

BAB I

PENDAHULUAN

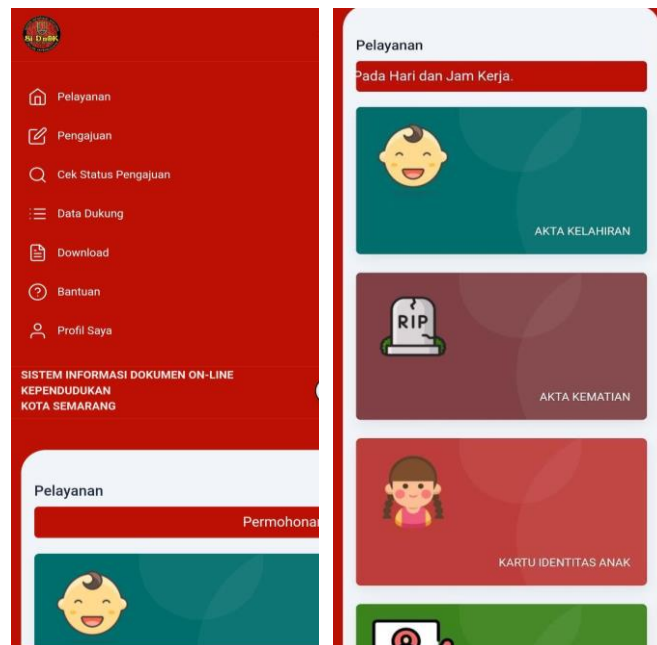
1.1 Latar Belakang Masalah

Di zaman kemajuan teknologi, pemerintah dituntut untuk tanggap supaya pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, mudah, murah, transparan, dan akuntabel (Walo et al., 2021). Inovasi pelayanan ini diwujudkan dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau biasa disebut dengan *electronic government*. *E-government* adalah penggunaan internet dan teknologi sebagai sarana untuk menyebarkan informasi dan memberikan layanan publik kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan efisiensi (United Nations, 2023).

Salah satu pemerintah daerah yang menerapkan SPBE yaitu Kota Semarang. Si D'nOK merupakan sistem aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat Kota Semarang dapat mengurus administrasi dan dokumen kependudukan secara digital sehingga kepengurusannya menjadi cepat, mudah, transparan, serta tanpa biaya. Karena kemudahan ini, masyarakat mengurus administrasi dan dokumen kependudukan cukup dilakukan melalui *website* atau aplikasi tanpa perlu datang ke Kantor Dispendukcapil.

Layanan kepengurusan kependudukan yang tersedia dalam Aplikasi Si D'nOK diantaranya yaitu akta kelahiran, akta kematian, KIA, Kartu Keluarga, akta kawin, akta cerai, serta perpindahan warga keluar dan kedatangan. Adanya Aplikasi Si D'nOK ditujukan untuk mewujudkan *government to citizen* (G2C) berupa

memperbaiki hubungan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dalam kemudahan pelayanan administrasi kependudukan.



Gambar 1. 2 Tampilan Beranda Website Si D'nOK
Sumber: *sidnok.semarangkota.go.id* (2024)

Pada umumnya, proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat akan terikat dengan kepuasan masyarakat itu sendiri. Masyarakat lah yang menentukan citra dari kualitas pelayanan berdasarkan sudut pandang atau persepsinya sebagai penerima layanan yang merasakan baik atau buruknya proses pelayanan (Maulidiah, 2014). Hingga saat ini, masih sering ditemui bahwa terdapat kualitas pelayanan publik yang buruk di berbagai media informasi bahkan di lingkungan sekitar, termasuk adanya penilaian negatif masyarakat Kota Semarang ketika menggunakan Aplikasi Si D'nOK sebagai media penerapan *e-government*. Hal ini dibuktikan adanya permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat Kota Semarang selama menggunakan Aplikasi Si D'nOK pada lamanya proses

pelayanan yaitu dalam penelitian Salsabila (2023), Anggoro (2024), dan Widiantri (2024) yang mendapatkan hasil bahwa pengajuan administrasi dan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Si D'nOK lama karena kurangnya sumber daya manusia untuk melayani kepengurusan secara *online*. Berkaitan dengan hal tersebut, menunjukkan bahwa Aplikasi Si D'nOK membuat pengguna tidak dapat memaksimalkan kinerjanya yang seharusnya dapat mengurus administrasi lebih cepat.

Wulandari (2023-12-03 17:34:07) Selamat sore, saya mau melakukan pengaduan mengenai pembuatan KK, dan KTP kenapa belum jadi2 ya sudah hampir 1bulan saya mengurus di disduk capil kecamatan banyumanik Sedangkan ada salah satu orang yg mengurus menggunakan calo langsung jadi 1 hari. Itu bagaimana ya solusinya?	Joko Warsito (2023-12-13 12:21:02) Mau tanya , untuk proses online memakan waktu berapa lama yaa ? Saya sudah pengajuan namun belum juga di verifikasi data . Saya menunggu . Terimakasih
Arinda Nia (2024-02-09 10:45:50) Hallo selamat siang, kenapa aplikasi Si 'DnOK sangat lamaaa sekali prosesnya ya??? apakah kekurangan tenaga admin / gimna? atau perlu saya bantu? saya mau urus pindah keluar KK kok sudah pengajuan 5 hari tidak di proses" ya?? sebenarnya butuh berapa hari ya???? saya tidak keberatan jika harus riwa riwi ke kelurahan dan kecamatan daripada disuruh online TAPI prosesnya malah TAMBAH LAMA, tambah ribet, dan tidak sat set terimakasih sebelumnya 🙏	Astri Yuliani (2024-02-12 23:59:03) Saya sudah pengajuan pembuatan akta kelahiran melalui aplikasi si denok sejak tanggal 22Januari 2023 sampe sekarnag keterangan masih di proses terus, Pertanyaan saya 1.apakah proses pengajuan pembuatan akta kelahiran di terima dan berhasil 2.sampe kapan akta kelahiran saya jadi ,karna di aplikasi si denok tidak ada chat langsung sama admin 3.apabila sudah jadi untuk pengambilannya dimana dan membawa apa saja Terimaksh atas jawabannya semoga ada kabar gembira buat saya

Sumarsih (2024-02-27 14:39:12) saya sudah mengajukan akta kematian melalui kecamatan semarang utara tanggal 13 februari, namun ini sudah tanggal 27 februari status masih dalam proses terus. mohon bantuannya. terimakasih	Nabila Chofifah (2024-02-28 10:59:34) Tgl 26 saya pengajuan pembuatan akte kelahiran dan KIA anak. Tgl 27 KIA anak sudah di proses dan sudah jadi. Tapi sampai sekarang akte kelahiran blm diproses juga. Trs sama mau mau pembaruan KK (menambah anggota anak) tapi di s'denok online ga ada menu KK, trs cht orang kecamatan malah suruh ke dispendukcapil, lahhh trs apa gunanya ada pendaftaran online????
--	--

Gambar 1. 3 Keluhan Masyarakat terhadap Lamanya Pelayanan

Sumber: <https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/suara-warga/> (Diakses pada 27 Maret 2024)

Meskipun Aplikasi Si D’nOK ditujukan untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan, aplikasi ini justru susah untuk digunakan seperti ribet digunakan, susah untuk mengunggah dokumen, serta aplikasi yang lemot dan eror. Aji & Lituhayu (2022) menemukan bahwa ternyata masyarakat masih merasa bingung terkait bagaimana mendaftar maupun mengurus administrasi dan dokumen kependudukan. Hal ini diperkuat dengan ulasan Aplikasi Si D’nOK di *google play store* terkait ketidakmudahan penggunaan aplikasi tersebut.

SI D'nOK - Kota Semarang Rating dan ulasan I Isya Aroh ★ ★ ★ ★ ★ 27 Januari 2024 Ratingnya njeblok, niatnya sih baik untuk mempermudah, namun kenyataannya justru ribet, tidak langsung ditangani, butuh berhari-hari data yang terkirim diverifikasi, user interface nya lumayan buruk. Bila ternyata tidak kunjung ada perbaikan pelayanan, ini sangat mencurigakan. 5 orang merasa ulasan ini berguna Apakah konten ini berguna bagi Anda? ☐ Ya ☐ Tidak P Putri Thalia ★ ★ ★ ★ ★ 23 Desember 2023 Sangat sangat menyusahkan sekali , aplikasinya tidak bisa buat foto dokumen. Bukanya menggampangkan rakyat kecil malah menyusahkan rakyat kecil, Padahal dulu tidak sesusah ini datang ke kecamatan tunggu beberapa hari langsung jadi.. Tolong min di perbaiki lagi aplikasinya biar masyarakat gampang untuk akses 5 orang merasa ulasan ini berguna Apakah konten ini berguna bagi Anda? ☐ Ya ☐ Tidak	Laila Putri ★ ★ ★ ★ ★ 9 Januari 2024 dari Kemarin Pengajuan nggak diverifikasi!Error Notifikasinya. Gimana sih, masa harus ngulang terus ngisi Data pribadi. Aplikasi nggak jelas🤔 1 orang merasa ulasan ini berguna Apakah konten ini berguna bagi Anda? ☐ Ya ☐ Tidak Rahma Watik ★ ★ ★ ★ ★ 24 Januari 2024 Dengan adanya aplikasi ini bukan memudahkan tapi malah menyusahkan ribet, proses lama aplikasi sangat lemot, sudah ke capil diarahkan online Giliran online data semua sudah lengkap no NIK no KK no hp email tetap gak bisa proses WA juga gak ada balasan 4 orang merasa ulasan ini berguna Apakah konten ini berguna bagi Anda? ☐ Ya ☐ Tidak
---	--

Gambar 1. 4 Ketidakmudahan Penggunaan Aplikasi Si D’nOK

Sumber: *Google Play Store*, diakses pada 27 Maret 2024

Selain itu, masih terdapat masyarakat Kota Semarang yang belum menggunakan bahkan tidak mengetahui Aplikasi Si D'nOK. Brigitta Sekar Febrianti juga mengungkapkan dalam artikelnya, bahwa ternyata masih terdapat banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya Aplikasi Si D'nOK; sedangkan pada hakikatnya target tujuan dari Aplikasi Si D'nOK adalah masyarakat Kota Semarang itu sendiri (Anggitlistio et al., 2023). Hal ini disebabkan oleh pemerintah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang belum menyosialisasikan Si D'nOK dengan baik (Prabowo et al., 2023; Anggoro, 2024). Kurangnya sosialisasi dari Dispendukcapil Kota Semarang juga diungkapkan pada penelitian yang dilakukan oleh Azhari (2022), sosialisasi tentang Aplikasi Si D'nOK ini hanya dilakukan melalui media sosial seperti Instagram dan youtube Dispendukcapil Kota Semarang sehingga tidak menjangkau masyarakat yang tidak aktif menggunakan media sosial.

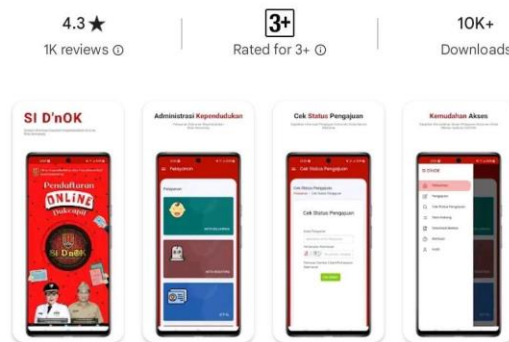
Untuk menggunakan layanan secara elektronik terutama Aplikasi Si D'nOK, Pemerintah Kota Semarang telah memberikan fasilitas panduan penggunaan aplikasi yang bisa dilihat dalam *ppid.semarangkota.go.id* dan media sosial yang dimiliki. Namun, Aplikasi Si D'nOK ini belum dilengkapi petunjuk penggunaan yang secara singkat dalam aplikasinya sehingga aspek *user-friendly guidelines* belum terpenuhi (Salsabila, 2023). Tidak hanya itu, fitur-fitur yang dimiliki Aplikasi Si D'nOK belum lengkap seperti tidak adanya layanan narahubung yang terintegrasi langsung dalam aplikasi sehingga keluhan yang disampaikan masyarakat terkait Aplikasi Si D'nOK masih tercampur dengan keluhan yang lain dan masyarakat menjadi bingung untuk dapat menyampaikan

keluhan (Salsabila, 2023; Prabowo et al., 2023); tidak adanya layanan *reset password* sehingga pengguna Aplikasi Si D'nOK yang lupa *password* untuk login aplikasi harus *reset password* di Kantor Dispendukcapil Kota Semarang (Widiantari, 2024).

Layaknya aplikasi pada umumnya, Aplikasi Si D'nOK juga masih sering mengalami *server down*. *Server* mengalami naik turun diakibatkan padatnya pengguna Aplikasi Si D'nOK (Azhari, 2022). Aji & Lituhayu (2022) juga menemukan bahwa terdapat masyarakat yang mengeluh bahwa untuk *login* maupun melakukan antrian *online* terkadang Aplikasi Si D'nOK error dan tidak bisa diakses.

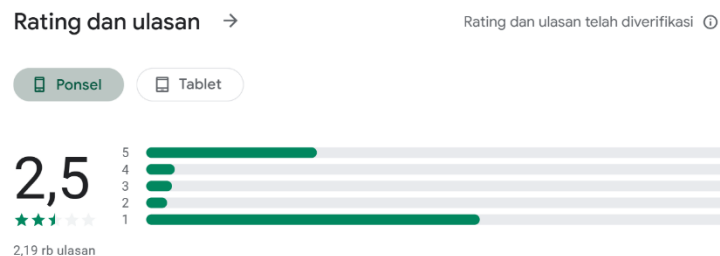
Meskipun demikian, Pemerintah Kota Semarang telah memfasilitasi layanan *free wifi* sebanyak 6000 titik yang tersebar ke seluruh RT/RW yang ada di Kota Semarang dan 59 titik untuk publik (Sumber: Instagram @diskominfokotasemarang, 18 September 2023). Bahkan, Kota Semarang pada tahun 2022 menempati posisi ke-9 Kota dengan internet tercepat di Indonesia dengan kecepatan unduh dan unggah masing-masing sebesar 20,93 Mbps dan 11,85 Mbps, serta latensi dengan besaran 33ms (cnbcindonesia, 2022). Dengan baiknya kondisi fasilitas internet yang ada, seharusnya membuat masyarakat menggunakan layanan administrasi dan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Si D'nOK.

