau Link Aja. Mirip dengan *Performance Risk*, pengguna mungkin mempunyai persepsi bahwa aplikasi pemerintah cenderung tidak bagus atau banyak error. Sehingga, pengguna mungkin mempunyai prasangka bahwa mereka akan mengalami kerugian finansial ketika terjadi error pada sistem saat proses transaksi sedang berlangsung.

Akan tetapi, karena fitur yang melibatkan transaksi uang hanya terdapat pada fitur *E-Ticketing* maka tentunya tidak semua penggunanya menggunakan fitur ini. Oleh sebab itu, agar indikator *financial risk* ini dapat diukur dengan baik, maka akan ditambahkan pertanyaan khusus pada pengisian karakteristik responden. Pertanyaannya adalah “Pernahkah anda menggunakan fitur E-Ticketing?”.

Beberapa penelitian sebelumnya banyak yang membuktikan bahwa PR mempunyai pengaruh yang negatif terhadap BI warga untuk menggunakan sistem *e-government* (e.g.(Aljazzaf, 2019; Carter et al., 2016; Chatzoglou et al., 2015; Dashti et al., 2009; Fortes et al., 2017; Lian, 2015)).

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H9: *Perceived Risk* (PR) berpengaruh negatif terhadap *Behavior Intention* (BI)

2.10.8 Pengaruh *Behavior Intention* (BI) terhadap *Use Behavior* (BI)

Behavior Intention (BI) didefinisikan sebagai niat pelanggan untuk mengadopsi dan memanfaatkan alat tertentu di masa depan (Ajzen, 1991; Taylor & Todd, 1995; Venkatesh et al., 2003). Ini mencerminkan seberapa termotivasi seseorang itu bersedia untuk mencoba

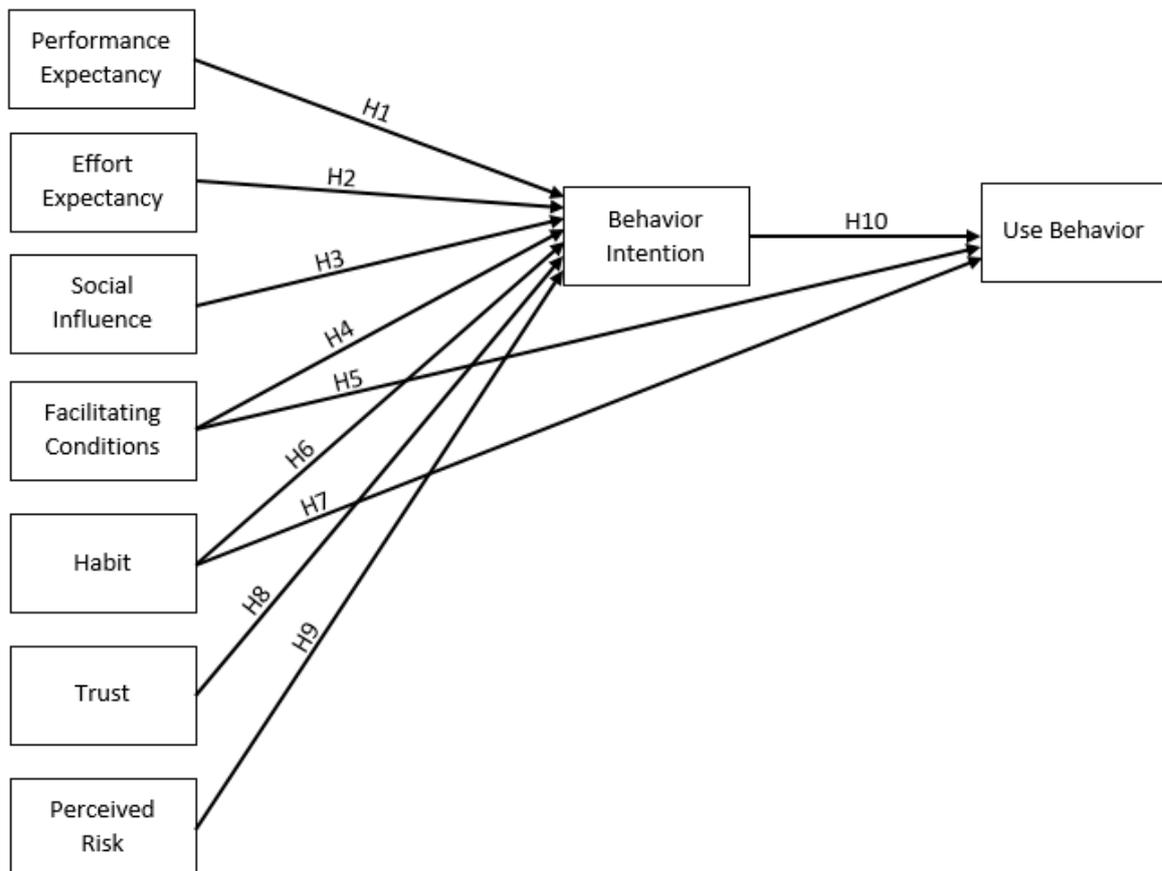
melakukan perilaku tertentu (Ajzen, 1991). Ajzen (1991) juga menyatakan bahwa BI merupakan penentu terdekat dari perilaku dan menyetujui bahwa BI memiliki pengaruh langsung pada adopsi. Kemudian, Irani et al. (2008) mengungkapkan bahwa sebagian besar penelitian adopsi teknologi telah menggunakan BI untuk memprediksi adopsi teknologi. Di samping itu, penelitian pada konteks *e-government* juga telah menunjukkan bahwa BI mempengaruhi UB *e-government* (e.g.(Al Mansoori et al., 2018; AlAwadhi & Morris, 2009; Chirara, 2018; Fakhoury & Aubert, 2015; Rabaa'i, 2017)). AlAwadhi & Morris (2009) berpendapat bahwa Ukuran BI ini berisi niat, dan prediksi penggunaan dari layanan *e-government*.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H10: *Behavior Intention* (BI) berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* (UB)

2.11 Model Penelitian

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, maka model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bisa dilihat pada Gambar 2.6.



Gambar 2.6 Model penelitian yang digunakan.

BAB 3

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk pengumpulan datanya. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini merupakan ilmiah yang sistematis untuk menunjukkan hubungan antar variabel, menguji teori dan generalisasi nilai prediktif dengan menguji hipotesis menggunakan statistik (Sugiyono, 2012). Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka (Subiyanto, 2000). Pengumpulan data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan metode survei berupa penyebaran kuesioner kepada para responden. Dari data yang sudah dikumpulkan tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah.

3.1 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.1.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sepertinya yang sudah dijelaskan di bab 1, populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengguna Jogja Istimewa yang sedang tinggal di DIY, baik itu warga asli DIY maupun warga perantauan yang sedang tinggal di DIY. Perantau yang dimaksud juga tidak hanya bagi yang tinggal menetap di DIY, namun juga menyertakan perantau yang tinggal sementara di DIY (misalnya kos). Kemudian dari sisi usia, karakteristik respondennya yaitu masyarakat yang berumur 20-59 tahun. Lalu dari segi latar belakang atau pekerjaan, penelitian ini menyertakan semua kalangan baik itu yang sudah bekerja maupun yang belum atau bahkan masih mahasiswa.

3.1.2 Sampel

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM), sehingga ukuran sampelnya juga harus memenuhi ukuran sampel minimal untuk penerapan model SEM. Hair et al. (1998) menyarankan ukuran sampel minimal untuk analisis SEM adalah 100 sampai 200. Sementara Bentler & Chou (1987) menyarankan bahwa paling rendah rasio lima (5) responden per variabel manifest/variabel teramati/indikator akan mencukupi untuk distribusi normal ketika sebuah variabel laten mempunyai beberapa indikator. Dalam penelitian ini terdapat 32 variabel

manifes yang menjelaskan 9 variabel laten. Jadi jumlah sampel minimum yang dibutuhkan adalah sebanyak 160 ($5 \times 32 = 160$).

3.1.3 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability*. *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memungkinkan setiap anggota populasi tidak mempunyai peluang yang dapat dipilih sebagai objek penelitian (Martono, 2010). Sementara pemilihan respondennya akan menggunakan *convenience sampling* yang berarti informasi diambil dari anggota populasi yang bersedia untuk mengisi kuesioner (Sekaran & Bougie, 2006). Pada penelitian ini, responden hanya akan dimintai data usia, jenis kelamin, lama menggunakan aplikasi *e-government*, pekerjaan, tempat tinggal asal, pernah atau tidaknya menggunakan salah satu fitur Jogja Istimewa yaitu permohonan informasi publik kepada PPID DIY atau menggunakan fitur E-Lapor serta pernah tidaknya menggunakan fitur E-Ticketing. Tidak ada permintaan data identitas yang bersifat privasi (tidak untuk disebar) seperti nama, alamat, atau nomor telepon guna menjamin kerahasiaan responden dalam mengisi kuesioner.

3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan jenis data yang diperoleh langsung dari para responden. Dikarenakan pada saat pengumpulan data dilakukan sedang terjadi pandemi *Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*, maka penelitian ini hanya akan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form*. Sementara itu, terkait dengan rancangan kuesionernya, telah ditetapkan berdasarkan variabel-variabel yang teridentifikasi di bab 2 yang akan berisi item-item pertanyaan (Tabel 3.1) yang berasal dari penelitian sebelumnya untuk selanjutnya diberikan kepada seluruh responden. Lembar kuesioner yang diberikan akan disertai dengan identitas pengguna (bukan data privasi seperti nama, umur, tempat tinggal dll) dan juga petunjuk pengisiannya. Kuesioner yang didistribusikan dalam bentuk *google form* tersebut menggunakan pertanyaan tertutup. Penilaian kuesionernya menggunakan skala Likert yang bernilai bernilai 1 hingga 6 dengan kriteria sebagai berikut:

- 1=Sangat Tidak Setuju
- 2=Tidak Setuju
- 3=Agak Tidak Setuju
- 4=Agak Setuju

5= Setuju

6= Sangat Setuju

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk mengoperasionalkan konstruk sehingga memungkinkan bagi peneliti lain untuk mereplikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik (Wijaya, 2013). Definisi operasional itu sendiri adalah penentuan konstruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Seperti yang sudah dijelaskan di atas, penelitian ini akan menggunakan 9 variabel, variabel-variabel itu yaitu PE, EE, SI, FC, HA, TR, PR, BI, dan UB. Sementara untuk penilaian item-item pertanyaan dari variabel-variabel tersebut, penelitian ini akan menggunakan skala Likert dengan kategori nilai genap yaitu 1-6. Penelitian ini tidak menggunakan kategori nilai ganjil yaitu yang berjumlah 5 atau 7 karena menurut Widhiarso (2010), adanya nilai netral (nilai tengah) memungkinkan responden untuk enggan memilih arah tanggapan pertanyaan. Lebih lanjut, mereka menjelaskan bahwa kategori jumlah pilihan sekitar 5 hingga 7 lebih disarankan. Sehingga, responden harus memilih jawaban dengan rentang 1 sampai 6. Variabel-variabel laten beserta item pertanyaannya ditunjukkan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Variabel Laten Beserta Item Pertanyaannya

Variabel	Kode	Item Pertanyaan	Sumber / diadaptasi dari
Performance Expectancy (PE)	PE1	Saya merasa aplikasi Jogja Istimewa berguna dalam kehidupan sehari-hari saya	(Alharbi et al., 2017; Lallmahomed et al., 2017; Venkatesh et al., 2012)
	PE2	Menggunakan aplikasi Jogja Istimewa membantu saya menyelesaikan banyak hal dengan cepat	(Alharbi et al., 2017; Lallmahomed et al., 2017; Rabaa'i, 2017; Sawalha et al., 2019; Venkatesh et al., 2012)
	PE3	Menggunakan aplikasi Jogja Istimewa meningkatkan produktivitas saya	(Al Mansoori et al., 2018; Rabaa'i, 2017; Sawalha et al., 2019; Venkatesh et al., 2012)
Effort Expectancy (EE)	EE1	Mempelajari cara menggunakan aplikasi Jogja Istimewa itu mudah bagi saya	(Al Mansoori et al., 2018; Carter et al., 2011; Lallmahomed et al., 2017; Lian, 2015; Sawalha et al., 2019; Venkatesh et al., 2012)
	EE2	Interaksi saya dengan aplikasi Jogja Istimewa jelas dan dapat dimengerti	(Al Mansoori et al., 2018; Rabaa'i, 2017; Sawalha et al., 2019; Venkatesh et al., 2012)
	EE3	Saya merasakan bahwa aplikasi Jogja Istimewa itu mudah digunakan	(Al Mansoori et al., 2018; Carter et al., 2011; Lallmahomed et al., 2017; Lian, 2015; Sawalha et al., 2019; Venkatesh et al., 2012)
	EE4	Mudah bagi saya untuk menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi Jogja Istimewa	(Al Mansoori et al., 2018; Lallmahomed et al., 2017; Rabaa'i, 2017; Venkatesh et al., 2012)
Social Influence (SI)	SI1	Orang-orang yang penting bagi saya berpikir bahwa saya seharusnya menggunakan aplikasi Jogja Istimewa	(Alharbi et al., 2017; Carter et al., 2011; Rabaa'i, 2017; Sawalha et al., 2019; Venkatesh et al., 2012)
	SI2	Orang-orang yang mempengaruhi perilaku saya berpikir bahwa saya seharusnya menggunakan aplikasi Jogja Istimewa	(Alharbi et al., 2017; Carter et al., 2011; Rabaa'i, 2017; Sawalha et al., 2019; Venkatesh et al., 2012)
	SI3	Orang-orang yang pendapatnya saya hormati lebih suka saya menggunakan aplikasi Jogja Istimewa	(Alharbi et al., 2017; Rabaa'i, 2017; Venkatesh et al., 2012)
Facilitating Conditions (FC)	FC1	Saya memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi Jogja Istimewa	(Al Mansoori et al., 2018; Alharbi et al., 2017; Lallmahomed et al., 2017; Venkatesh et al., 2012)
	FC2	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi Jogja Istimewa	(Al Mansoori et al., 2018; Alharbi et al., 2017; Lallmahomed et al., 2017; Venkatesh et al., 2012)
	FC3	Aplikasi Jogja Istimewa kompatibel dengan teknologi-teknologi lain yang saya gunakan	(Al Mansoori et al., 2018; Venkatesh et al., 2012)
	FC4	Saya bisa mendapatkan bantuan dari orang lain (misalnya teman, keluarga) ketika saya mempunyai kesulitan menggunakan aplikasi Jogja Istimewa	(Al Mansoori et al., 2018; Alharbi et al., 2017; Venkatesh et al., 2012)
Habit (HA)	HA1	Penggunaan aplikasi Jogja Istimewa telah menjadi kebiasaan bagi saya	(Alharbi et al., 2017; Venkatesh et al., 2012)
	HA2	Saya kecanduan menggunakan aplikasi Jogja Istimewa	(Venkatesh et al., 2012)
	HA3	Saya harus menggunakan aplikasi Jogja Istimewa	(Alharbi et al., 2017; Venkatesh et al., 2012)
Trust (TR)	TR1	Saya berharap bahwa aplikasi Jogja Istimewa tidak akan mengambil keuntungan dari saya	(Albeshar, 2016; Colesca, 2009)
	TR2	Saya percaya bahwa layanan aplikasi Jogja Istimewa dapat dipercaya	(Albeshar, 2016; Alharbi et al., 2017; Colesca, 2009)

	TR3	Saya percaya bahwa aplikasi Jogja Istimewa tidak akan bertindak dengan cara yang membahayakan saya	(Albeshher, 2016; Colesca, 2009)
	TR4	Saya mempercayai aplikasi Jogja Istimewa	(Albeshher, 2016; Colesca, 2009)
Perceived Risk (PR)	PR1	Performance Risk Server Jogja istimewa mungkin tidak berkinerja baik karena kecepatan unduh yang lambat, server ' sedang <i>down</i> atau karena situs web menjalani perawatan.	(Featherman & Pavlou, 2003; Lee, 2009)
	PR2	Social Risk Saya yakin jika ada yang salah dengan aplikasi Jogja Istimewa, teman saya, keluarga dan rekan kerja saya akan kurang memikirkan saya.	(Featherman & Pavlou, 2003; Lee, 2009)
	PR3	Time/Convenience Risk Saya butuh banyak waktu untuk belajar menggunakan aplikasi Jogja Istimewa	(Featherman & Pavlou, 2003; Lee, 2009)
	PR4	Security/Privacy Risk Saya tidak merasa benar-benar aman menyediakan informasi privasi pribadi melalui aplikasi Jogja Istimewa	(Featherman & Pavlou, 2003; Lee, 2009)
	PR5	Financial Risk Ketika kesalahan transaksi terjadi, saya khawatir bahwa saya tidak akan mendapat kompensasi dari pihak aplikasi Jogja Istimewa.	(Featherman & Pavlou, 2003; Lee, 2009)
Behavior Intention (BI)	BI1	Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi Jogja Istimewa di masa depan.	(Alharbi et al., 2017; Venkatesh et al., 2012)
	BI2	Saya akan selalu mencoba menggunakan aplikasi Jogja Istimewa dalam kehidupan sehari-hari saya.	(Alharbi et al., 2017; Venkatesh et al., 2012)
	BI3	Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi Jogja Istimewa sesering mungkin	(Alharbi et al., 2017; Venkatesh et al., 2012)
Use Behavior (UB)	UB1	Layanan aplikasi Jogja Istimewa merupakan pengalaman yang menyenangkan	(Hoque & Sorwar, 2017)
	UB2	Saya menggunakan layanan aplikasi Jogja Istimewa saat ini	(Hoque & Sorwar, 2017)
	UB3	Saya menghabiskan banyak waktu untuk layanan aplikasi Jogja Istimewa	(Hoque & Sorwar, 2017; Ramírez-Correa et al., 2019)

3.4 Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis, dalam penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). SEM merupakan analisis multivariant yang memungkinkan penggabungan analisis faktor dengan analisis jalur sehingga memungkinkan pengujian antara variabel secara simultan. SEM mampu mengkonfirmasi dimensi-dimensi dari sebuah konsep atau faktor serta kemampuannya untuk mengukur pengaruh hubungan-hubungan secara teoritis. SEM dikategorikan menjadi dua pendekatan yaitu *covariance based* dan *variance based*. *Covariance based* digunakan

ketika SEM digunakan dengan tujuan untuk menguji teori sedangkan *variance based* digunakan ketika SEM digunakan untuk tujuan prediksi (Anderson & Gerbing, 1988).

