ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI JOGJA SMART SERVICE (JSS)

Tesis S-2
Program Magister Akuntansi

Diajukan oleh
Panji Randilla Apriama Pangendra
19919039

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
SEPTEMBER 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI JOGJA SMART SERVICE (JSS)

Yogyakarta, 08 April 2022

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

Arief Rahman, SIP., SE., M.Com., Ph.D.

BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Jumat tanggal 11 Maret 2022 Program Studi Akuntansi Program Magister, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

PANJI RANDILLA APRIAMA PANGENDRA

No. Mhs. : 19919039

Konsentrasi : Akuntansi Pemerintahan

Dengan Judul:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI JOGJA SMART SERVICE (JSS)

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji, maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I	Penguji II
Arief Rahman, SIP., SE., M.Com., Ph.D.	Dra. Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.

Mengetahui

Ketua Program Studi,

Drs. Dekar Urumsah, SSi.,M.Com.,Ph.D.,CfrA.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Master di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 19 Maret 2022

Penulis,



(Panji Randilla Apriama P.)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Drs. Ramalan dan Nismiwati, S.Ag. yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan. Terima kasih atas semua cinta yang telah kalian berikan. Segala perjuangan saya persembahkan untuk kalian.
2. Untuk *My Support System* apt. Melta Ainun Nadia, S.Farm. terima kasih atas dukungannya.
3. Untuk Bapak Arief Rahman, SIP., SE., M.Com., Ph.D. terima kasih sudah membimbing dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, semoga selalu diberi kesehatan dan keselamatan.
5. *Last but not least, i wanna thank me, i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for never quitting, i wanna thank me for always being a giver and tryna give more than i receive, i wanna thank me for tryna do more right than wrong, i wanna thank me for just being me at all times.*
6. Diri sendiri yang saya banggakan, Panji Randilla Apriama Pangendra, S.E. sebentar lagi menambah gelar M.Ak. Saya berharap dapat membanggakan kedua orang tua.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih–Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI JOGJA SMART SERVICE (JSS)". Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Master pada Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Kelancaran proses penulisan tesis ini berkat bimbingan, arahan, dan petunjuk serta kerjasama dari berbagai pihak, baik pada tahap persiapan, penyusunan hingga terselesaikannya tesis ini. Penulis dalam kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya khususnya kepada Ayah dan Ibu yang penulis cintai, senantiasa memberikan dukungan moril maupun materi sampai selesai penelitian ini. Ucapan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tinggi penulis sampaikan pula kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Islam Indonesia,
2. Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia,
3. Dosen Pembimbing Bapak Arief Rahman, SE., SIP., M.Com., Ph.D. yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran dalam penulisan tesis ini,

4. Segenap dosen Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia atas segala ilmu serta wawasan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih banyak kekurangan. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang dapat memperbaiki dan menyempurnakan isi tesis ini.

Wassalamualaikum. Wr. Wb

Yogyakarta, 08 April 2022



Panji Randilla Apriama Pangendra

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN i
BERITA ACARA UJIAN TESIS ii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
ABSTRAK ix
ABSTRACT x
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Tujuan Penelitian 5
1.4 Manfaat Penelitian 6
1.5 Sistematika Penulisan 6
BAB II 8
TINJAUAN PUSTAKA 8
2.1. Landasan Teori 8
2.1.1 Model kesuksesan Delone & McLean 8
2.1.2 Model Ekspektasi dan Konfirmasi (ECM) 10
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu 11
2.3. Pengembangan Hipotesis dan Model Penelitian 14
2.3.1 Kualitas Sistem 14
2.3.2 Kualitas layanan 14
2.3.3 Kualitas Informasi 15
2.3.4 Kepercayaan 16
2.3.5 Efikasi Diri 16
2.3.6 Kepuasan Pengguna 17

BAB III 19
METODE PENELITIAN 19
3.1 Populasi dan Sampel 19
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 19
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian 19
3.3.1 Kualitas Sistem 20
3.3.2 Kualitas Layanan 21
3.3.3 Kualitas Informasi 21
3.3.4 Kepercayaan 22
3.3.5 Efikasi Diri 23
3.3.6 Kepuasan Pengguna 24
3.3.7 Niat Penggunaan Berkelanjutan 24
3.4 Pengujian Hipotesis 25
3.4.1 Partial Least Square SEM 25
3.4.2 Outer Model 26
3.4.3 Inner Model 27
BAB IV 28
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 28
4.1 Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) 28
4.2 Hasil Uji Validitas 29
4.3 Hasil Uji Reliabilitas 36
4.4 Inner Model 37
4.4.1 R^2 Square 37
4.4.2 Path Coefficient 38
4.4.3 t-Statistik 39
BAB V 49
KESIMPULAN 49
DAFTAR PUSTAKA 51

ABSTRAK

Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)

Penggunaan layanan e-Government secara terus menerus merupakan bukti keberhasilan suatu sistem layanan. Kepercayaan, efikasi diri, dan kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam mempengaruhi niat penggunaan yang berkelanjutan. Menggunakan model sukses DeLone & McLean dan ekspektasi konfirmasi model (ECM), kuesioner online disebarkan kepada 231 responden, hanya 200 responden yang memenuhi kriteria. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kepercayaan, dan efikasi diri berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dan kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengevaluasi pelayanan pada aplikasi JSS agar dapat lebih mengembangkan aplikasi dan menjalin interaksi yang baik antara masyarakat dengan pemerintah. Hasil penelitian juga diharapkan dapat mengkonfirmasi teori yang digunakan dan memperoleh temuan baru. Saran bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Efikasi Diri, Jogja Smart Service (JSS), Kepercayaan, Kepuasan Pengguna, Niat Berkelanjutan.

ABSTRACT

Analysis of Factors Influencing Intentions for Sustainable Use

Jogja Smart Service (JSS) Application

The continuous use of e-Government services is evidence of the success of a service system. Trust, self-efficacy, and user satisfaction are important indicators in influencing sustainable use intentions. Using the DeLone & McLean success model and the expectation confirmation model (ECM), an online questionnaire was distributed to 231 respondents, only 200 of whom met the criteria. This study found that system quality, service quality, information quality, trustworthiness, and self-efficacy had a significant positive effect on user satisfaction. And user satisfaction has a significant positive effect on sustainable use intentions. The results of this study are expected to be useful for the Yogyakarta City Government in evaluating services on the JSS application in order to further develop applications and establish good interactions between the community and the government. The results of the study are also expected to confirm the theory used and obtain new findings. Suggestions for further researchers to be able to add other variables not mentioned in this study.

Keywords: Continuance Intention, Jogja Smart Service (JSS), Satisfaction, Self-Efficacy, Trust.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat, adopsi teknologi informasi dan komunikasi pada sektor publik sering dilihat sebagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Choudrie et al., 2017). Perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi akan mempermudah dalam mewujudkan pemerintahan berbasis elektronik. Demi mewujudkan pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia, pada tahun 2018 pemerintah Indonesia mengeluarkan Perpres tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, (2018) pemerintah berharap peningkatan kualitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan lewat sistem pemerintahan berbasis elektronik (E-government).

E-Government saat ini menjadi suatu kecenderungan global dengan manfaat yang luas jika diterapkan dengan maksimal. Semua negara, baik itu negara maju maupun negara berkembang berinvestasi dalam pengembangan strategi untuk memaksimalkan implementasi e-Government di negara mereka (Glyptis et al., 2020). Dengan diterapkannya e-Government, dapat meningkatkan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah, serta

penyebaran informasi yang lebih cepat dan transparan (Ciborra, 2005; Glyptis et al., 2020).

Untuk mewujudkan e-Government di Kota Yogyakarta, pada 7 Juni 2018 Pemerintah Kota Yogyakarta meluncurkan Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) (Diskominfo, 2018a). Aplikasi JSS yang dibuat dengan konsep *Single ID, Single Window* dan *Single Sign-On* tentu akan memudahkan bagi masyarakat, karena akan menggabungkan berbagai layanan publik pada aplikasi JSS (Diskominfo, 2018b). Kehadiran aplikasi JSS diharapkan mampu memudahkan masyarakat Kota Yogyakarta dalam menikmati pelayanan dari Pemerintah Kota Yogyakarta, mulai dari laporan keluhan, permohonan perizinan, layanan kesehatan, dan berbagai layanan lainnya. Dengan memaksimalkan layanan pada aplikasi JSS masyarakat tidak perlu repot berurusan langsung ke kantor Pemerintah, cukup dengan menggunakan aplikasi JSS masyarakat akan dapat merasakan semua layanan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Jumlah pengguna aplikasi JSS sampai dengan bulan September 2021 sebanyak 82.948 pengguna. Dari total pengguna, terdapat 49.814 merupakan warga Kota Yogyakarta (Diskominfo, 2021). Ada peningkatan jumlah pengguna pada tahun 2021 dibandingkan tahun 2020, sekitar 61.606 yang mengunduh aplikasi Jogja Smart Service pada tahun 2020 (Diskominfo, 2020). Terdapat kenaikan sejumlah 21.342 pengguna aplikasi JSS, hal ini menunjukkan antusiasme masyarakat Kota Yogyakarta dan sekitarnya terhadap aplikasi JSS yang terus meningkat. Hal tersebut juga mengindikasi

bahwa aplikasi JSS diterima dengan baik oleh masyarakat Kota Yogyakarta. Jika melihat dari data Diskominfo (2021) total pengguna aplikasi JSS selain masyarakat Kota Yogyakarta yaitu 33.134 pengguna. Artinya, kehadiran aplikasi JSS tidak hanya diterima dengan baik oleh masyarakat Kota Yogyakarta saja, tetapi juga untuk masyarakat luar Kota Yogyakarta (misalnya wisatawan) yang berkunjung sebagai salah satu teknologi informasi yang dapat menunjang sektor pariwisata dan kebudayaan.

Saat ini sudah dilakukan beberapa penelitian mengenai Aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Seperti penelitian yang dilakukan Gumilar (2019) mengenai inovasi dari pemerintah Kota Yogyakarta dalam mewujudkan *Smart and Liveable City* di Kota Yogyakarta dengan menerapkan aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Novriando (2020) mengenai efektifitas Jogja Smart Service terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta, menyatakan bahwa JSS sudah efektif dalam melayani masyarakat, serta menjadi penghubung antara masyarakat dan pemerintah. Rochmah et al. (2021) dalam masa pandemi Covid-19, aplikasi JSS efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berbagai layanan yang disajikan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menerima layanan. Meskipun beberapa penelitian mengenai JSS telah ditemukan, penelitian untuk mengevaluasi kesuksesan JSS belum ditemukan. Penelitian mengenai evaluasi kesuksesan menjadi penting, karena bisa menjadi bahan evaluasi untuk Pemerintah Kota Yogyakarta.

Wang & Liao (2008) melakukan penelitian bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan

manfaat bersih yang dirasakan pengguna merupakan suatu pengukuran yang valid dari keberhasilan suatu sistem e-Government. Dalam mengevaluasi e-Government, kualitas informasi, kualitas layanan dan sistem merupakan hal yang penting, semakin bagus kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas sistem, maka kualitas aplikasi yang diberikan akan semakin bagus (Alruwaie et al., 2020).