Dari adanya masalah-masalah tersebut, pantas jika Aplikasi Si D'nOK memiliki banyak ulasan negatif di *google play store* dengan *rating* atau penilaian sebesar 4,3. Artinya, terdapat sikap masyarakat Kota Semarang dalam menerima Aplikasi Si D'nOK itu buruk, penilaian terhadap aplikasinya tidak terlalu bagus.



Gambar 1. 5 Penilaian dan Jumlah Unduhan Aplikasi Si D’nOK
Sumber: *Google Play Store*, diakses pada 27 Maret 2024

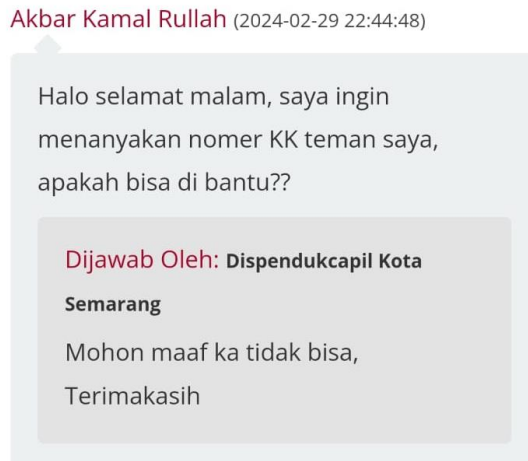
Belum ada satu tahun, *rating* Aplikasi Si D’nOK semakin menurun dari 4,3 menjadi 2,5. Artinya, terdapat penambahan pengguna Aplikasi Si D’nOK yang ternyata tidak merasakan manfaat aplikasi tersebut sehingga penilaian masyarakat terhadap Aplikasi Si D’nOK semakin menurun di *google play store*.



Gambar 1. 6 Penilaian dan Jumlah Unduhan Aplikasi Si D’nOK
Sumber: *Google Play Store*, diakses pada 23 September 2024

Walaupun masih terdapat kekurangan dalam Aplikasi Si D’nOK, untuk keamanan data masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Si D’nOK terjamin karena pegawai Kantor Dispendukcapil Kota Semarang tidak akan memberikan informasi kependudukan secara sembarangan. Privasi yang tetap terjaga sudah

seharusnya memberikan rasa aman sehingga menciptakan penilaian positif terhadap Aplikasi Si D'nOK.



Gambar 1. 7 Data Kependudukan Tidak disebarikan Kepada Orang Lain
Sumber: <https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/suara-warga/> (Diakses pada 27 Maret 2024)

Penilaian masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi Si D'nOK terlihat masih buruk yang dapat berimbas pada penerimaan aplikasi, sedangkan penerimaan masyarakat terhadap *e-government* merupakan salah satu faktor kesuksesan pelaksanaan *e-government*. Nurkholis & Anggraini (2020) menyimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan gagalnya pelaksanaan *e-government* yaitu: terdapat beberapa negara yang pemerintahnya cenderung tidak melakukan aktivitas secara daring; kurangnya sumber daya manusia, sarana, dan prasarana; perhatian dari *stakeholders* yang kurang; kualitas teknis yang buruk; serta terdapat penolakan dari manusia sebagai pengguna teknologi. Hal ini menunjukkan dalam mencapai keberhasilan *e-government* penting untuk diketahui bahwa psikologis manusia menentukan perilaku tertentu untuk menilai dan melakukan suatu tindakan, termasuk pada perilaku penggunaan *e-government*.

Masyarakat yang memiliki keinginan untuk menerima dan menggunakan layanan *e-government* menjadi hal penting bagi kesuksesan implementasi *e-government*, tidak hanya mengandalkan pada aspek pemerintah. Dalam kajian literatur yang dilakukan oleh Oktavia (2023) tentang faktor penentu kesuksesan adopsi *e-government*, terdapat enam area domain untuk mengklasifikasi faktor-faktornya yaitu: penerimaan teknologi, dukungan teknologi, dirasakan oleh masyarakat, dukungan pemerintah, struktur organisasi, dan budaya. Dalam budaya ini terdapat sikap masyarakat terhadap penggunaan dan penerimaan yang menjadi faktor kesuksesan *e-government*. David dalam (Matitah et al., 2021) juga membahas beberapa hambatan penerapan *e-government* diantaranya: infrastruktur, gaya kepemimpinan, pendanaan, birokrasi, sikap, serta aksesibilitas dan kelayakan sistem data.

Berhubungan dengan sikap penggunaan aplikasi *e-government*, dalam pengadopsian *e-government* untuk menunjang pelayanan yang lebih mudah namun tidak semua masyarakat dapat menerima inovasi tersebut. Hal ini sesuai dengan pendapat Wasistiono dalam Maulidiah (2014) bahwa masyarakat kesadarannya masih rendah akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara termasuk sebagai konsumen pelayanan yang menimbulkan sikap apatis terhadap bentuk pelayanan publik oleh pemerintah. Untuk menjamin keberhasilan layanan digital, penyedia sistem *e-government* perlu menyadari dan preferensi dari masyarakat karena pengalaman pengguna menentukan pilihan dalam menggunakan *e-government* secara terus menerus atau kembali pada opsi yang konvensional (Ilieva et al., 2024).

Sikap menjadi faktor penting yang dapat memberikan kontribusi terhadap niat perilaku penggunaan layanan *e-government*. Niat perilaku penggunaan merupakan perilaku penggunaan suatu teknologi oleh seseorang yang cenderung ingin tetap menggunakannya untuk memenuhi tujuannya (Davis, 1989). Dalam mengukur niat perilaku penggunaan aplikasi ditentukan oleh sikap individu terhadap penggunaan sistem. Definisi dari sikap terhadap perilaku yaitu sebagai tingkatan evaluasi yang diberikan oleh seseorang berupa penilaian positif atau negatif terhadap perilaku yang dilakukannya (Dwivedi et al., 2017). Apabila terdapat niat berperilaku untuk menggunakan aplikasi *e-government*, maka akan terjadi peningkatan masyarakat yang berpartisipasi dalam mewujudkan keberhasilan *e-government*.

Sikap positif individu terhadap teknologi cenderung membuat pengadopsian dan penggunaan teknologi lebih mudah, begitu pula sebaliknya (Wicaksono, 2022). Wu dan Chen dalam (Rakhman, 2020) juga menemukan bahwa sikap terhadap penggunaan saluran elektronik merupakan prediktor perilaku yang signifikan dan relevan dalam memotivasi penggunaan media elektronik secara berkelanjutan.

Studi tentang sikap pengguna terhadap layanan *e-government* ini telah menarik para akademisi dan praktisi pemberian layanan selama dua dekade terakhir (Ilieva et al., 2024). Teori-teori yang relevan terhadap sikap dalam konteks penggunaan teknologi yaitu *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Theory of Reasoned Action* (TRA), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Ketiga teori ini memperhitungkan perilaku individu terhadap penggunaan teknologi dipengaruhi faktor psikologis dan sosial. Dari ketiga teori tersebut dikembangkanlah

Technology Acceptance Model (TAM). Persepsi tentang kegunaan dan kemudahan suatu sistem pada TAM berkaitan dengan sikap pada TPB dan TRA, sedangkan norma subjektif pada TPB dan TRA berkaitan dengan pengaruh sosial pada TAM. Selain itu, kontrol perilaku pada TPB dan TRA berkaitan dengan kondisi yang memfasilitasi. *Theory of Planned Behavior (TPB)* oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen merupakan pengembangan dari TRA pada tahun 1980-an yang menjelaskan pengaruh dari sikap pengguna, norma subjektif, dan kontrol perilaku terhadap niat individu dalam melakukan sesuatu. Selain TAM, TPB, TRA, dan SCT, terdapat teori tentang adopsi teknologi yang lain yaitu *Decomposed theory of planned behavior (DTPB)*, Teori Difusi Inovasi, dan TAM 2.

Seiring dengan perkembangan model pemanfaatan *e-government* mengenai penerimaan terhadap *e-government*, maka berkembang pula implementasi teknologi secara umum dan faktor yang memengaruhi dalam proses penerimaan penggunaan teknologi. Terdapat dua model terbaru dalam mengukur penerimaan teknologi termasuk *e-government* yaitu UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) oleh Venkatesh et al., 2023 dan Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA) yang dikembangkan oleh Dwivedi et al., (2017). Yogesh K. Dwivedi merupakan Profesor Pemasaran dan Inovasi Digital, Direktur Pendiri Emerging Markets Research Centre (EMaRC) dan Wakil Direktur Penelitian di School of Management, Swansea University, Wales, Inggris. Profesor Dwivedi saat ini juga memimpin International Journal of Information Management sebagai Pemimpin Redaksi (Dwivedi et al., 2017).

Dalam Venkatesh et al. (2003), keinginan pengguna untuk menggunakan teknologi dipengaruhi langsung oleh variabel seperti ekspektasi kinerja yang merupakan aspek efisien waktu dan meningkatkan produktivitas pengguna, ekspektasi usaha dengan melihat kemudahan dalam menggunakan aplikasi, pengaruh sosial yang bisa saja memengaruhi seseorang untuk mengadopsi teknologi/aplikasi dalam kesehariannya, serta kondisi yang memfasilitasi apakah mendorong seseorang menggunakan suatu teknologi. Dalam model UTAUT, juga menggunakan variabel moderator berupa usia, jenis kelamin, pengalaman, dan kesukarelaan dalam penggunaan teknologi.

Sama halnya dengan UTAUT, UMEGA juga melihat ekspektasi kinerja dan usaha dari suatu sistem, serta pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi pengguna yang memiliki pengaruh terhadap penerimaan teknologi dengan tambahan variabel risiko yang dirasakan. UMEGA merupakan model penerimaan teknologi yang relatif baru terutama terhadap *e-government* yang dibangun dari beberapa konstruk utama yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan risiko yang dirasakan, serta sikap sebagai variabel mediasi. Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan risiko yang dirasakan memengaruhi sikap; sedangkan sikap dan kondisi yang memfasilitasi memengaruhi niat penggunaan *e-government* secara langsung. Di sisi lain, kondisi yang memfasilitasi memengaruhi ekspektasi usaha.

Dalam UMEGA memperkenalkan sikap sebagai variabel mediasi atau intervening tidak seperti UTAUT karena UMEGA mewakili kesukarelaan masyarakat pada sistem *e-government* dibandingkan UTAUT yang dikembangkan

untuk konteks organisasi sehingga item-itemnya tidak berfokus pada individu. UMEGA telah menghapus variabel moderator dari UTAUT dan menghasilkan peningkatan signifikan kekuatan penjelas untuk memengaruhi niat berperilaku penggunaan *e-government* sebesar 80% daripada UTAUT yang hanya 34% (Dwivedi et al., 2017). Hal ini membuktikan bahwa UMEGA yang menggunakan variabel sikap dalam mengukur penerimaan *e-government* lebih signifikan dibandingkan UTAUT.

Karena peneliti ingin melihat adopsi pengguna berupa niat perilaku penggunaan Aplikasi Si D'nOK melalui sikap masyarakat Kota Semarang pada sistem *e-government*, maka peneliti menggunakan UMEGA untuk mengukur penerimaan pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK. UMEGA diperlukan dalam studi manajemen publik agar pemerintah dapat mengetahui apa saja faktor yang memengaruhi sikap dan niat perilaku pengguna oleh pengguna *e-government* agar aplikasi dapat ditenahi menjadi lebih mudah, aman, dapat meningkatkan kinerja pengguna, serta memberikan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan datanya sehingga dapat meningkatkan niat masyarakat menggunakan *e-government*. Dengan demikian, judul yang diajukan peneliti yaitu “Pengaruh *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Perceived Risk*, dan *Attitude Terhadap Behavioral Intention* Pengguna Dalam Adopsi Aplikasi Si D'nOK”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, identifikasi masalah dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Variabel *performance expectancy* (ekspektasi kinerja): Pengguna Aplikasi Si D'nOK mengeluhkan lamanya proses pelayanan di saat masyarakat menginginkan pelayanan *online* agar mengurus administrasi dan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat dan mudah sehingga akan meningkatkan kinerja pengguna. Namun, Aplikasi Si D'nOK malah membuat pengguna tidak dapat memaksimalkan kinerjanya yang seharusnya dapat mengurus administrasi lebih cepat (Salsabila (2023), Anggoro (2024), dan Widiantri (2024)).
2. Variabel *effort expectancy* (ekspektasi usaha): Pengguna Aplikasi Si D'nOK mengeluhkan aplikasi yang susah untuk digunakan seperti ribet digunakan, susah untuk mengunggah dokumen, aplikasi yang lemot, serta terdapat kebingungan terkait bagaimana mendaftar maupun mengurus administrasi dan dokumen kependudukan (Aji & Lituhayu, 2022).
3. Variabel *social influence* (pengaruh sosial): Aplikasi Si D'nOK kurang disosialisasikan oleh Pemerintah sehingga masih terdapat masyarakat Kota Semarang yang belum mengetahui penggunaan Aplikasi Si D'nOK untuk mengurus administrasi dan dokumen kependudukan (Azhari, 2023; Anggitlistio et al., 2023; Prabowo et al., 2023).
4. Variabel *perceived risk* (risiko yang dirasakan): Perlunya keamanan data dan privasi pengguna, serta keamanan teknis aplikasi dalam mengakses teknologi

termasuk *e-government* dalam hal ini yaitu Aplikasi Si D'nOK. Layaknya aplikasi pada umumnya, Aplikasi Si D'nOK juga masih sering mengalami *server down*. *Server* mengalami naik turun diakibatkan padatnya pengguna Aplikasi Si D'nOK (Azhari, 2022). Aji & Lituhayu (2022) juga menemukan bahwa terdapat masyarakat yang mengeluh bahwa untuk *login* maupun melakukan antrian *online* terkadang Aplikasi Si D'nOK error dan tidak bisa diakses.