Dalam penelitian ini, analisis data akan menggunakan pendekatan *variance based* SEM atau pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan aplikasi Smart-PLS 3.0. Penelitian ini menggunakan SEM untuk tujuan prediksi sehingga PLS lebih cocok untuk digunakan jika dibandingkan dengan metode *covariance based* yang lebih sesuai jika tujuan utama penelitian terdapat dasar teori yang kuat dan pengujian teori atau pengembangan teori. Abdillah & Hartono (2015) juga menyatakan bahwa teknik statistik *variance based* SEM merupakan pilihan yang tepat untuk menguji pengaruh antar variabel dengan tujuan untuk memprediksi hubungan sebab-akibat pada level konstruk atau variabel.

Keunggulan PLS-SEM adalah mampu menganalisa data dengan efektif dalam jumlah data yang kecil (Hair et al., 2009). *Partial Least Squares* (PLS) merupakan suatu metode analisis yang kuat karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu dan jumlah sampel kecil (Fornell & Bookstein, 1982). Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antara variabel laten. Menurut Ghozali (2012), tujuan PLS adalah untuk menguji hubungan prediktif antar konstruk dengan melihat apakah ada hubungan atas pengaruh antar konstruk tersebut. Model formatnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. Evaluasi model pada SEM terdiri dari dua tahap, yakni evaluasi *outer model* (*measurement model*) dan evaluasi *inner model* (*structural model*).

3.5 Model Pengukuran (*Outer Model*)

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Cooper & Schindler (2006), uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian, mengukur apa yang seharusnya diukur. Variabel – variabel menunjukkan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukuran sesuai teori – teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu variabel. Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Hartono (2013) menyatakan bahwa validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid (Sugiyono, 2014).

Dalam pengukuran ini menguji validitas konvergen dan diskriminan. Validitas konvergen mengukur hubungan dengan bahwa pengukuran-pengukuran suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Uji ini dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk. *Rule of thumb* yang digunakan untuk menilai validitas konvergen yaitu nilai *loading factor* > 0,7 (Chin, 1998). Selain itu juga dilakukan dengan melihat nilai AVE (*Average Variance Extracted*). Menurut Fornell & Larcker (1981), nilai AVE harus lebih besar dari 0,5. Sementara validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukuran konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Uji validitas diskriminan dapat jika nilai akar Kuadrat AVE lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk (Ghozali, 2006). Cara lain untuk menguji validitas diskriminan dengan indikator refleksi yaitu dengan yaitu dengan nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus > 0,7 (Fornell & Larcker, 1981).

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Hartono & Abdillah, 2009). Hartono & Abdillah (2009) melanjutkan bahwa terdapat 2 (dua) metode yang dapat digunakan untuk menguji reliabilitas dalam PLS, yaitu *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Dalam penelitian ini, pengukuran reliabilitas konstraknya akan diukur dengan kedua metode tersebut. Untuk *composite reliability*, Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* diatas 0,70 (Ghozali, 2006). Sedangkan untuk *cronbach's alpha*, suatu konstruk akan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0.6 (Ghozali & Latan, 2015).

3.6 Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model (*inner relation*, *structural model* dan *substantive theory*) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Menurut Ghozali (2006), pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-Square* dari model penelitian.

3.6.1 Uji *R-Square* (R^2)

Uji *R-Square* merupakan uji yang dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang seberapa besar kontribusi variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2007). Besar kecilnya kontribusi yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel

dependen ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi *R-Square*. Nilai *R-Square* yang mendekati satu menunjukkan semakin besar pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen.

3.6.2 Uji *T-Statistics*

Uji t dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Ghazali & Latan (2012) menjelaskan jika nilai *t-statistics* lebih dari 1,96 (*two-tiled*) maka menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen atau hipotesis dapat diterima.

3.6.3 *Path Coefficient*

Path Coefficient merupakan suatu model analisis jalur yang secara sistematis untuk membandingkan berbagai jalur yang bisa memengaruhi secara langsung atau tidak langsung antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2006). Dengan analisis jalur ini maka dapat ditemukan suatu jalur dalam penelitian bahwa antar variabel dapat saling mempengaruhi baik secara langsung ataupun tidak langsung.

BAB 4

Analisis dan Pembahasan

4.1 Analisis Deskriptif

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Jogja Istimewa. Data diperoleh melalui metode survei dengan menggunakan kuesioner yang disebar hanya secara *online* melalui *google form*. Dari penyebaran kuesioner yang dilakukan pada tanggal 21 April 2020 – 03 Mei 2020, ternyata jumlah responden yang berkontribusi dalam pengisian kuesioner mencapai 184, atau 24 lebih banyak dari jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 160. Semua kuesioner yang kembali telah memenuhi syarat untuk dianalisis. Penjelasan mengenai ringkasan hasil distribusi kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang dibutuhkan	160
Kuesioner yang kembali	184
Kuesioner yang tidak memenuhi syarat	0
Kuesioner yang memenuhi syarat	184

Dari Tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah kuesioner yang kembali yaitu sebanyak 184 kuesioner. Jumlah ini melebihi jumlah minimal sampel yang dibutuhkan yaitu 160, dan semuanya memenuhi syarat untuk dianalisis. Maka, data isian kuesioner dari 184 responden ini semuanya akan disertakan untuk dianalisis.

4.1.1 Analisis Deskriptif Responden

Analisis responden dalam penelitian ini dijabarkan dengan beberapa kondisi demografis responden yang meliputi usia, jenis kelamin, lama menggunakan layanan *online*, pekerjaan, tempat tinggal asal, serta dua pertanyaan sebagai prasyarat sebelum menjawab pertanyaan indikator *security/privacy risk* dan *financial risk*.

Tabel 4.2 Demografi Responden

Item	Frekuensi (N=184)	Persentase %
Usia		
20-24 tahun	66	35,87
25-35 tahun	95	51,63
36-45 tahun	9	4,89
46-60 tahun	14	7,61
Jenis Kelamin		
Pria	97	52,72
Wanita	87	47,28
Lama Menggunakan Layanan Online		
1-2 tahun	37	20,11
3-4 tahun	42	22,83
5 tahun atau lebih	105	57,06
Pekerjaan		
Karyawan Swasta	85	46,20
Wirausaha	29	15,76
PNS	23	12,50
Mahasiswa	20	10,87
Ibu Rumah Tangga	10	5,43
Driver Ojek Online	4	2,17
Lainnya	13	7,07
Tempat Tinggal Asal		
Asal DIY sejak kecil	51	27,72
Baru menetap di DIY (<1 tahun)	6	3,26
Sudah menetap di DIY (>1 tahun)	31	16,85
Jawa Tengah	81	44,02
Jawa tapi Non DIY dan Jateng	7	3,80
Luar Jawa	8	4,35
Pertanyaan Security/Privacy Risk		
Tidak Pernah	17	9,24
Pernah	167	90,76
Pertanyaan Financial Risk		
Tidak Pernah	78	42,39
Pernah	106	57,61

Berdasarkan Tabel 4.2, diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini merupakan pengguna aplikasi Jogja Istimewa yang berusia 25-35 tahun, berjenis kelamin pria, telah menggunakan layanan online selama 5 tahun atau lebih, bekerja sebagai karyawan swasta, dan berasal dari Jawa Tengah yang sedang merantau untuk sementara waktu di DIY (kos atau semacamnya). Lalu diketahui juga bahwa mayoritas responden ternyata belum pernah menggunakan fitur pengajuan informasi publik, E-Lapor maupun E-Ticketing dalam aplikasi Jogja Istimewa.

4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif variabel dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden atas pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner. Dengan diketahui kecenderungan jawaban responden, maka tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa menjadi dapat diketahui. Variabel-variabel pada penelitian ini dinilai dengan melihat nilai rata-rata dan memberi arti pada nilai tersebut dengan membuat kriteria atau kategori berdasarkan interval kelas rata-rata. Duriyanto et al. (2001) menjelaskan bahwa interval kelas dapat dihitung menggunakan rumus:

$$Interval = \frac{Nilai\ Tertinggi - Nilai\ Terendah}{Banyaknya\ Kelas}$$

Seperti yang sudah dijelaskan di Bab 3, penilaian kuesionernya menggunakan skala Likert yang bernilai bernilai 1 hingga 6 dengan kriteria sebagai berikut:

1=Sangat Tidak Setuju (STS)

2=Tidak Setuju (TS)

3=Agak Tidak Setuju (ATS)

4=Agak Setuju (AS)

5= Setuju (S)

6= Sangat Setuju (SS)

Sehingga didapatkan hasil:

$$Interval = \frac{6-1}{6} = 0,83$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka didapatkan interval kelas pada setiap skala yang digunakan dan juga kategori tingkat penerimaannya seperti yang bisa dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Kategori Tingkat Penerimaan

Interval Kelas	Kategori
$1,00 \leq x \leq 1,83$	Sangat Buruk
$1,84 \leq x \leq 2,67$	Buruk
$2,68 \leq x \leq 3,51$	Cukup Buruk
$3,52 \leq x \leq 4,35$	Cukup Baik
$4,36 \leq x \leq 5,19$	Baik
$5,20 \leq x \leq 6,00$	Sangat Baik

a. Tingkat Penerimaan Masyarakat dari Segi *Performance Expectancy* (PE)

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Performance Expectancy* (PE) dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Tingkat Penerimaan *Performance Expectancy* (PE)

Kode	Frekuensi						N	Skor	Rata-rata	Kategori
	STS	TS	ATS	AS	S	SS				
	1	2	3	4	5	6				
PE1	2	4	6	40	87	45	184	893	4,85	Baik
PE2	3	3	11	62	69	36	184	851	4,63	Baik
PE3	1	9	12	69	64	29	184	825	4,48	Baik
TOTAL									4,65	Baik

Berdasarkan Tabel 4.4, diketahui bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Performance Expectancy* (PE) termasuk dalam kategori “Baik”.

b. Tingkat Penerimaan Masyarakat dari Segi *Effort Expectancy* (EE)

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Effort Expectancy* (EE) dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Tingkat Penerimaan *Effort Expectancy* (PE)

Kode	Frekuensi						N	Skor	Rata-rata	Kategori
	STS	TS	ATS	AS	S	SS				
	1	2	3	4	5	6				
EE1	2	3	6	38	90	45	184	898	4,88	Baik
EE2	2	3	7	46	89	37	184	880	4,78	Baik
EE3	3	2	6	36	96	41	184	895	4,86	Baik
EE4	2	2	8	55	77	40	184	875	4,76	Baik
TOTAL									4,82	Baik

Berdasarkan Tabel 4.5, diketahui bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Effort Expectancy* (EE) termasuk dalam kategori “Baik”.

c. Tingkat Penerimaan Masyarakat dari Segi *Social Influence* (SI)

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Social Influence* (SI) dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Tingkat Penerimaan *Social Influence* (SI)

Kode	Frekuensi						N	Skor	Rata-rata	Kategori
	STS	TS	ATS	AS	S	SS				
	1	2	3	4	5	6				
SI1	3	4	23	48	77	29	184	831	4,52	Baik
SI2	5	7	21	59	69	23	184	801	4,35	Cukup Baik
SI3	2	4	26	45	73	34	184	837	4,55	Baik
TOTAL									4,47	Baik

Berdasarkan Tabel 4.6, diketahui bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Social Influence* (SI) termasuk dalam kategori “Baik”.

d. Tingkat Penerimaan Masyarakat dari Segi *Facilitating Conditions* (FC)

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Facilitating Conditions* (FC) dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Tingkat Penerimaan *Facilitating Conditions* (FC)

Kode	Frekuensi						N	Skor	Rata-rata	Kategori
	STS	TS	ATS	AS	S	SS				
	1	2	3	4	5	6				
FC1	4	2	13	43	79	43	184	872	4,74	Baik
FC2	1	2	16	35	87	43	184	886	4,82	Baik
FC3	1	3	9	40	91	40	184	889	4,83	Baik
FC4	1	5	14	42	80	42	184	873	4,74	Baik
TOTAL									4,78	Baik

Berdasarkan Tabel 4.7, diketahui bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Facilitating Conditions* (FC) termasuk dalam kategori “Baik”.

e. Tingkat Penerimaan Masyarakat dari Segi *Habit* (HA)

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Habit* (HA) dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Tingkat Penerimaan *Habit* (HA)

Kode	Frekuensi						N	Skor	Rata-rata	Kategori
	STS	TS	ATS	AS	S	SS				
	1	2	3	4	5	6				
HA1	6	14	32	58	58	16	184	748	4,07	Cukup Baik
HA2	15	20	48	52	35	14	184	666	3,62	Cukup Baik
HA3	4	14	35	43	65	23	184	772	4,2	Cukup Baik
TOTAL									3,96	Cukup Baik

Berdasarkan Tabel 4.8, diketahui bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Habit* (HA) termasuk dalam kategori “Cukup Baik”.

f. Tingkat Penerimaan Masyarakat dari Segi *Trust* (TR)

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Trust* (TR) dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Tingkat Penerimaan *Trust* (TR)

Kode	Frekuensi						N	Skor	Rata-rata	Kategori
	STS	TS	ATS	AS	S	SS				
	1	2	3	4	5	6				
TR1	3	7	11	29	83	51	184	887	4,82	Baik
TR2	0	7	11	29	90	47	184	895	4,86	Baik
TR3	0	4	12	30	89	49	184	903	4,91	Baik
TR4	2	8	9	28	92	45	184	887	4,82	Baik
TOTAL									4,85	Baik

Berdasarkan Tabel 4.9, diketahui bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Trust* (TR) termasuk dalam kategori “Baik”.

g. Tingkat Penerimaan Masyarakat dari Segi *Perceived Risk* (PR)