Dengan mengalami penguasaan efikasi diri dan kepuasan, sesuai dengan informasi dan layanan online yang berkualitas, masyarakat mungkin akan terus menjadi pengguna online sistem e-Government, karena hal ini akan memengaruhi penggunaan berkelanjutan (Alruwaie et al., 2020). Niat penggunaan berkelanjutan yang rendah dari masyarakat menjadi tantangan besar bagi pengembangan e-government (Li & Shang, 2020). Penelitian yang dilakukan Alruwaie et al., (2020) masyarakat akan cenderung tetap menggunakan kembali sistem e-Government secara terus menerus jika mereka merasakan hasil pelayanan yang diterima lebih baik dibandingkan dengan pengalaman mereka menggunakan cara tradisional. Masyarakat akan berhenti menggunakan kembali layanan e-Government jika mereka merasakan pelayanan yang buruk (Al-Hujran et al., 2015).

Penelitian yang dilakukan Alruwaie et al. (2020) hanya menekankan harapan hasil, efikasi diri, dan kepuasan. Penambahan variabel kepercayaan pada penelitian ini diharapkan menjadi pembedakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Kepercayaan merupakan variabel lain yang membutuhkan eksplorasi dan klarifikasi lebih lanjut sehubungan dengan

perannya dalam perilaku adopsi sistem e-Government (Santa et al., 2019). Penambahan variabel kepercayaan diharapkan mampu memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan aplikasi JSS. Oleh karena itu, penulis ingin menambahkan variabel kepercayaan ke dalam penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1. Apakah Kualitas Sistem memengaruhi Kepercayaan, Efikasi Diri, dan Kepuasan Pengguna?

1.2.2. Apakah Kualitas Layanan memengaruhi Kepercayaan, Efikasi Diri, dan Kepuasan Pengguna?

1.2.3. Apakah Kualitas Informasi memengaruhi Kepercayaan, Efikasi Diri, dan Kepuasan Pengguna?

1.2.4. Apakah Kepercayaan memengaruhi Kepuasan Pengguna?

1.2.5. Apakah Efikasi Diri memengaruhi Kepuasan Pengguna?

1.2.6. Apakah Kepuasan Pengguna memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Sistem memengaruhi Kepercayaan, Efikasi Diri, dan Kepuasan Pengguna?

1.3.2. Untuk mengetahui apakah Kualitas Layanan memengaruhi Kepercayaan, Efikasi Diri, dan Kepuasan Pengguna?

1.3.3. Untuk mengetahui apakah Kualitas Informasi memengaruhi Kepercayaan, Efikasi Diri, dan Kepuasan Pengguna?

1.3.4. Untuk mengetahui apakah Kepercayaan memengaruhi Kepuasan Pengguna?

1.3.5. Untuk mengetahui apakah Efikasi Diri memengaruhi Kepuasan Pengguna?

1.3.6. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Pengguna memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi Pemerintah Kota Yogyakarta dan pengembang aplikasi JSS dalam mengevaluasi pelayanan pada aplikasi JSS, guna semakin berkembangnya aplikasi dan semakin terjalin interaksi yang baik antara masyarakat dan pemerintah.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran umum dari keseluruhan penelitian, penulis membuat sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Pada Bab I dijelaskan tentang latar belakang masalah penelitian yang memuat penjelasan sebab penelitian ini muncul sekaligus pentingnya penelitian tersebut, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka. Pada Bab II ini membahas tentang tinjauan pustaka, memuat berbagai pandangan para peneliti sebelumnya mengenai topik yang dikerjakan. Dan teori dasar, memuat teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian. Pada Bab III menguraikan tentang langkah-langkah penyelesaian masalah dalam penelitian yang menjelaskan jenis penelitian, bagaimana data penelitian tersebut di dapat, lama atau durasi penelitian dilakukan, bagaimana teknik analisis data dari penelitian dilakukan.

Bab IV Pembahasan. Pada Bab IV menguraikan tentang hasil analisa yang dilakukan dalam penelitian.

Bab V penutup. Pada Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan saran yang memungkinkan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

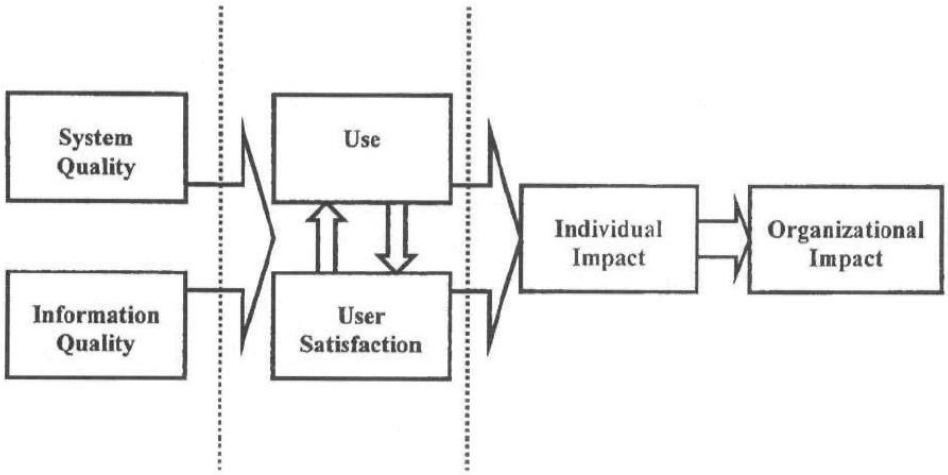
2.1.1 Model kesuksesan Delone & McLean

Delone & McLean (2003) dalam mengukur suatu keberhasilan mengusulkan model keberhasilan IS, yang menggambarkan hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Kualitas sistem informasi memiliki tiga dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi. Masing-masing kualitas sistem informasi diukur secara terpisah karena akan memengaruhi kepuasan pengguna.

Penilaian kualitas sistem diukur melalui kemudahan untuk mengakses aplikasi dan kemampuan akses layanan. Kemampuan yang dimiliki untuk mengakses aplikasi diiringi dengan kemudahan yang dirasakan dalam mengakses layanan, akan menentukan keberhasilan kualitas sistem yang disediakan (Li & Shang, 2020). Kualitas layanan yang diberikan oleh suatu sistem e-Government akan membantu organisasi atau lembaga pemerintah dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta dapat meningkatkan kinerja dari pemerintah (Shan et al., 2011). Kualitas Informasi akan membantu dalam menemukan masalah yang terjadi, serta dapat memengaruhi efikasi diri, dan kepuasan pengguna (Delone & McLean, 2003).

Untuk meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah butuh perjuangan yang cukup berat, masyarakat selalu berharap pemerintah bersikap jujur, adil, serta melindungi sandang dan pangan. Jika pemerintah telah memberikan harapan yang diinginkan masyarakat, maka rasa kepercayaan akan tumbuh dengan sendirinya dari masyarakat kepada pemerintah (Mansoor, 2021; Barnes & Gill, 2000). Dengan rasa kepercayaan kepada pemerintah akan meningkatkan efikasi diri masyarakat. Niat penggunaan berkelanjutan merupakan salah satu faktor penting dari loyalitas pengguna dan membuktikan keberhasilan implementasi e-Government (Li & Shang, 2020). Kualitas layanan dan kepuasan pengguna menentukan niat penggunaan berkelanjutan, jika rendah tingkat kepuasan membuat masyarakat berhenti menggunakan layanan e-Government (Li & Shang, 2020).

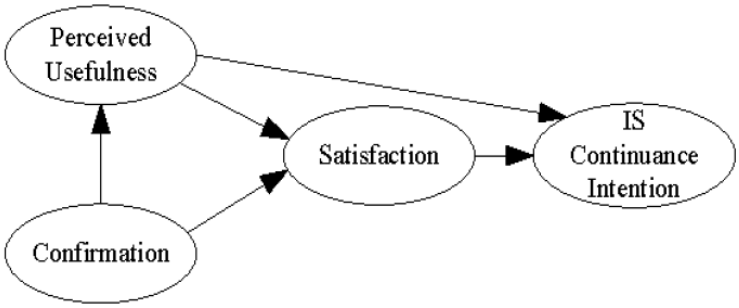
Gambar II.1 model Delone & McLean (2003)



2.1.2 Model Ekspektasi dan Konfirmasi (ECM)

Landasan dari model ekspektasi dan konfirmasi (ECM) adalah Teori konfirmasi harapan untuk mengukur sejauh mana kepuasan dari pengguna, kepuasan yang dirasakan pengguna akan mempengaruhi untuk niat penggunaan kembali (Bhattacherjee, 2001). Tingkat harapan dari pengguna akan memengaruhi kepuasan, maka jika pengguna merasa puas akan membentuk niat penggunaan berkelanjutan, namun jika pelanggan tidak puas, maka pengguna dapat menghentikan penggunaannya (Oghuma et al., 2016).

Gambar II.2 model Ekspektasi dan Konfirmasi (Bhattacherjee, 2001).



2.2. Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis & Tahun	Tujuan	Variabel Penelitian	Metode Pengambilan Data	Hasil & Kesimpulan
1.	Alruwaie et al. (2020)	Memfokuskan pada faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan layanan e-Government.	Efikasi diri, Ekspektasi hasil, dan Kepuasan pengguna	Penyebaran Kuesioner, sebanyak 853 kuesioner yang disebarkan, hanya 471 yang mengembalikan.	Penelitian ini melalui penyebaran kuesioner terhadap 471 warga di Inggris, yang pernah menggunakan layanan publik online. Pada penelitian ini menemukan bahwa pengalaman sebelumnya, pengaruh sosial, kualitas informasi, dan kualitas layanan, ekspektasi hasil pribadi, dan kepuasan, memengaruhi hubungan dari niat warga untuk terus menggunakan e-Government.
2.	Santa et al. (2019)	Menguji pengaruh pada kepercayaan dan efektivitas operasional dari layanan online terhadap kepuasan pengguna layanan e-Government.	Kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kepercayaan, kepuasan pengguna, efektivitas operasional	Penyebaran Kuesioner. Sebanyak 600 kuesioner yang disebarkan, hanya 209 kuesioner yang dikembalikan.	Responden penelitian ini yaitu, pengguna layanan e-Government di Arab Saudi. Hasil penelitian menunjukan bahwa efek kepercayaan pada kepuasan pengguna dimediasi oleh ukuran efektivitas sistem (seperti Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi) dan efektivitas operasional. Selain itu, juga menemukan bahwa efektivitas operasional dan kualitas informasi menjadi faktor yang penting dalam memengaruhi kepuasan pengguna.
3.	Li & Shang (2020)	Studi ini bertujuan mengembangkan model rantai kualitas layanan e-	Niat penggunaan berkelanjutan warga, Kualitas	Data dikumpulkan dari survey 1.650.	Responden pada penelitian ini yaitu, warga pada 4 kota dengan jumlah penduduk banyak di Cina yang pernah

		government, nilai yang dirasakan, dan niat penggunaan berkelanjutan warga untuk menjelaskan hubungan antara kualitas layanan situs web pemerintah dan nilai yang dirasakan, serta bagaimana hubungan itu memengaruhi niat penggunaan kembali.	layanan, Nilai keuntungan.		mengakses layanan e-Government. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep kualitas layanan e-Government memiliki delapan dimensi yang berkontribusi: kualitas sistem, keandalan, keamanan, aksesibilitas, kualitas informasi, kemampuan layanan, interaktivitas, dan daya tanggap. Nilai layanan yang dirasakan menjadi mediator yang kuat antara kualitas layanan dan niat penggunaan berkelanjutan warga. Niat untuk tetap menggunakan dipengaruhi dari kualitas layanan, nilai layanan, dan kepuasan yang dirasakan.
4.	Teo et al. (2009)	Menguji peran kepercayaan dalam keberhasilan e-Government menggunakan model keberhasilan DeLone dan McLean IS. Tujuan penelitian untuk meningkatkan literatur sistem informasi mengenai kontribusi keberhasilan e-Government.	Kepercayaan, Kualitas layanan, Kualitas informasi, Kualitas sistem, Kepuasan.	Data pada penelitian ini dikumpulkan menggunakan metode kuesioner kepada 214 responden.	Responden penelitian ini adalah pengguna layanan situs web e-Government Singapura. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kualitas warga dipengaruhi oleh kepercayaan mereka pada e-Government. Penelitian ini juga menemukan bahwa kepercayaan online dipengaruhi juga oleh kepercayaan offline kepada pemerintah. Oleh karena itu, kualitas aplikasi seperti kualitas informasi, kualitas sistem, dan persepsi kualitas layanan, dinilai menjadi kunci keberhasilan suatu layanan e-Government. Persepsi ini bergantung pada hubungan kepercayaan antara pengguna dan pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah perlu menekankan kepercayaan dalam mempertahankan

					pengguna untuk layanan publik online mereka.