5. Variabel *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi): Perlu baiknya kondisi yang memfasilitasi berupa keberadaan dan dukungan melalui infrastruktur teknis dan organisasi yang membantu penggunaan aplikasi. Namun, Aplikasi Si D'nOK ini belum dilengkapi petunjuk penggunaan yang secara singkat dalam aplikasinya sehingga aspek *user-friendly guidelines* belum terpenuhi (Salsabila, 2023). Tidak hanya itu, fitur-fitur yang dimiliki Aplikasi Si D'nOK belum lengkap seperti tidak adanya layanan narahubung yang terintegrasi langsung dalam aplikasi (Salsabila, 2023; Prabowo et al., 2023); tidak adanya layanan *reset password* sehingga pengguna Aplikasi Si D'nOK yang lupa *password* untuk login aplikasi harus *reset password* di Kantor Dispendukcapil Kota Semarang (Widiantari, 2024).
6. Variabel *attitude* (sikap): *Rating* Aplikasi Si D'nOK yang jelek yaitu 4,3 dan pada November 2024 *rating* Aplikasi Si D'nOK semakin menurun menjadi 2,5 dilengkapi dengan ulasan negatif dari para pengguna artinya sikap pengguna terhadap Aplikasi Si D'nOK masih buruk yang dapat menghambat adopsi Aplikasi Si D'nOK oleh pengguna.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah, perumusan masalah yang peneliti ajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *performance expectancy* Aplikasi Si D'nOK terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK?
2. Bagaimana pengaruh *effort expectancy* Aplikasi Si D'nOK terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK?
3. Bagaimana pengaruh dari *social influence* terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK?
4. Bagaimana pengaruh *perceived risk* pengguna terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK?
5. Bagaimana pengaruh *facilitating conditions* pengguna terhadap *effort expectancy* Aplikasi Si D'nOK dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK?
6. Bagaimana pengaruh *facilitating conditions* pengguna terhadap *behavioral intention* pengguna untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK?
7. Bagaimana pengaruh *attitude* pengguna terhadap *behavioral intention* pengguna untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diajukan, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *performance expectancy* Aplikasi Si D'nOK terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK.

2. Menganalisis pengaruh *effort expectancy* Aplikasi Si D'nOK terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK.
3. Menganalisis pengaruh dari *social influence* terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK.
4. Menganalisis pengaruh *perceived risk* pengguna terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK.
5. Menganalisis pengaruh *facilitating conditions* pengguna terhadap *effort expectancy* Aplikasi Si D'nOK dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK.
6. Menganalisis pengaruh *facilitating conditions* pengguna terhadap *behavioral intention* pengguna untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK.
7. Menganalisis pengaruh *attitude* pengguna terhadap *behavioral intention* pengguna untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk membantu dalam pembentukan teori *e-government* dan berfungsi sebagai sumber referensi tambahan untuk penelitian sejenis yang akan datang. Penelitian ini juga akan menyelidiki faktor-faktor yang memengaruhi niat berperilaku untuk menggunakan aplikasi *e-government*.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan dan pengetahuan tentang variabel-variabel yang memengaruhi niat

masyarakat pada penggunaan aplikasi *e-government* untuk meningkatkan pelayanan publik dan administrasi pemerintahan.

2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Diharapkan penelitian ini mampu memberi kontribusi nyata dalam penerapan *e-government* terutama pada Aplikasi Si D'nOK sehingga penelitian ini dapat menjadi panduan untuk terus meningkatkan kinerja serta komitmen instansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik dan informasi pemerintahan terutama dalam meningkatkan kemudahan, efisiensi, pengenalan, kondisi yang memfasilitasi, dan keamanan data dalam Aplikasi Si D'nOK agar masyarakat Kota Semarang memiliki penilaian positif dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK dan memiliki niat untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK.

1.6 Kerangka Teori / Konsep

1.6.1 *State of The Art*

Peneliti melakukan studi literatur menggunakan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian yaitu niat untuk menggunakan *e-government* yang terdapat variabel sikap pengguna yang memengaruhinya dalam adopsi *e-government*. Berikut hasil penelitian terdahulu yang peneliti temukan:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Judul/ Tahun/ Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Kadek Wulandari Laksmi P, Ni Wayan Lasmi/ Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E- Samsat/(2022)/ Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan	Menganalisis minat wajib pajak di Kota Denpasar dalam penggunaan e-Samsat berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhi nya.	Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) dengan variabel: • Sikap • Norma subjektif • Kontrol perilaku Dengan tambahan variabel: • Persepsi kegunaan • Persepsi kemudahan	Survei	• Adanya hasil pengaruh yang signifikan antara persepsi kemudahan aplikasi dan norma subjektif pengguna terhadap minat penggunaan e-Samsat. • Sebaliknya, hasil menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan dari persepsi kegunaan aplikasi, sikap pengguna, dan kontrol perilaku terhadap minat penggunaan e-Samsat.	Dalam penelitian tersebut menggunakan variabel kemudahan, kegunaan, norma subjektif, kontrol perilaku, dan sikap penggunaan teknologi yang juga berkontribusi pada pengaruh minat penggunaan teknologi. Hal ini sesuai dengan penelitian peneliti yang meneliti variabel-variabel tersebut untuk melihat faktor yang memengaruhi penggunaan Aplikasi Si D'nOK.	Perbedaan pada model yang digunakan, lokus, dan aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.
2	Rossa Dini Anisya et al./ Evaluation Quality and Success Implementation of Nganjuk Smart	Mendeskripsi kan kondisi kualitas implementasi	Teori penerimaan teknologi <i>e- government</i> dengan TAM 1989:	Survei	• Kondisi kualitas penerapan Nganjuk Smart City berdasarkan (TAM) masuk dalam kategori	Dalam TAM terdapat variabel sikap dalam penerimaan teknologi dan menunjukkan skor yang lebih tinggi dibandingkan Delone &	Perbedaan pada model yang digunakan, lokus, dan aplikasi <i>e-</i>

	City Mobile Application Using Technology Acceptance Model (TAM) and Delone Mclean Model Approach/ (2021)/ Journal of Information Technology and Computer Science	Nganjuk Smart City	• Persepsi kegunaan • Persepsi kemudahan DeLone and McLean Information System Success Theory, 1992: • Kualitas informasi • Kualitas sistem • Dampak individu • Dampak organisasi • Kepuasan pengguna • Penggunaan dari sistem itu sendiri		tinggi dengan skor 71,4% • Kondisi keberhasilan penerapan Nganjuk Smart City dengan model Delone & McLean kategorinya tinggi yang skornya 69,4%	McLean Theory. Hal ini membuktikan bahwa sikap memiliki andil besar dalam penerimaan teknologi	<i>government</i> yang akan diteliti.
3	Nabila Rif'atul Izzah dan Dyah Febriantina Istiqomah/ Technology Acceptance Model: Determinans	Menganalisis pengaruh persepsi dalam TAM yaitu kegunaan dan kemudahan	Teori penerimaan teknologi <i>e-government</i> TAM (Davis et al., 1989): • Persepsi kegunaan	Survei	• Persepsi kemudahan dari aplikasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi	Dilihat dari kemudahan dan kegunaan penggunaan aplikasi memengaruhi sikap untuk menggunakan sistem; sedangkan sikap juga secara positif dan	Perbedaan pada model yang digunakan, lokus, dan aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.

	Actual System Use Of E-Bupot Unification (2023)/ Jurnal Akademi Akuntansi	aplikasi, sikap pengguna dan niat dalam menggunakan aplikasi e-Bupot	• Persepsi kemudahan • Sikap • Niat perilaku • Penggunaan sistem aktual		kegunaan aplikasi dan sikap pengguna • Persepsi kegunaan dari aplikasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna • Niat perilaku dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh sikap pengguna • Penggunaan aplikasi e-Bupot dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh niat perilaku penggunaan aplikasi tersebut	signifikan memengaruhi niat perilaku penggunaan E-Bupot	
4	Muhammad Dede Puja Kusuma dan Ulung Pribadi/ Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Perilaku Pengguna Aplikasi “Jogja Istimewa” Melalui	Menganalisis niat perilaku pengguna Aplikasi Jogja Istimewa berdasarkan faktor-faktor	Teori penerimaan teknologi <i>e-government</i> dengan model UMEGA (Dwivedi et al., 2017):	Survei	• Sikap pengguna terbukti dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, beserta pengaruh sosial dan berhubungan positif	Penggunaan model UMEGA untuk mengetahui niat dalam penggunaan <i>e-government</i> dipengaruhi oleh faktor-faktor pada variabel model UMEGA	Perbedaan pada lokus dan aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.

	Unified Model Of Electronic Government Adoption (UMEGA)/ (2020)/ Jurnal MODERAT	yang memengaruhi nya	• Ekspektasi kinerja • Ekspektasi usaha • Pengaruh sosial • Kondisi yang memfasilitasi • Risiko yang dirasakan • Sikap • Niat perilaku		• Untuk sikap pengguna yang dipengaruhi oleh risiko yang dirasakan tidak terbukti dapat memengaruhi, namun tetap berhubungan negatif • Ekspektasi usaha terbukti mampu dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi secara positif dan signifikan • Niat perilaku penggunaan aplikasi menunjukkan hubungan yang negatif dengan kondisi yang memfasilitasi, serta variabel kondisi yang memfasilitasi tidak mampu memberikan pengaruh terhadap niat perilaku penggunaan		
--	---	----------------------	--	--	---	--	--

					• Niat perilaku penggunaan terbukti dipengaruhi sikap pengguna secara positif dan signifikan		
5	Newa Idenanda et al./ Penerimaan Masyarakat Terhadap Sistem E-Voting dalam Pelaksanaan Pilkada di Desa Butuh Kecamatan Mojosongo Kabupaten Boyolali/ (2022)/ Sospol: Jurnal Sosial Politik	Menganalisis penerimaan sistem e-voting pada Pilkada pada masyarakat Desa Butuh, Kecamatan Mojosongo, Kabupaten Boyolali berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhinya	Teori penerimaan teknologi <i>e-government</i> dengan model UMEGA (Dwivedi et al., 2017): • Ekspektasi kinerja • Ekspektasi usaha • Pengaruh sosial • Kondisi yang memfasilitasi • Risiko yang dirasakan • Sikap • Niat perilaku	Survei	• Sikap pengguna terbukti dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, beserta pengaruh sosial dan berhubungan positif • Kondisi yang memfasilitasi mampu memengaruhi ekspektasi usaha dan niat penggunaan aplikasi secara positif dan signifikan • Niat penggunaan aplikasi terbukti dipengaruhi oleh sikap pengguna secara positif dan signifikan	Penggunaan model UMEGA untuk mengetahui niat dalam penggunaan <i>e-government</i> dipengaruhi oleh faktor-faktor pada variabel model UMEGA	Perbedaan pada lokus dan aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.

6	Rino Ardhian Nugroho et al./ Online Vehicle Licensing Adoption as Public Service Innovation for Better Public Transportation in Surakarta (2023)/ Jurnal Manajemen Pelayanan Publik	Menganalisis faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap layanan lisensi SPIONAM	Teori penerimaan teknologi <i>e-government</i> dengan model UMEGA (Dwivedi et al., 2017): • Ekspektasi kinerja • Ekspektasi usaha • Pengaruh sosial • Kondisi yang memfasilitasi • Risiko yang dirasakan • Sikap • Niat perilaku	Wawancara	• Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan risiko yang dirasakan berdampak pada kecenderungan sikap • Niat penggunaan aplikasi dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi pengguna • Psikologis terhadap minat oleh persepsi yang baik tentang ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi yang memfasilitasi, pengaruh sosial, dan risiko yang dapat ditoleransi oleh pengguna	Penggunaan model UMEGA untuk mengetahui niat dalam penggunaan <i>e-government</i> dipengaruhi oleh faktor-faktor pada variabel model UMEGA	Perbedaan pada metode, lokus, dan aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.
7	Evi Zubaidah et al./ Taxpayer Behavior in Using E-Vehicle in Indonesia/	Menganalisis sikap masyarakat dan faktor-	Teori penerimaan teknologi <i>e-government</i> dengan model UMEGA	Kuesioner dan wawancara	• Sikap pengguna terbukti dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi	Penggunaan model UMEGA untuk mengetahui niat dalam penggunaan <i>e-</i>	Perbedaan pada fokus pada penggunaan model UMEGA, lokus, dan

	(2021)/ Asia Pacific Journal of Information Systems	faktor yang memengaruhi penggunaan e-Samsat	(Dwivedi et al., 2017) dengan tambahan dua variabel: kepercayaan terhadap teknologi dan kepercayaan terhadap pemerintah		usaha, beserta pengaruh sosial dan berhubungan positif • Untuk sikap pengguna yang dipengaruhi oleh risiko yang dirasakan tidak terbukti dapat memengaruhi, namun tetap berhubungan negatif • Kondisi yang memfasilitasi mampu memengaruhi ekspektasi usaha dan niat penggunaan aplikasi secara positif dan signifikan • Sikap, kepercayaan terhadap teknologi dan pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan	<i>government</i> dipengaruhi oleh faktor-faktor pada variabel model UMEGA	aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.
8	Flowrensya et al./ Analysis of Factors	Menganalisis faktor yang	Teori penerimaan teknologi e-	Survei	• Sikap pengguna terbukti dipengaruhi	Penggunaan model UMEGA untuk	Perbedaan pada lokus dan aplikasi e-

	Affecting Interest and Behaviour in using E-SPT 21/26 application for Corporate Tax Payers: A UMEGA Model Perspective/ (2023)/ International Conference on Biospheric Harmony	memengaruhi niat dan penggunaan E-SPT bagi pembayar pajak di Indonesia	<i>government</i> dengan model UMEGA (Dwivedi et al., 2017): • Ekspektasi kinerja • Ekspektasi usaha • Pengaruh sosial • Kondisi yang memfasilitasi • Risiko yang dirasakan • Sikap • Niat perilaku		oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, beserta pengaruh sosial dan berhubungan positif • Untuk sikap pengguna yang dipengaruhi oleh risiko yang dirasakan tidak terbukti dapat memengaruhi, namun tetap berhubungan negatif • Kondisi yang memfasilitasi mampu memengaruhi ekspektasi usaha dan niat penggunaan aplikasi secara positif dan signifikan • Niat penggunaan aplikasi terbukti dipengaruhi oleh sikap pengguna secara positif dan signifikan	mengetahui niat dalam penggunaan <i>e-government</i> dipengaruhi oleh faktor-faktor pada variabel model UMEGA	<i>government</i> yang akan diteliti.
9	Esther Garcia-Rio et al./ Different	Menganalisis faktor-faktor	Teori penerimaan teknologi <i>e-</i>	Survei	• Ekspektasi kinerja, pengaruh sosial,	Penggunaan model UMEGA untuk	Perbedaan fokus pada penggunaan

	approaches to analyzing e-government adoption during the Covid-19 pandemic (2023)/ Government Information Quarterly	yang mendasari niat warga di Saudi Arabia untuk menggunakan e-government	<i>government</i> dengan model UMEGA (Dwivedi et al., 2017) dengan tambahan variabel kepercayaan yang dirasakan dan peran e-government pada Covid-19 dan penghapusan variabel risiko yang dirasakan		kepercayaan, dan peran e-gov memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap sikap pengguna • Ekspektasi usaha tidak terbukti berpengaruh terhadap sikap pengguna bahkan berhubungan negatif • Kondisi yang memfasilitasi mampu memengaruhi ekspektasi usaha dan niat penggunaan aplikasi secara positif dan signifikan • Niat penggunaan aplikasi terbukti dipengaruhi oleh sikap pengguna secara positif dan signifikan	mengetahui niat dalam penggunaan <i>e-government</i> dipengaruhi oleh faktor-faktor pada variabel model UMEGA	model UMEGA, lokus, dan aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.
10	Shokhrukh Avazov dan Seohyun Lee/	Menganalisis faktor-faktor	Teori penerimaan teknologi e-	Survei	• Sikap pengguna terbukti dipengaruhi	Penggunaan model UMEGA untuk	Perbedaan fokus pada penggunaan

