TESIS

EVALUASI WEBSITE PEMERINTAH DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR: INTEGRASI UTAUT2 DAN *IS SUCCESS* MODEL

YOANNE FLANTINE MOZES
09211850054008

Dosen Pembimbing:
Erma Suryani, ST, MT, Ph.D

Departemen Manajemen Teknologi
Fakultas Desain Kreatif dan Bisnis Digital
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
2020

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Magister Manajemen Teknologi (M.MT)

di

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

Yoanne Flantine Mozes

NRP: 09211850054008

Tanggal Ujian: 27 November 2020

Periode Wisuda: April 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing:

1. **Erma Suryani, ST, MT, Ph.D** .....
   NIP: 197004272005012001

Penguji:

1. **Dr.techn. Ir. R. V. Hari Ginardi, M.Sc.** .....
   NIP: 196505181992031003

2. **Dr. Eng Febriliyan Samopa, S.Kom,M.Kom** .....
   NIP: 197302191998021001

Kepala Departemen Manajemen Teknologi
Fakultas Desain Kreatif Dan Bisnis Digital

Prof. Ir. I Nyoman Pujawan, M.Eng, Ph.D, CSCP
NIP: 196912311994121076

[Halaman ini sengaja dikosongkan]

EVALUASI WEBSITE PEMERINTAH DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR: INTEGRASI UTAUT2 DAN *IS SUCCESS* MODEL

Nama Mahasiswa : Yoanne Flantine Mozes
NRP : 09211850054008
Dosen Pembimbing : Erma Suryani, ST, MT, Ph.D

ABSTRAK

Perkembangan TIK saat ini semakin pesat dan maju pada segala bidang kehidupan termasuk di dalamnya bidang *e-government*. Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government dan Perpres RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah menjadi payung hukum dalam penyelenggaraan fungsi SPBE dengan memanfaatkan infrastruktur TI. Supaya penerapan *e-government* mampu memberikan manfaat yang optimal, maka pelaksanaan *e-government* haruslah mencapai kondisi yang sempurna. Inilah yang kemudian menjadi perhatian di berbagai negara dunia dan juga Indonesia untuk melakukan evaluasi guna mengetahui sejauhmana *e-government* mampu diimplementasikan dengan baik dan memberikan manfaat bagi pembangunan berkelanjutan.

PBB melalui survei Peringkat EGDI (*E-Government Development Index*) dunia telah menampilkan hasil pelaksanaan *e-government* negara-negara dunia, dan Indonesia berada pada peringkat ke-107 dunia, sedangkan untuk kategori negara ASEAN, Indonesia berada pada peringkat ke-7. Dalam ranah Indonesia, survei peringkat *e-government* pertama kali dilakukan oleh Kementerian Kominfo RI yang dinamakan PeGI (Pemeringkatan *e-Government* Indonesia) dimulai sejak tahun 2007 sampai dengan 2015. Selanjutnya, pada tahun 2019 dilakukan kembali evaluasi terhadap implementasi *e-government* oleh Kementerian PAN-RB RI dengan nama Evaluasi SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik).

Penilaian SPBE mengacu pada 3 domain yakni Kebijakan, Tata Kelola dan Layanan SPBE. Dalam Evaluasi SPBE Tingkat Provinsi Tahun 2019, Pemerintah Provinsi NTT berada pada kategori cukup dengan nilai index 2,24. Hasil ini memberikan kekuatan secara umum bagi Pemerintah Provinsi NTT akan adanya peningkatan dan keseriusan dalam melaksanakan SPBE di daerah. Aplikasi SPBE untuk peningkatan layanan SPBE yang dilaksanakan oleh Provinsi NTT salah satunya adalah layanan website www.nttprov.go.id. Layanan ini menjadi identitas pelaksanaan SPBE yang terpadu dan terintegrasi dalam operasional proses bisnis pemerintahan yang berorientasi pada masyarakat sebagai pengguna. Aplikasi layanan SPBE yang diimplementasikan ini perlu dilakukan evaluasi untuk diketahui sejauhmana kesuksesan dan penerimaan penggunaan layanan tersebut.