2.3. Pengembangan Hipotesis dan Model Penelitian

2.3.1 Kualitas Sistem

Kualitas sistem menjadi penilaian dalam keberhasilan sistem, penilaian ini didasarkan pada hasil kinerja dan produktivitas sistem (Delone & McLean, 2003). Beberapa kriteria yang dapat diukur dalam kualitas sistem, diantaranya: kemudahan penggunaan, kualitas dokumentasi, ada atau tidaknya gangguan dalam penggunaan Santa et al. (2019); Seddon (1997, hal 246). Penelitian terdahulu yang dilakukan Santa et al. (2019) menemukan hasil bahwa kualitas sistem memiliki hubungan positif dengan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian Teo et al. (2009) menemukan hasil ada hubungan positif antara kualitas sistem dengan efikasi diri dan kepuasan pengguna.

H1a: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepercayaan.

H1b: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap efikasi diri.

H1c: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2.3.2 Kualitas layanan

Kualitas layanan dapat dirasakan oleh pengguna secara langsung dari penyedia layanan, kepuasan kualitas layanan yang dirasakan pengguna didasarkan pada kualitas yang disajikan dari penyedia layanan, oleh karena itu indikator kualitas layanan menjadi tolak ukur penting dalam mengukur keberhasilan suatu sistem (Delone & McLean, 2003). Sistem e-Government dapat membantu suatu instansi atau lembaga dalam

meningkatkan efisiensi kerja, karena hasil evaluasi dari kualitas layanan dapat membantu instansi atau lembaga mengelola sistem mereka dengan baik dan meningkatkan kualitasnya (Shan et al., 2011). Penelitian terdahulu yang dilakukan Alruwaie et al. (2020) menemukan hasil bahwa kualitas layanan memiliki hubungan positif dengan efikasi diri dan kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian Santa et al. (2019) yang menemukan hasil ada hubungan antara kualitas layanan e-Government yang disediakan dengan kepercayaan masyarakat. Berdasarkan penelitian diatas maka hipotesis untuk penelitian ini:

H2a: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan.

H2b: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap efikasi diri.

H2c: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2.3.3 Kualitas Informasi

Kualitas informasi dapat menjadi tolak ukur dari keberhasilan suatu layanan aplikasi, sejauh mana informasi yang disajikan dapat memenuhi kebutuhan pengguna (Delone & McLean, 2003). Penelitian terdahulu yang dilakukan Alruwaie et al. (2020) menemukan hasil bahwa ada hubungan positif antara kualitas informasi dengan efikasi diri dan kepuasan pengguna. Santa et al. (2019) menemukan hasil ada hubungan antara kepercayaan dan kualitas informasi. Maka hipotesisnya:

H3a: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan.

H3b: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap efikasi diri.

H3c: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2.3.4 Kepercayaan

Warkentin et al. (2002) menyatakan bahwa kepercayaan adalah aspek penentu utama dari banyak interaksi ekonomi dan sosial. Rao et al. (2003) juga menyatakan bahwa kepercayaan menjadi suatu ikatan penting yang dipengaruhi oleh penggunaan internet. Keberhasilan sistem dilihat dari seberapa tingkat kepercayaan dari pengguna terhadap suatu layanan. Untuk itu, sangat penting bagi pemerintah untuk membangun kepercayaan dari pengguna terhadap layanan e-Government yang disediakan atau akan diberikan (Warkentin et al., 2002).

Penelitian terdahulu yang dilakukan Santa et al. (2019) menemukan hasil bahwa kepercayaan yang tinggi akan membuat pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian Teo et al. (2009) yang menemukan hasil bahwa kepercayaan kepada pemerintah, teknologi, dan layanan pemerintah memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pengguna. Maka hipotesis penelitian ini:

H4: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2.3.5 Efikasi Diri

Efikasi diri dalam teknologi informasi dan komunikasi ialah sejauh mana kemampuan seseorang dalam mengakses teknologi informasi dan komunikasi (Alruwaie et al., 2020); Compeau & Higgins. (1995). Lewis et al. (2003) berargumen bahwa teknologi informasi dan komunikasi memiliki manfaat dan dampak yang tergantung pada sejauh mana

pengguna mampu menyesuaikan diri, menguasai, serta menggunakan TI dalam produktivitasnya. Keyakinan individu dalam penggunaan teknologi memiliki pengaruh terhadap perilaku selanjutnya dalam mengakses teknologi (Lewis et al., 2003). Untuk itu, efikasi diri menjadi faktor penting dalam penilaian keberhasilan. Penelitian terdahulu yang dilakukan Alruwaie et al. (2020) mengenai efikasi diri, menemukan hasil bahwa terdapat pengaruh positif antara efikasi diri dengan kepuasan pengguna. Maka hipotesisnya:

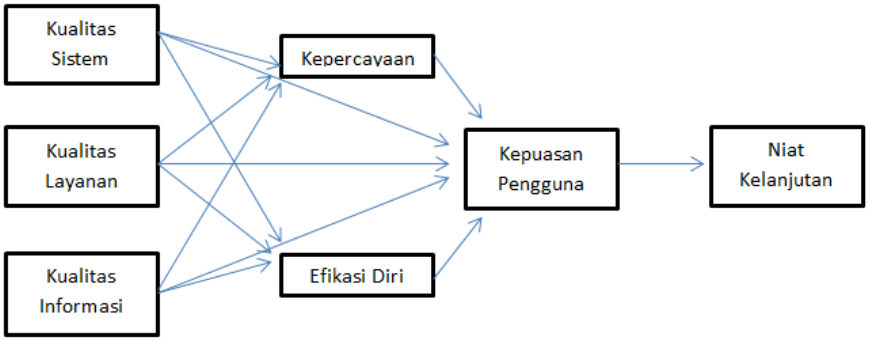
H5: Efikasi diri berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2.3.6 Kepuasan Pengguna

Alruwaie et al. (2020); Seddon. (1997) menyatakan bahwa kepuasan sebagai dasar penilaian evaluasi penting dalam keberhasilan sistem yang dinilai secara subjektif. Pengalaman sebelumnya dapat menjadi tolak ukur kepuasan bagi pengguna (Oliver, 1980). Kepuasan dengan sistem dapat memengaruhi niat kelanjutan pengguna (Bhattacherjee & Premkumar, 2004). Penelitian terdahulu yang dilakukan Alruwaie et al. (2020) yang menemukan hasil bahwa kepuasan pengguna memengaruhi niat penggunaan aplikasi berkelanjutan dari masyarakat. Maka hipotesisnya:

H6: Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

Gambar II.3 Model Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi JSS. Sedangkan metode pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *convenience sampling*. Metode ini dipilih untuk memudahkan dalam pelaksanaan penelitian, karena peneliti tidak mempunyai daftar lengkap seluruh pengguna JSS. Alasan lain adalah dari sisi biaya dan waktu yang diperlukan, metode ini murah dan dapat menghemat waktu penelitian. Kriteria responden dalam penelitian ini, yaitu orang yang sudah pernah menggunakan aplikasi JSS.

3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Karena alasan pandemi Covid-19, untuk menghindari kontak langsung antara peneliti dan responden maka, pengumpulan data menggunakan metode penyebaran kuesioner secara online. Penyebaran kuesioner dilakukan di beberapa media sosial seperti: Instagram, WhatsApp, dan TikTok. Kuesioner yang disebarkan telah disetujui oleh Pemerintah Kota Yogyakarta selaku penyedia layanan aplikasi Jogja Smart Service (JSS).

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel, yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kepercayaan, efikasi diri, kepuasan

pengguna, dan niat penggunaan berkelanjutan. Variabel penelitian ini didapat dari penelitian Alruwaie et al. (2020) dengan penambahan variabel kepercayaan dan kualitas sistem dari penelitian (Santa et al., 2019). Setiap item pertanyaan dalam penelitian ini akan diukur menggunakan skala likert 1-6 dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

3.3.1 Kualitas Sistem

Delone & McLean (2003) penilaian kualitas sistem didasarkan pada kinerja dan produktivitas sistem. Penilaian kualitas sistem seperti ada tidaknya bug, serta kemudahan dalam menggunakan layanan. Kualitas sistem dapat mengukur karakter sistem yang diharapkan. Variabel kualitas sistem diukur menggunakan 4 item pertanyaan berdasarkan penelitian yang dilakukan Santa et al. (2019). Pengukuran variabel menggunakan skala likert 6 poin, mulai dari poin 1 sangat tidak setuju hingga poin 6 sangat setuju.

Tabel III.1 Kuesioner Kualitas Sistem

No	Keterangan	Sumber
1.	Aplikasi JSS meningkatkan kualitas interaksi warga dengan pemerintah.	Santa et al. (2019)
2.	Fungsi layanan umum yang penting, didukung oleh aplikasi JSS.	Santa et al. (2019)
3.	Aplikasi JSS yang saya gunakan ramah pengguna.	Santa et al. (2019)
4.	Aplikasi JSS yang saya gunakan mudah digunakan.	Santa et al. (2019)

3.3.2 Kualitas Layanan

Penilaian pada kualitas layanan menjadi indikator penting dalam keberhasilan sistem, karena layanan merupakan sesuatu yang diterima langsung oleh pengguna aplikasi serta dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi e-Government (Delone & McLean, 2003). Variabel kualitas layanan diukur menggunakan 5 item pertanyaan berdasarkan penelitian yang dilakukan Alruwaie et al. (2020). Pengukuran variabel menggunakan skala likert 6 poin, mulai dari poin 1 sangat tidak setuju hingga poin 6 sangat setuju.

Tabel III.2 Kuesioner Kualitas Layanan

No	Keterangan	Sumber
1.	Aplikasi JSS membantu menemukan apa yang saya butuhkan.	Alruwaie et al. (2020)
2.	Aplikasi JSS mudah diakses dimana saja.	Alruwaie et al. (2020)
3.	Aplikasi JSS tersedia 24 jam, 7 hari seminggu.	Alruwaie et al. (2020)
4.	Aplikasi JSS tidak mengalami gangguan.	Alruwaie et al. (2020)
5.	Aplikasi JSS melindungi privasi pengguna.	Alruwaie et al. (2020)

3.3.3 Kualitas Informasi

Kualitas informasi menjadi tolak ukur suatu sistem, karena kualitas informasi merupakan hal berkaitan dengan informasi yang diberikan oleh suatu sistem kepada pengguna (Delone & Mclean, 1992). Kualitas informasi dapat mengukur sejauh mana informasi yang diberikan berguna dan

dibutuhkan oleh pengguna. Variabel kualitas informasi diukur menggunakan 4 item pertanyaan berdasarkan penelitian yang dilakukan Alruwaie et al. (2020). Pengukuran variabel menggunakan skala likert 6 poin, mulai dari poin 1 sangat tidak setuju hingga poin 6 sangat setuju.