	E-Government Services Adoption in Uzbekistan: An Empirical Validation of Extended Version of the Unified Model of Electronic Government Acceptance (UMEGA)/ (2022)/ Journal of Policy Studies	mendasari niat warga negara untuk menggunakan layanan e-government Single Portal of Interactive Public Services (SPIPS) di Uzbekistan	<i>government</i> dengan model UMEGA (Dwivedi et al., 2017) dengan tambahan variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan		oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, beserta kepercayaan dan berhubungan positif • Untuk sikap pengguna yang dipengaruhi oleh pengaruh sosial tidak menunjukkan adanya pengaruh dan hubungan yang diciptakan yaitu negatif • Untuk sikap pengguna yang dipengaruhi oleh risiko yang dirasakan tidak terbukti dapat memengaruhi dan berhubungan positif • Kondisi yang memfasilitasi mampu memengaruhi ekspektasi usaha dan niat penggunaan aplikasi secara positif dan signifikan	mengetahui niat dalam penggunaan <i>e-government</i> dipengaruhi oleh faktor-faktor pada variabel model UMEGA	model UMEGA, lokus, dan aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.
--	---	---	---	--	--	---	--

					• Niat penggunaan aplikasi berhasil dipengaruhi oleh sikap, kualitas pada pelayanan, dan kepercayaan secara positif dan signifikan		
11	Rania A. M. Abdalla et al./ Unified Access Point Integrated with UMEGA Model as Determinants of Citizens' Behavioral Intention in E-government Services Context (2023)/ Journal of System and Management Sciences	Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat memengaruhi niat perilaku warga Palestina terhadap portal layanan e-government.	Teori penerimaan teknologi <i>e-government</i> dengan model UMEGA (Dwivedi et al., 2017) dengan tambahan variabel titik poin terpadu	Survei	• Sikap pengguna terbukti dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan titik poin terpadu dan berhubungan positif • Di sisi lain, sikap pengguna yang dipengaruhi oleh ekspektasi usaha tidak terbukti, namun tetap berhubungan negatif • Sikap pengguna terbukti dipengaruhi oleh risiko yang dirasakan dan berhubungan negatif	Penggunaan model UMEGA untuk mengetahui niat dalam penggunaan <i>e-government</i> dipengaruhi oleh faktor-faktor pada variabel model UMEGA	Perbedaan fokus pada penggunaan model UMEGA, lokus, dan aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.

					• Kondisi yang memfasilitasi mampu memengaruhi ekspektasi usaha dan niat penggunaan aplikasi secara positif dan signifikan • Niat penggunaan aplikasi terbukti dipengaruhi oleh sikap pengguna secara positif dan signifikan		
12	Ilieva et al./ Factors Influencing User Perception and Adoption of E-Government Services/ (2024)/ Administrative Sciences	Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan penerimaan pengguna terhadap layanan e-government.	TAM, Extended UTAUT, dan Kualitas Pelayanan: • Persepsi kegunaan • Persepsi kemudahan • Pengaruh sosial • Kondisi yang memfasilitasi • Kepercayaan • Risiko yang dirasakan	Survei	• Sikap pengguna tidak terbukti dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, pengaruh sosial • Kondisi yang memfasilitasi, kepercayaan yang dirasakan, risiko yang dirasakan, dan kualitas pelayanan signifikan terhadap sikap	Penggunaan model UMEGA untuk mengetahui niat dalam penggunaan <i>e-government</i> dipengaruhi oleh faktor-faktor pada variabel model UMEGA	Perbedaan fokus pada penggunaan model UMEGA, lokus, dan aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.

			• Kualitas pelayanan • Sikap				
13	Abubakar Sadiq Muhammad dan Tugberk Kaya/ Factors affecting the citizen's intention to adopt e-government in Nigeria/ (2023)/ Journal of Information, Communication and Ethics in Society	Menganalisis faktor-faktor memengaruhi adopsi warga negara terhadap e-government di Nigeria.	Teori penerimaan teknologi <i>e-government</i> dengan model UMEGA (Dwivedi et al., 2017): • Ekspektasi kinerja • Ekspektasi usaha • Pengaruh sosial • Kondisi yang memfasilitasi • Risiko yang dirasakan • Sikap • Niat perilaku	Survei	• Sikap pengguna terbukti dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha serta berhubungan secara positif • Pengaruh sosial tidak signifikan terhadap sikap • Risiko yang dirasakan berhubungan negatif dan signifikan terhadap sikap • Sikap dan kondisi yang memfasilitasi berhasil menjadi faktor yang berpengaruh positif dan signifikan pada niat penggunaan	Penggunaan model UMEGA untuk mengetahui niat dalam penggunaan <i>e-government</i> dipengaruhi oleh faktor-faktor pada variabel model UMEGA	Perbedaan pada lokus dan aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.

14	Nitin Upadhyay et al./ Virtual healthcare in the new normal: Indian healthcare consumers adoption of electronic government telemedicine service/(2023)/ Government Information Quarterly	Menganalisis adopsi masyarakat terhadap e-government layanan kesehatan elektronik eSanjeevani.	Teori penerimaan teknologi <i>e-government</i> dengan model UMEGA (Dwivedi et al., 2017) dengan tambahan variabel efikasi diri, kepercayaan politik, dan persepsi keparahan	Survei	• Efikasi diri dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektasi usaha • Kepercayaan politik berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengaruh sosial • Sikap pengguna terbukti dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja ekspektasi usaha, dan persepsi keparahan serta berhubungan secara positif • Di sisi lain, sikap pengguna yang dipengaruhi oleh pengaruh sosial tidak terbukti, namun tetap berhubungan positif	Penggunaan model UMEGA untuk mengetahui niat dalam penggunaan <i>e-government</i> dipengaruhi oleh faktor-faktor pada variabel model UMEGA	Perbedaan fokus pada penggunaan model UMEGA, lokus, dan aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.
----	--	--	---	--------	--	--	--

					• Sikap pengguna terbukti dipengaruhi oleh risiko yang dirasakan dan berhubungan negatif • Niat penggunaan aplikasi terbukti dipengaruhi oleh sikap pengguna, kondisi yang memfasilitasi, dan kepercayaan politik secara positif dan signifikan		
15	Issam AlHadid et al./ Predictors for E-Government Adoption of SANAD App Services Integrating UTAUT, TPB, TAM, Trust, and Perceived Risk (2022)/ International Journal of	Menganalisis faktor yang memengaruhi penggunaan Aplikasi SANAD sebagai alat perlindungan kesehatan di Yordania	UTAUT, TPB, TAM, kualitas pelayanan serta variabel kepercayaan dan risiko yang dirasakan: • Ekspektasi kinerja • Ekspektasi usaha • Pengaruh sosial	Survei	• Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, risiko yang dirasakan, kepercayaan, dan kualitas layanan signifikan terhadap sikap • Kekuatan hubungan ini dipengaruhi oleh	Terdapat variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, risiko yang dirasakan, dan sikap untuk mengetahui faktor yang memengaruhi niat untuk menggunakan terhadap <i>e-government</i> .	Perbedaan fokus pada penggunaan model UMEGA, lokus, dan aplikasi <i>e-government</i> yang akan diteliti.

	Environmental Research and Public Health		• Kondisi yang memfasilitasi • Risiko yang dirasakan • Kepercayaan • Kualitas layanan • Sikap • Niat perilaku Moderator: • Usia • Jenis kelamin • Tingkat pendidikan • Pengalaman internet		variabel moderasi, termasuk usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pengalaman menggunakan internet terhadap niat perilaku. • Risiko yang dirasakan tidak signifikan terhadap sikap		
--	--	--	---	--	---	--	--

Berdasarkan hasil studi literatur yang peneliti lakukan, sikap memiliki pengaruh pada niat perilaku penggunaan *e-government*. Hal ini sesuai dengan model UMEGA yang mampu menghasilkan peningkatan signifikan untuk memengaruhi niat perilaku penggunaan *e-government* melalui variabel sikap pengguna. Dengan demikian, peneliti memilih untuk menggunakan model UMEGA yang merupakan model adopsi teknologi terkhusus pada *e-government* yang melihat kesukarelaan warga negara melalui sikap pengguna untuk mengukur niat perilaku penggunaan pada suatu aplikasi *e-government*.

Adapun perbedaan penelitian oleh peneliti dengan penelitian terdahulu yaitu pada lokus dan waktu penelitian, serta aplikasi yang akan diteliti. Peneliti mengambil lokus di Kota Semarang yang merupakan salah satu kota besar di Indonesia sehingga memiliki tingkat kemajemukan masyarakat yang tinggi seperti tingkat perekonomian dan pendidikan masyarakat-nya sehingga pemerintah perlu memperhatikan keputusan yang bijak untuk dapat menerapkan *e-government*. Peneliti juga memilih Aplikasi Si D'nOK untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK melalui variabel sikap pengguna karena sikap positif individu terhadap teknologi cenderung membuat pengadopsian dan penggunaan teknologi lebih mudah, serta sikap menjadi prediktor perilaku yang signifikan dan relevan dalam memotivasi penggunaan media elektronik secara berkelanjutan (Wu dan Chen dalam (Rakhman, 2020)). Pemilihan Aplikasi Si D'nOK untuk diteliti karena aplikasi ini digunakan oleh semua kalangan untuk mengurus administrasi dan dokumen kependudukan di Kota Semarang.

1.6.2 Administrasi Publik

Seperti yang didefinisikan oleh Chandler dan Plano (dalam Keban, 2019), administrasi publik adalah proses mengatur dan mengkoordinasikan sumber daya dan personel pemerintah dalam rangka merumuskan, melaksanakan, dan mengelola kebijakan publik. Pengendalian urusan publik dan pemenuhan kewajiban adalah bagian dari pengetahuan dan kemampuan administrasi publik. Administrasi publik adalah bidang ilmu yang menyelidiki bagaimana mengelola masalah publik dengan penekanan khusus pada elemen organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan. Kristiadi (1994) menyatakan bahwa administrasi publik dinilai sebagai pencapaian tujuan-tujuan kenegaraan melalui institusi dan administrasi dari unit-unit organisasi yang meliputi upaya penyediaan barang-barang publik dan memberikan pelayanan publik sebagai bentuk mensejahterakan rakyat. Sementara itu, menurut Pasolong (2019) administrasi publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan secara efisien dan efektif dalam memenuhi kebutuhan publik melalui kolaborasi yang melibatkan sejumlah individu atau entitas.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Perubahan paradigma dalam administrasi publik dari satu ke yang lain selalu disebabkan oleh faktor-faktor tertentu. Lahirnya sebuah paradigma baru, tentu lahir kritik dari paradigma sebelumnya karena adanya kekurangan atau masalah. Paradigma berasal dari perspektif para ahli tentang bagaimana menangani peran dan tantangan administrasi publik. Paradigma administrasi publik dibagi menjadi enam kategori, menurut Nicholas Henry (dalam Ikeanyibe et al., 2017), yaitu:

1. Dikotomi Politik-Administrasi (1900-1926)

Woodrow Wilson merupakan pelopor dari paradigma ini dengan mengalokasikan empat persyaratan administrasi publik yang efektif, yaitu: pemisahan antara politik dan administrasi; pengkomparasian antara organisasi politik dan swasta; peningkatan pelayanan publik yang efektif melalui pengelolaan dan pelatihan PNS, serta mendorong sistem merit dalam penilaian. Prinsip dasar dari paradigma dikotomi politik-administrasi adalah bahwa upaya mendorong efisiensi dan efektivitas di lingkungan publik atau swasta, tugas-tugas politik dan administratif dalam pemerintahan harus dipisahkan.

Dalam paradigma ini, fokus permasalahan administrasi berada pada permasalahan dalam organisasi dan kepegawaian, serta dalam menyusun anggaran sedangkan fokus utama ilmu politik adalah masalah-masalah yang berkaitan dengan pemerintahan, politik, dan kebijakan. Di sisi lain, dalam paradigma ini, lokusnya adalah menentukan tempat ideal dimana administrasi negara harusnya berada sebagai politik atau administrasi. Lokus politik terdiri dari legislatif dan yudikatif sebagai entitas yang membuat kebijakan, sedangkan eksekutif sebagai entitas dalam lokus administrasi menyangkut hal-hal tentang pelaksanaan kebijakan-kebijakan yang ada (Goodnow, 1900 dalam Anwaruddin (2004)).

2. Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)

Pergeseran paradigma administrasi yang berpusat pada prinsip-prinsip merupakan evolusi administrasi publik menuju pendekatan manajemen dan mengangkatnya ke status ilmu pengetahuan yang lebih tinggi. Dengan demikian,

diyakini bahwa terdapat kehandalan prinsip-prinsip ilmiah administrasi tertentu untuk meningkatkan pemerintahan yang efektif dan efisien.

Lokus dari administrasi negara tidak dipermasalahkan, namun mementingkan fokus ke-universalitas prinsip-prinsip administrasi di organisasi dan setiap lingkungan sosial budaya. Terdapat prinsip-prinsip administrasi yang jelas yaitu adanya perbedaan pada kebudayaan, lingkungan, visi dan lainnya tidak berpengaruh dalam menerapkan administrasi negara sehingga di mana saja dan di negara manapun dapat diterapkan.