Dikarenakan item-item pertanyaan yang ada pada *Perceived Risk* (PR) ini negatif, artinya ketika frekuensi responden lebih banyak yang menjawab sangat setuju, maka tingkat penerimaan responden terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi PR akan semakin buruk. Sebaliknya, jika frekuensi responden lebih banyak yang menjawab sangat tidak setuju, justru tingkat penerimaannya akan semakin baik. Sehingga, khusus untuk variabel-variabel PR ini, kriteria penilaian kuesionernya yaitu sebagai berikut:

- 6=Sangat Tidak Setuju
- 5=Tidak Setuju
- 4=Agak Tidak Setuju
- 3=Agak Setuju
- 2= Setuju
- 1= Sangat Setuju

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Perceived Risk* (PR) dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Tingkat Penerimaan *Perceived Risk* (PR)

Kode	Frekuensi						N	Skor	Rata-rata	Kategori
	STS	TS	ATS	AS	S	SS				
	6	5	4	3	2	1				
PR1	5	3	21	63	74	18	184	484	2,63	Buruk
PR2	17	13	36	45	55	18	184	574	3,12	Cukup Buruk
PR3	19	23	33	43	49	17	184	605	3,29	Cukup Buruk
PR4	0	0	4	6	4	2	16	44	2,75	Cukup Buruk
PR5	4	6	11	24	23	10	78	226	2,9	Cukup Buruk
TOTAL									2,94	Cukup Buruk

Berdasarkan Tabel 4.10, diketahui bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Perceived Risk* (PR) termasuk dalam kategori “Cukup Buruk”.

h. Tingkat Penerimaan Masyarakat dari Segi *Behavior Intention* (BI)

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Behavior Intention* (BI) dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Tingkat Penerimaan *Behavior Intention* (BI)

Kode	Frekuensi						N	Skor	Rata-rata	Kategori
	STS	TS	ATS	AS	S	SS				
	1	2	3	4	5	6				
BI1	3	5	20	61	70	25	184	817	4,44	Baik
BI2	2	6	29	54	66	27	184	809	4,4	Baik
BI3	4	15	23	59	59	24	184	778	4,23	Cukup Baik
TOTAL									4,36	Baik

Berdasarkan Tabel 4.11, diketahui bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Behavior Intention* (BI) termasuk dalam kategori “Baik”.

i. Tingkat Penerimaan Masyarakat dari Segi *Use Behavior* (UB)

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Use Behavior* (UB) dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Tingkat Penerimaan *Use Behavior* (UB)

Kode	Frekuensi						N	Skor	Rata-rata	Kategori
	STS	TS	ATS	AS	S	SS				
	1	2	3	4	5	6				
UB1	2	4	17	56	69	36	184	846	4,6	Baik
UB2	16	7	29	41	59	32	184	768	4,17	Cukup Baik
UB3	16	14	37	52	38	27	184	715	3,89	Cukup Baik
TOTAL									4,22	Cukup Baik

Berdasarkan Tabel 4.12, diketahui bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Use Behavior* (UB) termasuk dalam kategori “Cukup Baik”.

j. Tingkat Penerimaan Masyarakat Secara Keseluruhan

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa secara keseluruhan bisa dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Tingkat Penerimaan Keseluruhan

Variabel	Rata-rata	Kategori
<i>Performance Expectancy</i> (PE)	4,65	Baik
<i>Effort Expectancy</i> (EE)	4,82	Baik
<i>Social Influence</i> (SI)	4,47	Baik
<i>Facilitating Conditions</i> (FC)	4,78	Baik
<i>Habit</i> (HA)	3,96	Cukup Baik
<i>Trust</i> (TR)	4,85	Baik
<i>Perceived Risk</i> (PR)	2,94	Cukup Buruk
<i>Behavior Intention</i> (BI)	4,36	Baik
<i>Use Behavior</i> (UB)	4,22	Cukup Baik
Total	4,34	Cukup Baik

Dari hasil pada Tabel 4.13, maka dapat diketahui bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa masuk dalam kategori “Cukup Baik”.

4.2 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pada evaluasi model pengukuran maka data yang telah dibuat skema jalurnya perlu diolah dengan *tool calculate* kemudian diolah dengan *pls algorithm*, menghasilkan *output algorithm* seperti gambar. Evaluasi model pengukuran dilakukan dengan pengujian yang dilakukan pada outer model penelitian ini dengan menguji *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability*, *average variance extracted (AVE)* dan *cronbach alpha*.

4.2.1 Uji Validitas

a. Validitas Konvergen

Uji validitas dilakukan melalui 2 pengujian, yaitu melalui uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan (Ghozali & Latan, 2012). Indikator dianggap valid jika memiliki nilai AVE (*average variance extracted*) diatas 0,5 atau memperlihatkan seluruh *outer loading* dimensi variabel memiliki nilai skor loading $> 0,7$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran tersebut memenuhi kriteria validitas konvergen (Chin, 1998). Sebelum menguji nilai AVE, harus terlebih dahulu melihat nilai skor loading dari setiap indikator, (bisa dilihat pada Tabel 4.13) dimana nilai skor loading harus $> 0,7$. Ketika nilai skor loading dari indikator tidak memenuhi nilai sebesar itu, maka indikator dapat dihapus dari konstruksinya.

Seperti yang bisa dilihat pada Tabel 4.14, hampir semua indikator mempunyai nilai skor loading $>0,7$ kecuali indikator PR4 dan PR5 sehingga dua indikator ini dihilangkan. Peneliti menganggap bahwa dua indikator ini tidak mencapai nilai skor loading $>0,7$ dikarenakan dua indikator/pertanyaan ini jenisnya opsional, dengan kata lain dua pertanyaan ini boleh dijawab atau tidak. Hanya pengguna yang sudah pernah menggunakan fitur E-Lapor yang bisa mengisi pertanyaan PR4. Begitu juga dengan pertanyaan PR5 yang hanya bisa diisi oleh pengguna yang pernah menggunakan fitur E-Ticketing. Banyaknya responden yang tidak mengisi pertanyaan PR4 dan PR5 masing-masing berjumlah 168 dan 106 responden.

Dikarenakan terdapat dua indikator yang tidak memenuhi syarat yaitu PR4 dan PR5, maka kembali dilakukan pengecekan ulang terhadap nilai skor loading dari setiap indikatornya dengan tidak menyertakan indikator PR4 dan PR5 (bisa dilihat pada Tabel 4.15).

Tabel 4.14 Nilai Skor Loading

Kode	Nilai Skor Loading	Keterangan
PE1	0,825	Dilanjutkan
PE2	0,907	Dilanjutkan
PE3	0,892	Dilanjutkan
EE1	0,858	Dilanjutkan
EE2	0,888	Dilanjutkan
EE3	0,894	Dilanjutkan
EE4	0,903	Dilanjutkan
SI1	0,873	Dilanjutkan
SI2	0,901	Dilanjutkan
SI3	0,885	Dilanjutkan
FC1	0,767	Dilanjutkan
FC2	0,809	Dilanjutkan
FC3	0,852	Dilanjutkan
FC4	0,790	Dilanjutkan
HA1	0,881	Dilanjutkan
HA2	0,911	Dilanjutkan
HA3	0,831	Dilanjutkan
TR1	0,746	Dilanjutkan
TR2	0,855	Dilanjutkan
TR3	0,877	Dilanjutkan
TR4	0,877	Dilanjutkan
PR1	0,821	Dilanjutkan
PR2	0,806	Dilanjutkan
PR3	0,767	Dilanjutkan
PR4	-0,070	Dikeluarkan
PR5	0,033	Dikeluarkan
BI1	0,918	Dilanjutkan
BI2	0,897	Dilanjutkan
BI3	0,920	Dilanjutkan
UB1	0,883	Dilanjutkan
UB2	0,880	Dilanjutkan
UB3	0,828	Dilanjutkan

Tabel 4.15 Nilai Skor Loading Setelah Menghilangkan Indikator PR4 dan PR5

Kode	Nilai Skor Loading	Keterangan
PE1	0,825	Dilanjutkan
PE2	0,907	Dilanjutkan
PE3	0,892	Dilanjutkan
EE1	0,858	Dilanjutkan
EE2	0,888	Dilanjutkan
EE3	0,894	Dilanjutkan
EE4	0,903	Dilanjutkan
SI1	0,873	Dilanjutkan
SI2	0,901	Dilanjutkan
SI3	0,885	Dilanjutkan
FC1	0,767	Dilanjutkan
FC2	0,809	Dilanjutkan
FC3	0,852	Dilanjutkan
FC4	0,790	Dilanjutkan
HA1	0,881	Dilanjutkan
HA2	0,911	Dilanjutkan
HA3	0,831	Dilanjutkan
TR1	0,746	Dilanjutkan
TR2	0,855	Dilanjutkan
TR3	0,877	Dilanjutkan
TR4	0,877	Dilanjutkan
PR1	0,827	Dilanjutkan
PR2	0,806	Dilanjutkan
PR3	0,771	Dilanjutkan
BI1	0,918	Dilanjutkan
BI2	0,897	Dilanjutkan
BI3	0,920	Dilanjutkan
UB1	0,883	Dilanjutkan
UB2	0,880	Dilanjutkan
UB3	0,828	Dilanjutkan

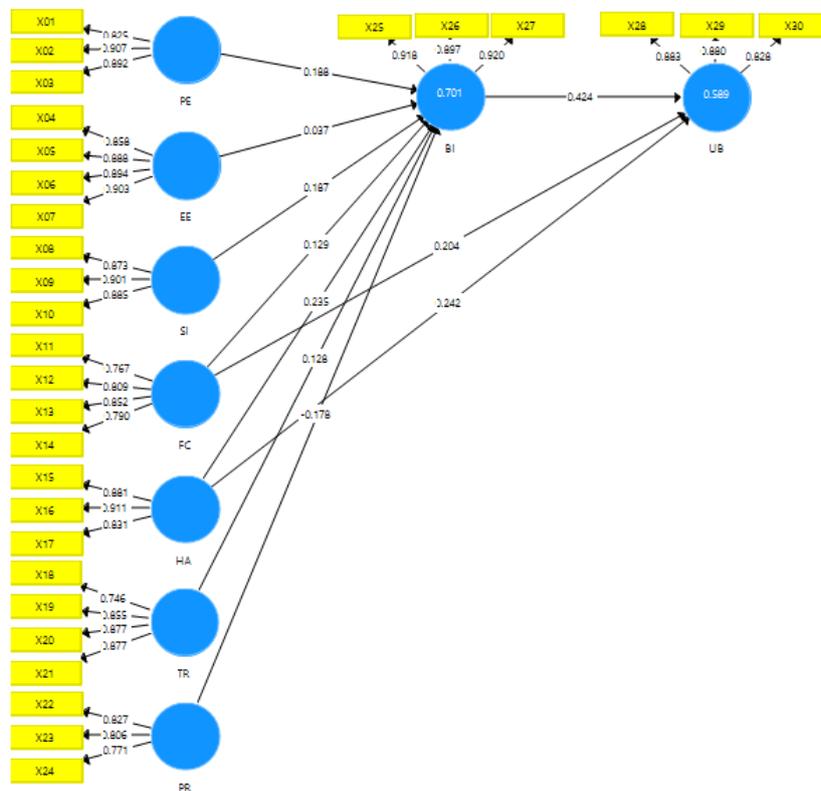
Seperti yang bisa dilihat pada Tabel 4.15, semua indikator sudah mempunyai nilai skor loading $>0,7$ sehingga tahap uji validitas konvergen dapat dilanjutkan kembali. Setelah

melihat nilai skor loading pada setiap indikator, selanjutnya dilakukan pengujian nilai AVE pada setiap konstruk. Nilai AVE tiap-tiap konstruk bisa dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Nilai AVE

Konstruk	Nilai AVE
PE	0,766
EE	0,785
SI	0,785
FC	0,648
HA	0,765
TR	0,707
PR	0,643
BI	0,831
UB	0,746

Seperti yang bisa dilihat pada Tabel 4.16, setiap konstruk memiliki nilai AVE >0,5 sehingga dapat disimpulkan semua konstruk memenuhi kriteria validitas konvergen. Adapun untuk *output PLS algorithm* dari model pengukuran ini bisa dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 *Output* dari *PLS algorithm*.

b. Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan dapat jika nilai akar Kuadrat AVE lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk (Ghozali, 2006). Nilai akar kuadrat AVE dan nilai korelasi antar konstruk bisa dilihat pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17 Nilai Akar Kuadrat AVE dan Nilai Korelasi Antar Konstruk

	BI	EE	FC	HA	PE	PR	SI	TR	UB
BI	0,912								
EE	0,616	0,886							
FC	0,661	0,729	0,805						
HA	0,700	0,485	0,516	0,875					
PE	0,705	0,685	0,639	0,645	0,875				
PR	-0,495	-0,307	-0,361	-0,407	-0,306	0,802			
SI	0,735	0,622	0,669	0,680	0,731	-0,445	0,886		
TR	0,553	0,555	0,583	0,466	0,519	-0,174	0,488	0,841	
UB	0,729	0,534	0,610	0,644	0,597	-0,364	0,586	0,423	0,864

Seperti yang terlihat pada Tabel 4.17 bahwa nilai akar kuadrat AVE (angka yang tebal) lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk. Sementara itu, cara lain untuk memenuhi uji validitas diskriminan adalah dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap instrumen yang harus lebih dari 0,5 (Fornell & Larcker, 1981) yang bisa dilihat pada Tabel 4.18.

Dari Tabel 4.18, dapat dilihat bahwa korelasi antar item dengan konstruksya memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi item tersebut terhadap konstruk lain sehingga semua item telah memenuhi validitas diskriminan.

Tabel 4.18 Nilai *Cross Loading*

	PE	EE	SI	FC	HA	TR	PR	BI	UB
PE1	0,825	0,697	0,553	0,495	0,502	0,511	-0,181	0,568	0,420
PE2	0,907	0,585	0,676	0,613	0,563	0,457	-0,283	0,653	0,571
PE3	0,892	0,529	0,683	0,564	0,625	0,403	-0,332	0,627	0,567
EE1	0,533	0,858	0,485	0,681	0,343	0,529	-0,226	0,470	0,398
EE2	0,702	0,888	0,560	0,600	0,501	0,480	-0,304	0,596	0,565
EE3	0,577	0,894	0,524	0,602	0,407	0,488	-0,257	0,525	0,432
EE4	0,599	0,903	0,623	0,707	0,449	0,48	-0,293	0,576	0,480
SI1	0,617	0,566	0,873	0,608	0,628	0,405	-0,387	0,647	0,508
SI2	0,653	0,564	0,901	0,562	0,607	0,456	-0,385	0,645	0,474
SI3	0,673	0,524	0,885	0,609	0,574	0,437	-0,409	0,662	0,575
FC1	0,370	0,606	0,478	0,767	0,352	0,444	-0,258	0,465	0,382
FC2	0,437	0,559	0,453	0,809	0,350	0,431	-0,213	0,508	0,533
FC3	0,651	0,658	0,627	0,852	0,479	0,548	-0,329	0,625	0,559
FC4	0,564	0,522	0,584	0,790	0,469	0,445	-0,358	0,513	0,465
HA1	0,622	0,370	0,618	0,432	0,881	0,422	-0,358	0,636	0,641
HA2	0,522	0,389	0,609	0,384	0,911	0,332	-0,386	0,605	0,565
HA3	0,542	0,528	0,553	0,550	0,831	0,474	-0,322	0,593	0,471
TR1	0,465	0,439	0,458	0,476	0,398	0,746	-0,171	0,507	0,373
TR2	0,373	0,486	0,365	0,444	0,316	0,855	-0,103	0,427	0,247
TR3	0,386	0,445	0,367	0,502	0,360	0,877	-0,137	0,432	0,354
TR4	0,500	0,488	0,431	0,527	0,474	0,877	-0,164	0,473	0,428
PR1	-0,266	-0,464	-0,403	-0,441	-0,293	-0,256	0,827	-0,440	-0,261
PR2	-0,222	-0,186	-0,345	-0,258	-0,378	-0,130	0,806	-0,382	-0,315
PR3	-0,246	-0,047	-0,314	-0,14	-0,315	-0,009	0,771	-0,362	-0,307
BI1	0,674	0,635	0,671	0,632	0,628	0,596	-0,395	0,918	0,607
BI2	0,638	0,444	0,669	0,563	0,608	0,480	-0,470	0,897	0,668
BI3	0,618	0,605	0,672	0,614	0,676	0,440	-0,486	0,920	0,714
UB1	0,650	0,605	0,591	0,690	0,562	0,542	-0,329	0,745	0,883
UB2	0,429	0,426	0,442	0,453	0,534	0,276	-0,318	0,575	0,880
UB3	0,430	0,312	0,466	0,391	0,576	0,226	-0,295	0,538	0,828

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diukur dengan dua metode yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Untuk dapat dinyatakan bahwa suatu konstruk (variabel) reliabel maka nilai *cronbach's alpha* harus $> 0,6$ dan *composite reliability* harus $> 0,7$. Nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* setiap konstruk bisa dilihat pada Tabel 4.19.