Tabel III.3 Kuesioner Kualitas Informasi

No	Keterangan	Sumber
1.	Melalui aplikasi JSS saya mendapatkan informasi yang saya butuhkan tepat waktu.	Alruwaie et al. (2020)
2.	Informasi yang diberikan oleh aplikasi JSS jelas.	Alruwaie et al. (2020)
3.	Informasi yang diberikan oleh aplikasi JSS mutakhir.	Alruwaie et al. (2020)
4.	Informasi yang diberikan oleh aplikasi JSS dapat diandalkan.	Alruwaie et al. (2020)

3.3.4 Kepercayaan

Mempercayai keyakinan bahwa situs web e-government akan bertindak secara bertanggung jawab ketika warga mengunjungi atau bertransaksi dengannya merupakan inti keberhasilan situs web e-government (Teo et al., 2009). Kepercayaan dianggap sebagai faktor penting dalam penerapan sistem e-Government, serta memiliki dampak positif untuk kepuasan pengguna (Santa et al., 2019). Kepercayaan juga menjadi salah satu ikatan relasional utama yang dipengaruhi oleh penggunaan internet (Rao et al., 2003). Variabel kepercayaan diukur menggunakan 4 item pertanyaan berdasarkan penelitian yang dilakukan Santa et al. (2019) dan Teo et al. (2009). Pengukuran variabel menggunakan skala likert 6 poin, mulai dari poin 1 sangat tidak setuju hingga poin 6 sangat setuju.

Tabel III.4 Kuesioner Kepercayaan

No	Keterangan	Sumber
1.	Saya khawatir tentang kepercayaan online.	Santa et al. (2019)
2.	Saya khawatir tentang penipuan ketika saya memesan layanan melalui aplikasi JSS.	Santa et al. (2019)
3.	Aplikasi JSS Terpercaya.	Teo et al. (2009)
4.	Aplikasi JSS dapat dipercaya.	Teo et al. (2009)

3.3.5 Efikasi Diri

Efikasi diri merupakan tingkat kemampuan seseorang dalam melakukan sesuatu. Dalam konteks e-Government, efikasi diri merupakan kemampuan pengguna dalam mengakses layanan e-Government. (Compeau & Higgins, 1995). Variabel efikasi diri diukur menggunakan 4 item pertanyaan berdasarkan penelitian yang dilakukan Alruwaie et al. (2020). Pengukuran variabel menggunakan skala likert 6 poin, mulai dari poin 1 sangat tidak setuju hingga poin 6 sangat setuju.

Tabel III.5 Kuesioner Efikasi Diri

No	Keterangan	Sumber
1.	Saya merasa percaya diri mencari informasi menggunakan aplikasi JSS.	Alruwaie et al. (2020)
2.	Saya merasa percaya diri mengisi formulir pada aplikasi JSS.	Alruwaie et al. (2020)
3.	Saya merasa mudah menggunakan aplikasi JSS.	Alruwaie et al. (2020)
4.	Secara keseluruhan saya merasa mampu mengakses aplikasi JSS.	Alruwaie et al. (2020)

3.3.6 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna menjadi ukuran keberhasilan yang tepat untuk layanan e-Government, kepuasan yang dirasakan akan memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan (Teo et al., 2009). Variabel kepuasan pengguna diukur menggunakan 4 item pertanyaan berdasarkan penelitian yang dilakukan Alruwaie et al. (2020). Pengukuran variabel menggunakan skala likert 6 poin, mulai dari poin 1 sangat tidak setuju hingga poin 6 sangat setuju.

Tabel III.6 Kuesioner Kepuasan Pengguna

No	Keterangan	Sumber
1.	Saya puas dengan aplikasi JSS yang saya gunakan saat ini.	Alruwaie et al. (2020)
2.	Saya puas dengan kualitas informasi pada aplikasi JSS.	Alruwaie et al. (2020)
3.	Saya puas dengan kualitas layanan pada aplikasi JSS.	Alruwaie et al. (2020)
4.	Secara keseluruhan, saya puas dengan kualitas aplikasi JSS.	Alruwaie et al. (2020)

3.3.7 Niat Penggunaan Berkelanjutan

Variabel niat penggunaan berkelanjutan diukur menggunakan 4 item pertanyaan berdasarkan penelitian yang dilakukan Alruwaie et al. (2020). Pengukuran variabel menggunakan skala likert 6 poin, mulai dari poin 1 sangat tidak setuju hingga poin 6 sangat setuju.

Tabel III.7 Kuesioner Niat Penggunaan Berkelanjutan

No	Keterangan	Sumber
1.	Saya akan terus menggunakan aplikasi JSS di masa mendatang.	Alruwaie et al. (2020)
2.	Saya akan secara teratur menggunakan aplikasi JSS di masa mendatang.	Alruwaie et al. (2020)
3.	Saya terus menggunakan aplikasi JSS daripada menggunakan sistem tradisional/tanpa aplikasi.	Alruwaie et al. (2020)
4.	Saya tidak akan menghentikan penggunaan saya atas aplikasi JSS.	Alruwaie et al. (2020)

3.4 Pengujian Hipotesis

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah PLS-SEM. SmartPLS dipilih peneliti dengan alasan untuk lebih mengetahui hubungan antar variabel. Teknik *bootstrapping* PLS dengan 200 sampel digunakan untuk menilai pentingnya hubungan model.

3.4.1 Partial Least Square SEM

Pemilihan PLS-SEM dinilai cocok untuk tipe penelitian pengembangan teori dan prediksi, serta kemampuan PLS-SEM yang dapat bekerja secara efisien dengan jumlah sampel yang cukup banyak, hal ini untuk melihat adanya hubungan atau pengaruh antar konstruk (Hair et al., 2011). Tujuan utama PLS-SEM adalah untuk memaksimalkan varians yang dijelaskan dalam konstruksi dependen tetapi juga untuk mengevaluasi kualitas data berdasarkan karakteristik model pengukuran (Hair et al., 2011).

3.4.2 Outer Model

Pada tahap outer model dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur indikator yang menyusun variabel, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji variabel yang menyusun model. Uji validitas dilakukan dengan mengukur nilai *Loading Factor* (FL) dan *Cross Loading* setiap indikator. Pengukuran selanjutnya pada outer model adalah pengujian reliabilitas pada setiap variabel. Pengujian reliabilitas meliputi *Cronbach's Alpha* (CA), *Composite Reliability* (CR) dan *Average Variance Extracted* (AVE), dengan kriteria. Berikut kriteria penilaian analisis PLS-SEM:

Tabel III.8 Kriteria analisis PLS-SEM (Hair et al., 2011)

No.	Kriteria	Deskripsi
1.	*Loading Factor*	Nilai *Loading Factor* ≥ 0,5
2.	*Cross Loading*	Nilai *cross loading* setiap indikator harus lebih besar dari nilai *cross loading* indikator pada konstruk lainnya.
3.	*Composite Reliability*	Nilai *composite reliability* ≥ 0,6 digunakan untuk menghitung *internal consistency.*
4.	*Cronbach's Alph*	Nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0,5
5.	*R Square*	Nilai R2 sebesar 0,75 dikategorikan sebagai substansial. Nilai R2 sebesar 0,50 dikategorikan sebagai sedang. Nilai R2 sebesar 0,25 dikategorikan sebagai lemah.
6.	P *values*	Nilai signifikansi P *values* ≤ 0,1 (cukup signifikan). Nilai signifikansi P *values* ≤ 0,05 (signifikan). Nilai signifikansi P *values* ≤ 0,01 (sangat signifikan)
7.	*Path Coefficient*	Menunjukkan hubungan pengaruh variabel independen dan variabel dependen. Nilai *path coefficient* positif maka menunjukkan pengaruh positif, sedangkan nilai *path coefficient* negatif menunjukkan pengaruh negatif.

3.4.3 Inner Model

Pengukuran inner model digunakan untuk melihat hubungan antara variabel dalam model serta untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pada pengukuran inner model penulis menggunakan signifikansi P *value*. Selanjutnya untuk melihat hubungan antara variabel dengan melihat nilai *path coefficients*. Berikut kriteria penilaian (Hair et al., 2011):

Tabel III.9 Kriteria penilaian Inner Model

No.	Kriteria	Deskripsi
1.	P *values*	Nilai signifikansi P *values* ≤ 0,1 (cukup signifikan). Nilai signifikansi P *values* ≤ 0,05 (signifikan). Nilai signifikansi P *values* ≤ 0,01 (sangat signifikan)
2.	*Path Coefficient*	Menunjukkan hubungan pengaruh variabel independen dan variabel dependen. Nilai *path coefficient* positif maka menunjukkan pengaruh positif, sedangkan nilai *path coefficient* negatif menunjukkan pengaruh negatif.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)

Ditengah pandemi covid-19 yang melanda seluruh dunia, tentu akan menghambat semua aktivitas yang berhubungan dengan interaksi secara langsung. Seperti dalam pelayanan langsung pemerintah tentu terkendala, sebab berinteraksi secara langsung dibatasi pada masa pandemi covid-19 untuk mencegah penularan virus corona. Untuk menjaga interaksi antara warga dan pemerintah, pemerintah Kota Yogyakarta memanfaatkan layanan e-Government mereka yaitu Jogja Smart Service. Pemerintah Kota Yogyakarta memanfaatkan situasi pandemi ini dengan memaksimalkan layanan pada aplikasi JSS. Pemerintah Kota Yogyakarta menerapkan aturan semua layanan administrasi kependudukan secara daring untuk mencegah *social distancing* antara warga dengan pemerintah. Dengan diterapkan aturan pelayanan pemerintah secara daring, maka aplikasi JSS digunakan sebagai media pelayanan di Kota Yogyakarta.

Tidak hanya pelayanan pada bidang administrasi, beberapa pelayanan dibidang kesehatan, perizinan, dan konsultasi dilakukan secara daring melalui aplikasi JSS. Informasi layanan covid-19 seperti penyelenggaraan vaksin di wilayah Kota Yogyakarta melakukan pendaftaran melalui aplikasi JSS. Keputusan yang dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam pendaftaran vaksin melalui JSS dinilai sangat efektif dalam meningkatkan penggunaan aplikasi JSS. Dengan pendaftaran vaksin melalui JSS membuat jumlah pengguna aplikasi JSS semakin

bertambah. Novriando (2020) menemukan bahwa penerapan layanan JSS pada masa pandemi covid-19 efektif dan efisien dalam melayani masyarakat pengguna JSS. Namun melonjaknya pengguna JSS yang disebabkan karena masyarakat hendak mendaftar vaksin menimbulkan pertanyaan apakah pengguna JSS akan tetap menggunakan aplikasi kedepannya, atau hanya sesaat saja.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana niat penggunaan berkelanjutan aplikasi JSS dari segi pengguna. Untuk mencapai tujuan akhir penelitian ini, dilakukan pengambilan sampel dari responden dengan menyebarkan kuesioner kepada 231 pengguna. Dari 231 kuesioner yang disebarkan, terdapat 200 pengguna yang memenuhi kriteria menjadi sampel pada penelitian ini. Kuesioner yang disebarkan telah disetujui oleh pemerintah Kota Yogyakarta.