Administrasi negara mampu mencapai puncak reputasinya pada fase ini dimana puncak akhirnya berada pada tahun 1937. Menurut Gulick dan Urwick, dalam administrasi hal yang sangat penting adalah prinsip dimana administrasi sebagai suatu ilmu yang tidak terlalu mementingkan lokus tetapi fokus yang lebih berperan penting melalui POSDCORB.

3. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Secara singkat, administrasi negara sebagai ilmu politik merupakan suatu usaha dalam mengembalikan penetapan hubungan ilmu politik dan administrasi negara secara konseptual. Perlu diperhatikan dua perkembangan baru, yaitu pengenalan studi komparatif dan pengembangan administrasi sebagai subbidang ilmu administrasi, serta penggunaan studi kasus sebagai instrumen epistemologis. Dengan demikian, lokus pada paradigma ini jelas pada birokrasi pemerintahan.

4. Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Paradigma ini memulai perkembangan administrasi negara sebagai ilmu administrasi dengan memperdebatkan posisinya dibandingkan ilmu politik. Tidak ada penekanan lokus karena dapat dianggap berlaku untuk bisnis juga, tetapi hanya ada fokus, fokusnya yaitu analisis manajemen, perilaku organisasi, dan menerapkan teknologi yang modern. Penerbitan jurnal *Administrative Science Quarterly* pada tahun 1956 menjadi forum penting untuk mengekspresikan ide dan konsepsi-konsepsi yang berkaitan dengan paradigma ini bahwa adanya kekeliruan tentang perbedaan administrasi publik, privat, dan nonprofit.

5. Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Publik (1970-sekarang)

Ketika teori organisasi, ekonomi, politik, dan kebijakan masuk ke dalam pengembangan administrasi publik, administrasi negara berkembang menjadi bidang ilmu. Administrasi negara dengan cepat berkembang dalam pendidikan dan memantapkan dirinya sebagai sesuatu yang khusus dalam dunia pendidikan seperti pembentukan asosiasi nasional. Paradigma ini memiliki lokus pada administrasi birokrasi pemerintahan dan kepentingan-kepentingan publik dengan berfokus pada kebijakan publik, teori manajemen, dan teori organisasi. Disini, fokus administrasi juga berkembang dengan lebih memperhatikan manajemen keberjalanan organisasi yang sesuai, perilaku dari orang-orang, dan pengambilan keputusan (Anwaruddin, 2004).

6. Governance (1990-sekarang)

Paradigma *governance* dapat didefinisikan sebagai otoritas atau kekuasaan yang dilaksanakan oleh para pimpinan untuk menyejahterakan warga negara

sebagai subjek. *Governance* merupakan paradigma baru dalam tata kelola pemerintahan yang memiliki tiga pilar terdiri dari pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sehingga kolaborasi ditekankan betul dalam bentuk heterarkis. Paradigma pemerintahan kemudian berkembang menjadi paradigma tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Paradigma ini berfokus pada hubungan yang konstruktif dan sinergis di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintahan ini merupakan bentuk pemerintah yang tidak dapat berpartisipasi dalam kehidupan nasional dan internasional selain sektor swasta dan masyarakat sipil (*government, private sector, civil society*).

Penelitian ini masuk dalam paradigma administrasi publik sebagai ilmu administrasi publik yang dianggap tepat untuk melihat pengembangan pelayanan kepada masyarakat dengan adanya inovasi dalam memberikan pelayanan publik tersebut salah satunya dengan penerapan *e-government*. Pemerintah berfokus untuk kesejahteraan masyarakat dalam tata kelola untuk melayani publik secara baik dimana implementasi *e-government* melalui teknologi yang modern yang harus diketahui penerimaan masyarakat terhadap *e-government* tersebut. Hal ini juga sesuai dengan fokus administrasi yang berkembang pada paradigma administrasi publik sebagai ilmu administrasi publik yang lebih memperhatikan manajemen keberjalanan organisasi yang sesuai, perilaku dari orang-orang, dan pengambilan keputusan (Anwaruddin, 2004).

1.6.4 Manajemen Publik

Sebagaimana dinyatakan oleh Pasolong dalam Satibi (2012), manajemen publik adalah cara pemerintah mengelola sektor-sektor publik, mulai dari

perencanaan hingga pengelolaan sumber daya yang ada pada organisasi sebagai upaya agar tujuan organisasi tercapai. Berdasarkan pengertian manajemen publik menurut Pasolong masih mengandung makna yang terlalu luas, namun substansinya sudah menyentuh pada upaya pengelolaan institusi publik. Satibi (2012) menambahkan tentang adanya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam manajemen publik. Dengan demikian, manajemen publik merupakan kegiatan mengelola institusi publik dengan memperhatikan fungsi-fungsi manajemen terhadap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan.

Terdapat beberapa prinsip dasar dalam pelaksanaan manajemen publik menurut Satibi (2012), yaitu:

- a) Akuntabel, yaitu program yang sudah dicanangkan harus dapat dipertanggungjawabkan;
- b) Transparan, yaitu manajemen publik harus terbuka dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan;
- c) Responsif, yaitu manajemen publik mampu menangkap pesan dan harapan publik;
- d) Efektif, yaitu berfokus pada pencapaian target, sasaran, atau tujuan yang telah ditetapkan;
- e) Efisien, yaitu kecepatan dan ketepatan dalam meminimalisasi penggunaan sumber daya;
- f) Adaptif, yaitu mampu beradaptasi dengan perubahan;
- g) Rasional, yaitu pelaksanaannya harus terukur dan sistematis;

- h) Profesional, harus dilaksanakan oleh aparatur yang memiliki kemampuan, keahlian, dan kompetensi.

Penelitian ini masuk ke dalam manajemen publik karena Aplikasi Si D'nOK merupakan salah satu alat pelayanan publik untuk mengelola pelayanan publik melalui digitalisasi yaitu sistem informasi elektronik dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk memberikan layanan secara digital kepada masyarakat Kota Semarang terkait kepengurusan administrasi dan dokumen kependudukan.

1.6.5 Governansi Digital

Governansi digital merupakan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dalam penyebaran informasi serta pelayanan bagi masyarakat dalam hal bisnis atau urusan lainnya yang berkaitan dengan pemerintahan (Subandi, 2023). Dalam tata kelola digital, aturan atau birokrasi akan dilakukan secara digital sehingga proses kesiapan masyarakat dan negara harus dipersiapkan. Inovasi dalam teknologi diterapkan untuk penyusunan aturan atau kebijakan dalam pemerintahan, serta untuk berjalannya demokrasi digital kedepannya.

Kemajuan teknologi yang signifikan seperti *cloud computing*, *social media*, serta *mobile technology* telah memberikan pemerintah lebih banyak cara untuk berinteraksi dengan masyarakat, meningkatkan partisipasi, dan kerja sama dengan masyarakat dalam menciptakan pelayanan publik. Pemerintah tidak diragukan lagi harus mengambil tindakan ini dalam upaya untuk me-modernisasi layanan administrasi publik dengan mengadopsi teknologi digital dan memasukkannya ke

dalam berbagai sektor atau bidang publik, yang dikenal sebagai *digital government* atau pemerintah digital (Bappenas dalam Subandi, (2023)).

Penerapan dari digital government yaitu *electronic government*, yang didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kinerja secara lebih tepat, cepat, akurat, efisien, efektif, dan akuntabel dalam rangkaian manajemen yang dilakukan oleh institusi pemerintahan (Napitupulu, 2020). Dalam pengimplementasiannya, masih terdapat kendala yang mendasar dari *e-government* di antaranya adalah:

- a) Kekurangan sumber daya finansial,
- b) Rendahnya pengadopsian dalam Teknologi Informasi Komputer
- c) Payung hukum dan regulasi yang kurang
- d) Masyarakat masih kurang mendukung pelaksanaan e-government.

Keinginan masyarakat untuk menerima dan menggunakan layanan *e-government* menjadi hal penting bagi kesuksesan implementasi *e-government*, tidak hanya mengandalkan pada aspek pemerintah. Dalam kajian literatur yang dilakukan oleh Oktavia et al. (2023) tentang faktor penentu kesuksesan adopsi *e-government*, terdapat enam area domain untuk mengklasifikasi faktor-faktornya yaitu: penerimaan teknologi, dukungan teknologi, dirasakan oleh masyarakat, dukungan pemerintah, struktur organisasi, dan budaya. Dalam budaya ini terdapat sikap masyarakat terhadap penggunaan dan penerimaan yang menjadi faktor kesuksesan *e-government*.

1.6.6 Teori-Teori tentang Adopsi Teknologi Digital

Di bawah ini merupakan evolusi teori tentang adopsi teknologi digital yang melatarbelakangi kemunculan UMEGA. Model UMEGA yang diciptakan oleh Dwivedi et al., pada tahun 2017 merupakan pengembangan dari delapan teori tentang adopsi teknologi digital yang sudah ada, sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Evolusi Teori-Teori tentang Adopsi Teknologi Digital

No.	Teori	Ahli	Penjelasan	Adaptasi
1.	Theory of reasoned action (TRA)	Martin Fishbein dan Icek Ajzen (1967)	Perilaku individu dipengaruhi oleh dua variabel utama, yaitu attitude (sikap) dan subjective norm (norma subjektif). <i>Attitude</i> merupakan evaluasi individu terhadap suatu perilaku, baik itu positif atau negatif sedangkan <i>subjective norm</i> adalah persepsi individu tentang apakah orang lain menginginkan atau menyetujui perilaku yang akan dilakukan.	Tidak berasal dari adaptasi
2.	Technology acceptance model (TAM)	Davis (1989)	Model yang digunakan dalam melakukan pemahaman dan prediksi terhadap pengadopsian teknologi oleh pengguna dengan dua faktor yang memengaruhi, yaitu perceived usefulness (persepsi kegunaan) dan perceived ease of use (persepsi kemudahan penggunaan).	Tidak berasal dari adaptasi
3.	Theory of planned behavior (TPB)	Ajzen (1991)	Teori yang dikembangkan dari TRA dimana TPB menjelaskan faktor yang memengaruhi niat seseorang untuk melaksanakan suatu perilaku dengan tiga variabel, yaitu attitude (sikap), subjective norm (norma subjektif), dan perceived behavioral control (kontrol perilaku) yaitu persepsi suatu orang untuk melakukan suatu perilaku sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.	Diadaptasi dari TRA: • <i>Subjective norm</i> • <i>Attitude</i> Ajzen (1991): <i>perceived behavioral control</i>

4.	Decomposed theory of planned behavior (DTPB)	Taylor dan Todd (1995)	• Behavioral intention dipengaruhi oleh attitude, subjective norm dan perceived behavioral control • Attitude tergantung pada perceived usefulness, perceived ease of use, dan kompatibilitas (ukuran seberapa inovasi teknologi sesuai dengan nilai-nilai yang dianut oleh pengguna tersebut, termasuk pada pengalaman penggunaan sebelumnya dan kebutuhan saat itu) • Subjective norms • Perceived behavioral control dipengaruhi oleh self-efficacy (keyakinan seseorang akan kemampuan yang dimilikinya) dan technology facilitating conditions, serta resource facilitating conditions	Diadaptasi dari TRA/TAM: <i>Attitude</i> Diadaptasi dari TPB: • <i>Subjective norm</i> • <i>Perceived behavioral control</i> Diadaptasi dari TAM: • <i>Perceived usefulness</i> • <i>Perceived of use</i> Taylor and Todd (1995): • <i>Compatibility</i> • <i>Resource facilitating conditions</i> • <i>Technology</i>
----	--	------------------------	---	--

				• <i>facilitating</i> • <i>conditions</i> • <i>Self-efficacy</i>
5.	Social cognitive theory (SCT)	Albert Bandura (1986)	Teori kognitif sosial adalah sebuah teori yang menyoroti gagasan bahwa lingkungan sosial sebagai tempat di mana sebagian besar pembelajaran manusia terjadi. SCT berfokus pada bagaimana individu belajar dari pengalaman mereka sendiri, serta melalui pengamatan dan imitasi perilaku orang lain. SCT juga mengakui pentingnya faktor kognitif dalam memengaruhi perilaku individu, seperti keyakinan, nilai, dan ekspektasi. SCT diterapkan dan diperluas oleh Compeau dan Higgins (1995) terhadap pemanfaatan computer dan mempelajari kinerja, dengan variabelnya yaitu: • Ekspektasi hasil – kinerja: konsekuensi perilaku terkait kinerja dan pekerjaan yang dilakukan • Ekspektasi hasil – pribadi: konsekuensi pribadi dari perilaku yang berkaitan dengan harga diri dan rasa pencapaian	Compeau dan Higgins (1995) • <i>Output expectation – Personal</i> • <i>Output expectation – Professional</i> • <i>Self-efficacy</i> • <i>Affect</i> • <i>Anxiety</i>

			• Efikasi diri: penilaian dari kemampuan individu dalam penggunaan teknologi • Kesukaan: kesukaan individu terhadap perilaku tertentu • Kecemasan: adanya reaksi cemas dalam berperilaku	
6.	Innovation diffusion theory (IDT)	Rogers (1983)	Difusi sebagai proses dimana inovasi dikomunikasikan kepada masyarakat yang dipengaruhi oleh: • Relative advantage: penilaian seseorang terhadap inovasi baru tersebut dapat disebut lebih unggul atau bahkan tidak lebih unggul dibandingkan metode sebelumnya. • Compatibility: melihat bahwa sebuah inovasi dapat sesuai atau tidak dengan kebudayaan, keadaan, dan nilai-nilai yang tertanam pada lingkup masyarakat itu sendiri. • Complexity: seseorang akan lebih sulit memahami dan menggunakan inovasi baru berdasarkan tingkat kerumitan yang dirasakan. Adopsi sebuah inovasi akan lebih sulit jika inovasi tersebut semakin kompleks. • Trialability: inovasi yang dapat diuji coba dalam skala kecil biasanya diadopsi lebih cepat daripada inovasi	Tidak berasal dari adaptasi

			yang tidak diuji coba sebelumnya. Akan lebih mudah untuk menentukan apakah sebuah inovasi sesuai jika diuji terlebih dahulu. Moore dan Benbasat (1991) untuk mempelajari kepribadian individu dalam penerimaan teknologi, dengan menyertakan konstruksi: • <i>Ease of use</i> • <i>Result demonstrability</i> (hasil yang dapat dilihat dan dirasakan setelah penggunaan teknologi) • <i>Voluntariness of use</i>	
7.	TAM 2	Venkatesh dan Davis, 2000	Terdapat tambahan variabel yang mencakup proses pengaruh sosial (<i>subjective norm, voluntariness, image</i>) dan proses instrumental kognitif (<i>job relevance, output quality, result demonstrability, perceived ease of use</i>)	Venkatesh and Davis (2000), Moore and Benbasat (1991), Rogers (1983): <i>Image</i> Davis (1989), Davis et al. (1989): • <i>Perceived usefulness</i>