Banyak model yang dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan dan penerimaan penggunaan teknologi. Pada penelitian ini dikembangkan model pengukuran kesuksesan dan penerimaan penggunaan layanan *e-government* yang lebih komprehensif pada instansi pemerintahan berdasarkan dua teori model yaitu

model UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2*) dan model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (*D&M Model IS Success System*). Pengintegrasian kedua model ini akan memberikan representasi hasil lebih baik atas faktor *behaviour intention* untuk mengakses layanan *e-government* website pemerintah Provinsi NTT.

Penelitian ini menggunakan metode *survey online* dengan memanfaatkan dokumen *Google Document Forms*. Metode yang digunakan untuk menganalisis adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan aplikasi AMOS. Adapun model yang dibangun dalam penelitian ini adalah menghubungkan beberapa variabel pengukuran yaitu kualitas informasi, kepuasan informasi, kualitas sistem, kepuasan sistem, kualitas dukungan, kepuasan dukungan, harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan terhadap niat perilaku pengguna untuk menggunakan website Pemerintah Provinsi NTT www.nttprov.go.id.

Hasil penelitian terhadap 14 hipotesis yang dikembangkan menunjukkan bahwa terdapat delapan hipotesis yang diterima yaitu *information satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *performance expectancy*, *system quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *information quality*, *system satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *information satisfaction, system quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *system satisfaction, system satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *effort expectancy*, *support quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *support satisfaction*, *hedonic motivation* secara positif dan signifikan mempengaruhi *behaviour intention to use website*, dan *habit* secara positif dan signifikan mempengaruhi *behaviour intention to use website*, serta *habit* yang memiliki pengaruh terhadap *behaviour intention to use* website yang dimoderasi oleh *experience*.

Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pelaksanaan tata kelola dan layanan SPBE di Provinsi NTT khususnya pada aplikasi layanan website www.nttprov.go.id berupa peningkatan penyediaan informasi terkini, lengkap dan relevan secara *online*, penyediaan sistem layanan yang terintegrasi antar Perangkat Daerah, penyediaan sistem navigasi yang mudah diakses dan waktu respon yang cepat, ketersediaan link yang dapat diandalkan serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendorong peningkatkan niat perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi layanan SPBE www.nttprov.go.id.

Kata Kunci: *E-Government, Website, UTAUT2, IS Success, SEM*

THE EVALUATION OF LOCAL GOVERNMENT WEBSITE OF EAST NUSA TENGGARA PROVINCE: AN INTEGRATION OF UTAUT2 AND *IS SUCCESS* MODEL

Student : Yoanne Flantine Mozes
NRP : 09211850054008
Supervisor : Erma Suryani, ST, MT, Ph.D

ABSTRACT

The current development of Information and Communication Technology (ICT) is growing rapidly and advancing in all fields of life including e-government. Presidential Instruction Number 3 of 2003 concerning National Policy and Strategy for E-Government Development and Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems has become a legal umbrella in the implementation of SPBE functions by utilizing IT infrastructure. In order to provide the optimal benefit in implementing e-government, its implementation must achieve perfect conditions. This is what has come to the attention of various countries in the world and also Indonesia to conduct an evaluation to find out how far e-government is able to be implemented properly and provide benefits for sustainable development.

The United Nations through the world ranking survey of EGDI (E-Government Development Index) has displayed the results of the implementation of e-government in the countries of the world, and Indonesia is ranked 107th in the world, while for the ASEAN countries category, Indonesia is ranked 7th. In the realm of Indonesia, the first e-government ranking survey conducted by the Ministry of Communication and Information Technology of the Republic of Indonesia called PeGI (Indonesian e-Government Rating) began from 2007 to 2015. Furthermore, in 2019 an evaluation of e-government implementation by the Ministry of PAN-RB RI was conducted again with the name Evaluation of SPBE (Electronic-Based Government System).

SPBE assessment refers to 3 domains, namely Policy, Governance and SPBE Services. In the Provincial SPBE Evaluation in 2019, the NTT Provincial Government was in the sufficient category with an index value of 2.24. This result provides general support for the NTT Provincial Government to increase and implement SPBE seriously in the regions. SPBE application to improve SPBE services implemented by NTT Province one of which is the website service www.nttprov.go.id. This service becomes the identity of the implementation of integrated SPBE in the operation of government business processes that are oriented towards the community as users. SPBE Service Application that is implemented needs to be evaluated to find out the extent of success and acceptance of the use of the service.