4.2 Hasil Uji Validitas

Dalam uji validitas dilakukan uji *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*. *Convergent Validity* terdapat dua pengujian, yaitu *loading factor* atau biasa disebut dengan *outer loading* dan AVE. *Loading factor* adalah pengujian yang dilakukan pada masing-masing indikator terhadap konstruk, indikator individu reliabel jika nilai korelasi diatas 0,7, namun untuk pengembangan skala nilai *Loading factor* 0,5 sampai 0,6 masih dapat diterima (Ghozali & Latan, 2015). Berikut hasil *Loading factor* pada penelitian ini.

Tabel IV.1 *Loading Factor* lengkap

	CI	QI	QS	SAT	SE	SQ	T
CI1	0.923						
CI2	0.933						
CI3	0.831						
CI4	0.906						
QI1		0.814					
QI2		0.889					
QI3		0.868					
QI4		0.885					
QS1			0.841				
QS2			0.751				
QS3			0.869				
QS4			0.800				
SAT1				0.893			
SAT2				0.872			
SAT3				0.905			
SAT4				0.928			
SE1					0.868		
SE2					0.860		
SE3					0.882		
SE4					0.846		
SQ1						0.760	
SQ2						0.720	
SQ3						0.715	
SQ4						0.747	
SQ5						0.665	
T1							0.593
T2							0.607
T3							0.915
T4							0.906

Sumber: Output Data Program SmartPLS Versi 3.3

Tabel IV.2 *Loading Factor* penghapusan QS2 dan SQ5

	CI	QI	QS	SAT	SE	SQ	T
CI1	0.923						
CI2	0.933						
CI3	0.831						
CI4	0.906						

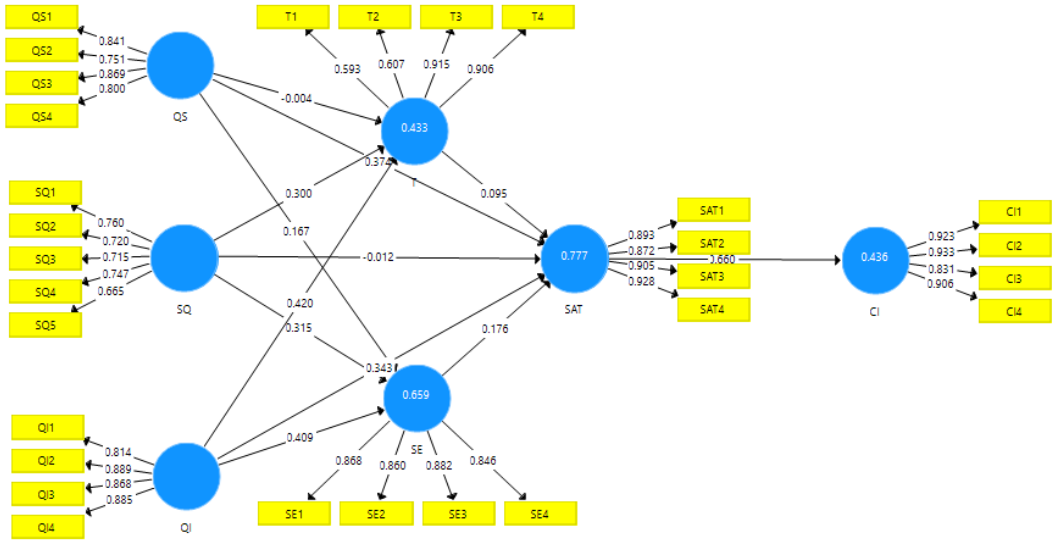
QI1		0.814					
QI2		0.889					
QI3		0.868					
QI4		0.885					
QS1			0.849				
QS3			0.877				
QS4			0.851				
SAT1				0.893			
SAT2				0.872			
SAT3				0.905			
SAT4				0.928			
SE1					0.868		
SE2					0.860		
SE3					0.883		
SE4					0.846		
SQ1						0.807	
SQ2						0.762	
SQ3						0.719	
SQ4						0.748	
T1							0.594
T2							0.610
T3							0.914
T4							0.905

Sumber: Output Data Program SmartPLS Versi 3.3

Keterangan:

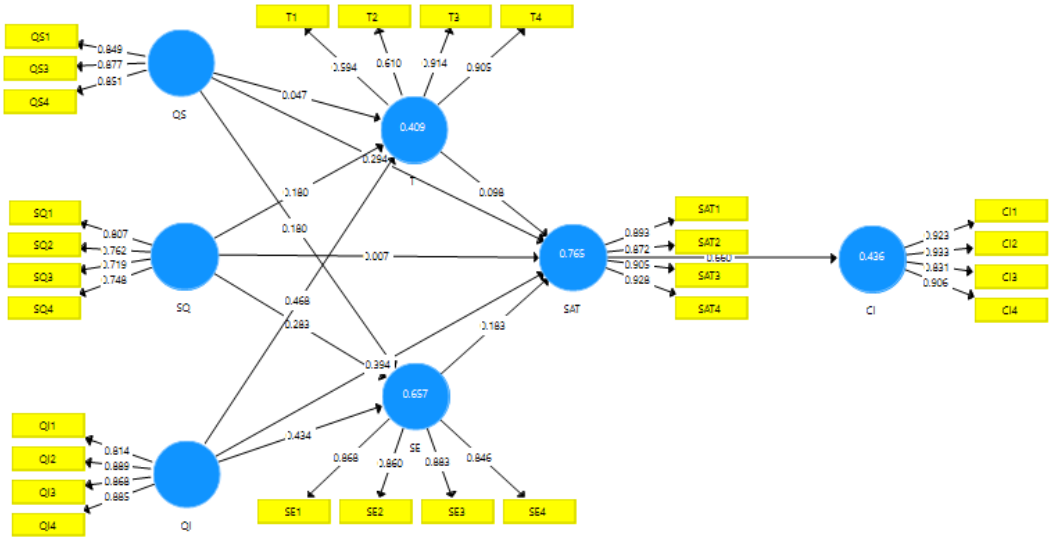
QS	: Kualitas Sistem	SE	: Efikasi Diri
SQ	: Kualitas Layanan	SAT	: Kepuasan Pengguna
QI	: Kualitas Informasi	CI	: Niat Berkelanjutan
T	: Kepercayaan		

Gambar IV.1 Diagram *Loading Factor* lengkap



Sumber: Output Data Program SmartPLS Versi 3.3

Gambar IV.2 Diagram *Loading Factor* penghapusan QS2 dan SQ5



Sumber: Output Data Program SmartPLS Versi 3.3

Keterangan:

QS	: Kualitas Sistem	SE	: Efikasi Diri
SQ	: Kualitas Layanan	SAT	: Kepuasan Pengguna
QI	: Kualitas Informasi	CI	: Niat Berkelanjutan
T	: Kepercayaan		

Dalam penghitungan *Loading Factor*, dilakukan penghapusan pada indikator QS2 dan SQ5, hal ini disebabkan karena pada hasil *Kriteria Fornell-Larcker* terdapat korelasi yang kecil antara sesama variabel dibandingkan dengan korelasi antara variabel dengan variabel lainnya. Berdasarkan hasil *Loading factor* diatas menemukan hasil yang dapat memenuhi nilai dari kriteria *Convergent Validity*, karena semua nilai *Loading Factor* > 0,5. Dengan semakin tinggi nilai korelasinya maka menunjukan tingkat validitas yang baik (Ghozali & Latan, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat validitas pada penelitian ini baik.

Tabel IV.3 Hasil AVE

	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
CI	0.809
QI	0.747
QS	0.738
SAT	0.809
SE	0.747
SQ	0.577
T	0.595

Sumber: Output Data Program SmartPLS Versi 3.3

Semakin tinggi nilai AVE maka konstruk validitas dan reliabilitas semakin baik, kriteria untuk nilai AVE > 0,5 (Ghozali & Latan, 2015). Berdasarkan tabel IV.3 diatas menunjukkan nilai AVE masing-masing variabel > 0,5. Maka AVE pada hasil penelitian ini memenuhi kriteria.

Selanjutnya dilakukan *Discriminant Validity*, pada *Discriminant Validity* dilakukan penilaian pada *Kriteria Fornell-Larcker* dan *Cross Loading.* Di bawah ini ditampilkan hasil *Discriminant Validity.* Berikut hasil uji *Kriteria Fornell-Larcker* dan *Cross Loading.*

Tabel IV.4 *Kriteria Fornell-Larcker* lengkap

	CI	QI	QS	SAT	SE	SQ	T
CI	0.899						
QI	0.664	0.864					
QS	0.694	0.796	0.816				
SAT	0.660	0.825	0.821	0.900			
SE	0.648	0.756	0.736	0.768	0.864		
SQ	0.554	0.681	0.774	0.694	0.723	0.722	
T	0.569	0.621	0.562	0.633	0.692	0.582	0.771

Sumber: Output Data Program SmartPLS Versi 3.3

Tabel IV.5 *Kriteria Fornell-Larcker* penghapusan QS2 dan SQ5

	CI	QI	QS	SAT	SE	SQ	T
CI	0.899						
QI	0.664	0.864					
QS	0.680	0.774	0.859				
SAT	0.660	0.825	0.791	0.900			
SE	0.648	0.756	0.730	0.768	0.864		
SQ	0.517	0.646	0.758	0.663	0.700	0.760	
T	0.569	0.620	0.545	0.632	0.691	0.518	0.771

Sumber: Output Data Program SmartPLS Versi 3.3

Keterangan:

QS : Kualitas Sistem SE : Efikasi Diri

SQ : Kualitas Layanan SAT : Kepuasan Pengguna

QI : Kualitas Informasi CI : Niat Berkelanjutan

T : Kepercayaan

Discriminant Validity mengacu pada nilai *cross loading* antara indikator dengan konstruknya. Korelasi antar konstruk disini yaitu *fornell-larcker* digunakan untuk menilai validitas diskriminan. Korelasi antar variabel harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi dengan variabel lainnya (Ghozali & Latan, 2015). Berdasarkan table IV.5 diatas menunjukkan bahwa korelasi antar variabel

lebih besar jika dibandingkan dengan variabel lainnya. Makan Kriteria *Fornell-Larcker* pada hasil penelitian ini terpenuhi.