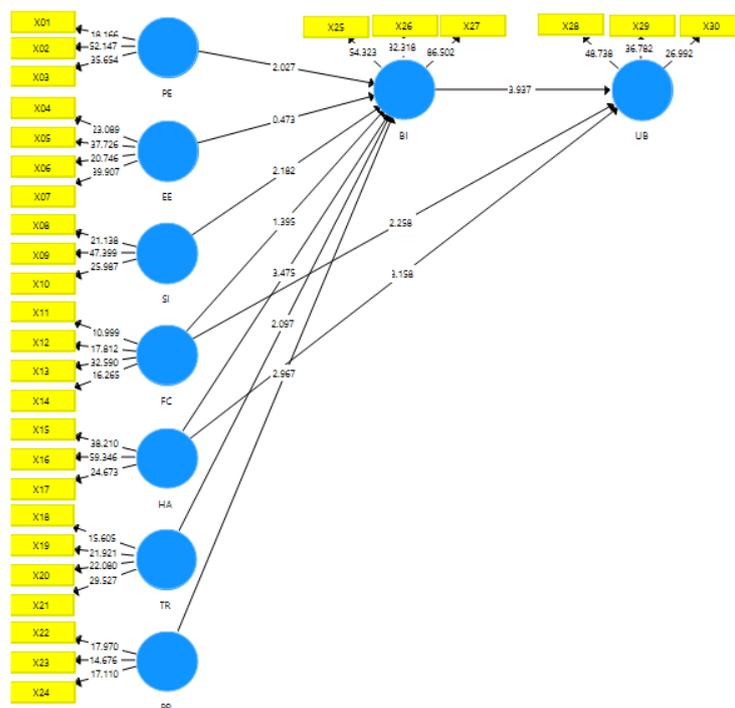
Tabel 4.19 Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
PE	0,847	0,908	Reliabel
EE	0,909	0,936	Reliabel
SI	0,863	0,917	Reliabel
FC	0,819	0,880	Reliabel
HA	0,846	0,907	Reliabel
TR	0,860	0,906	Reliabel
PR	0,723	0,844	Reliabel
BI	0,898	0,937	Reliabel
UB	0,832	0,898	Reliabel

Dari Tabel 4.19, bisa dilihat bahwa semua konstruk memiliki nilai *cronbach alpha* $>0,6$ dan *composite Reliability* $>0,7$ sehingga semuanya dinyatakan reliabel.

4.3 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah model yang diterima telah memenuhi syarat pengujian *outer model*, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan pengujian *inner model*. Adapun *output bootstrapping* dari model struktural dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 Output dari Bootstrapping.

Uji model struktural (*inner model*) dapat dilihat dengan menggunakan *R-square* untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen, dan *path coefficients* atau *t-values* tiap *path* untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural (Abdillah & Hartono, 2015). Nilai *R-Square* dibagi menjadi tiga kategori, yaitu kategori tinggi dengan nilai lebih dari 0.75, kategori sedang atau moderat dengan nilai 0.25 sampai 0.75, dan kategori rendah dengan nilai kurang dari 0.25 (Ghozali & Latan, 2015). Untuk nilai *R-Square*-nya bisa dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20 Nilai *R-Square*

Variabel	R Square
Behavior Intention (BI)	0,701
Use Behavior (UB)	0,589

Pada Tabel 4.20, dapat dilihat bahwa nilai *R-square* dari variabel *Behavior Intention* (BI) adalah sebesar 0.701 yang berarti bahwa variabel PE, EE, SI, FC, HA, TR, dan PR mempengaruhi variabel BI sebesar 70.1% dan sisanya sebesar 29.9% dipengaruhi oleh variabel lain. Sementara itu, variabel *Use Behavior* (UB) memiliki nilai *R-square* sebesar 0.589, yang berarti bahwa variabel FC, HA dan BI mempengaruhi variabel UB sebesar 58.9% dan sisanya 41.1% dipengaruhi oleh variabel lain.

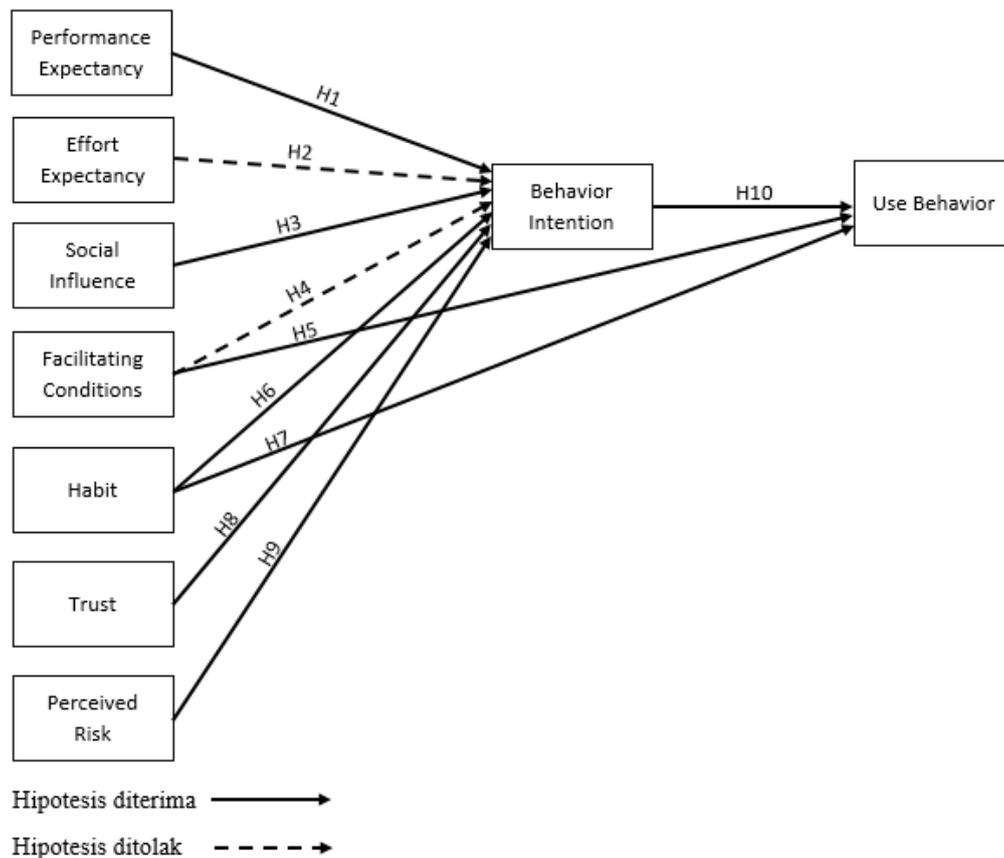
4.4 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis dengan PLS dapat diinterpretasikan dengan melakukan uji statistik dengan membandingkan antara *t*-hitung (*t-statistics*) dengan *t*-tabel. Signifikansi yang digunakan dalam perhitungan ini adalah 0.05 (*t*-hitung > *t*-tabel 1.96). Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *t-statistic* pada keluaran *path coefficients* aplikasi SMART-PLS lebih besar dari 1,96 (*two-tiled*) (Ghozali & Latan, 2012). Untuk melihat nilai *t-statistics* dari setiap hipotesis, bisa dilihat pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21 Nilai *T-Statistics*

Hipotesis	Keterangan	Path Coefficients	T Statistics	P Values	Keterangan Hipotesis
H1	PE→BI	(+) 0,188	2,027	0,043	Diterima
H2	EE→BI	(+) 0,037	0,473	0,636	Ditolak
H3	SI→BI	(+) 0,187	2,182	0,030	Diterima
H4	FC→BI	(+) 0,129	1,395	0,164	Ditolak
H5	FC→UB	(+) 0,204	2,258	0,024	Diterima
H6	HA→BI	(+) 0,235	3,475	0,001	Diterima
H7	HA→UB	(+) 0,242	3,158	0,002	Diterima
H8	TR→BI	(+) 0,128	2,097	0,036	Diterima
H9	PR→BI	(-) 0,178	2,967	0,003	Diterima
H10	BI→UB	(+) 0,424	3,937	0,000	Diterima

Berdasarkan hasil dari *T-Statistics* dan *P-Value* pada Tabel 4.21, maka hasil analisis terhadap model penelitian yang digunakan bisa dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3 Hasil Analisis Model Penelitian.

Dari Gambar 4.3, diketahui bahwa terdapat dua (2) hipotesis yang ditolak yaitu hipotesis 2 (H2) dan hipotesis 4 (H4) karena kedua hipotesis ini memiliki nilai *T-Statistics* yang kurang dari 1,96 dan nilai *P-Value* yang lebih besar dari 0,05 seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.21. Sementara untuk hipotesis H1, H3, H5, H6, H7, H8, H9, H10 semuanya terbukti dan dapat diterima karena seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.21, semua hipotesis tersebut memiliki nilai *T-Statistics* yang lebih dari 1,96 dan nilai *P-Value* yang lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian serta pembahasan untuk masing-masing hipotesis adalah sebagai berikut:

4.4.1 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 1 (H1)

H1: *Performance Expectancy* (PE) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan smartPLS 3.0 menunjukkan nilai *T-Statistics* sebesar 2,027 yang berarti nilai ini lebih besar daripada T-tabel > 1,96 dan nilai *P-Value* yaitu sebesar 0,43 yang berarti nilai ini lebih kecil dari nilai signifikan < 0,05, sehingga berdasarkan nilai tersebut maka dapat dinyatakan bahwa H1 **terbukti** dan **dapat diterima**. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian bidang *e-government* dari Al Mansoori et al. (2018); Alharbi et al. (2017); Carter et al. (2011); Chirara (2018); Lallmahomed et al. (2017); Rabaa'i (2017); Sawalha et al. (2019). Sebagian besar responden

juga mengatakan bahwa aplikasi ini mampu mempermudah aktivitasnya. Hal itu dibuktikan dari hasil perhitungan tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Performance Expectancy* (PE) yang masuk dalam kategori “Baik”. Mereka merasa bahwa semua informasi yang ada di DIY sudah bisa diakses melalui aplikasi ini. Ada yang mengatakan bahwa aplikasi ini sangat bermanfaat karena bisa membuat warga yang hobi piknik untuk mempersiapkan rencana pikniknya dengan mudah. Ada juga yang mengatakan bahwa aplikasi Jogja Istimewa ini bisa membantunya dalam menyelesaikan segala keperluan yang berkaitan dengan DIY. Bahkan ada pula yang memanfaatkannya hanya untuk melihat suasana yang ada di DIY.

Sebagian besar dari komentar-komentar pengguna di Google Play Store juga menganggap bahwa aplikasi ini sangat bermanfaat dalam membantu segala aktivitasnya. Berikut beberapa komentar-komentar yang dikutip dari kolom komentar Google Play Store:

“Aplikasi Jogja Istimewa merupakan aplikasi yang bagus untuk keperluan apapun yang berkaitan dengan jogja.” [Agent 05]

“Aplikasi lokal yang sangat bermanfaat.” [Gunawan Alvaro]

“Sangat bermanfaat untuk masyarakat.” [Agus Setiawan]

“...membantu sekali buat sekedar mengobati kerinduan akan kota Jogja, apalagi buat perantau seperti saya...” [Budi Santosa]

“Informasinya lumayan lengkap, mulai sekarang saya nggak akan kebingungan lagi mau piknik kemana.” [Muhammad Rizqi Al-Fakhri]

“Good... Jadi bisa tahu lebih banyak seluk beluk jogja.” [Sjti Dharma]

“Alhamdulillah berkat aplikasi ini, semua hal yang ada di jogja bisa diketahui.” [Farhan Faturohman]

Hasil ini menunjukkan bahwa tujuan Pemda DIY untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan akses informasi seputar DIY dan pelayanan publik di DIY melalui aplikasi Jogja Istimewa sudah bisa dirasakan oleh pengguna-penggunanya dan itu mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan aplikasi Jogja Istimewa. Namun, meskipun penggunanya sudah merasakan manfaat dari aplikasi Jogja Istimewa, beberapa responden dalam penelitian ini mengatakan bahwa walaupun mereka telah mengunduh aplikasi ini, mereka masih jarang menggunakannya. Bahkan, beberapa responden justru ada yang menanyakan kembali mengenai manfaat dari aplikasi ini sebenarnya untuk apa karena banyaknya informasi yang disajikan dalam aplikasi Jogja Istimewa ini. Kebanyakan dari beberapa responden tersebut

mengatakan bahwa mereka lebih sering mendapatkan informasi-informasi mengenai DIY dari teman dan *social media*, bukan dari aplikasi Jogja Istimewa. Serupa dengan kasus ini, penelitian dari Rachmawati et al. (2018) juga mengungkapkan bahwa walaupun hanya sebanyak 8% dari 60 respondennya yang sudah mengetahui adanya aplikasi Jogja Istimewa, sebanyak 100% dari mereka tetap tidak memanfaatkan aplikasi Jogja Istimewa dengan alasan responden belum membutuhkan dan sudah mengetahui informasi seputar DIY.

Maka dari itu, penting bagi Pemda DIY dan Diskominfo untuk terus memberikan serta menekankan pemahaman terhadap masyarakatnya mengenai pentingnya (manfaat) dari aplikasi Jogja Istimewa. Ditekankan bahwa melakukan aktivitas-aktivitas tertentu dengan menggunakan aplikasi Jogja Istimewa lebih baik daripada melalui cara tradisional. Aplikasi Jogja Istimewa merupakan aplikasi *travel & local* (pemandu destinasi dan lokal) dan dikatakan telah merangkum sebanyak 97% dari informasi mengenai DIY seperti letak dari tempat-tempat dinas pemerintahan, kebudayaan, wisata, sekolah, rumah sakit, rumah ibadah, hotel, pusat perbelanjaan, ATM, SPBU, restoran dan sebagainya. Penelitian ini mengidentifikasi setidaknya enam (6) manfaat yang bisa dirasakan pengguna ketika menggunakan aplikasi Jogja Istimewa. Pertama, dengan fitur *nearby*, pengguna jadi tahu letak-letak dari tempat-tempat tersebut dan juga tempat-tempat yang terdekat dengan lokasi pengguna. Kedua, pengguna juga akan bisa menghindari kemacetan jika akan bepergian ke tempat-tempat tersebut karena aplikasi ini menyediakan fitur CCTV sehingga pengguna bisa melihat kondisi sebenarnya dari jalan yang akan dilaluinya. Ketiga, pengguna yang tidak mempunyai kendaraan pribadi tidak perlu bingung ketika akan bepergian karena aplikasi ini juga menyediakan informasi letak transportasi umum seperti Transjogja. Keempat, pengguna tidak perlu khawatir akan kehabisan tiket ketika akan bepergian ke tempat wisata/budaya karena dia bisa memesan tiket terlebih dahulu melalui fitur *E-ticketing*. Kelima, memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi/keluhannya kepada pemerintahnya melalui fitur *E-Lapor*. Keenam, pengguna bisa melakukan permohonan informasi publik dalam menu layanan publik (PPID Yogyakarta).