				• <i>Perceived ease of use</i> Venkatesh and Davis (2000): <i>Job relevance</i> Moore and Benbasat (1991), Rogers (1995), Venkatesh and Davis (2000): <i>Result demonstrability</i> TRA/TPB: <i>Subjective norm</i>
8.	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	Venkatesh et.al., 2003	Pengembangan dari TAM dengan variabel utamanya yaitu: • <i>performance expectancy</i> • <i>effort expectancy</i> • <i>social influence</i> • <i>facilitating conditions.</i> UTAUT menambahkan variabel moderator yaitu: • <i>gender</i> • <i>age</i>	Venkatesh et.al., 2003 dengan mengadaptasi: • <i>Performance expectancy dari perceived usefulness, extrinsic motivation, job-fit, relative advantage, dan outcome expectations</i>

			• <i>voluntariness of use.</i>	• <i>Effort expectancy</i> dari <i>perceived ease of use</i>, <i>complexity</i>, dan <i>ease of use</i> • <i>Social influence</i> dari <i>subjective norm</i>, <i>social factors</i>, dan <i>image</i> • <i>Facilitating conditions</i> dari <i>perceived behavioral control</i> dan <i>compatibility</i>
9.	Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)	Dwivedi et al., 2017	Memiliki tujuh variabel yaitu: • <i>performance expectancy</i> • <i>effort expectancy</i> • <i>social influence</i> • <i>perceived risk</i> • <i>attitude</i> • <i>behavioral intention.</i> <i>Performance expectancy</i>, <i>effort expectancy</i>, <i>social influence</i>, dan <i>perceived risk</i> memengaruhi <i>attitude</i> dalam adopsi <i>e-government</i> sekaligus sebagai intervening terhadap <i>behavioral intention</i>. Di sisi lain, <i>facilitating conditions</i> mempunyai pengaruh langsung terhadap	Dwivedi et.al., 2017 dengan mengadaptasi: • <i>Performance expectancy</i> dari <i>perceived usefulness</i>, <i>relative advantage</i>, <i>outcome expectations</i> • <i>Effort expectancy</i> dari <i>perceived ease of use</i>, <i>complexity</i>, dan <i>ease of use</i> • <i>Social influence</i> dari <i>subjective norm</i>, <i>social factors</i>, dan <i>image</i>

			<i>behavioral intention, facilitating conditions</i> juga memiliki pengaruh terhadap <i>effort expectancy</i>.	• <i>Facilitating conditions</i> dari <i>perceived behavioral control, facilitating conditions</i> dari model PC utilization), dan <i>compatibility</i> • <i>Perceived risk</i> dihasilkan dari kajian literatur Dwivedi et al • <i>Attitude</i> berasal dari TRA, TPB, dan TAM
--	--	--	---	---

Sumber: Dwivedi et al. (2017)

Berdasarkan tabel evolusi teori-teori tentang adopsi teknologi digital, maka penelitian ini menggunakan UMEGA sebagai model adopsi teknologi terbaru untuk mengukur faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK sebagai salah satu aplikasi *e-government* di Kota Semarang.

1.6.7 Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)

UMEGA merupakan model penerimaan teknologi yang dikhususkan pada penggunaan *e-government* oleh Dwivedi et al. (2017). UMEGA merupakan model penerimaan teknologi yang relatif baru terutama terhadap niat perilaku penggunaan *e-government* yang dibangun dari beberapa konstruk utama yaitu: ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan risiko yang dirasakan sebagai variabel independent; serta ekspektasi usaha dan sikap sebagai variabel mediasi atau intervening. Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan risiko yang dirasakan memengaruhi sikap; sedangkan sikap dan kondisi yang memfasilitasi memengaruhi niat perilaku penggunaan *e-government* secara langsung. Di sisi lain, kondisi yang memfasilitasi memengaruhi ekspektasi usaha.

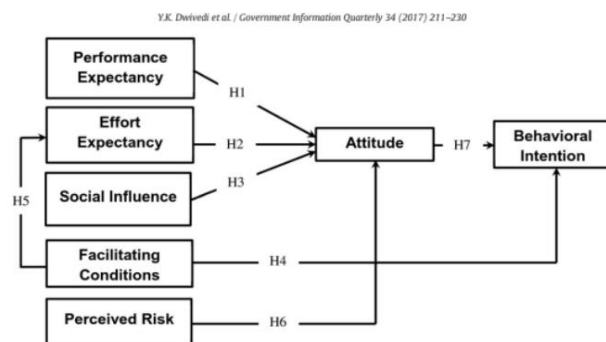


Fig. 1. Proposed UMEGA (adapted from Venkatesh et al., 2003; Rana et al., 2015a, 2016).

Gambar 1. 8 Model UMEGA
Sumber: Dwivedi et al., (2017)

Dalam UMEGA memperkenalkan sikap sebagai variabel mediasi karena UMEGA mewakili kesukarelaan masyarakat pada sistem *e-government* dibandingkan UTAUT yang dikembangkan untuk konteks organisasi sehingga item-itemnya tidak berfokus pada individu. UMEGA menghasilkan peningkatan signifikan kekuatan penjelas untuk memengaruhi niat berperilaku penggunaan *e-government* sebesar 80% daripada UTAUT yang hanya 34% (Dwivedi et al., 2017). Hal ini membuktikan bahwa UMEGA yang menggunakan variabel sikap dalam mengukur penerimaan *e-government* lebih signifikan dibandingkan UTAUT.

1.6.8 Behavioral Intention (Niat Perilaku)

Niat perilaku adalah niat atau keinginan perilaku dalam menggunakan sistem dengan tujuan yang diharapkan dan menggunakannya berdasarkan kontinuitas karena adanya pandangan bahwa punya akses untuk menggunakannya (Shafly, 2020). Menurut Oktama (2018), rasa ingin dari pengguna untuk setia dan terus menggunakan barang maupun jasa yang disediakan. Dengan demikian, niat perilaku disusun atas dimensi keinginan pengguna dan kontinuitas penggunaan oleh untuk mengadopsi suatu sistem.

1.6.9 Attitude (Sikap)

Sikap terhadap perilaku didefinisikan sebagai tingkatan evaluasi yang diberikan oleh seseorang berupa penilaian positif atau positif terhadap perilaku yang dilakukannya (Dwivedi et al., 2017). Hal ini senada dengan pendapat Ajzen dalam (Upadhyay et al., 2023), bahwa tingkat evaluasi atau penilaian individu (positif atau negatif) terhadap perilaku mereka disebut dengan sikap.

1.6.10 Performance Expectancy (Ekspektasi Kinerja)

Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai pengukuran sampai mana keuntungan teknologi kepada seseorang yang menggunakannya (Venkatesh et al., 2003). Ekspektasi kinerja juga merupakan seberapa percaya seseorang ketika memakai sistem atau teknologi akan mempermudah dirinya dan memperoleh manfaat (Venkatesh et al., 2003). Dwivedi et al. (2017) juga berpendapat bahwa ekspektasi kinerja yaitu ukuran kepercayaan dari seseorang sebagai pengguna bahwa penggunaan sistem atau teknologi akan membuat dirinya terbantu dalam meningkatkan kinerja kegiatan.

Ekspektasi kinerja tersusun atas *perceived usefulness*, *relative advantage*, *outcome expectations* (Dwivedi et al., 2017). Dwivedi et al. (2017) merincikan bahwa *perceived usefulness* merupakan kepercayaan seseorang akan manfaat dari penggunaan sistem dan dapat meningkatkan kinerja seseorang. Kemudian, *relative advantage* merupakan penilaian seseorang terhadap inovasi baru tersebut dapat disebut lebih unggul atau bahkan tidak lebih unggul dibandingkan metode

sebelumnya. *Outcome expectations* sendiri merupakan hasil dari yang sudah dilakukan seseorang terkait kinerja, harga, diri, dan rasa pencapaian.

1.6.11 Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha)

Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan ekspektasi usaha sebagai apakah pengguna merasakan kemudahan dalam sistem atau teknologi yang digunakan. Dengan kata lain, ekspektasi usaha merupakan tingkat kesederhanaan dalam penggunaan suatu sistem (Davis et al., dalam Dwivedi et al. (2017)). Ekspektasi usaha tersusun atas *perceived ease of use*, *complexity*, dan *ease of use* (Dwivedi et al., 2017). Dwivedi et al. (2017) merincikan bahwa *perceived ease of use* dan *ease of use* jelas merujuk pada kemudahan dalam menggunakan suatu sistem; sedangkan *complexity* merupakan tingkatan rumit tidaknya suatu inovasi. Apabila inovasi baru tersebut semakin kompleks atau rumit, maka pengguna tersebut akan merasakan kesulitan juga untuk mengadopsi inovasi.

1.6.12 Social Influence (Pengaruh Sosial)

Pengaruh sosial didefinisikan seberapa penting dan percaya bahwa orang lain dapat memengaruhi dalam penggunaan sistem baru bagi seseorang (Venkatesh et al., 2003). Pengaruh sosial ini bisa dari masyarakat sekitar, anggota keluarga, teman, kolega, hingga tokoh masyarakat (Dwivedi et al., 2017). Selain itu, penggunaan teknologi dapat meningkatkan status (*image*) seseorang di lingkungan sekitarnya (Moore dan Benbasat dalam Bahiyah & Pasa (2018)).

Pengaruh sosial tersusun atas *subjective norm*, *social factors*, dan *image* (Dwivedi et al., 2017). Dwivedi et al. (2017) merincikan bahwa *subjective norm* dan *social factors* adalah persepsi individu tentang apakah orang lain menginginkan

atau menyetujui perilaku yang akan dilakukan; sedangkan *image* merupakan pengaruh dari status sosial yang menyakan bahwa seseorang menggunakan suatu teknologi dikarenakan status sosial di masyarakat, bahkan penggunaan teknologi tersebut dapat meningkat status penggunaanya.

1.6.13 *Perceived Risk* (Risiko yang Dirasakan)

Risiko yang dirasakan adalah ukuran untuk penilaian subjektif individu terhadap potensi ancaman, ketidakpastian, atau kekhawatiran yang terkait dengan interaksi digital dalam *e-government*, berupa ketidakpastian tentang efektivitas sistem digital, ketakutan akan masalah teknis, atau kekhawatiran tentang keamanan dan privasi (Ilieva et al., 2024). Dwivedi et al. (2017) melakukan studi literatur dari Rana et al., 2015; Schaupp & Carter, 2010 menunjukkan bahwa persepsi individu mengenai risiko yaitu 80% pengguna internet khawatir identitas pribadi mereka diketahui.

1.6.14 *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi)

Kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai ukuran di mana seseorang percaya bahwa organisasi memberikan infrastruktur maupun teknis yang tersedia pada organisasi sebagai dukungan untuk seseorang dapat menggunakan suatu sistem (Venkatesh et al., 2003). Kondisi yang memfasilitasi tersusun atas *perceived behavioral control* dan *compatibility* (Dwivedi et al., 2017). Dalam Dwivedi et al. (2017) merincikan bahwa *perceived behavioral control* merupakan persepsi individu tentang kemampuannya sendiri untuk melakukan perilaku tersebut yang berasal dari diri sendiri (*self-efficacy*) serta fasilitas teknologi dan sumber daya yang dimilikinya. *Compatibility* yaitu melihat bahwa sebuah inovasi dapat sesuai atau

tidak dengan kebudayaan, keadaan, dan nilai-nilai yang tertanam pada lingkup masyarakat itu sendiri.

1.6.15 Hubungan *Performance Expectancy* dengan *Attitude Pengguna*

Dalam UMEGA dijelaskan bahwa ekspektasi kinerja mampu memengaruhi sikap penggunaan *e-government*. Adanya keuntungan seperti peningkatan kinerja dalam menggunakan suatu teknologi mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap penggunaan sehingga penilaian terhadap teknologi yang digunakan juga akan positif.

1.6.16 Hubungan *Effort Expectancy* dengan *Attitude Pengguna*

Berdasarkan Dwivedi et al. (2017), hubungan ekspektasi usaha berhubungan positif terhadap sikap pengguna. Ketika pengguna merasa teknologi yang dioperasikan itu mudah digunakan dan dapat dipahami dengan jelas, maka tumbuh penilaian positif dari pengguna dalam penggunaan teknologi tersebut.

1.6.17 Hubungan *Social Influence* dengan *Attitude Pengguna*

Pengaruh sosial yaitu seberapa penting dan percaya bahwa orang lain dapat memengaruhi dalam penggunaan sistem baru bagi seseorang (Venkatesh et al., 2003). Dipercayai juga bahwa pengaruh masyarakat dari orang-orang terdekat, seperti anggota keluarga, teman, kolega, hingga tokoh yang ada di masyarakat sering kali mempunyai dampak positif dan pada tingkat tertentu terhadap sikap individu dalam mengambil keputusan untuk menggunakan sistem *e-government* karena individu atau kelompok dapat membentuk perasaan positif terhadap penggunaan *e-government* yang akan berdampak pada orang-orang di sekitar mereka juga (Dwivedi et al., 2017)

1.6.18 Hubungan *Perceived Risk* dengan *Attitude Pengguna*

Dalam temuan Dwivedi et al. (2017), risiko yang dirasakan lebih rendah terkait penggunaan OPCRS berkontribusi pada sikap positif pengguna yang lebih tinggi. Hal ini sesuai dengan literatur yang dilakukan yaitu berkurangnya risiko yang dirasakan secara signifikan memengaruhi sikap pengguna. Dengan demikian, hubungan risiko yang dirasakan dengan sikap pengguna bersifat negatif.