Many models can be used to measure the success and acceptance of using technology. In this research, a more comprehensive measurement model for success and acceptance of e-government services was developed in government agencies

based on two model theories, namely UTAUT2 and IS Success. Integration of these two models will provide a better outcome representation of the behavioral intention factor to access e-government services on local government websites.

This research uses an online survey method with utilizing Google Document Forms. The method used to analyze is the Structural Equation Model (SEM) using the AMOS application. The model built in this research is connecting several measurement variables, namely information quality, information satisfaction, system quality, system satisfaction, support quality, support satisfaction, performance expectancy, effort expectancy, social influence, hedonic motivation, price value, and habits towards behaviour intention to use the NTT Provincial Government website www.nttprov.go.id.

The results of the research on the 14 hypotheses developed show that there are eigth accepted hypotheses, namely information satisfaction positively and significantly affects performance expectancy, system quality positively and significantly affects information quality, system satisfaction positively and significantly affects information satisfaction, system quality positively and significantly affects system satisfaction, system satisfaction positively and significantly affects effort expectancy, support quality positively and significantly affects support satisfaction, hedonic motivation positively and significantly influences behavior intention to use website, habits positively and significantly influences behavior intention to use website, and habits that have an influence on behavior intention to use website are moderated by experience.

In this research, there are recommendations resulted for the implementation of SPBE governance and services in NTT Province especially in website services application www.nttprov.go.id in the form of increasing the provision of up-to-date, complete and relevant online information, providing an integrated service system between regional devices, providing an easily accessible navigation system and fast response times, availability of reliable links and support for adequate facilities and infrastructure to encourage increased user behavioral intentions in using the SPBE www.nttprov.go.id services.

Key Word : *E-Government, Website, UTAUT2, IS Success, SEM*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Semua yang boleh terjadi dalam seluruh proses penyusunan tesis ini adalah karena pimpinan dan perkenanan Tuhan Yesus yang diberikan kepada penulis. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen Teknologi (M.MT) program studi Manajemen Teknologi Informasi di Departemen Manajamen Teknologi ITS.

Penulis menyadari dalam penyelesaian penyusunan laporan tesis ini tidak lepas dari bimbingan, kerjasama, dukungan maupun doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Erma Suryani, ST, MT, Ph.D selaku dosen pembimbing tesis yang dengan kesabaran dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Lembaga Pengelola Dana Pendidikan Kementerian Keuangan Republik Indonesia, yang telah memberikan beasiswa dan kesempatan kepada penulis untuk dapat melanjutkan pendidikan ke tingkat Magister.
3. Drs. Naftaly Stevenson Huky, M. Pub Pol sebagai suami penulis dengan kesabaran dan memberikan arahan juga motivasi kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
4. Mama Anatje K. Mozes–Sahertian yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan tesis ini dan alm. Papa Ir. Petrus J. Mozes.
5. Papa mertua Luther Huky yang senantiasa mendoakan penulis dalam menyelesaikan tesis ini dan almh. mama mertua Yohana Huky.
6. Saudara dan keluarga yang selalu memberikan dorongan semangat dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
7. Atasan serta rekan kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT atas dukungan, bantuan dan semangat yang diberikan dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh teman-teman S2 MMT ITS Kelas Profesional Semester Genap 2018/2019 atas kebersamaan dan kekompakannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karenanya penulis mengharapkan masukan dan saran demi kesempurnaan tesis ini. Semoga Tuhan mencatatkan kegiatan penelitian ini dan bermanfaat bagi para pembaca serta menjadikan tesis ini dapat berkontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya dibidang Manajemen Teknologi.