4.4.2 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 2 (H2)

H2: *Effort Expectancy* (EE) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan smartPLS 3.0 menunjukkan nilai *T-Statistics* sebesar 0,473 yang berarti nilai ini lebih kecil daripada t -tabel $> 1,96$ dan nilai *P-Value* yaitu sebesar 0,636 yang berarti nilai ini lebih besar dari nilai signifikan $< 0,05$, sehingga berdasarkan nilai tersebut maka dapat dinyatakan bahwa H2 **tidak terbukti** dan

ditolak. Hasil ini bertentangan dengan penelitian sebelumnya (e.g.(Lian, 2015; Weerakkody et al., 2013)). Ini mungkin karena penelitian sebelumnya berfokus pada niat awal atau respondennya belum menggunakan sistem target. Lian (2015) juga menjelaskan bahwa respondennya bukan pengguna, melainkan orang-orang yang berpotensi menjadi pengguna di masa depan. Sementara penelitian ini respondennya adalah orang-orang yang sudah menjadi pengguna aplikasi Jogja Istimewa, sehingga BI atau niat perilaku di UTAUT2 didasarkan pada niat kelanjutan.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *Habit* (HA) mempengaruhi BI. Menurut Alharbi et al. (2017), EE memainkan peran penting dalam inisial niat namun saat warga menjadi terbiasa dengan sistem dan terbiasa menggunakan itu, mereka akan melanjutkan dengan niat untuk menggunakan layanan itu bahkan jika itu menjadi lebih kompleks. Beberapa responden juga tidak mempermasalahkan bahwa aplikasi Jogja Istimewa ini mudah digunakan atau tidak. Hasil perhitungan tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa menunjukkan bahwa dari segi *Effort Expectancy* (PE) sudah masuk dalam kategori “Baik”. Komentar-komentar di Google Play Store juga tidak ada yang menyebut bahwa aplikasi Jogja Istimewa ini sulit digunakan. Sehingga, masih belum perlu bagi Pemda DIY untuk meningkatkan penerimaan dari segi EE karena tingkat penerimaan EE sudah baik dan apabila ditingkatkan juga tidak akan mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan aplikasi Jogja Istimewa. Oleh sebab itu, tidak ada alasan bagi peneliti untuk memberikan rekomendasi terkait dengan *Effort Expectancy* (EE).

4.4.3 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 3 (H3)

H3: *Social Influence* (SI) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan smartPLS 3.0 menunjukkan nilai *T-Statistics* sebesar 2,182 yang berarti nilai ini lebih besar daripada *T-tabel* > 1,96 dan nilai *P-Value* yaitu sebesar 0,030 yang berarti nilai ini lebih kecil dari nilai signifikan < 0,05, sehingga berdasarkan nilai tersebut maka dapat dinyatakan bahwa H3 **terbukti** dan **dapat diterima**. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya dalam konteks *e-government* seperti penelitian dari Sawalha et al. (2019) di Jordania, Al-Shafi & Weerakkody (2010) di Qatar, dan Carter et al. (2011) di USA. Hasil serupa juga ditunjukkan di beberapa penelitian sebelumnya (e.g.(Abu-Shanab, 2014; Alharbi et al., 2017; Chirara, 2018; Lian, 2015; Rabaa’i, 2017; Weerakkody et al., 2013)). Beberapa responden juga mengatakan bahwa mereka meng-*install* aplikasi Jogja Istimewa karena mereka mendapat

informasi dari temannya yang mengatakan bahwa aplikasi Jogja Istimewa merupakan aplikasi yang bagus dan dapat memudahkannya dalam menyelesaikan keperluan di DIY.

Tentu saja ini dapat menjadi perhatian tersendiri bagi Pemda DIY selaku pembuat kebijakan aplikasi Jogja Istimewa. Karena, semakin banyak orang yang meng-*install* aplikasi ini, maka kemungkinan akan semakin banyak pula peluang orang-orang yang menginformasikan kepada relasi-relasinya untuk ikut menggunakan aplikasi Jogja Istimewa juga. Buktinya, ada seorang pengguna berkomentar di kolom komentar Google Play Store seperti ini:

”Share ke teman-teman ah!” [A Google user]

Untuk itu, Pemda DIY dapat terus meningkatkan intensitas kegiatan promosinya untuk meningkatkan jumlah unduhannya. Memang, hasil perhitungan tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Social Influence* (SI) sudah masuk dalam kategori “Baik”. Namun, penelitian dari Rachmawati et al. (2018) mengungkapkan bahwa sebanyak 92% dari 60 orang yang berasal dari pihak pemerintah, instansi penyedia aplikasi, pihak swasta, akademisi dan masyarakat menyebutkan bahwa mereka tidak mengetahui aplikasi Jogja Istimewa karena belum menerima sosialisasi. Maka dari itu, kegiatan promosi termasuk sosialisasi masih perlu untuk ditingkatkan karena SI terbukti mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi Jogja Istimewa. Beberapa komentar di kolom komentar Google Play Store juga menyarankan demikian, sebagai contoh:

“Bagus aplikasinya, tinggal dipromosikan lebih gencar lagi...” [Asmaul Karim]

”Promosikan terus aplikasi... untuk masyarakat Yogyakarta khususnya...” [Dharda Sridinzar]

Namun, selain meningkatkan intensitas kegiatan promosinya, Pemda DIY juga sebaiknya memikirkan cara yang efektif dalam promosi. Misalnya dengan merancang berbagai kegiatan promosi untuk pengguna yang berbeda. Bisa melalui *social media*, berita *online*, TV, baliho, videotron, media koran, dan bisa juga memasang spanduk di setiap kantor pemerintah atau objek wisata. Pemda DIY juga bisa kembali memperbaiki metode sosialisasinya. Sosialisasi perlu untuk lebih digencarkan dengan berbagai strategi atau pendekatan yang berbeda.

4.4.4 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 4 (H4) dan Hipotesis 5 (H5)

H4: *Facilitating Conditions* (FC) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

H5: *Facilitating Conditions* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* (UB)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan smartPLS 3.0 menunjukkan, bahwa untuk Hipotesis 4 (H4), nilai *T-Statistics* sebesar 1,395 yang berarti nilai ini lebih kecil daripada t -tabel $> 1,96$ dan nilai *P-Value* yaitu sebesar 0,164 yang berarti nilai ini lebih besar dari nilai signifikan $< 0,05$, sehingga berdasarkan nilai tersebut maka dapat dinyatakan bahwa H4 **tidak terbukti** dan **ditolak**. Sementara untuk Hipotesis 5 (H5) hasil perhitungan menggunakan smartPLS 3.0 menunjukkan bahwa nilai *T-Statistics* sebesar 2,258 yang berarti nilai ini lebih besar daripada T -tabel $> 1,96$ dan nilai *P-Value* yaitu sebesar 0,024 yang berarti nilai ini lebih kecil dari nilai signifikan $< 0,05$, sehingga berdasarkan nilai tersebut maka dapat dinyatakan bahwa H5 **terbukti** dan **dapat diterima**. Berdasarkan hasil dari H4 dan H5 ini, bisa diartikan bahwa semakin tinggi persepsi warga tentang sumber daya dan dukungan yang tersedia untuk menggunakan aplikasi Jogja Istimewa, maka akan langsung semakin tinggi juga perilaku penggunaan warga tersebut terhadap aplikasi Jogja Istimewa tanpa niat terlebih dahulu.

Hasil ini sesuai dengan pernyataan (Venkatesh et al., 2003) bahwa ketika baik konstruk PE dan EE disajikan, FC menjadi tidak signifikan dalam memprediksi niat sehingga FC tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap BI namun akan langsung mempengaruhi UB. Temuan penelitian ini yang mengungkapkan bahwa FC mempengaruhi UB ini konsisten dengan hasil penelitian *e-government* sebelumnya (e.g(Chirara, 2018; Rabaa'i, 2017)). Dengan temuan ini, diharapkan bagi Pemda DIY selaku pembuat kebijakan dapat memperhatikan faktor *Facilitating Conditions* ini karena meskipun faktor ini tidak terbukti mempengaruhi niat pengguna, tapi faktor ini terbukti mempunyai pengaruh positif yang langsung mempengaruhi perilaku penggunaan penggunanya.

Memang, tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Facilitating Conditions* (FC) termasuk dalam kategori “Baik”. Namun, masih ada beberapa masalah menurut responden maupun juga dari pengguna-pengguna yang berkomentar di kolom komentar Google Play Store. Beberapa responden beranggapan bahwa fitur CCTV menghabiskan cukup banyak kuota internet, sehingga mereka jarang menggunakan CCTV tersebut kecuali jika terdapat WiFi. Salah satu pengguna juga berkomentar di kolom komentar Google Play Store yang mengindikasikan bahwa *public hotspot* memang penting.

”Mengapa info titik public hotspot (map area) yg dulu ada dalam aplikasi ini sekarang justru dihapus”. [Budi Prasetyo Secodikoro]

Terkait dengan hal tersebut, Pemda DIY dapat meningkatkan dukungan seperti bantuan akses internet yang bisa dilakukan dengan menambah jumlah area WiFi gratis. Selain itu, Pemda DIY juga dapat memperhatikan ketersediaan sumber daya penggunaannya, misalnya tipe *smartphone* dan OS (*Operating System*) yang digunakan oleh pengguna-penggunaannya. Hal itu dikarenakan, beberapa responden merasa bahwa aplikasi Jogja Istimewa merupakan aplikasi yang cukup berat dan memakan banyak daya baterai. Ini juga ditunjukkan dalam komentar-komentar pengguna yang ada di kolom komentar Google Play Store.

”Force close when open app. Mi A2 lite, Android 9. But fixed thankyou”. [Erick Estrada]

”...Kadang force close sendiri di hp xiami redmi note 2, mohon diperbaiki kak...” [Dwi Abriyana]

”Aplikasi yang bagus, hanya saja boros baterai..please optimize it...” [Rahmat bayu]

”Aplikasinya kok laggy yah.. padahal udah pake hape specnya lumayan.. ☹️” [Latif albar]. Komentar ini dikonfirmasi oleh Pemda DIY yang mengatakan bahwa hal ini terjadi karena di *device* K5 plus performa aplikasi Jogja Istimewa memang terasa lambat.

”Cctv force close di xiami mi4c miui 8 nougat,tp lancer di lollipop.” [Deddy Setiawan]

”Streaming cctv close,zenfone 5 OS lollipop” [Pramesty Jaya]

”...emang berat bgt appsnya, jadi suka stopped working...” [Gifa Jaka]. Komentar ini juga dikonfirmasi oleh Pemda DIY yang mengatakan bahwa memang masih ada kekurangan pada aplikasi seperti efisiensi memori namun akan diperbaiki”

”It’s just requesting to stop the application, even I clicked another button.” [Elsa]

Dari komentar-komentar di atas maka bisa disimpulkan bahwa hanya pengguna-pengguna yang mempunyai *smartphones* dan OS tertentu yang dapat menggunakan aplikasi Jogja Istimewa secara optimal. Maka dari itu, disarankan bagi Pemda DIY untuk dapat membuat aplikasi Jogja Istimewa menjadi aplikasi yang bisa digunakan di berbagai jenis *smartphone* dan OS.

4.4.5 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 6 (H6) dan Hipotesis 7 (H7)

H6: *Habit* (HA) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

H7: *Habit* (HA) berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* (UB)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan smartPLS 3.0 untuk hipotesis 6 (H6), menunjukkan nilai *T-Statistics* sebesar 3,475 yang berarti nilai ini lebih besar daripada *T*-tabel > 1,96 dan nilai *P-Value* yaitu sebesar 0.001 yang berarti nilai ini lebih kecil dari nilai signifikan < 0,05, sehingga berdasarkan nilai tersebut maka dapat dinyatakan bahwa H6 **terbukti** dan **dapat diterima**. Sementara untuk hipotesis 7 (H7), hasil perhitungan menggunakan smartPLS 3.0 menunjukkan nilai *T-Statistics* sebesar 3,158 yang berarti nilai ini lebih besar daripada *T*-tabel > 1,96 dan nilai *P-Value* yaitu sebesar 0.002 yang berarti nilai ini lebih kecil dari nilai signifikan < 0,05, sehingga berdasarkan nilai tersebut maka dapat dinyatakan bahwa H7 juga **terbukti** dan **dapat diterima**. Berdasarkan hasil dari H6 dan H7 ini, bisa diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kebiasaan seorang warga dalam menggunakan aplikasi *e-government* atau aplikasi Jogja Istimewa maka akan semakin tinggi niatannya untuk menggunakan aplikasi Jogja Istimewa sekaligus semakin tinggi juga perilaku penggunaannya dalam menggunakan aplikasi Jogja Istimewa.

Perihal niat, Alharbi et al. (2017) telah menjelaskan bahwa EE memainkan peran penting dalam inisial niat namun saat warga menjadi terbiasa dengan *e-government* dan terbiasa menggunakan itu, mereka akan melanjutkan dengan niat untuk menggunakan layanan itu bahkan jika itu menjadi lebih kompleks. Penjelasan ini konsisten dengan temuan penelitian ini yang mengungkapkan bahwa *Habit* mempengaruhi niat sedangkan EE tidak. Selain hasil penelitian dari Alharbi et al. (2017), temuan ini juga konsisten dengan penelitian Syamsudin et al. (2018) yang juga dilakukan di Indonesia. Namun, temuan penelitian ini juga mengungkapkan bahwa HA juga langsung mempengaruhi UB. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian dari Chirara (2018) yang membuktikan bahwa *Use Behavior* (UB) dipengaruhi oleh kebiasaan warga (*Habit*) menggunakan layanan *online* terlepas dari apakah layanan *e-government* itu masih menyediakan saluran tradisional atau tidak.

Dengan terbuktinya H6 dan H7, maka Pemda DIY dan Diskominfo bisa mengambil langkah untuk meningkatkan faktor *Habit* ini. Terlebih lagi, tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Habit* (HA) hanya masuk dalam kategori “Cukup Baik”, belum sampai “Baik”. Langkah yang bisa dilakukan oleh Pemda DIY dan Diskominfo untuk membuat penggunaan Jogja Istimewa menjadi kebiasaan (*habit*) bagi penggunanya yaitu bisa dilakukan dengan memberikan *reward* kepada penggunanya. *Reward* bisa ditunjukkan tidak hanya dengan uang, tapi bisa ditunjukkan dengan cara lain.

Beberapa responden menyarankan bahwa ketika pengguna mengunggah foto di fitur galeri foto dengan akun instagramnya, pihak aplikasi Jogja Istimewa bisa *re-post* atau memposting ulang foto tersebut di akun Instagram Jogja Istimewa dengan menandai (*tag*) pengguna yang mengunggah foto tersebut. Selain itu, cara lain dalam memberikan *reward* bisa dengan cara seperti yang disarankan oleh salah satu pengguna yang berkomentar dalam kolom komentar Google Play Store seperti ini:

”...Boleh juga melibatkan user dlm membuat review, seperti di google map. User yg memberikan review diberikan badge.Terimakasih.” [Dwi Setyawan]

4.4.6 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 8 (H8)

H8: *Trust* berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan smartPLS 3.0 menunjukkan nilai *T-Statistics* sebesar 2,097 yang berarti nilai ini lebih besar daripada *t-tabel* > 1,96 dan nilai *P-Value* yaitu sebesar 0,036 yang berarti nilai ini lebih kecil dari nilai signifikan < 0,05, sehingga berdasarkan nilai tersebut maka dapat dinyatakan bahwa H8 **terbukti** dan **dapat diterima**. Mayoritas studi yang menyelidiki dampak *Trust* pada BI juga menunjukkan bahwa *Trust* berpengaruh positif terhadap BI. Beberapa penelitian *e-government* sebelumnya yang konsisten dengan temuan dari penelitian yaitu Abu-Shanab (2014); Albeshir (2016); Alshehri et al. (2013); Bélanger & Carter (2008); Carter & Bélanger (2005); Fakhoury & Aubert (2015); Lian (2015); Shareef et al. (2011); Weerakkody et al. (2013).

Banyaknya penelitian yang konsisten dengan temuan dari penelitian ini yang mengungkapkan bahwa *Trust* berpengaruh positif terhadap BI bisa menjadi perhatian tersendiri bagi Pemda DIY selaku pembuat kebijakan aplikasi Jogja Istimewa. Walaupun sebagian responden sudah percaya dengan aplikasi Jogja Istimewa bahkan sudah ditunjukkan dengan tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Trust* (TR) yang masuk dalam kategori “Baik”, namun ada juga beberapa yang masih belum merasa benar-benar aman, terutama bagi masyarakat yang belum menggunakan aplikasi Jogja Istimewa. Buktinya, forum tidak resmi ICJ jumlah anggotanya masih jauh lebih banyak dari pengguna aplikasi Jogja Istimewa walaupun aplikasi Jogja Istimewa sudah diluncurkan hampir lima (5) tahun yang lalu. Ditambah lagi, salah satu pengguna dalam kolom komentar Google Play Store juga berkomentar:

“Can’t use the app without giving all three permissions (location, camera, storage). Would love to use it but it’s impossible for me to use the app if tha’s the case :/” [Ahmad Raf’ie Pratama].