Tabel IV.6 *Cross Loading*

	CI	QI	QS	SAT	SE	SQ	T
CI1	0.923	0.600	0.603	0.606	0.619	0.476	0.548
CI2	0.933	0.591	0.614	0.594	0.579	0.464	0.500
CI3	0.831	0.618	0.559	0.570	0.547	0.477	0.491
CI4	0.906	0.579	0.667	0.604	0.583	0.444	0.505
QI1	0.525	0.814	0.631	0.681	0.647	0.545	0.491
QI2	0.598	0.889	0.677	0.727	0.660	0.544	0.529
QI3	0.541	0.868	0.676	0.724	0.616	0.591	0.531
QI4	0.627	0.885	0.690	0.720	0.690	0.555	0.590
QS1	0.660	0.674	0.849	0.658	0.588	0.603	0.460
QS3	0.558	0.685	0.877	0.705	0.608	0.626	0.462
QS4	0.538	0.636	0.851	0.675	0.681	0.719	0.482
SAT1	0.618	0.740	0.707	0.893	0.720	0.582	0.604
SAT2	0.530	0.771	0.727	0.872	0.662	0.562	0.494
SAT3	0.618	0.691	0.702	0.905	0.690	0.625	0.613
SAT4	0.607	0.768	0.712	0.928	0.690	0.617	0.562
SE1	0.565	0.726	0.660	0.712	0.868	0.625	0.605
SE2	0.555	0.629	0.579	0.650	0.860	0.520	0.637
SE3	0.567	0.639	0.677	0.669	0.883	0.635	0.563
SE4	0.553	0.613	0.603	0.618	0.846	0.635	0.585
SQ1	0.525	0.610	0.692	0.683	0.668	0.807	0.506
SQ2	0.315	0.455	0.514	0.407	0.447	0.762	0.296
SQ3	0.315	0.434	0.541	0.364	0.457	0.719	0.352
SQ4	0.354	0.420	0.513	0.474	0.494	0.748	0.366
T1	0.297	0.264	0.196	0.267	0.230	0.170	0.594
T2	0.248	0.262	0.206	0.242	0.263	0.105	0.610
T3	0.540	0.608	0.540	0.638	0.694	0.535	0.914
T4	0.549	0.608	0.553	0.612	0.698	0.543	0.905

Sumber: Output Data Program SmartPLS Versi 3.3

Untuk pengujian *Cross Loading*, dapat dilihat dari tabel IV.6 bahwa nilai untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai jika dihubungkan dengan variabel laten lainnya.

Hal ini menunjukan bahwa variabel telah memiliki *discriminant validity* yang baik karena nilai *Cross Loading* yang lebih besar (Ghozali & Latan, 2015).

4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas dilakukan dua langkah, yaitu *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Berikut hasil uji reliabilitas dengan menampilkan hasil uji *Composite Reliability* pada tabel IV.7 dan *Cronbach's Alpha* ditunjukkan pada tabel IV.8.

Tabel IV.7 *Composite Reliability*

	Reliabilitas Komposit
CI	0.944
QI	0.922
QS	0.894
SAT	0.944
SE	0.922
SQ	0.845
T	0.849

Sumber: Output Data Program SmartPLS Versi 3.3

Tabel IV.8 *Cronbach's Alpha*

	Cronbach's Alpha
CI	0.920
QI	0.887
QS	0.822
SAT	0.921
SE	0.887
SQ	0.761
T	0.793

Sumber: Output Data Program SmartPLS Versi 3.3

Dalam pengujian reliabilitas dilakukan *cronbach alpha* dan *composite reliability*. Nilai untuk *Cronbach's Alpha* ≥ 0,5, sedangkan nilai untuk *composite reliability* ≥ 0,6 digunakan dalam menghitung *internal consistency* (Ghozali & Latan, 2015). Jika dilihat dari tabel IV.7 dan tabel IV.8 menunjukkan nilai

Cronbach's Alpha dari tiap variabel berada diatas 0,5 dan untuk nilai *composite reliability* berada diatas 0,6. Ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel dalam penelitian ini sudah bagus.

4.4 Inner Model

4.4.1 *R^2 Square*

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan nilai antara nol sampai satu ($0<R^2< 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati angka satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali & Latan, 2015). Berikut hasil uji R^2 pada penelitian ini.

Tabel IV.9 R^2

	Adjusted R Square
CI	0.433
SAT	0.758
SE	0.652
T	0.400

Sumber: Output Data Program SmartPLS Versi 3.3

Berdasarkan hasil uji pada tabel IV.9 menunjukkan variabel niat berkelanjutan, kepuasan pengguna, efikasi diri, dan kepercayaan berada di antara nol dan satu. Untuk variabel kepercayaan dipengaruhi 40% oleh variabel kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi, sedangkan 60% lainnya

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini. Yang artinya variabel kepercayaan memiliki R^2 yang lemah, karena nilai R^2 berada diatas 25% dan dibawah 50%. Untuk variabel efikasi diri dipengaruhi 65,2% oleh variabel kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi, sedangkan 34,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini. Yang artinya variabel efikasi diri memiliki R^2 yang sedang, karena nilai R^2 berada diatas 50% dan dibawah 75%.

Untuk variabel kepuasan pengguna dipengaruhi 75,8% oleh variabel kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kepercayaan, dan efikasi diri, sedangkan 24,2% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini. Yang artinya variabel kepuasan pengguna memiliki R^2 yang substansial, karena nilai R^2 berada diatas 75%. Untuk variabel niat berkelanjutan dipengaruhi 43,3% oleh variabel kepuasan pengguna, sedangkan 56,7% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini. Yang artinya variabel kepuasan pengguna memiliki R^2 yang lemah, karena nilai R^2 berada diatas 25% dan dibawah 50%.

4.4.2 *Path Coefficient*

Path Coefficient menunjukkan hubungan pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. Nilai *path coefficient* positif maka menunjukkan pengaruh positif, sedangkan nilai *path coefficient* negatif menunjukkan pengaruh negatif (Hair et al., 2011). Hasil uji *path coefficient* pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel IV.10 dibawah. Berdasarkan hasil pada tabel IV.10

tersebut menemukan bahwa masing-masing variabel pada penelitian ini menunjukkan arah positif, artinya semua variabel pada penelitian ini memiliki pengaruh positif. berikut tabel hasil *path coefficient.*

Tabel IV.10 *path coefficient*

	CI	QI	QS	SAT	SE	SQ	T
CI							
QI				0.394	0.434		0.468
QS				0.294	0.180		0.047
SAT	0.660						
SE				0.183			
SQ				0.007	0.283		0.180
T				0.098			

Sumber: Output Data Program SmartPLS Versi 3.3

4.4.3 *t-Statistik*

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh masing–masing variabel independen yang digunakan secara individual dalam menjelaskan variabeL–variabel dependen. Uji t dapat dilakukan apabila nilai t-Statistik pada masing–masing variabel yang ada pada output hasil *bootstrapping* menggunakan SmartPLS, jika nilai t-Statistik > t-Tabel maka variabel independen secara individual dapat dinyatakan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Namun sebaliknya apabila nilai t-Statistik < t-Tabel maka variabel independen secara individual tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Hair et al., 2011). Gunakan bootstrap untuk menilai signifikansi koefisien jalur, nilai t-Statistik 1,65* (tingkat signifikansi = 10%), 1,96** (tingkat signifikansi = 5%), dan 2,58*** (tingkat signifikansi = 1%) (Hair et al., 2011).

Tabel IV.11 *Hasil Bootstrapping*

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	(STDEV)	T Statistik	P Values
QI -> SAT	0.394	0.391	0.071	5.525***	0
QI -> SE	0.434	0.433	0.090	4.841***	0
QI -> T	0.468	0.464	0.089	5.262***	0
QS -> SAT	0.294	0.295	0.066	4.465***	0
QS -> SE	0.180	0.178	0.079	2.284**	0.023
QS -> T	0.047	0.054	0.109	0.429	0.668
SAT -> CI	0.660	0.657	0.054	12.163***	0
SE -> SAT	0.183	0.176	0.091	2.006**	0.045
SQ -> SAT	0.007	0.009	0.072	0.100	0.92
SQ -> SE	0.283	0.284	0.074	3.841***	0
SQ -> T	0.180	0.177	0.096	1.882*	0.06
T -> SAT	0.098	0.103	0.057	1.712*	0.088

Sumber: Output Data Program SmartPLS Versi 3.3

*=tingkat signifikansi 10%

**=tingkat signifikansi 5%

***=tingkat signifikansi 1%

Berdasarkan Tabel IV.11 diatas menunjukkan hasil H1a yaitu 0,429 (t-Statistik) < 1,652 (t-Tabel), ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem tidak memiliki pengaruh serta tidak signifikan terhadap variabel kepercayaan. Hasil H1b yaitu 2,284** (t-Statistik) > 1,96 (t-Tabel) dengan p *values* 0,02 < 0,05, ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem memiliki pengaruh positif signifikan terhadap efikasi diri, maka H1b pada penelitian ini didukung dengan tingkat

signifikansi 5%. Hal ini sejalan dengan penelitian Alruwaie et al. (2020) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas sistem terhadap efikasi diri. Hasil H1c yaitu 4,465*** (t-Statistik) > 2,58 (t-Tabel) dengan p *values* 0 < 0,05, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka H1c pada penelitian ini didukung dengan tingkat signifikansi 1%. Hal ini sejalan dengan penelitian Alruwaie et al. (2020) dan Santa et al. (2019) yang menemukan hasil terdapat pengaruh antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Berikut tabel hasil hipotesis pertama.

Tabel IV.12 Hasil Hipotesis Pertama

Hipotesis	Hasil
H1a: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepercayaan.	Ditolak
H1b: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap efikasi diri.	Didukung
H1c: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.	Didukung

Berdasarkan hasil hipotesis pertama, ditemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif signifikan dengan efikasi diri dan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukan aplikasi JSS cukup menjalin interaksi antara warga dan pemerintah kota Yogyakarta. Namun kualitas sistem masih belum cukup kuat dalam meningkatkan kepercayaan dari masyarakat. Ini menjadi tantangan serius bagi pemerintah Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Rendahnya kualitas sistem menyebabkan lemahnya kepercayaan masyarakat terhadap JSS. Maka pemerintah kota Yogyakarta selaku pengembang aplikasi JSS diminta lebih memaksimalkan fungsi layanan umum yang ada dan memberikan sosialisasi mengenai aplikasi JSS guna meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Meskipun temuan ini bertentangan dengan penelitian sebelumnya, namun sangat memungkinkan jika rendahnya kualitas sistem disebabkan oleh faktor kurang memaksimalkan fungsi layanan e-Government. Serta masih banyak konsultasi online yang belum dijawab, yang menyebabkan interaksi belum maksimal. Serta masih sering terjadi error pada aplikasi JSS yang menyebabkan aplikasi yang tidak ramah terhadap pengguna, hal ini ditunjukan dari nilai QS3 yang rendah.

Santa et al. (2019) rendahnya hubungan antara kualitas sistem terhadap kepercayaan disebabkan karena penilaian pengguna terhadap kualitas sistem kurang puas, hal ini dinilai pengguna dari pengalaman yang dirasakan sebelumnya. Artinya, pengguna dengan kepercayaan yang rendah disebabkan pengalaman sebelumnya tidak menyenangkan yang dirasakan oleh pengguna terhadap kualitas sistem. McKnight et al., (2017) Pengaruh kualitas sistem terhadap kepercayaan cukup kecil jika dibandingkan dengan kualitas informasi dan kualitas layanan, hal ini disebabkan karena sifat suatu teknologi cukup sulit untuk mengevaluasi kepercayaan dari sisi pengguna, artinya penilaian kepercayaan dibidang teknologi masih terdapat kelemahan, hal ini masih subjektif karena tidak semua pengguna membagikan pengalaman apa yang dirasakan.

Berdasarkan tabel IV.11 diatas menunjukkan hasil H2a yaitu 1,882* (t-Statistik) > 1,652 (t-Tabel), ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepercayaan, maka H2a pada penelitian ini didukung dengan tingkat signifikansi 10%. Hal ini sejalan dengan penelitian Santa et al. (2019) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan. Hasil H2b yaitu 3,841*** (t-Statistik)

> 2,58 (t-Tabel) dengan p *values* 0 < 0,05, ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap efikasi diri, maka H2b pada penelitian ini didukung dengan tingkat signifikansi 1%. Hal ini sejalan dengan penelitian Alruwaie et al. (2020) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap efikasi diri. Hasil H2c yaitu 0,100 (t-Statistik) < 1,65 (t-Tabel) dengan p *values* 0,92 > 0,05, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh serta tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka H2c pada penelitian ini tidak didukung. Berikut tabel hasil hipotesis kedua.