Surabaya, November 2020

Penulis

[Halaman ini sengaja dikosongkan]

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**
ABSTRAK ..... **iii**
ABSTRACT ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 18
1.3 Tujuan Penelitian 18
1.4 Batasan Masalah 19
1.5 Manfaat Penelitian 20
1.6 Sistematika Penulisan 21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 *E-Government* 23
2.2 Website 26
2.3 Website Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur 28
2.4 UTAUT2 *(Unified Theory of Acceptance, and Use of Technology2*) 34
2.4.1 *Performance Expectancy* 37
2.4.2 *Effort Expextancy* 38
2.4.3 *Social Influence* 38
2.4.4 *Facilitating Condition* 39
2.4.5 *Hedonic Motivation* 39
2.4.6 *Price Value* 40
2.4.7 *Habit* 41
2.4.8 *Behavioral Intention* 42
2.4.9 *Use Behavior* 42
2.4.10 *Gender* 43

2.4.11 *Age* 43
2.4.12 *Experience* 43
2.5 *IS Success* 44
2.5.1 Kualitas sistem *(system quality)* 46
2.5.2 Kualitas informasi *(information quality)* 46
2.5.3 Kualitas layanan *(service quality)* 47
2.5.4 Penggunaan *(use)* 47
2.5.5 Kepuasan pengguna *(user satisfaction)* 48
2.5.6 Manfaat bersih *(net benefits)* 48
2.6 Integrasi Model UTAUT2 dan *IS Success* 48
2.7 *Structural Equation Modelling (SEM)* 55
2.7.1 Uji Statistik Penelitian 57
2.7.2 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis 58
2.7.3 Proses Analisis SEM 59
2.8 Penelitian Terdahulu 61
2.8.1 Model UTAUT2 62
2.8.2 Model *IS Success* 64
2.8.3 Model UTAUT2 dan *IS Success* 66
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Tahap – tahap Penelitian 72
3.1.1 Identifikasi Awal 72
3.1.2 Teknik Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel 75
3.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data 76
3.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi 77
3.4 Tahap Kesimpulan dan Saran 80
3.5 Indikator Penelitian 81
3.6 Penyusunan Kuisioner 85
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA
4.1 Pengumpulan Data 91
4.1.1 Karakteristik Responden 91
4.1.2 Pengkategorian Pertanyaan Terbuka Kuisioner 92

4.2 Uji Statistik Penelitian 92
4.2.1 Uji Validitas 92
4.2.2 Uji Reliabilitas..... 94
4.3 Pengolahan Data..... 96
4.3.1 Deskriptif Statistik dan Profil Responden 96
4.3.2 Deskriptif Variabel Penelitian 101
4.3.3 Uji Asumsi Klasik 103
4.4 Uji *Structural Equation Modeling* (SEM) 106
4.4.1 Spesifikasi Model 106
4.4.2 Identifikasi Model 107
4.4.3 Estimasi Model 107
4.4.4 Evaluasi Model..... 108
4.4.4.1 Uji Model Pengukuran (*Measurement Model*) 108
4.4.4.2 Uji Model Struktural (*Structural Model*) 116
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI
5.1 Analisis Hasil Hipotesis Model Penelitian..... 125
5.2 Pembahasan dan Rekomendasi 136
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN
6.1 Kesimpulan..... 143
6.2 Saran 144
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

[Halaman ini sengaja dikosongkan]

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat E-Government Development Index (EGDI) Dunia 2018 3
Gambar 1.2 Peringkat E-Government Development Index (EGDI) 2003-2018. 4
Gambar 1.3 Skor E-Government Development Index (EGDI) 2003-2018 4
Gambar 1.4 E-Government Development Index 2018 5
Gambar 1.5 Indeks SPBE Tingkat Provinsi Tahun 2019..... 8
Gambar 1.6 Indeks SPBE Provinsi NTT Tahun 2019 8
Gambar 1.7 Evolusi Fokus Penelitian dari Pengembangan Model Penerimaan Teknologi 14
Gambar 2.1 Roadmap E-Government 25
Gambar 2.2 Tampilan website www.nttprov.go.id 29
Gambar 2.3 Data Pengunjung Website www.nttprov.go.id Tahun 2019 32
Gambar 2.4 Durasi Waktu Akses Website www.nttprov.go.id Tahun 2019 33
Gambar 2.5 Data Pengunjung Website www.nttprov.go.id Berdasarkan Negara Tahun 2019 33
Gambar 2.6 Data Yang Diakses di Website www.nttprov.go.id Tahun 2019 .. 34
Gambar 2.7 Model UTAUT 36
Gambar 2.8 Model UTAUT2 37
Gambar 2.9 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M Tahun 1992 44
Gambar 2.10 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M Tahun 2003 45
Gambar 2.11 Integrasi Model UTAUT2 dan *IS Success* 51
Gambar 2.12 Model Penelitian 51
Gambar 3.1 Rincian Bagan Alir Penelitian 71
Gambar 4.1 Presentase Jenis Kelamin Responden 96
Gambar 4.2 Presentase Usia Responden..... 97
Gambar 4.3 Presentase Pekerjaan Responden 98
Gambar 4.4 Presentase Berapa Lama Responden Sudah Menggunakan Internet 98
Gambar 4.5 Presentase Berapa Kali Dalam Seminggu Responden Menggunakan Internet 99