Oleh karena itu, Pemda DIY sebaiknya berupaya untuk meyakinkan masyarakat bahwa aplikasi Jogja Istimewa itu aman dan memberi pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya keamanan informasi dalam kehidupan masyarakat. Ketika calon pengguna sudah menggunakan, harus ada pengamanan untuk memastikan bahwa warga terus menggunakan aplikasi Jogja Istimewa ini. Ini dapat dicapai dengan memastikan bahwa warga mendapat dukungan dan sumber daya yang dibutuhkan untuk terus menggunakan aplikasi Jogja Istimewa.

4.4.7 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 9 (H9)

H8: *Perceived Risk* berpengaruh negatif terhadap *Behavior Intention* (BI)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan smartPLS 3.0 menunjukkan nilai *T-Statistics* sebesar 2,967 yang berarti nilai ini lebih besar daripada *T-tabel* > 1,96 dan nilai *P-Value* yaitu sebesar 0.003 yang berarti nilai ini lebih kecil dari nilai signifikan < 0,05, sehingga berdasarkan nilai tersebut maka dapat dinyatakan bahwa H9 **terbukti** dan **dapat diterima**. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang juga membuktikan adanya pengaruh negatif dari PR terhadap BI. Beberapa penelitian tersebut diantaranya Aljazzaf (2019); Carter et al. (2016); Chatzoglou et al. (2015); Dashti et al. (2009); Fortes et al. (2017); Lian (2015). Faktor PR ini tentunya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pemda DIY selaku pembuat kebijakan aplikasi Jogja Istimewa sebagai salah satu cara untuk meningkatkan niat perilaku warga terhadap aplikasi Jogja Istimewa. Terlebih lagi, tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa dari segi *Perceived Risk* (PR) masuk dalam kategori “Cukup Buruk”.

Pemda DIY bisa selalu memelihara aplikasi dan perangkat-perangkat yang terhubung dengan aplikasi, sehingga ketika mendapati bahwa salah satu fungsi aplikasi tidak berjalan dengan semestinya, maka dapat segera diperbaiki. Ini penting, karena banyak komentar pengguna di kolom komentar Google Play Store yang mengindikasikan bahwa pemeliharaan aplikasi Jogja Istimewa cenderung kurang baik.

”Bad maintenance, cannot connect to server all the time” [Dimas cahya]

”CCTV dishub dari awal dulu sampai sekarang tidak pernah bisa diakses. Ada menunya tapi tidak pernah bisa terpakai, sayang sekali” [Ferdinand Thema W]

“Cctv dishub beberapa sudah mati lama & tdk ada perbaikan, sekarang malah mati semua” [A Google User]

”CCTV dan sungai BPBD nyaris semuanya error, udah setahun saya memantau aplikasi ini kok tetap aja gak ada perkembangan.” [Velda Putra]

”Perlu perbaikan di bagian streaming JITV, kualitas gambar masih kurang lancer, boso jowone “rendet rendet” meskipun memakai koneksi internet yang bagus (saya pakai 4G Telkomsel + Indihome) nyatanya gambar masih suka putus-putus. Padahal youtube lancer sampai kualitas HD.” [Pray The best]

Cara lainnya yaitu dengan meningkatkan dukungan dengan merespon setiap keluhan pengguna yang ditujukan terhadap aplikasi Jogja Istimewa di kolom *review google play store*. Setiap keluhan tersebut juga harus ditindaklanjuti supaya tidak menimbulkan persepsi negatif terhadap pengguna tersebut atau pengguna lainnya atau calon pengguna. Memang, sebagian besar komentar sudah dibalas bahkan ditindaklanjuti oleh Pemda DIY, seperti:

”follow up dari developer 1x24 jam sejak review pertama saya, di beri user dan password baru, and solved, thx guys, you’re rawk...” [Dhoni Bayu Mahendra]

“Cctvnya banyak off line, nggak bisa di akses...” [Deny Arianto]

”CCTV UPT Malioboro ga ada yang bisa dibuka” [Angga Vicky]

”Bnyk yg tdk bs diakses, sorry your video cant be displayed bgtu dibuka cctv nya” [T]

Namun, masih ada beberapa komentar yang bahkan belum direspon seperti:

”Sorry bintang satu dulu karena gak bisa dibuka alias force closed, lgsg muncul notifikasi,”Unfortunately, Jogja Istimewa has stopped.” [Ahmad hendri hamid]

“CCTV dan sungai BPBD nyaris semuanya error, udah setahun saya memantau aplikasi ini kok tetap aja gak ada perkembangan.” [Velda Putra]

”Saat mau cek lokasi wisata tidak dapat terkoneksi, seakan akan tidak ada sinyal gps, padahal bisa open map dengan aplikasi lain” [Airi Firdausia Kudsi]

”Cctv dishub beberapa sudah mati lama & tdk ada perbaikan, sekarang malah mati semua” [A Google user]

Dari contoh-contoh di atas, dapat disimpulkan bahwa masih perlu bagi Pemda DIY untuk terus meningkatkan dukungan dengan merespon setiap keluhan pengguna yang ditujukan terhadap aplikasi Jogja Istimewa di kolom *review google play store*.

4.4.8 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 10 (H10)

H10: *Behavior Intention* (BI) berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* (UB)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan smartPLS 3.0 menunjukkan nilai *T-Statistics* sebesar 3,937 yang berarti nilai ini lebih besar daripada *T-tabel* $> 1,96$ dan nilai *P-Value* yaitu sebesar 0,000 yang berarti nilai ini lebih kecil dari nilai signifikan $< 0,05$, sehingga berdasarkan nilai tersebut maka dapat dinyatakan bahwa H10 **terbukti** dan **dapat diterima**. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian-penelitian layanan *e-government* sebelumnya (e.g.(Al Mansoori et al., 2018; AlAwadhi & Morris, 2009; Chirara, 2018; Fakhoury & Aubert, 2015; Rabaa'i, 2017)).

Selain itu, jika dilihat dari besarnya nilai *t-statistics* dan *p-value* dari hasil uji hipotesis ini, hasil uji hipotesis 10 (H10) ini mempunyai nilai *t-statistics* yang terbesar dan nilai *p-value* yang terendah dibandingkan dengan hasil uji hipotesis-hipotesis lainnya dalam penelitian ini, sehingga bisa dikatakan bahwa *Behavior Intention* (BI) merupakan faktor terkuat dari *Use Behavior* (UB). Temuan ini konsisten dengan argumen teoritis UTAUT dari Venkatesh et al. (2003) yang menyatakan bahwa niat perilaku sebagai prediktor kuat dari perilaku penggunaan. Ajzen (1991) juga menyatakan bahwa BI merupakan penentu terdekat dari perilaku dan menyetujui bahwa BI memiliki pengaruh langsung pada adopsi.

BAB 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penerimaan warga terhadap aplikasi Jogja Istimewa dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi warga untuk menggunakan aplikasi Jogja Istimewa. Faktor-faktor yang diuji dalam penelitian ini yaitu berdasarkan model UTUAT2 yang telah dimodifikasi. Faktor-faktor tersebut adalah *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Facilitating Conditions* (FC), *Habit* (HA), *Trust* (TR), *Perceived Risk* (PR), *Behavior Intention* (BI) dan *Use Behavior* (UB). Dari hasil pengujian terhadap seluruh variabel maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Tingkat penerimaan warga terhadap aplikasi Jogja Istimewa masuk dalam kategori “Cukup Baik”. Oleh karena itu, penerimaan aplikasi Jogja Istimewa perlu ditingkatkan lagi agar bisa menjadi “Baik” atau bahkan menjadi “Sangat Baik”.
2. Faktor-faktor yang berpengaruh positif terhadap variabel *Use Behavior* dari yang paling berpengaruh seperti yang ditunjukkan pada keluaran *path coefficients* yaitu:
 - a. *Behavior Intention* (BI)
 - b. *Habit* (HA)
 - c. *Facilitating Conditions* (FC)
3. Faktor-faktor yang berpengaruh positif terhadap variabel *Behavior Intention* (BI) yang merupakan prediktor terkuat dari variabel *Use Behavior* (UB) dari yang paling berpengaruh seperti yang ditunjukkan pada keluaran *path coefficients* adalah:
 - a. *Habit* (HA)
 - b. *Performance Expectancy* (PE)
 - c. *Social Influence* (SI)
 - d. *Trust* (TR)Disisi lain, *Perceived Risk* (PR) merupakan faktor yang berpengaruh negatif terhadap variabel *Behavior Intention* (BI).
4. Terdapat dua (2) faktor yang tidak mempengaruhi *Behavior Intention* (BI) yaitu:
 - a. *Facilitating Conditions* (FC)
 - b. *Effort Expectancy* (EE)

5.2 Rekomendasi atau Saran untuk Pembuat Kebijakan

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa rekomendasi atau saran yang bisa peneliti ajukan kepada Pemda DIY dan Diskominfo selaku pembuat kebijakan dari aplikasi Jogja Istimewa mengenai bagaimana caranya meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa. Beberapa rekomendasi yang ditawarkan di antaranya adalah:

1. Dapat memperhatikan faktor *Habit* (HA) karena *Habit* (HA) merupakan faktor yang secara signifikan terbukti berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*. Disamping itu, *Habit* (HA) juga merupakan faktor yang paling berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI) dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya. Pemda DIY dan Diskominfo sebaiknya membuat aplikasi Jogja Istimewa menjadi kebiasaan bagi masyarakat.
2. Dapat memperhatikan faktor *Facilitating Conditions* (FC) karena meskipun faktor ini tidak terbukti mempengaruhi *Behavior Intention* (BI), namun faktor ini terbukti mempunyai pengaruh positif yang langsung mempengaruhi *Use Behavior* (UB). Pemda DIY dan Diskominfo sebaiknya meningkatkan sumber daya dan dukungannya terhadap masyarakat untuk menggunakan aplikasi Jogja Istimewa.
3. Dapat memperhatikan faktor *Performance Expectancy* (PE) karena faktor ini merupakan faktor yang paling berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI) setelah *Habit* (HA). Pemda DIY dan Diskominfo sebaiknya berupaya lagi untuk memperkuat persepsi masyarakat bahwa menggunakan aplikasi Jogja Istimewa itu akan membantunya dalam melakukan aktivitas-aktivitas tertentu.
4. Dapat memperhatikan faktor *Social Influence* (SI) karena faktor ini juga secara signifikan terbukti berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI). Ini dapat menjadi perhatian karena semakin banyak orang yang mengunduh aplikasi Jogja Istimewa, maka kemungkinan akan semakin banyak pula peluang orang-orang yang menginformasikan kepada relasi-relasinya untuk ikut menggunakannya juga.
5. Dapat memperhatikan faktor *Trust* (TR) karena faktor ini secara signifikan terbukti berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI). Pemda DIY dan Diskominfo sebaiknya berupaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Jogja Istimewa.
6. Dapat memperhatikan faktor yang secara signifikan terbukti berpengaruh negatif terhadap *Behavior Intention* (BI), yaitu *Perceived Risk* (PR). Pemda DIY dan Diskominfo sebaiknya berupaya untuk mengurangi persepsi masyarakat terhadap risiko yang akan diterima ketika mereka menggunakan aplikasi Jogja Istimewa.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tentunya memiliki beberapa keterbatasan. Beberapa keterbatasannya yaitu:

1. Penelitian ini hanya mengevaluasi tentang bagaimana tingkat penerimaan warga dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaannya terhadap satu aplikasi *travel & local* saja yaitu aplikasi Jogja Istimewa. Sehingga, hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi pada aplikasi-aplikasi *travel & local* lainnya. Terlebih lagi, aplikasi-aplikasi *travel & local* lainnya juga sebagian besar bukan dikembangkan dari pihak pemerintah serta tidak terdapat layanan *e-government*-nya seperti aplikasi Jogja Istimewa.
2. Penelitian ini hanya menggunakan variabel-variabel dari UTAUT2 yang dimodifikasi. Artinya, masih ada faktor-faktor di luar penelitian ini yang tidak teridentifikasi dalam penelitian ini yang bisa mempengaruhi variabel *Use Behavior*.
3. Penelitian ini tidak bisa membuktikan bahwa variabel *Perceived Risk* dapat diukur menggunakan indikator *Security/Privacy Risk* dan *Financial Risk* karena jumlah responden yang menjawab pertanyaan-pertanyaan yang mewakili kedua indikator tersebut tidak mencapai jumlah minimal sampel yang ditentukan.
4. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions* tidak mempengaruhi *Behavior Intention* (BI) padahal banyak penelitian sebelumnya yang membuktikan sebaliknya.
5. Waktu peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini terbatas, sehingga untuk menghindari kompleksitas dalam melakukan evaluasi yang dapat memakan banyak waktu, maka penelitian ini tidak menguji keterkaitan antar variabel eksogennya. Hal ini menyebabkan penelitian ini tidak bisa mengidentifikasi apakah ada pengaruh antar variabel eksogen atau tidak.

5.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Beberapa saran untuk penelitian selanjutnya di antaranya yaitu:

1. Masih terdapat variabel-variabel diluar variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini yang mempengaruhi penerimaan warga terhadap aplikasi Jogja Istimewa sebagai salah satu aplikasi yang didalamnya terdapat layanan *e-government*. Sehingga, bagi peneliti masa depan dapat mengeksplorasi lebih jauh variabel-variabel yang tidak teridentifikasi dalam penelitian ini melalui kajian pustaka yang digunakan untuk melihat bagaimana penerimaan pengguna dalam konteks aplikasi/layanan *e-government* lainnya.

2. Penelitian selanjutnya bisa menguji apakah terdapat keterkaitan antar variabel-variabel eksogen yang ada dalam penelitian ini. Misalnya, menguji apakah *Trust* (TR) berpengaruh terhadap *Perceived Risk* (PR) atau sebaliknya. Seperti itu maka akan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih kaya.
3. Peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi lebih jauh variabel *Perceived Risk* yang menggunakan indikator *Security/Privacy Risk* dan *Financial Risk* untuk lebih menunjukkan hasil yang lebih komprehensif terkait dengan pengukuran pengaruh dari variabel *Perceived Risk* (PR) terhadap *Behavior Intention* (BI).
4. Peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi lebih jauh mengenai variabel *Facilitating Conditions* (FC) dan juga variabel *Effort Expectancy* (EE) misalnya dengan menambah jumlah sampel yang jauh lebih banyak dari jumlah sampel yang ditentukan dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi.
- Abu-Shanab, E. (2014). Antecedents of trust in e-government services: An empirical test in Jordan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(4), 480–499. <https://doi.org/10.1108/TG-08-2013-0027>
- Ahmad, M. O., Markkula, J., & Oivo, M. (2013). Factors affecting e-government adoption in Pakistan: A citizen's perspective. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 7(2), 225–239. <https://doi.org/10.1108/17506161311325378>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. <https://doi.org/10.4135/9781446249215.n22>
- Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in Human Behavior*, 53, 189–203. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.06.025>
- Al-Rashidi, H. M. (2013). The role of internal stakeholders and influencing factors during the phases of e-government initiative implementation. In *Doctoral dissertation, Brunel University, School of Information Systems, Computing and Mathematics*.
- Al-Shafi, S., & Weerakkody, V. (2010). Factors affecting e-government adoption in the state of Qatar. *European and Mediterranean on Information Systems 2010*, 1–23.
- Al Mansoori, K. A., Sarabdeen, J., & Tchantchane, A. L. (2018). Investigating Emirati citizens' adoption of e-government services in Abu Dhabi using modified UTAUT model. *Information Technology & People*. <https://doi.org/10.1108/ITP-12-2016-0290>
- Alalwan, A. A., Dwidevi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110.
- AlAwadhi, S., & Morris, A. (2009). Factors influencing the adoption of e-government services. *Journal of Software*, 4(6), 584–590. <https://doi.org/10.4304/jsw.4.6.584-590>
- Albeshar, A. (2016). Trust as a source of long-term adoption of e-government. In *Doctoral dissertation, Brunel University London*. <http://dspace.brunel.ac.uk/handle/2438/12368>
- Alharbi, A., Kang, K., & Hawryszkiewicz, I. (2015). The influence of trust and subjective norms on citizens' intentions to engage in E-participation on E-government websites. *ACIS 2015 Proceedings - 26th Australasian Conference on Information Systems, 2011*,

1–12.