1.6.19 Hubungan *Facilitating Conditions* dengan *Effort Expectancy*

Dwivedi et al. (2017) percaya bahwa kondisi yang memfasilitasi seperti pelatihan, penyediaan infrastruktur organisasi dan teknologi, serta sumber daya yang diperlukan bagi pengguna akan membantu pengguna dalam memahami dan menggunakan aplikasi dengan mudah. Dampak signifikan dari kondisi yang memfasilitasi dengan ekspektasi usaha menunjukkan bahwa dukungan teknis dan infrastruktur yang disediakan pemerintah kepada pengguna menyebabkan kemudahan akses terhadap aplikasi untuk mendapatkan pelayanan.

1.6.20 Hubungan *Facilitating Conditions* dengan *Behavioral Intention*

Venkatesh dalam (Avazov & Lee, 2022) berpendapat bahwa kondisi yang memfasilitasi memengaruhi pengguna untuk memiliki niat perilaku penggunaan sistem dan pekerjaan sebagai kontrol perilaku persepsi. Dwivedi et al. (2017) juga berpendapat bahwa bagi para pengguna yang tidak berpengalaman memiliki dampak yang relatif kecil terhadap niat perilaku penggunaan. Selain itu, kondisi yang memfasilitasi dapat berfungsi sebagai proksi untuk pengendalian perilaku pengguna untuk menggunakan teknologi.

1.6.21 Hubungan *Attitude* Pengguna dengan *Behavioral Intention*

Variabel sikap telah banyak digunakan pada teori-teori sebelumnya untuk menjadi prediktor niat perilaku penggunaan suatu teknologi. Dalam TRA, niat perilaku seseorang ditentukan secara simultan oleh sikap individu dan norma subjektif. Dalam TAM, dijelaskan juga sikap individu terhadap penggunaan sistem menentukan perilaku individu dalam menggunakan sistem tersebut; sama halnya dengan TPB yang mendalilkan sikap terhadap perilaku umumnya secara tepat memprediksi niat perilaku individu. Dengan demikian, penilaian positif individu terhadap teknologi akan membuat individu tersebut mempunyai niat untuk selalu menggunakan teknologi yang digunakannya.

Identifikasi Masalah:

1. Pengguna Aplikasi Si D'nOK mengeluhkan proses pelayanan administrasi dan dokumen kependudukan secara *online*.
2. Pengguna Aplikasi Si D'nOK mengeluhkan aplikasi yang susah digunakan, lemot, dan membingungkan.
3. Masyarakat Kota Semarang kurang mendapatkan sosialisasi tentang Aplikasi Si D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang.
4. Aplikasi Si D'nOK masih sering mengalami *server down*, error saat ingin login atau melakukan antrian. Diperlukan juga sistem keamanan data yang terpercaya untuk Aplikasi Si D'nOK.
5. Belum baiknya kondisi yang memfasilitasi untuk membantu pengguna dalam memanfaatkan penggunaan Aplikasi Si D'nOK seperti panduan dan fitur di dalamnya.
6. Jeleknya rating Aplikasi Si D'nOK yaitu 4,3 menjadi 2,5 dengan berbagai ulasan negatif.

Unified Model of Electronic Government Adoption (Dwivedi et al., 2017):

- *Performance expectancy*
- *Effort expectancy*
- *Social influence*
- *Perceived risk*
- *Facilitating conditions*
- *Attitude*

Performance Expectancy:

- Kegunaan aplikasi
- Keuntungan relatif

Social Influence:

- Norma subjektif
- *Image*

Perceived Risk:

- Risiko psikologis
- Risiko privasi

Facilitating Conditions:

- Infrastruktur
- Kontrol perilaku
- Dukungan teknis

H1

H3

H4

H2

Effort Expectancy:

- Kompleksitas sistem aplikasi
- Kemudahan penggunaan aplikasi

H5

Attitude:

Evaluasi Hasil

H7

Behavioral Intentions:

- Keinginan
- Kontinuitas

H6

Gambar 1. 9 Kerangka Penelitian
Diolah oleh Peneliti (2024)

1.7 Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: *Performance expectancy* Aplikasi Si D'nOK terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK terdapat pengaruh positif.

H2: *Effort expectancy* Aplikasi Si D'nOK terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK terdapat pengaruh positif.

H3: *Social influence* terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK terdapat pengaruh positif.

H4: *Perceived risk* pengguna terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK terdapat pengaruh negatif.

H5: *Facilitating conditions* pengguna terhadap *effort expectancy* Aplikasi Si D'nOK terdapat pengaruh positif.

H6: *Facilitating conditions* pengguna terhadap *behavioral intention* pengguna untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK terdapat pengaruh positif.

H7: *Attitude* pengguna terhadap *behavioral intention* pengguna untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK terdapat pengaruh positif.

1.8 Definisi Konsep

Untuk menjelaskan variabel-variabel yang peneliti gunakan, berikut definisi konsep dari masing-masing variabel:

1. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy/PE*)

Ekspektasi kinerja adalah keyakinan pengguna bahwa penggunaan Aplikasi Si D'nOK memberikan kegunaan yang berdampak pada optimalisasi pekerjaan pengguna serta memberikan keuntungan lebih dibandingkan tanpa menggunakan Aplikasi Si D'nOK. Dalam menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja Aplikasi Si D'nOK terhadap sikap pengguna, terdapat dua dimensi dari ekspektasi kinerja yaitu:

a. Kegunaan Aplikasi Si D'nOK

Persepsi pengguna terhadap manfaat penggunaan Aplikasi Si D'nOK yang dapat meningkatkan produktivitas dan kinerjanya. Adapun yang dimaksud dari produktivitas pengguna yaitu pengguna dapat menjalankan tugas-tugasnya sekaligus mengurus administrasi dan dokumen kependudukan secara mudah, murah, serta hanya dengan sumber daya yang ada. Untuk kinerja pengguna dinyatakan pada pengguna yang dapat menjalankan tugas-tugasnya sekaligus mengurus administrasi dan dokumen kependudukan sehingga tujuan pengguna tercapai yaitu terselesainya kepengurusan dokumen dan kependudukan sekaligus terselesainya tugas kerja atau kuliah.

b. Keuntungan Relatif

Persepsi pengguna terhadap penggunaan Aplikasi Si D'nOK memiliki manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan metode konvensional. Dengan menggunakan Aplikasi Si D'nOK, apakah pengguna dapat mengurus dokumen kependudukan secara lebih cepat, hemat, dan mudah.

2. Pengaruh Sosial (*Social Influence/SI*)

Pengaruh sosial adalah keputusan masyarakat Kota Semarang menggunakan Aplikasi Si D'nOK karena dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya. Dalam menganalisis pengaruh sosial pengguna Aplikasi Si D'nOK terhadap sikap pengguna, terdapat dua dimensi dari pengaruh sosial yaitu:

a. Norma Subjektif

Persepsi pengguna Aplikasi Si D'nOK bahwa keputusan pengguna menggunakan Aplikasi Si D'nOK dipengaruhi oleh Pemerintah, keluarga, teman, tetangga, hingga media massa.

b. *Image*

Status sosial pengguna Aplikasi Si D'nOK memengaruhi pengguna untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK

3. Risiko yang Dirasakan (*Perceived Risk/PR*)

Risiko yang dirasakan adalah ukuran untuk penilaian subjektif pengguna Aplikasi Si D'nOK terhadap risiko secara psikologis maupun privasi pengguna pada penggunaan Aplikasi tersebut. Dalam menganalisis risiko yang dirasakan pengguna Aplikasi Si D'nOK terhadap sikap pengguna, terdapat dua dimensi dari risiko yang dirasakan yaitu:

a. Risiko Psikologis

Perasaan pengguna terhadap Aplikasi Si D'nOK yang membuat khawatir atau tidak ketika menggunakan aplikasi tersebut.

b. Risiko Privasi

Perasaan khawatir tentang potensi pelanggaran atau penyalahgunaan data pribadi yang dikumpulkan melalui Aplikasi Si D'nOK.

4. Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions/FC*)

Kondisi yang memfasilitasi adalah tingkat di mana pengguna Aplikasi Si D'nOK percaya bahwa infrastruktur organisasi, kemampuan pengguna, dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan Aplikasi Si D'nOK. Dalam menganalisis kondisi yang memfasilitasi pengguna Aplikasi Si D'nOK terhadap ekspektasi usaha Aplikasi Si D'nOK dan niat perilaku penggunaan Aplikasi Si D'nOK, terdapat tiga dimensi dari kondisi yang memfasilitasi yaitu:

a. Infrastruktur

Fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang mendukung pengguna dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK.

b. Kontrol Perilaku

Persepsi pengguna Aplikasi Si D'nOK bahwa pengguna memiliki kemampuan untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK.

c. Dukungan Teknis

Layanan atau bantuan yang disediakan oleh Dispendukcapil Kota Semarang untuk membantu pengguna dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK.

5. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy/EE*)

Ekspektasi usaha adalah kesederhaan pada sistem Aplikasi Si D'nOK sehingga memudahkan pengguna dalam penggunaan aplikasi. Dalam menganalisis

ekspektasi usaha Aplikasi Si D'nOK terhadap sikap pengguna, terdapat dua dimensi dari ekspektasi usaha yaitu:

a. Kompleksitas Sistem Aplikasi Si D'nOK

Persepsi pengguna bahwa sistem Aplikasi Si D'nOK terlalu rumit atau mudah dipahami maupun dipelajari.

b. Kemudahan Penggunaan Aplikasi Si D'nOK

Persepsi pengguna Aplikasi Si D'nOK bahwa terdapat kemudahan akses dan penggunaan pada aplikasi.

6. Sikap (*Attitude/ATT*)

Sikap adalah penilaian positif atau negatif dari pengguna yang dipengaruhi oleh keyakinan pada manfaat dan nilai penggunaan Aplikasi Si D'nOK. Dalam menganalisis sikap pengguna Aplikasi Si D'nOK terhadap niat perilaku penggunaan Aplikasi Si D'nOK, terdapat dimensi dari sikap yaitu:

a. Evaluasi Hasil

Penilaian dari pengguna Aplikasi Si D'nOK tentang seberapa baik Aplikasi Si D'nOK memenuhi ekspektasi dan bermanfaat bagi pengguna.

7. Niat Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention/BI*)

Niat perilaku penggunaan adalah keinginan pengguna untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK dalam mencapai tujuan dan menggunakannya secara jangka panjang. Terdapat dua dimensi dalam mengukur niat perilaku penggunaan yaitu:

a. Keinginan

Hasrat yang dirasakan oleh pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan Aplikasi Si D'nOK demi mencapai tujuannya.

b. Kontinuitas

Ukuran dari niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK secara terus menerus ketika mengurus administrasi dan dokumen kependudukan.

1.9 Definisi Operasional

Tabel 1. 3 Definisi Operasional

Definisi Konsep	Dimensi	Indikator
Performance expectancy (X1): Keyakinan pengguna bahwa penggunaan Aplikasi Si D'nOK memberikan kegunaan yang berdampak pada optimalisasi pekerjaan pengguna serta memberikan keuntungan lebih dibandingkan tanpa menggunakan Aplikasi Si D'nOK.	Kegunaan aplikasi: Persepsi pengguna terhadap manfaat penggunaan Aplikasi Si D'nOK yang dapat meningkatkan kinerja dan produktivitasnya.	- Aplikasi Si D'nOK meningkatkan produktivitas pengguna karena dapat mengurus administrasi dan dokumen kependudukan secara daring - Aplikasi Si D'nOK meningkatkan kinerja pengguna karena dapat mengurus administrasi dan dokumen kependudukan secara daring
	Keuntungan relatif: Persepsi pengguna terhadap penggunaan Aplikasi Si D'nOK memiliki manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan metode konvensional.	- Dengan Aplikasi Si D'nOK, pengguna mampu mengurus dan mendapatkan dokumen kependudukan secara lebih cepat - Dengan Aplikasi Si D'nOK, pengguna mampu mengurus dan mendapatkan dokumen kependudukan secara lebih hemat - Dengan Aplikasi Si D'nOK, pengguna mampu mengurus dan mendapatkan dokumen kependudukan secara lebih mudah
Social influence (X2):	Norma subjektif: Persepsi pengguna Aplikasi Si D'nOK bahwa	- Sosialisasi dari pemerintah kota memengaruhi pengguna dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK

Keputusan masyarakat Kota Semarang menggunakan Aplikasi Si D'nOK karena dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya.	keputusan pengguna menggunakan Aplikasi Si D'nOK dipengaruhi oleh Pemerintah, keluarga, teman, tetangga, hingga media massa.	- Sosialisasi lurah dan jajarannya memengaruhi pengguna dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK - Sosialisasi RT/RW setempat memengaruhi pengguna dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK - Keluarga memengaruhi pengguna dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK - Teman memengaruhi pengguna dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK - Tetangga memengaruhi pengguna dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK - Media massa memengaruhi pengguna dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK
	Image: Status sosial pengguna Aplikasi Si D'nOK memengaruhi pengguna untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK	- Status sosial pengguna mendorong niat dan penggunaan bagi pengguna Aplikasi Si D'nOK
Perceived Risk (X3): Ukuran untuk penilaian subjektif pengguna Aplikasi Si D'nOK	Risiko psikologis: Perasaan pengguna terhadap Aplikasi Si D'nOK yang membuat khawatir atau tidak ketika	- Pengguna merasa jarang terjadi masalah teknis ketika menggunakan Aplikasi Si D'nOK - Pengguna merasa nyaman ketika menggunakan Aplikasi Si D'nOK

terhadap risiko secara psikologis maupun privasi pengguna pada penggunaan Aplikasi tersebut.	menggunakan aplikasi tersebut.	
	Risiko privasi: Perasaan khawatir tentang potensi pelanggaran atau penyalahgunaan data pribadi yang dikumpulkan melalui Aplikasi Si D'nOK	- Aplikasi Si D'nOK menjamin keamanan data dan informasi pengguna yang telah dimasukkan saat mengakses serta mengurus administrasi dan dokumen kependudukan sehingga tidak perlu khawatir akan bocornya data dan informasi pengguna
Facilitating Conditions (X4): Tingkat di mana pengguna Aplikasi Si D'nOK percaya bahwa infrastruktur organisasi, kemampuan pengguna, dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan Aplikasi Si D'nOK.	Infrastruktur: Fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang mendukung pengguna dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK.	- Layanan Aplikasi Si D'nOK didukung dengan fasilitas yang memadai seperti jaringan internet publik dan sumber daya aparatur yang cekatan.
	Kontrol Persepsi Perilaku: pengguna	- Pengguna memiliki perangkat yang memadai dalam mengakses Aplikasi Si D'nOK