Gambar 4.6 Presentase Berapa Lama Responden Menggunakan Internet Dalam Satu Hari 100
Gambar 4.7 Presentase Tujuan Responden Menggunakan Internet..... 100
Gambar 4.8 Nilai *Degrees of Freedom* Model Penelitian 107
Gambar 4.9 Uji *Goodness of Fit* 117
Gambar 4.10 Hasil Respesifikasi Model 121
Gambar 4.11 Model Struktural Hipotesis Penelitian 124

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 PeGI Tingkat Provinsi Tahun 2013 6
Tabel 2.1 Evolusi Teori Model UTAUT..... 35
Tabel 2.2 Definisi Asli dan Definisi Operasional Variabel Penelitian 52
Tabel 2.3 Keterangan Hipotesis Penelitian 54
Tabel 2.4 Aturan Perhitungan *Cronbach Coeffisient* (α) 58
Tabel 2.5 Model UTAUT2 Dalam Penelitian Terdahulu..... 62
Tabel 2.6 Model *IS Success* Dalam Penelitian Terdahulu 64
Tabel 2.7 Model UTAUT2 dan *IS Success* Dalam Penelitian Terdahulu..... 66
Tabel 2.8 Penelitian-Penelitian Terdahulu..... 68
Tabel 3.1 Nama dan Definisi Indikator Variabel..... 82
Tabel 3.2 Pertanyaan Kuisioner..... 85
Tabel 4.1 Uji Validitas..... 93
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas 95
Tabel 4.3 Penafsiran Nilai Rata – rata (*Mean*)..... 101
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Penelitian..... 101
Tabel 4.5 Uji Multikolinieritas..... 104
Tabel 4.6 Uji Normalitas Model Penelitian 105
Tabel 4.7 Uji Validitas Konvergen Tanpa Variabel Moderasi 108
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Konstruk *Information Quality, Information Satisfaction, System Quality* dan *System Satisfaction* 110
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Konstruk *Support Quality, Support Satisfaction, Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* 111
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Konstruk *Social Influence, Hedonic Motivation, Price Value* dan *Habit*..... 111
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Konstruk *Behaviour Intention* 112
Tabel 4.12 Rangkuman Uji Reliabilitas Konstruk Tanpa Variabel Moderasi..... 113
Tabel 4.13 Uji Validitas Konvergen Dengan Variabel Moderasi..... 113
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Konstruk Dengan Variabel Moderasi..... 115

Tabel 4.15 Uji Nilai *Goodness of Fit* 116
Tabel 4.16 Nilai MI pada Respesifikasi Model Tahap 1 118
Tabel 4.17 Hasil Respesifikasi Model Tahap 1 119
Tabel 4.18 Hasil Respesifikasi Model Tahap 2 119
Tabel 4.19 Hasil Respesifikasi Model Tahap 3 119
Tabel 4.20 Hasil Respesifikasi Model Tahap 4 120
Tabel 4.21 Hasil Respesifikasi Model Tahap 5 120
Tabel 4.22 Nilai R-Square..... 121
Tabel 4.23 Uji Hipotesis 122
Tabel 5.1 Ringkasan Hasil Analisis Hipotesis 134

BAB 1
PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini berisi tentang hal-hal yang mendasari dilaksanakannya penelitian serta proses untuk mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti.