Tabel IV.13 Hipotesis Kedua

Hipotesis	Hasil
H2a: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan.	Didukung
H2b: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap efikasi diri.	Didukung
H2c: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.	Ditolak

Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan efikasi diri. Hal ini menunjukan bahwa aplikasi Jogja Smart Service dapat membantu pengguna dalam menemukan apa yang dibutuhkan. Salah satu pelayanan yang diberikan aplikasi JSS yaitu melindungi privasi pengguna, sehingga membuat tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi JSS semakin tinggi. Dengan layanan yang bisa diakses dimana saja membuat efikasi diri pengguna bisa dimaksimalkan dalam penggunaan aplikasi JSS. Kualitas layanan yang disajikan aplikasi JSS secara keseluruhan dinilai baik,. Namun hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dinilai masih

lemah, hal ini disebabkan karena layanan yang tersedia tidak 24 jam serta terkadang mengalami gangguan, sehingga pengguna merasa kurang puas dengan layanan aplikasi JSS. Oleh karena itu, untuk keberlangsungan suatu sistem, penilaian layanan yang buruk sebelumnya harus diperbaiki guna memenuhi kepuasan pengguna kedepannya.

Berdasarkan Tabel IV.11 diatas menunjukkan hasil H3a yaitu 5,262*** (t-Statistik) > 2,58 (t-Tabel) dengan p *values* 0 < 0,05, ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepercayaan, maka H3a pada penelitian ini didukung dengan tingkat signifikansi 1%. Hal ini sejalan dengan penelitian Santa et al. (2019) menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan. Hasil H3b yaitu 4,841*** (t-Statistik) > 2,58 (t-Tabel) dengan p *values* 0 < 0,05, ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap efikasi diri, maka H3b pada penelitian ini didukung dengan tingkat signifikansi 1%. Hal ini sejalan dengan penelitian Alruwaie et al. (2020) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas informasi terhadap efikasi diri. Hasil H3c yaitu 5,525*** (t-Statistik) > 1,65 (t-Tabel) dengan p *values* 0 < 0,05, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka H3c pada penelitian ini didukung dengan tingkat signifikansi 1%. Hal ini sejalan dengan penelitian Alruwaie et al. (2020) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Berikut tabel hasil hipotesis ketiga.

Tabel IV.14 Hipotesis Ketiga

Hipotesis	Hasil
H3a: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan.	Didukung
H3b: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap efikasi diri.	Didukung
H3c: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.	Didukung

Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, efikasi diri dan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukan bahwa informasi yang disajikan membantu pengguna dalam mengakses aplikasi JSS. Kualitas informasi yang disajikan aplikasi JSS jelas dan selalu *update* dan dapat diandalkan, hal ini membuat pengguna dapat menerima informasi yang dibutuhkan dengan tepat waktu. Dengan kualitas informasi akurat yang disajikan membuat kepercayaan, efikasi diri, dan kepuasaan pengguna yang dirasakan terhadap aplikasi JSS menjadi tinggi, hal ini tentu akan memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan aplikasi JSS.

Berdasarkan Tabel IV.11 diatas menunjukkan hasil H4 yaitu 1,712* (t-Statistik) > 1,65 (t-Tabel), ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, maka H4 pada penelitian ini didukung dengan tingkat signifikansi 10%. Hal ini sejalan dengan penelitian Santa et al. (2019) dan Teo et al. (2009) menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berikut tabel hasil hipotesis keempat.

Tabel IV.15 Hipotesis Keempat

Hipotesis	Hasil
H4: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.	Didukung

Kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan kualitas layanan dan kualitas informasi yang baik memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap aplikasi JSS. Layanan yang diberikan serta keamanan data aplikasi JSS membuat pengguna tidak khawatir tentang penipuan ketika menggunakan aplikasi JSS, penilaian ini membuat aplikasi JSS jadi dapat dipercaya oleh pengguna. Hal ini menunjukan tingkat kepercayaan pengguna untuk aplikasi JSS tinggi. Dengan tingginya kepercayaan pengguna terhadap aplikasi JSS akan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan Tabel IV.11 diatas menunjukkan hasil H5 yaitu 2,006** (t-Statistik) > 1,96 (t-Tabel) dengan p *values* 0,04 < 0,05, ini menunjukkan bahwa variabel efikasi diri memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, maka H5 pada penelitian ini didukung dengan tingkat signifikansi 5%. Hal ini sejalan dengan penelitian Alruwaie et al. (2020) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara efikasi diri terhadap kepuasan pengguna. Berikut tabel hasil hipotesis kelima

Tabel IV.16 Hipotesis Kelima

Hipotesis	Hasil
H5: Efikasi diri berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.	Didukung

Efikasi diri memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Terdapat hubungan antara efikasi diri dengan kepuasan pengguna. Kualitas kemampuan pengguna dalam menggunakan aplikasi JSS menyebabkan efikasi diri meningkat, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Tingginya rasa percaya diri pengguna dalam mengakses layanan JSS menjadi salah satu faktor tingginya tingkat kepuasan pengguna. Kemampuan yang baik dalam menggunakan teknologi akan memudahkan pengguna dalam menggunakan suatu layanan (Lewis et al., 2003). Dengan mengalami penguasaan efikasi diri, sesuai dengan informasi serta layanan yang dibutuhkan, pengguna mungkin akan terus mengakses aplikasi JSS. Dalam sistem e-Government, pengalaman yang positif yang dirasakan akan mempengaruhi penggunaan berkelanjutan sistem e-Government.

Berdasarkan tabel IV.11 diatas menunjukkan hasil H6 yaitu 12,163** (t-Statistik) > 2,58 (t-Tabel) dengan p *values* 0 < 0,05, ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel niat berkelanjutan, maka H6 pada penelitian ini didukung dengan tingkat signifikansi 1%. Hal ini sejalan dengan penelitian Alruwaie et al. (2020) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara kepuasan pengguna terhadap niat berkelanjutan. Berikut tabel hasil hipotesis keenam.

Tabel IV.17 Hipotesis Keenam

Hipotesis	Hasil
H6: Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan.	Didukung

Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Kualitas sistem yang baik akan memengaruhi kepuasan pengguna. Dengan kemudahan yang dirasakan dalam mengakses JSS akan membuat pengguna merasa puas. Kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting dalam memengaruhi kepuasan pengguna, dengan memberikan layanan yang akurat serta minim kendala akan membuat pengguna nyaman dengan JSS. Kualitas informasi yang jelas dan dapat diandalkan yang diterima oleh pengguna akan memengaruhi kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi akan membuat kepercayaan pengguna meningkat. Pentingnya kepercayaan dari pengguna terhadap suatu layanan menjadi kunci kesuksesan suatu layanan. Dengan menyajikan kualitas aplikasi JSS yang baik akan tingkat kepuasan terhadap aplikasi JSS semakin baik. Dengan tingginya hubungan kepuasan pengguna terhadap niat penggunaan berkelanjutan disini maka sebagian besar pengguna JSS akan menggunakan kembali aplikasi JSS kedepannya.

Dari temuan yang didapatkan pada penelitian ini, maka hasil penelitian ini dapat mengkonfirmasi teori Model Kesuksesan Delone & McLean (2003) dan teori model ekspektasi dan konfirmasi (ECM). Serta penambahan variabel kepercayaan mampu menjadi pembeda dari penelitian sebelumnya karena hipotesisnya diterima. Variabel kepercayaan dapat memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan sebesar 40%.

BAB V

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap efikasi diri dan kepuasan pengguna, hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Santa et al. (2019). Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan dan efikasi diri, hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Alruwaie et al. (2020). Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, efikasi diri, dan kepuasan pengguna, hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Alruwaie et al. (2020). Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Santa et al. (2019) dan Teo et al. (2009). Efikasi diri berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Alruwaie et al. (2020). Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan, hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Alruwaie et al. (2020).

Hasil penelitian ini untuk memahami dan memprediksi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi JSS. Pada penelitian ini menggunakan model kesuksesan Delone & McLean serta menggunakan teori konfirmasi ECM. Disini memperluas ECM, hasilnya menegaskan kembali peran teori konfirmasi, kepercayaan, efikasi diri, dan kepuasan pengguna pada niat penggunaan berkelanjutan. Temuan ini juga menekankan pentingnya memastikan kualitas

sistem yang baik, kualitas layanan yang baik, dan kualitas informasi yang baik untuk memengaruhi kepuasan pengguna JSS. Dengan kepuasan pengguna yang dirasakan, membuat niat penggunaan berkelanjutan JSS semakin tinggi. Sebagian besar responden akan tetap menggunakan JSS diwaktu akan dating, meskipun mengalami beberapa keluhan.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in Human Behavior*, *53*, 189–203.

Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Government Information Quarterly*, *37*(3), 101485.

Bhattacherjee, A. (2001). Understandinignformatiosnystems Continuancea:N Expectation- Confirmatiomnode. *MIS Quarterly, 25*(3), 351–370.

Bhattacherjee, A., & Premkumar, G. (2004). *Understanding Changes In Belief And Attitude Toward Information Technology Usage: A Theoretical Model and Longitudinal Test*. *28*(2), 229–254.

Choudrie, J., Zamani, E. D., Umeoji, E., & Emmanuel, A. (2017). Implementing E-government in Lagos State: Understanding the impact of cultural perceptions and working practices. *Government Information Quarterly*, *34*(4), 646–657.

Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). *Application of Social Cognitive Theory to Training for Computer Skills*. *August 2015*.

Delone, & McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Management Information Systems*, *19*, 9–30.

Delone, W. H., & Mclean, E. R. (1992). *Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable*. *August 2015*.

Diskominfo. (2018a). *JSS, Satu Aplikasi Berisi Banyak Layanan di Kota Yogyakarta*. Republika.Co.Id. https://republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/06/11/pa5lk1399-jss-satu-aplikasi-berisi-banyak-layanan-di-kota-yogyakarta

Diskominfo. (2018b). *Pemkot Luncurkan JSS*. Dinas Komunikasi, Informatika Dan Persandian. https://kominfo.jogjakota.go.id/detail/index/17

Diskominfo. (2020). *Balai Kota Yogyakarta Segera Hadir di Dunia Maya*. Tagar.Id. https://www.tagar.id/balai-kota-yogyakarta-segera-hadir-di-dunia-maya

Diskominfo. (2021). *Yogyakarta perbarui aplikasi JSS luncurkan versi tiga*. Antaranews.Com. https://www.antaranews.com/berita/2214738/yogyakarta-perbarui-aplikasi-jss-luncurkan-versi-tiga

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan*

Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., Giudice, M. Del, Dimitriou, S., & Michael, P. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, *152*(September 2019).

Gumilar, M. G. (2019). Inovasi Pemerintah Daerah Jogja Smart Service Dalam Menciptakan Smart and Liveable City Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Gama Societa*, *3*(1), 19–27.

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). *PLS-SEM : Indeed a Silver Bullet*. *19*(2), 139–151. https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202

Lewis, W., Agarwal, R., & Sambamurthy, V. (2003). Sources Of Influence On Beliefs About Information Technology Use : An Empirical Study Of Knowledge Worker. *Mis Quarterly*, *27*(4), 657–678.

Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information and Management*, *57*(3), 103197.