- Alharbi, N., Papadaki, M., & Dowland, P. (2017). The impact of security and its antecedents in behaviour intention of using e-government services. *Behaviour and Information Technology*, 36(6), 620–636. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2016.1269198>
- Aljazzaf, Z. M. (2019). Evaluating trust in E-government: The case of Kuwait. *Proceedings of the 2019 5th International Conference on Computer and Technology Applications*, 140–144. <https://doi.org/10.1145/3323933.3324073>
- Alotaibi, R., Houghton, L., & Sandhu, K. (2017). Factors Influencing Users' Intentions to Use Mobile Government Applications in Saudi Arabia: TAM Applicability. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 8(7), 200–211.
- Alsaghier, H., Ford, M., Nguyen, A., & Hexel, R. (2009). Conceptualising citizen's trust in e-government: Application of Q methodology. *Electronic Journal of E-Government*, 7(4), 295–310.
- Alshehri, M., Drew, S., Alhussain, T., & Alghamdi, R. (2013). The Impact of Trust on E-Government Services Acceptance. *International Journal of Technology Diffusion*, 3(2), 50–61. <https://doi.org/10.4018/jtd.2012040105>
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). *Structural Equation Modeling in Practice : A Review and Recommended Two-Step Approach*. 103(3), 411–423.
- Antoci, A., Bonelli, L., Paglieri, F., Reggiani, T., & Sabatini, F. (2019). Civility and trust in social media. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 160, 83–99. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2019.02.026>
- Badan Pusat Statistik Kota Tangerang. (2020). *Penduduk menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Tangerang, 2018*. <https://tangerangkota.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/21>
- Badan Pusat Statistik Provinsi D.I. Yogyakarta. (2020a). *Jumlah Penduduk menurut Kabupaten/Kota di D.I Yogyakarta (Jiwa), 2010-2019*. <https://yogyakarta.bps.go.id/dynamictable/2017/08/02/32/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-d-i-yogyakarta-jiwa-2010-2019.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi D.I. Yogyakarta. (2020b). *Proyeksi Penduduk menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di D.I. Yogyakarta (x 1000), 2017-2025*. <https://yogyakarta.bps.go.id/dynamictable/2018/01/29/76/proyeksi-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-d-i-yogyakarta-x-1000-2017-2025.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2020). *Jumlah Penduduk Provinsi DKI Jakarta*

- Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin, 2018-2019.*
<https://jakarta.bps.go.id/dynamictable/2019/09/16/58/jumlah-penduduk-provinsi-dki-jakarta-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-2018-.html>
- Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165–176.
- Bentler, P. M., & Chou, C.-P. (1987). Practical issues in structural modeling. *Sociological Methods & Research*, 16(1), 78–117. <https://doi.org/10.1177/0049124187016001004>
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25.
- Carter, L., Shaupp, L. C., Hobbs, J., & Campbell, R. (2011). The role of security and trust in the adoption of online tax filing. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(3), 303–318. <http://dx.doi.org/10.1108/17506161111173568>
- Carter, L., & Weerakkody, V. (2008). E-government adoption: A cultural comparison. *Information Systems Frontiers*, 10(4), 473–482. <https://doi.org/10.1007/s10796-008-9103-6>
- Carter, L., Weerakkody, V., Phillips, B., & Dwivedi, Y. K. (2016). Citizen Adoption of E-Government Services: Exploring Citizen Perceptions of Online Services in the United States and United Kingdom. *Information Systems Management*, 33(2), 124–140. <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1155948>
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., & Symeonidis, S. (2015). Factors affecting the intention to use e-Government services. *Proceedings of the 2015 Federated Conference on Computer Science and Information Systems, FedCSIS 2015*, 5, 1489–1498. <https://doi.org/10.15439/2015F171>
- Chen, L., & Holsapple, C. W. (2013). E-business adoption research: State of the art. *Journal of Electronic Commerce Research*, 14(3), 261–286.
- Chen, S.-C., Li, S.-H., & Li, C.-Y. (2011). Recent Related Research In Technology Acceptance Model: A Literature Review. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(9), 124–127. http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/377/4/Muoz_Zapata_Adriana_Patricia_Articulo_2011.pdf
- Cheng, Y., Sharma, S., Sharma, P., & Kulathunga, K. M. M. C. B. (2020). Role of personalization in continuous use intention of mobile news apps in India: Extending the UTAUT2 model. *Information*, 11(1), 1–23. <https://doi.org/10.3390/info11010033>
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling.

- In *Modern Method for Business Research* (pp. 295–336). Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Chirara, S. (2018). *Social inclusion: an e-government approach to access social welfare benefits* [Doctoral dissertation, Nottingham Trent University]. <http://irep.ntu.ac.uk/id/eprint/35355/>
- Colesca, S. E. (2009). Understanding trust in e-government. *Engineering Economics*, 63(4).
- Colesca, S. E., & Dobrica, L. (2008). Adoption and Use Of E-Government Services : The Case of Romania. *Journal of Applied Research and Technology*, 6(3), 204–217.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2006). *Business Research Methods* (5th ed.).
- Dashti, A., Benbasat, I., & Burton-Jones, A. (2009). Developing trust reciprocity in electronic government: The role of felt trust. *Proceedings of the European and Mediterranean Conference on Information Systems*.
- Davis, F. D. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. In *Massachusetts, United States: Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology*. <https://doi.org/oclc/56932490>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Davis, F. D., & Venkatesh, V. (1996). A critical assessment of potential measurement biases in the technology acceptance model: Three experiments. *International Journal of Human Computer Studies*, 45(1), 19–45. <https://doi.org/10.1006/ijhc.1996.0040>
- Durianto, D., Sugiarto, & Sitinjak, T. (2001). *Strategi menaklukkan pasar melalui riset ekuitas dan perilaku konsumen*. Gramedia.
- Fakhoury, R., & Aubert, B. (2015). Citizenship, trust, and behavioural intentions to use public e-services: The case of Lebanon. *International Journal of Information Management*, 35(3), 346–351. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.02.002>
- Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59(4), 451–474. [https://doi.org/10.1016/S1071-5819\(03\)00111-3](https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3)
- Fornell, C., & Bookstein, F. L. (1982). Two Structural Equation Models : LISREL and PLS Applied to Consumer Exit-Voice Theory. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 440–

- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.
- Fortes, N., Rita, P., & Pagani, M. (2017). The effects of privacy concerns, perceived risk and trust on online purchasing behaviour. *International Journal of Internet Marketing and Advertising*, 11(4), 307–329. <https://doi.org/10.1504/IJIMA.2017.087269>
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: an integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90.
- Gefen, D., Rose, G. M., Warkentin, M., & Pavlou, P. A. (2005). Cultural Diversity and Trust in IT Adoption: A Comparison of Potential e-Voters in the USA and South Africa. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 13(1), 55–79.
- Gefen, D., & Straub, D. (2003). Managing User Trust in B2C e-services. *E-Service*, 2(2), 7–24. <https://doi.org/10.2979/ESJ.2003.2.2.7>
- Ghozali, I. (2006). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan PLS* (Edisi 2). BP Undip.
- Ghozali, I. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2012). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2012). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 2.0 M3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris* (Edisi). Universitas Diponegoro.
- Gibson, K., & Trnka, S. (2019). Young people ’ s priorities for support on social media : “ It takes trust to talk about these issues .” *Computers in Human Behavior*, 102, 238–247. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.08.030>
- Guo, X., Zhang, X., & Sun, Y. (2015). The privacy–personalization paradox in mHealth services acceptance of different age groups. *Electronic Commerce Research and Applications*, 16, 55–65. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2015.11.001>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis 7th Edition Pearson Prentice Hal*. <https://doi.org/10.2307/1266874>
- Håkansson, P., & Witmer, H. (2015). Social Media and Trust — A Systematic Literature Review. *Journal of Business and Economics*, 6(3), 517–524. [https://doi.org/10.15341/jbe\(2155-7950\)/03.06.2015/010](https://doi.org/10.15341/jbe(2155-7950)/03.06.2015/010)

- Hamza, H., Sehl, M., Egide, K., & Diane, P. (2011). A conceptual model for G2G relationships. *International Conference on Electronic Government*, 285–295. [https://doi.org/10.1016/0020-7101\(78\)90038-7](https://doi.org/10.1016/0020-7101(78)90038-7)
- Harahap, F. R. (2013). Dampak Urbanisasi Bagi Perkembangan Kota Di Indonesia. *Society*, 1(1), 35–45. <https://doi.org/10.33019/society.v1i1.40>
- Hardjaloka, L. (2014). Studi penerapan e-government di Indonesia dan negara lainnya sebagai solusi pemberantasan korupsi di sektor publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435–452. <https://rechtsvinding.bphn.go.id/ejournal/index.php/jrv/article/viewFile/35/37>
- Hartono, J. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman* (Edisi 6). BPFE.
- Hartono, J., & Abdillah, W. (2009). *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. BPFE Universitas Gadjah Mada.
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten / Kota, di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127–135.
- Hoque, R., & Sorwar, G. (2017). Understanding factors influencing the adoption of mHealth by the elderly: An extension of the UTAUT model. *International Journal of Medical Informatics*, 101, 75–84. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2017.02.002>
- Horst, M., Kuttschreuter, M., & Gutteling, J. M. (2007). Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands. *Computers in Human Behavior*, 23(4), 1838–1852. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2005.11.003>
- Husin, M. H., Loghmani, N., & Abidin, S. S. Z. (2017). Increasing e-government adoption in Malaysia: MyEG case study. *Journal of Systems and Information Technology*, 19(3–4), 202–227. <https://doi.org/10.1108/JSIT-01-2017-0007>
- Irani, Z., Love, P. E. D., & Jones, S. (2008). Learning lessons from evaluating eGovernment: Reflective case experiences that support transformational government. *Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 155–164. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.005>
- Kanaan, R. K. (2009). *Making sense of e-government implementation in Jordan: a qualitative investigation*. April. <http://hdl.handle.net/2086/2415>
- Karunasena, K., Deng, H., & Singh, M. (2011). Measuring the public value of e-government: A case study from Sri Lanka. *Transforming Government: People, Process and Policy*,

- 5(1), 81–99. <https://doi.org/10.1108/17506161111114671>
- Kim, S. S., & Malhotra, N. K. (2005). A longitudinal model of continued IS use: An integrative view of four mechanisms underlying postadoption phenomena. *Management Science*, *51*(5), 741–755. <https://doi.org/10.1287/mnsc.1040.0326>
- Krishnaraju, V., Mathew, S. K., & Sugumaran, V. (2013). Role of web personalization in consumer acceptance of E-government services. *19th Americas Conference on Information Systems, AMCIS 2013 - Hyperconnected World: Anything, Anywhere, Anytime*, *4*, 2911–2918.
- Kusumaningrum, E. (2017). *Kesibukan Mahasiswa Berdasarkan Semester, Kamu yang Mana?* <https://www.idntimes.com/hype/fun-fact/eka-kusumaningrum/kesibukkan-mahasiswa-berdasarkan-semesternya-c1c2/6>
- Lallmahomed, M. Z. I., Lallmahomed, N., & Lallmahomed, G. M. (2017). Factors influencing the adoption of e-Government services in Mauritius. *Telematics and Informatics*, *34*(4), 57–72. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.01.003>
- Larasati, B. (2018). *Tingkat Kepercayaan Followers terhadap Informasi di Akun Facebook (ICJ) Info Cegatan Jogja. 1*, 1–18.
- Lee, M. C. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Applications*, *8*(3), 130–141. <https://doi.org/10.1016/j.eelerap.2008.11.006>
- Lee, M. K. O., & Turban, E. (2001). A Trust Model for Consumer Internet Shopping. *International Journal of Electronic Commerce*, *6*(1), 75–91.
- Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. R. T. (2003). The Technology Acceptance Model: Past, Present, and Future. *Communications of the Association for Information Systems*, *12*(50), 752–780. <https://doi.org/10.17705/1cais.01250>
- Lian, J.-W. (2015). Critical factors for cloud based e-invoice service adoption in Taiwan: An empirical study. *International Journal of Information Management*, *35*(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2014.10.005>
- Lim, W.-K., Sia, S. K., & Yeow, A. (2011). Managing Risks in a Failing IT Project: A Social Constructionist View. *Journal of the Association for Information Systems*, *12*(6), 414–440. <http://aisel.aisnet.org/jais/vol12/iss6/2>
- Limayem, M., Hirt, S. G., & Cheung, C. M. K. (2007). How habit limits the predictive power of intention: The case of information systems continuance. *MIS Quarterly*, *31*(4), 705–737. <https://doi.org/10.2307/25148817>

- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. PT. Raya Grafindo Persada.
- Masyhur, F. (2017). Penelitian e-Government di Indonesia: Studi Literatur Sistematis dari Perspektif Dimensi Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI). *Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 19(1), 51–62. <https://doi.org/10.33164/iptekkom.19.1.2017.51-62>
- Mathieson, K. (1991). Predicting user intentions: Comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior. *Information Systems Research*, 2(3), 173–191. <https://doi.org/10.1287/isre.2.3.173>
- Mathieson, K., Peacock, E., & Chin, W. W. (2001). Extending the Technology Acceptance Model: The Influence of Perceived User Resources. *The Data Base for Advances in Information Systems*, 32(3), 86–112. <https://doi.org/10.1145/506724.506730>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734. <https://doi.org/10.5465/AMR.1995.9508080335>
- Mcknight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce : An Integrative Typology. *Information Systems Research*, 13(3), 334–359.
- Mohammad, H., Almarabeh, T., & Ali, A. A. (2009). E-government in Jordan. *European Journal of Scientific Research*, 35(2), 188–197.
- Munyoka, W. (2019). Exploring the Factors Influencing e-Government use: Empirical Evidence from Zimbabwe. *The Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 22(2), 78–91. <https://doi.org/10.34190/EJISE.19.22.2.002>
- Napitupulu, D., Pamungkas, P. D. A., Sudarsono, B. G., Lestari, S. P., & Bani, A. U. (2020). Proposed TRUTAUT model of technology ddoption for LAPOR! *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 725(1), 9. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/725/1/012120>
- Nurrohmah, I., Dewi, M. A. A., & Sahadi, N. (2017). Measuring the e-Government Maturity in Indonesia using the Ranking of e-Government of Indonesia (PeGI). *American Scientific Research Journal for Engineering, Technology, and Sciences (ASRJETS)*, 32(1), 49–63.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101–134. <https://doi.org/10.1080/10864415.2003.11044275>

- Pavlou, P. A., & Fygenson, M. (2006). Understanding and predicting electronic commerce adoption: An extension of the theory of planned behavior. *MIS Quarterly*, 115–143. <https://doi.org/10.2307/25148720>
- Plimbi Editor. (2015). *Mau Liburan ke Bandung? Manfaatkan Aplikasi Android Hi Bandung!*
- Ponte, E. B., Carvajal-Trujillo, E., & Escobar-Rodriguez, T. (2015). Influence of trust and perceived value on the intention to purchase travel online : Integrating the effects of assurance on trust antecedents. *Tourism Management*, 47, 286–302. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.10.009>
- Rabaa'i, A. A. (2017). The use of UTAUT to investigate the adoption of E-government in Jordan: A cultural perspective. *International Journal of Business Information Systems*, 24(3), 285–315. <https://doi.org/10.1504/IJBIS.2017.10002806>
- Rachmawati, R., Ramadhan, E. R., & Rohmah, A. 'Ainur. (2018). Aplikasi Smart Province “Jogja Istimewa”: Penyediaan Informasi Terintegrasi dan Pemanfaatannya. *Majalah Geografi Indonesia*, 32(1), 14–23. <https://doi.org/10.22146/mgi.31662>
- Rallis, S., Chatzoudes, D., Symeonidis, S., Aggelidis, V., & Chatzoglou, P. (2018). Factors Affecting Intention to Use E-government Services: The Case of Non-adopters. *European, Mediterranean, and Middle Eastern Conference on Information Systems*, 302–315. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-11395-7>
- Ramadhan, A. (2019). *Apa Kabar Aplikasi Qlue di Jakarta?* <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/03/29/06555001/apa-kabar-aplikasi-qlue-di-jakarta?page=all>
- Ramírez-Correa, P., Rondán-Cataluña, F. J., & Arenas-Gaitán, J. (2019). Analysing the acceptance of online games in mobile devices : An application of UTAUT2. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 85–93. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.04.018>
- Restyandito, & Kurniawan, E. (2017). Pemanfaatan Teknologi oleh Orang Lanjut Usia di Yogyakarta. *Rekayasa Teknologi Industri Dan Informasi 2017 Sekolah Tinggi Teknologi Nasional Yogyakarta Pemanfaatan*, 1, 49–53.
- Robert, L. P., Denis, A. R., & Hung, Y.-T. C. (2009). Individual swift trust and knowledge-based trust in face-to-face and virtual team members. *Journal of Management Information Systems*, 26(2), 241–279. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222260210>
- Rowley, J. (2011). e-Government stakeholders — Who are they and what do they want? *International Journal of Information Management*, 31(1), 53–62.