1.1. Latar Belakang

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini secara luas telah diaplikasikan pada segala aspek kehidupan diantaranya pada bidang pemerintahan. Berbagai macam pendekatan digunakan yang konsep utamanya adalah pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-Government*). Ranah ini dikelilingi dengan aspek teknis, implementasi, tata kelola, perencanaan, kelembagaan, dan layanan. Implementasi pengembangan pemerintahan berbasis elektronik merupakan upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik guna peningkatan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Senada dengan hal diatas, pemerintah telah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE dengan maksud menciptakan keterpaduan kebijakan pembangunan antara Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mewujudkan proses kerja yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas layanan publik. Pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-government*) merupakan tanggungjawab pemerintah dalam penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

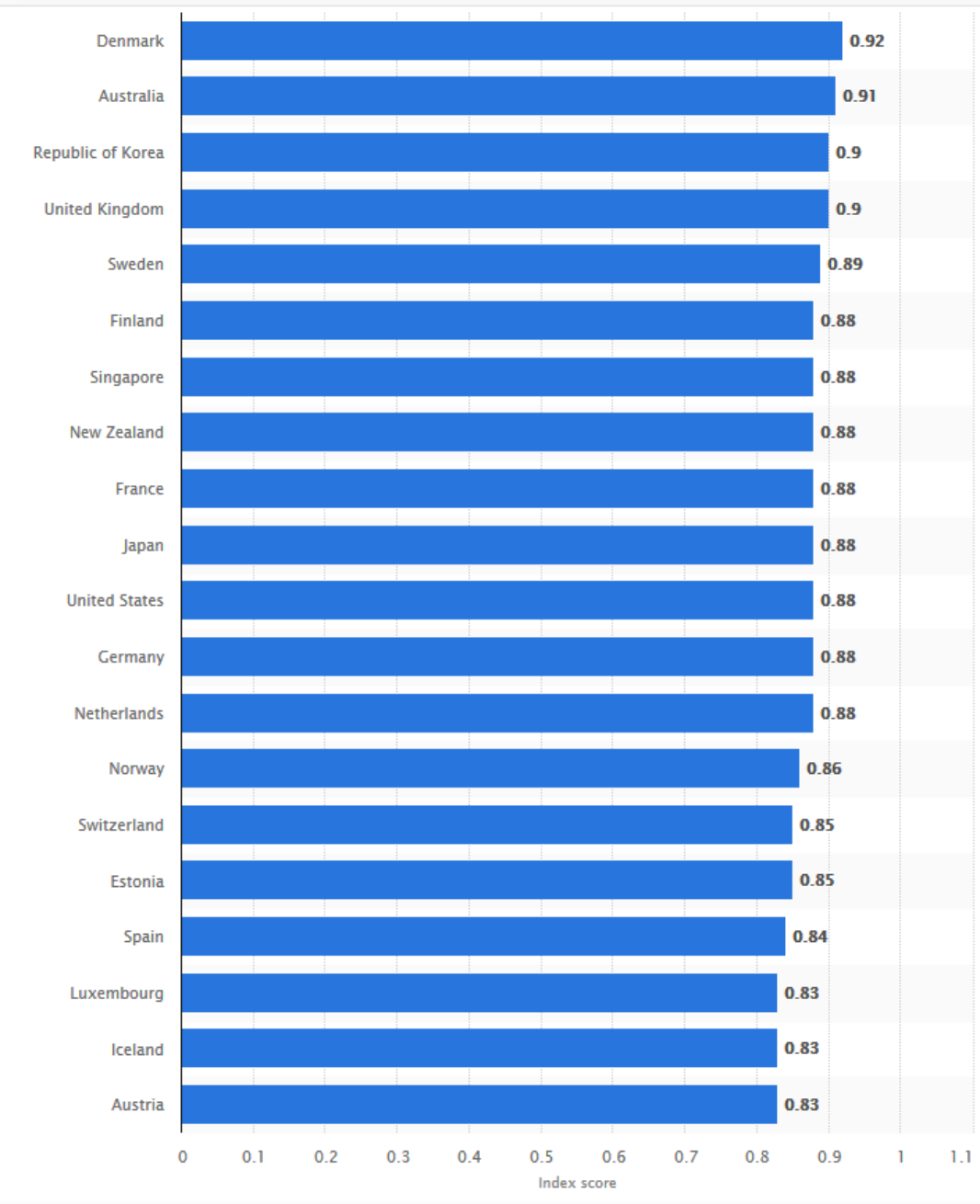
Layanan *e-government* didefinisikan sebagai "penggunaan Internet dan World Wide Web untuk menyampaikan informasi dan layanan pemerintah kepada masyarakat" (UN and ASPA, 2002). Layanan *e-government* harus dapat

meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas informasi dari pemerintah kepada warga masyarakatnya (Carter and Belanger, 2005). Isaac (2007) mendefinisikan *e-government* sebagai pemerintah yang menggunakan teknologi terutama aplikasi internet berbasis web, untuk dapat memberikan akses dan menyampaian informasi serta layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai, dan antar pemerintah. Masyarakat membutuhkan kualitas layanan yang memadai sesuai dengan harapan yang diinginkan. Menurut Rusli (2004) dan Holle (2011), konsep dasar *e-government* adalah bagaimana memberikan pelayanan secara elektronik antara lain melalui penyediaan fasilitas internet, jaringan telepon seluler, komputer serta multimedia. Model interaksi penyampaian layanan *e-government* dari pemerintah yang dapat diakses dan digunakan antara lain layanan pemerintah kepada masyarakat (G2C), pemerintah untuk bisnis (G2B), pemerintah kepada pegawai (G2E), dan pemerintah untuk pemerintah (G2G) (Gant, 2008).

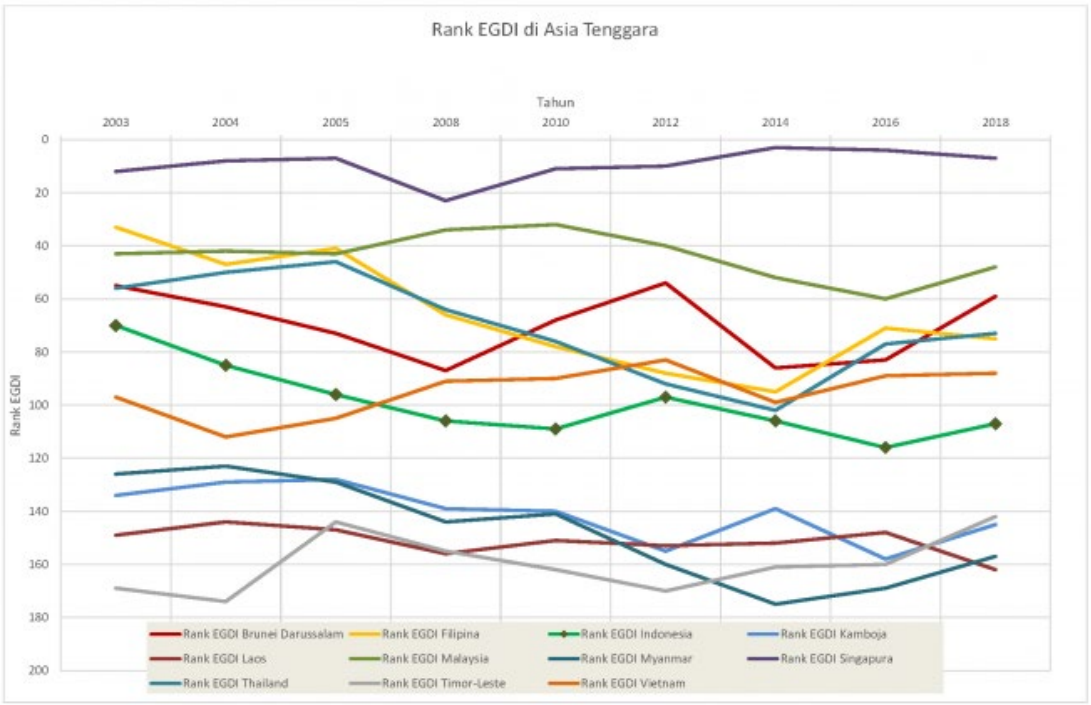
Pada tahun 2018, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) melakukan survei Peringkat EGDI (*E-Government Development Index*) dunia dan hasilnya telah dipublikasikan untuk diketahui oleh semua negara di dunia sejauh mana implementasi *e-government* di negaranya masing-masing. Posisi pertama hingga kelima hasil survei EDGI seperti pada Gambar 1.1 berturut-turut diraih oleh Denmark dengan nilai 0.92, Australia 0.91, Republik Korea 0.9, United Kingdom 0.9, dan Swedia 0.89. Pada hasil survei EDGI ini, Indonesia mendapat peringkat ke-107, naik 9 peringkat dibandingkan tahun 2016 yang menduduki peringkat ke 116. Hasil survei EDGI juga menunjukkan bahwa peringkat Indonesia masih berada jauh di bawah negara-negara di ASEAN seperti Singapura berada pada peringkat ke-7, Malaysia pada peringkat ke-48, Brunei Darussalam pada peringkat ke-59, Thailand berada pada peringkat ke-73, Philippines pada peringkat ke-75, dan Vietnam pada peringkat ke-88.