Mansoor, M. (2021). Citizens ' trust in government as a function of good governance and government agency ' s provision of quality information on social media during COVID-19. *Government Information Quarterly*, *August 2020*, 101597. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101597

McKnight, D. H., Lankton, N. K., Nicolaou, A., & Price, J. (2017). Distinguishing the effects of B2B information quality, system quality, and service outcome quality on trust and distrust. *Journal of Strategic Information Systems*, *26*(2), 118–141. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2017.01.001

Novriando, A. (2020). Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *13*(2), 68–75.

Oghuma, A. P., Libaque-Saenz, C. F., Wong, S. F., & Chang, Y. (2016). An expectation-confirmation model of continuance intention to use mobile instant messaging. *Telematics and Informatics*, *33*(1), 34–47. https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.05.006

Oliver, R. L. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and*. *XVII*(November), 460–469.

Perpres, Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia 110 (2018).

Rao, S., Perry, C., & Frazer, L. (2003). The Impact of Internet Use on Inter-Firm Relationships in Australian Service Industries. *Australasian Marketing Journal*, *11*(2), 10–22. https://doi.org/10.1016/S1441-3582(03)70125-6

Rochmah, F., Sakir, & Abhipraya, F. A. (2021). Efektivitas Jogja Smart Service Dalam Pelayanan Kependudukan Di tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *14*(2), 66–77.

Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, *36*(1), 39–50.

Shan, S., Wang, L., & Wang, J. (2011). *Research on e-Government evaluation model based on the principal component analysis*. 173–185. https://doi.org/10.1007/s10799-011-0083-8

Teo, T. S. H., Srivastava, S. C., & Jiang, L. I. (2009). *Trust and Electronic Government Success : An Empirical Study*. *25*(3), 99–131. https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222250303

Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, *25*(4), 717–733.

Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., Rose, G. M., Paul, A., Citizen, G. M. E., & Rose, G. M. (2002). *Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust*. *907457876*. https://doi.org/10.1080/101967802320245929

LAMPIRAN

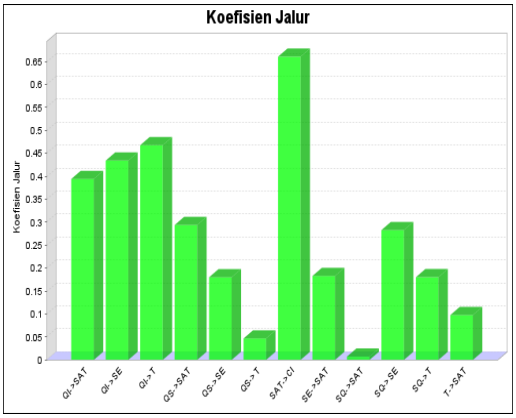
PERTANYAAN DEMOGRAFI RESPONDEN

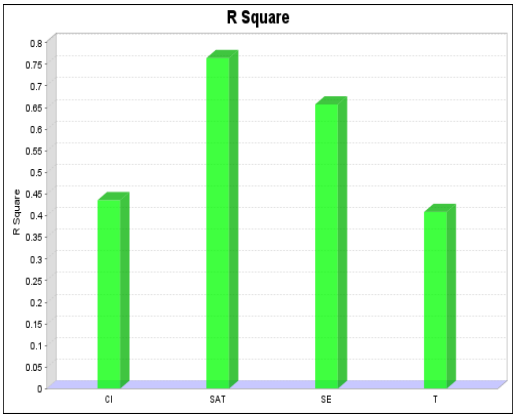
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Usia	1. <20 2. 21-30 3. 31-40 4. 41-50 5. >50
Pendidikan	1. <SMA/Sederajat 2. SMA / Sederajat 3. Diploma 4. Sarjana 5. Master 6. Doktor
Penghasilan kotor/bulan	1. Kurang dari Rp. 2.000.000 2. Rp. 2.000.000 – Rp. 4.000.000 3. Rp. 4.000.000 – Rp. 6.000.000 4. Rp. 6.000.000 – Rp. 8.000.000 5. Rp. 8.000.000 – Rp. 10.000.000 6. Lebih dari Rp. 10.000.000
Apakah pernah menggunakan aplikasi JSS	1. Belum 2. Sudah
Berapa kali menggunakan aplikasi JSS	1. Satu kali 2. Satu – Tiga kali 3. Lebih dari tiga kali
NO HP (Jika ingin berkesempatan mendapatkan reward)	

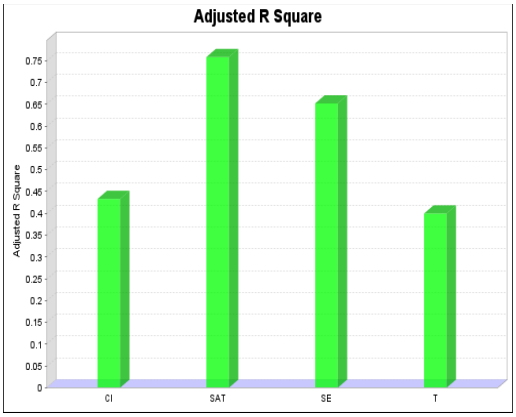
Laporan SmartPLS

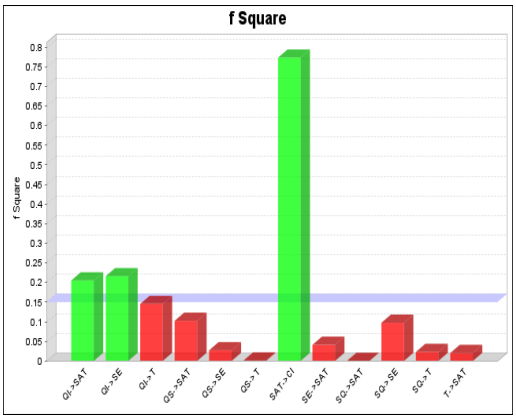
Mohon menyebutkan SmartPLS pada sitasi: Ringle, C. M., Wende, S., dan Becker, J.-M. 2015. "SmartPLS 3." Boenningstedt: SmartPLS GmbH, http://www.smartpls.com.

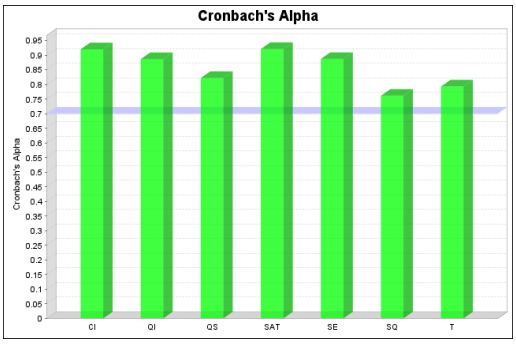
kembali ke navigasi

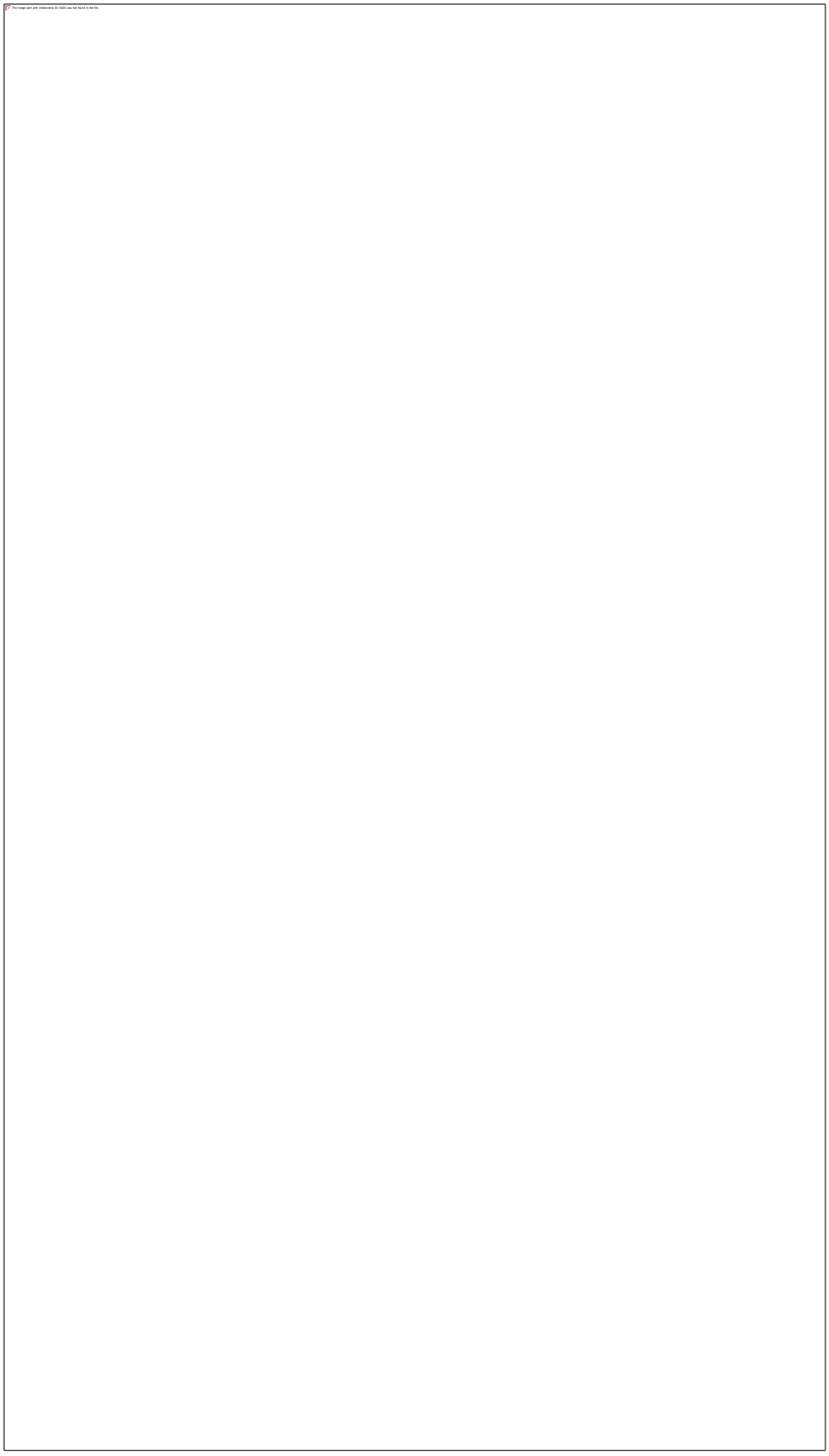





Adjusted R Square
Adjusted R Square
0.75
0.7
0.65
0.6
0.55
0.5
0.45
0.4
0.35
0.3
0.25
0.2
0.15
0.1
0.05
0
CI
SAT
SE
T


f Square
f Square
0.8
0.75
0.7
0.65
0.6
0.55
0.5
0.45
0.4
0.35
0.3
0.25
0.2
0.15
0.1
0.05
0
QI->SAT
QI->SE
QI->T
QS->SAT
QS->SE
QS->T
SAT->CI
SE->SAT
SQ->SAT
SQ->SE
SQ->T
T->SAT


Cronbach's Alpha
Cronbach's Alpha
0.95
0.9
0.85
0.8
0.75
0.7
0.65
0.6
0.55
0.5
0.45
0.4
0.35
0.3
0.25
0.2
0.15
0.1
0.05
0
CI
QI
QS
SAT
SE
SQ
T


The image part with relationship ID rId2 was not found in the file.