- <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2010.05.005>
- Sawalha, S., Al-Jamal, M., & Abu-Shanab, E. (2019). The influence of utilising Facebook on e-government adoption. *Electronic Government*, 15(1), 1–20. <https://doi.org/10.1504/EG.2019.096573>
- Seifert, J. W. (2008). A primer on e-government: sectors, stages, opportunities, and challenges of online Governance. *E-Government in High Gear*, Nova Science, Huntington, NY.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2006). *Research methods for business*. Salemba Empat
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). E-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly*, 28(1), 17–35. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.006>
- Singh, N., Sinha, N., & Liébana-Cabanillas, F. J. (2020). Determining factors in the adoption and recommendation of mobile wallet services in India: Analysis of the effect of innovativeness, stress to use and social influence. *International Journal of Information Management*, 50, 191–205. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.022>
- Subiyanto, I. (2000). *Metodologi Penelitian* (Edisi Tiga). UPP Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Susanto, A., Lee, H., Zo, H., & Ciganek, A. (2013). User acceptance of Internet banking in Indonesia: initial trust formation. *Information Development*, 29(4), 309–322. <https://doi.org/10.1177/0266666912467449>
- Syamsudin, Meiyanti, R., Satria, D., Wahyuni, R., & Sensuse, D. I. (2018). Exploring factors influence behavioral intention to use E-government services using unified theory of acceptance and use of technology 2 (UTAUT2). *2018 International Seminar on Research of Information Technology and Intelligent Systems, ISRITI 2018*, 2, 237–242. <https://doi.org/10.1109/ISRITI.2018.8864474>
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information Systems Research*, 6(2), 144–176. <https://doi.org/10.1287/isre.6.2.144>
- Teo, T. S. H., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99–132. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222250303>

- United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020 : Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315. http://www.vvenkatesh.com/wp-content/uploads/2015/11/Venkatesh_Bala_DS_2008.pdf
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27, 425–478. <https://doi.org/10.1016/j.inoche.2016.03.015>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y., Hu, P. J.-H., & Brown, S. A. (2011). Extending the two-stage information systems continuance model: Incorporating UTAUT predictors and the role of context. *Information Systems Journal*, 21(6), 527–555. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2011.00373.x>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. <https://pdfs.semanticscholar.org/6256/0e2001480fd1f22558ce4d34ac93776af3e6.pdf>
%0Ahttps://pdfs.semanticscholar.org/6256/0e2001480fd1f22558ce4d34ac93776af3e6.pdf?_ga=2.124539978.1994179764.1540339706-2125081534.1540339706
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papsatorn, B. (2008). Understanding Citizen's Continuance Intention to Use e- Government Website: a Composite View of Technology Acceptance Model and Computer Self-Efficacy. *The Electronic Journal of E- Government*, 6(1), 55–64.
- Weerakkody, V., El-Haddadeh, R., Al-Sobhi, F., Shareef, M. A., & Dwivedi, Y. K. (2013). Examining the influence of intermediaries in facilitating e-government adoption: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 33(5), 716–725. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.05.001>
- Widhiarso, W. (2010). Pengembangan Skala Psikologi: Lima Kategori Respon ataukah

- Empat Kategori Respon. *Fakultas Psikologi UGM. Yogyakarta.*, 1–5.
- Wijaya, T. (2013). *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis : Teori dan Praktik*. Graha Ilmu.
- Witarsyah, D., Sjafrizal, T., Fudzee, M. F. M., & Salamat, M. A. (2017). The critical factors affecting e-government adoption in indonesia: A conceptual framework. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(1), 160–167. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.7.1.1614>
- World Atlas. (2019). *List Of Countries By Internet Users*. <https://www.worldatlas.com/articles/the-20-countries-with-the-most-internet-users.html>
- Yoon, H. S., & Occeña, L. G. (2015). Influencing factors of trust in consumer-to-consumer electronic commerce with gender and age. *International Journal of Information Management*, 35(3), 352–363. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.02.003>
- Zhang, Z., & Gupta, B. B. (2016). Social media security and trustworthiness: Overview and new direction. *Future Generation Computer Systems*, 86, 914–925. <https://doi.org/10.1016/j.future.2016.10.007>
- Zhou, T. (2011). An empirical examination of initial trust in mobile banking. *Internet Research*, 21(5), 527–540. <https://doi.org/10.1108/10662241111176353>

Lampiran A: Karakteristik Responden

1. Usia:
 - a. 20-24 tahun
 - b. 25-35 tahun
 - c. 36-45 tahun
 - d. 46-60 tahun
2. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Pekerjaan:
 - a. PNS
 - b. Karyawan Swasta
 - c. Wirausaha
 - d. Lainnya.....
4. Tempat Tinggal Asal:
 - a. Asli DIY sejak kecil
 - b. Baru Menetap di DIY (kurang dari 1 tahun)
 - c. Sudah Menetap di DIY (lebih dari 1 tahun)
 - d. Jawa Tengah
 - e. Jawa Tapi Non Jateng & DIY
 - f. Luar Jawa
5. Lama Menggunakan layanan *online* (tidak harus aplikasi Jogja Istimewa)
 - a. 1-2 tahun
 - b. 3-4 tahun
 - c. 5 tahun lebih
6. Pernahkan anda mengajukan permohonan informasi publik melalui aplikasi Jogja Istimewa atau menggunakan fitur E-Lapor?
 - a. Pernah
 - b. Tidak Pernah

Jika jawabannya a, silahkan mengisi pertanyaan dengan kode PR4.
7. Pernahkah anda menggunakan fitur E-Ticketing?
 - a. Pernah
 - b. Tidak Pernah

Jika jawabannya a, silahkan mengisi pertanyaan dengan kode PR5.

Lampiran B: Tabulasi Data

PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	EE4	SI1	SI2	SI3	FC1	FC2	FC3	FC4	HA1	HA2	HA3	TR1	TR2	TR3	TR4	PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	BI1	BI2	BI3	UB1	X29	X30	
6	5	4	6	6	6	6	3	2	3	6	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	1	6	6	4	4	5	6	6	6	
4	4	3	4	4	5	4	6	4	5	4	5	4	5	4	5	6	4	6	5	6	5	6	5		4	5	6	4	5	6	6	
5	6	5	6	4	6	4	5	4	6	4	5	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	5	4	4		5	6	5	4	5	6	
6	4	5	5	6	5	4	5	4	5	4	5	6	4	3	3	5	4	3	3	4	5	4	5			4	5	3	4	5	6	
6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5		5	5	5	5	2	3	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			6	6	6	6	6	5	
5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	2	6	6	6	6	6	6	1	1	1		1	5	4	5	5	1	6
6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	6	4	6	6	6	6	6	6	4	3	5		3	6	6	6	6	6	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		5	5	5	5	5	5	
6	6	5	6	6	6	6	4	4	5	5	5	6	6	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3			5	4	4	4	4	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	6	5	5	5	5	5	
4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5		6	3	4	3	3	4	
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	6	6	6	6	6	5	1	6		4	4	3	3	1	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	3			5	3	3	3	3	3	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	3	1	1			6	6	6	6	6	6	
2	2	2	5	2	2	2	2	1	2	5	5	2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	5	2	5		5	2	2	2	2	1	1
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	3	1	1			6	6	6	6	6	6	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	3	1	1			6	6	6	6	6	6	
5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	6	5	5	5	4			5	5	5	5	5	4	
5	5	5	6	4	6	6	5	5	6	6	4	6	6	4	3	5	5	6	6	6	6	6	4			4	4	4	3	1	1	
3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	3	5	5	4	4	4	3	4		3	3	4	3	4	4	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	
6	5	5	6	5	6	5	4	4	4	5	6	6	6	4	4	6	5	5	6	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	6	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4			5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			5	5	5	5	5	5	
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5	5	5	4	5	4			4	4	5	4	5	4
4	4	4	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5	4	5	4	6	5	6	5	5	2		5	4	5	5	5	5	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			3	3	4	3	3	3	
5	5	3	6	5	6	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1			3	3	3	3	4	2	
5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3			3	3	3	2	2	3	
6	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	4	6	4	6	6	6	6	5	3	4			6	5	6	6	6	6	
4	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4			4	4	4	4	5	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3			4	5	5	4	4	4	3
4	3	3	6	3	4	5	4	2	6	6	2	5	5	2	2	5	6	5	6	5	4	5	1			3	3	2	4	2	3	
6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3			5	5	4	4	3	3	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	1		1	6	6	6	6	6	6	
5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	4		5	5	4	5	4	5	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5		1	6	6	6	6	6	6	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			3	6	6	6	6	6	6
4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	5	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4			4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	4	5	4	6	6	5	4	1	5			4	4	4	5	5	5	4
5	5	4	6	6	5	5	4	4	4	6	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3			4	4	4	4	5	5	4

4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3		4	3	5	3	5	4	4
4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	2	4	5	3	4	3	5	3	3		4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	3	2	2	4	4	6	5	4	3	2		4	3	3	4	4	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3		2	5	6	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	1	3	6	3	3	3	4	4	3		6	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	1	3	5	5	5	4	5	1	1		5	3	3	2	4	1	4
5	6	6	5	5	5	4	4	5	5	6	6	5	6	4	3	4	6	6	6	6	5	5	3		6	3	3	4	5	4	3
6	6	4	6	5	5	5	5	4	6	6	5	5	5	4	5	6	6	6	6	4	3	2		5	4	5	6	6	3		
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1		1	2	1	1	1	1	
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4		4	5	5	5	5	4	4
6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	3	3	6	6	2	2	6	3	6	6	6	6	6	6		6	6	6	6	1	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	6	5	5	5	5	5	5	4		5	5	6	5	6	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3		4	4	3	4	3	3
5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	6	6	5	5	4	3		4	4	4	5	3	3	
6	6	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	3	5	5	6	6	6	5	5	1		4	5	5	4	6	5	5
5	5	6	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5		5	4	5	5	5	4	
6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5		5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	6	5	5	5	5	5	5		5	4	4	4	4	3	3
5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	5		4	4	3	4	3	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2
5	4	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	6	6	5	4	5	4		5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	2	5		4	4	3	4	3	2
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3		4	4	4	5	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	4	5	5	6	6	5		5	6	6	5	6	5	
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	6	6	6	5	6	5	6		6	6	6	5	4	4	4
4	5	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3		4	4	4	4	3	1	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	5	4	4	4	2	2	3		3	3	3	3	3	2	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3	6	6	6	6	6	6	4	2		6	6	6	6	6	1	1
5	4	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5
6	6	4	5	6	5	6	5	5	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	4		5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	6	6	4	5	3	2	4	5	5	5	5	5	2	3		5	4	3	4	4	2	
6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	6	6	6	6	3	2	1		6	5	5	6	6	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	3	3	3		4	4	2	4	1	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	3	3	3		4	4	2	4	1	3	
4	3	3	6	6	6	6	3	3	2	6	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	4	1	1		3	1	2	6	6	4	
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	6	5	4	4	4	4	5	5	6	6	6	5	5	4		3	5	5	5	5	5	4
5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	6	6	5	4	4	4	5	6	5	5	5	5	2	2		5	4	5	4	3	4	
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	6	5	5	5	4	4	4	5	5	4		3	5	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	6
5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5		5	5	5	5	5	4	
5	4	4	6	6	6	6	4	4	4	6	6	4	3	3	3	5	6	6	6	6	4	4	1		2	6	4	6	6	4	4
3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	1	1	4	2	3	2	3	3	3		2	3	3	3	3	2	

5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	6	5	5	5	4	3	5			4	4	4	5	5	5	
4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	2	5	6	6	5	5	4	5	2		3	5	5	4	5	4	1	
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	6	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	3			4	3	4	4	4	4	
6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	5	6	5		5	5	5	5	5	4	5	
5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			5	5	5	5	5	5	
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5		2	4	4	4	4	4	5	
5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5		4	4	4	4	4	4	
5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	6	5	5	5	5	2		4	5	5	5	5	5	
4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	6	5	6	6	4	4	4			5	5	4	5	5	4	
6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	1	6	6	6	6	1	1	6	6	6	6	6	1	6			6	6	6	6	6	6	
5	3	3	6	6	5	4	2	2	3	6	6	2	3	2	1	2	6	5	6	6	4	2	2		3	3	3	4	5	3		
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	2	2	3	5	5	5	4	3	3	4			4	3	4	4	3	4	
6	6	5	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	4	4	6	5	6	6	6	5	2	2		5	6	5	4	6	5	2	
4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	3	2	2	5	5	5	5	4	3	5			4	3	2	4	3	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			5	5	5	5	5	4	
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	6	5	5	5	3	5			4	4	3	4	4	3	
6	4	6	4	5	5	4	4	6	5	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2			2	2	1	3	3	6	
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4			4	4	4	4	4	4	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	5	5	4	3	4	4	5	4	6	5	5	5	4			4	3	4	5	3	4	
5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	6	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	1		2	4	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5		3	6	6	5	6	6	5	
5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	5		6	6	6	5	6	6	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2		5	4	4	4	5	5	4	
5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4		4	5	5	5	5	5	3	
5	3	2	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	2	2	2	6	5	5	5	4	2	2		5	3	2	5	2	2		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4			4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4		4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	6	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	6	6	6	6	5	4	4			4	4	5	4	5	4	
5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4		4	5	4	4	4	4	
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3		4	4	3	4	4	4	4	
4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3		4	4	4	4	4	4	5	
6	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	5	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4			4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		4	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	6	6	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	3	6	4	4	4	5	5	5		4	4	3	4	5	5	3	
6	5	6	6	5	5	4	5	4	4	5	5	6	6	3	3	4	4	5	4	5	4	3	5			4	4	4	5	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	2			5	5	5	5	5	2	
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	6	5	5	5	4	3	4		5	5	5	4	3	3		
6	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	6	5	5	5	5	4			5	5	4	4	5	3	
5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4			5	5	4	4	5	3	
5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	6	6	5	4	4	4	5	6	5	5	5	5	2	2			5	4	5	4	3	4	
4	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	4	3	3	2	2	2	2	6	5	6			4	5	6	6	6	6	

4	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	4	3	3	2	2	2	2	6	5	6	4		4	5	6	6	6	6
6	4	6	5	6	5	6	4	4	5	6	6	5	5	4	5	6	4	2	5	2	6	6	6		4	5	5	6	6	6	6
5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	6	5	5	5	3	4	4	6	6	6	6	4	6	5			4	6	6	6	6	6
6	5	5	6	4	5	6	5	4	5	6	5	6	6	3	3	3	5	4	4	2	4	4	4			6	6	5	6	6	5
5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	5	5	4	4	6	6	6	6	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6
6	4	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	3	4	3	4	5	5	2	6	6	6			6	6	6	4	4	4