	Aplikasi Si D'nOK bahwa pengguna memiliki kemampuan untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK.	- Pengguna memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk mengakses Aplikasi Si D'nOK
	Dukungan Teknis: Layanan atau bantuan yang disediakan oleh Dispendukcapil Kota Semarang untuk membantu pengguna dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK.	- Tersedia panduan dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK - Tersedia petunjuk khusus dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK jika diperlukan - Aplikasi Si D'nOK memiliki fitur yang lengkap
Effort expectancy (Y1): Kesederhaan pada sistem Aplikasi Si D'nOK sehingga memudahkan pengguna dalam penggunaan aplikasi.	Kompleksitas sistem Aplikasi Si D'nOK: Persepsi pengguna bahwa sistem Aplikasi Si D'nOK terlalu rumit atau mudah dipahami maupun dipelajari.	- Aplikasi Si D'nOK mudah dipahami bagi pengguna - Aplikasi Si D'nOK mudah dipelajari bagi pengguna - Dibutuhkan waktu yang tidak lama untuk memahami dan mempelajari penggunaan Aplikasi Si D'nOK bagi pengguna

	Kemudahan penggunaan Aplikasi Si D’nOK: Persepsi pengguna Aplikasi Si D’nOK.bahwa terdapat kemudahan akses dan penggunaan pada aplikasi.	- Aplikasi Si D’nOK mudah diakses bagi pengguna - Aplikasi Si D’nOK mudah digunakan bagi pengguna
Attitude (Y2): Penilaian positif atau negatif dari pengguna yang dipengaruhi oleh keyakinan pada manfaat dan nilai penggunaan Aplikasi Si D’nOK.	Evaluasi Hasil: Penilaian dari pengguna Aplikasi Si D’nOK tentang seberapa baik Aplikasi Si D’nOK memenuhi ekspektasi dan bermanfaat bagi pengguna.	- Menggunakan Aplikasi Si D’nOK bermanfaat bagi pengguna untuk mengurus administrasi dan dokumen kependudukan - Menggunakan Aplikasi Si D’nOK sangat menarik bagi pengguna dalam mengurus administrasi dan dokumen kependudukan - Menggunakan Aplikasi Si D’nOK sangat menyenangkan bagi pengguna dalam mengurus administrasi dan dokumen kependudukan - Pengguna menyukai gagasan tentang layanan melalui Aplikasi Si D’nOK
Behavioral Intention (Z): Keinginan pengguna untuk menggunakan Aplikasi Si D’nOK dalam mencapai tujuan dan	Keinginan: Hasrat yang dirasakan oleh pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan Aplikasi Si D’nOK demi mencapai tujuannya.	- Pengguna ingin menggunakan Aplikasi Si D’nOK untuk mendapatkan layanan administrasi dan dokumen kependudukan - Pengguna ingin menggunakan Aplikasi Si D’nOK untuk mewujudkan e-government

menggunakannya secara jangka panjang.	Kontinuitas: Ukuran dari niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK secara terus menerus ketika mengurus administrasi dan dokumen kependudukan.	- Pengguna ingin menggunakan Aplikasi Si D'nOK secara terus-menerus untuk mengurus administrasi dan dokumen kependudukan
---------------------------------------	---	---

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Menurut Purba & Simanjuntak (2012), penelitian eksplanatori merupakan metode penelitian yang digunakan sebagai penjelasan kedudukan dari variabel-variabel serta pengaruh antar variabel lainnya yaitu antara variabel bebas dengan variabel terikat. Oleh karenanya, peneliti menggunakan metode penelitian eksplanatori untuk mengetahui dan menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel yang sudah ditentukan oleh peneliti melalui pengujian hipotesis yaitu hubungan dan pengaruh variabel independen (ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan risiko yang dirasakan) dengan variabel dependen (niat perilaku penggunaan) melalui variabel intervening (ekspektasi usaha dan sikap pengguna).

1.10.2 Populasi dan Sampel

1.10.2.1 Populasi

Populasi mengacu pada seluruh kelompok entitas yang digunakan sebagai sumber data yang memiliki kekhasan ciri yang relevan dalam konteks penelitian tersebut (Sugiyono, 2008). Disini peneliti memilih masyarakat Kota Semarang yang menggunakan Aplikasi Si D'nOK menjadi populasi target peneliti. Populasi berjumlah 33.058 sesuai dengan jumlah pengguna Aplikasi Si D'nOK tahun 2024 (Dispendukcapil Kota Semarang, 2024).

1.10.2.2 Sampel

Sampel adalah jumlah perwakilan pilihan untuk mewakili dari besarnya suatu populasi (Sugiyono, 2008). Ukuran atau jumlah sampel responden dapat diketahui melalui rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Total populasi

e = *margin of error* (toleransi kesalahan) dari sampel sebesar 1%, 5%, atau 10%

Peneliti menggunakan toleransi kesalahan sebesar 10% karena keterbatasan waktu dan tenaga, serta toleransi kesalahan 10% masih dapat digunakan. Populasi yang sudah ditentukan oleh peneliti berjumlah 33.058 jiwa sehingga dengan rumus slovin di atas didapat ukuran sampel sebagai berikut:

$$n = 33.058 / 1 + 33.058 (0,1)^2$$

$$n = 33.058 / 1 + 330,58$$

$$n = 33.058 / 331,58$$

$$n = 99.69 \text{ (pembulatan ke atas)}$$

$$n = 100$$

Ukuran sampel yang dihitung dengan rumus Slovin di atas menunjukkan bahwa peneliti membutuhkan 100 responden.

1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang dipilih untuk mengambil sampel oleh peneliti adalah *non probability sampling* yaitu pemilihan sampel yang peluang pengisian oleh anggota

populasi tidak sama (Sugiyono, 2008). Penentuan sampel dengan teknik *purposive sampling* karena peneliti memilih sampel dengan karakteristik yang diinginkan peneliti yaitu:

1. Responden pernah menggunakan Aplikasi Si D'nOK dalam mengurus administrasi dan dokumen kependudukan.
2. Bersedia menjadi responden.
3. Berkenan mengisi kuesioner terkait dengan penelitian ini.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

1.10.4.1 Jenis Data

1. Data Kuantitatif

Data kuantitatif tersaji dalam bentuk angka dan menggambarkan satuan ukuran kuantitatif tertentu dari objek yang menjadi fokus penelitian. Hasil kuesioner kepada pengguna Aplikasi Si D'nOK menjadi sumber data primer yang digunakan oleh peneliti. Data kuantitatif juga didapat seperti jumlah pengguna Aplikasi Si D'nOK.

2. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah jenis data yang berkaitan dengan karakteristik atau kualitas dari objek penelitian dimana data kualitatif peneliti dapatkan dari wawancara terhadap beberapa pengguna Aplikasi Si D'nOK. Data juga didapatkan dari studi literatur terhadap penelitian terdahulu.

1.10.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

Penelitian ini mendapatkan sumber data primer dari kuesioner yang diisi oleh responden serta wawancara yang telah dilakukan.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari artikel jurnal, berita, laporan, dan sumber lain yang relevan dengan penggunaan Aplikasi Si D'nOK.

1.10.5 Skala Pengukuran

Skala ordinal adalah skala yang ditentukan berdasarkan urutan atau peringkat secara meningkat atau sebaliknya (Syafri, 2010). Peneliti menggunakan skala 1-4 untuk skala pengukuran ordinal dengan memberikan skor pada kuesioner. Berikut pemberian skor pada kuesioner:

Tabel 1. 4 Kesesuaian Skala Kuesioner

NO.	SKALA	SKOR
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Kuesioner

Kuesioner digunakan sebagai teknik untuk mengumpulkan data dengan memberikan kesempatan kepada responden untuk mengisi seperangkat pernyataan tertulis yang telah disiapkan oleh. Teknik kuesioner yang akan dilakukan peneliti dalam penelitian ini menggunakan *self-administered survey* dengan bantuan *google form* yang disebarakan melalui internet agar jawaban dari responden dapat diperoleh dengan cepat, namun tetap dengan filter bahwa yang mengisi kuesioner harus seseorang yang pernah menggunakan Aplikasi Si D'nOK. Selain itu, kuesioner juga disebarakan secara *offline* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

2. Teknik Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pengguna Aplikasi Si D'nOK untuk mendapatkan alasan pendapat terkait pertanyaan peneliti dan informasi tambahan terkait Aplikasi Si D'nOK.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi didapat dari dokumen-dokumen terpercaya sehingga mampu menguatkan hasil penelitian dari peneliti.

1.10.7 Teknik Pengolahan Data

Menurut pandangan Arikunto dalam Rahmadi (2011), pengolahan data melibatkan proses penyusunan, pengorganisasian, dan pembersihan data yang telah dikumpulkan. Berikut adalah tahapan pemrosesan data dalam penelitian kuantitatif:

a. *Editing*

Editing merupakan pengoreksian atau pemeriksaan terhadap data yang sudah dikumpulkan dengan memeriksa jawaban responden, konsistensi jawaban responden, relevansi, jawaban, dan lain-lain. Tujuannya yaitu untuk identifikasi dan memperbaiki jika ada kesalahan pencatatan data.

b. *Coding*

Tahap ini merupakan pemberian kode dengan mengkasifikasikan jawaban-jawaban responden dengan memberi tanda atau kode tertentu seperti simbol angka dan lain-lain.

c. *Tabulasi*

Tabulasi merupakan pengolahan data dengan memasukkan data ke dalam tabel atau matriks sehingga dapat melakukan identifikasi data dengan jelas dan efektif.

1.10.8 Teknik Analisis

Peneliti menggunakan alat bantu aplikasi Smart PLS dalam mengolah dan menganalisis data.

1. Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Dalam Smart PLS, Uji model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk melakukan pengujian validitas dan reliabilitas dari variabel dan instrumen yang telah ditentukan. Berikut penjelasan uji model pengukuran mengenai uji validitas dan reliabilitas (Abdillah & Hartono, 2015):

a) Uji Validitas

Untuk menentukan apakah kuesioner dapat digunakan sebagai alat yang sesuai untuk penelitian diperlukan uji validitas karena instrumen yang valid menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2008).

- **Validitas Konvergen**

Urutan pertama untuk menguji validitas yaitu melalui validitas konvergen terlebih dahulu. Menurut Hair et al. (2011) dalam Yamin (2021), valid tidaknya suatu instrumen pada validitas konvergen ditentukan oleh nilai *outer loading* atau *loading factor*. Selain itu, validitas konvergen juga dilihat dari angka *Average Variance Extracted* (AVE) yang merupakan rata-rata variasi setiap item dalam variabel. Jika, *loading factor* $> 0,70$ dan nilai AVE $> 0,50$ maka instrumen dapat dikatakan valid.

- **Validitas Diskriminan**

Menurut (Hair et al., 2017), uji validitas diskriminan digunakan untuk melihat apakah variabel memiliki hubungan yang lebih kuat dengan indikatornya sendiri dibandingkan hubungan variabel yang lain. Terdapat beberapa cara untuk menguji validitas diskriminan yaitu dengan melihat Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT), Fornell-Larcker criterion, dan cross loadings.

- a. HTMT**

Henseler et al. (2015) menilai bahwa uji validitas diskriminan sebagai kriteria yang melihat dari perbandingan ambang batas yang telah

ditentukan. Terdapat ambang batas yang telah ditentukan. Jika hasil nilai HTMT lebih tinggi dari ambang batas, maka dikatakan tidak valid secara diskriminan. Clark dan Watson (1995); Kline 2011 dalam Henseler et al. (2015), menyarankan ambang batas yang digunakan yaitu di angka 0,85; sedangkan Gold dkk. 2001; Teo dkk. 2008 dalam Henseler et al. (2015) mengusulkan ambang batas yang digunakan yaitu 0,90. Perbedaannya yaitu penggunaan HTMT 0,85 sedikit mengungguli dalam tingkat sensitivitasnya yaitu rata-rata 99,90% dibandingkan HTMT 0,90 yang rata-rata tingkat sensitivitasnya 99,45%. Secara umum, ambang batas kedua HTMT dapat mendeteksi validitas diskriminan secara andal.

b. Fornell-Larcker Criterion

Uji validitas Fornell-Larcker Criterion untuk melihat validitas pada tingkat variabel dengan membandingkan akar AVE (*Average Variance Extracted*). Akar AVE setiap variabel laten harus lebih tinggi daripada korelasinya dengan variabel laten lainnya (Garson, 2016).

c. Cross Loadings

Uji validitas Cross Loadings untuk melihat validitas pada tingkat item dengan melihat nilai cross loadings di atas 0,70 serta setiap item nilainya harus lebih besar daripada korelasi nilai item pada variabel lainnya (Chin (1995) dalam (Abdillah & Hartono, 2015).

b) Uji Reliabilitas

Setelah validitas terpenuhi, peneliti perlu untuk mengetahui pernyataan dalam kuesioner reliabel atau tidak sehingga jawaban responden menjadi konsisten, artinya apabila instrumen digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2008). Analisis uji reliabilitas ditentukan oleh nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* untuk memperkuat pengujian reliabilitas dengan masing-masing nilai $> 0,70$ (Hair et al., 2017).

2. Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Uji model struktural digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel-variabel laten yang dibangun dengan memperhatikan substansi dari teori yang digunakan. Adapun tahapan uji model struktural (*inner model*), sebagai berikut:

a) R-square

Uji R-square berfungsi dalam mengevaluasi seberapa besar perubahan variabel independen memengaruhi variabel dependen. Menurut Hair et al. (2019) dalam Yamin (2023), nilai R-Square 0,75 berarti pengaruh tinggi; 0,50 berarti sedang; serta 0,25 berarti lemah.

b) F-square

Uji F-square berfungsi dalam melihat besarnya pengaruh variabel yang memengaruhi terhadap variabel terpengaruh. Menurut Hair et al. (2019) dalam

Yamin (2023), nilai F-Square 0,02 berarti kecil; 0,15 berarti sedang; dan 0,35 berarti besar.

3. Uji *Path Coefficient*

Uji *path coefficient* dapat diketahui dengan melihat tingkat signifikansi antar variabel laten menggunakan t-statistik secara langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*) karena menggunakan variabel intervening. Untuk mengetahui tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis yaitu nilai p-value harus dibawah 0,05 (5%) dan nilai t-statistic harus lebih dari skor t-tabel (1,960).