Peringkat EDGI untuk negara ASEAN seperti yang ditampilkan pada Gambar 1.2, Indonesia menempati peringkat ke-7 setelah Vietnam, dan masih di peringkat yang sama seperti tahun 2016. Sementara itu, nilai rata-rata EGDI di Tingkat Regional Asia Tenggara, Indonesia juga masih berada di bawah rata-rata. Nilai rata-rata EGDI di kawasan Asia Tenggara adalah 0,5555, sedangkan posisi Indonesia berada pada 0,5258 seperti tampak pada Gambar 1.3 dan Gambar 1.4.

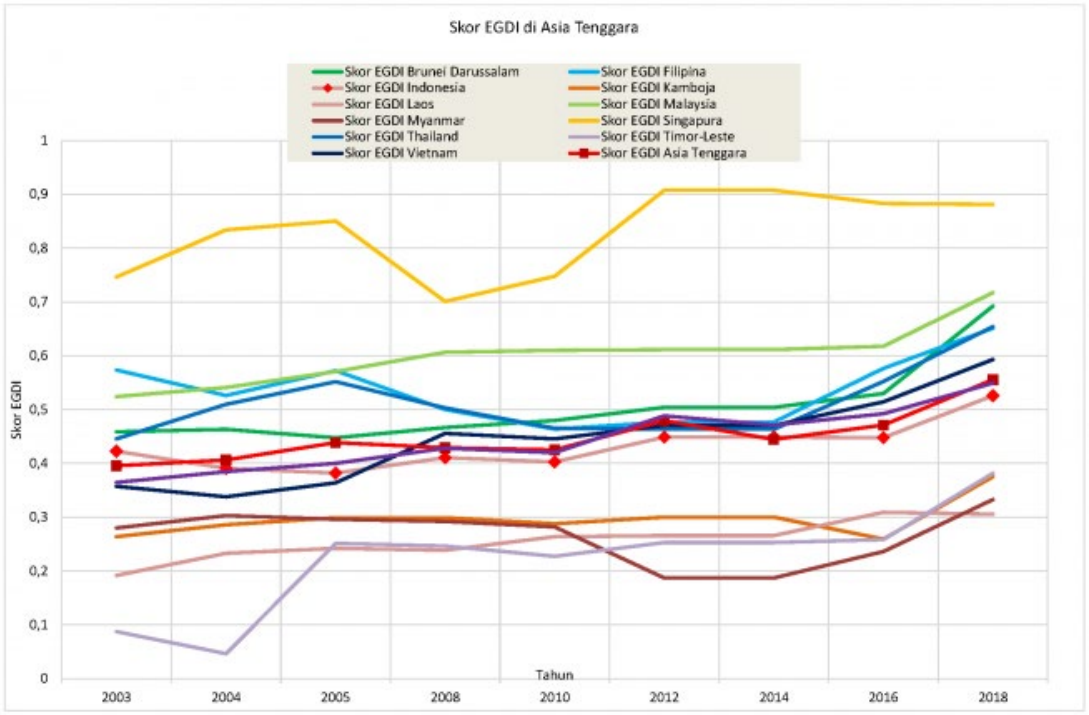
Hasil peringkat EDGI ini dipakai sebagai monitoring dan evaluasi terhadap implementasi *e-government* di berbagai negara di dunia. Evaluasi ini juga menjadi tantangan bagi Indonesia untuk dapat meningkatkan kompetensi di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) serta infrastruktur TIK.



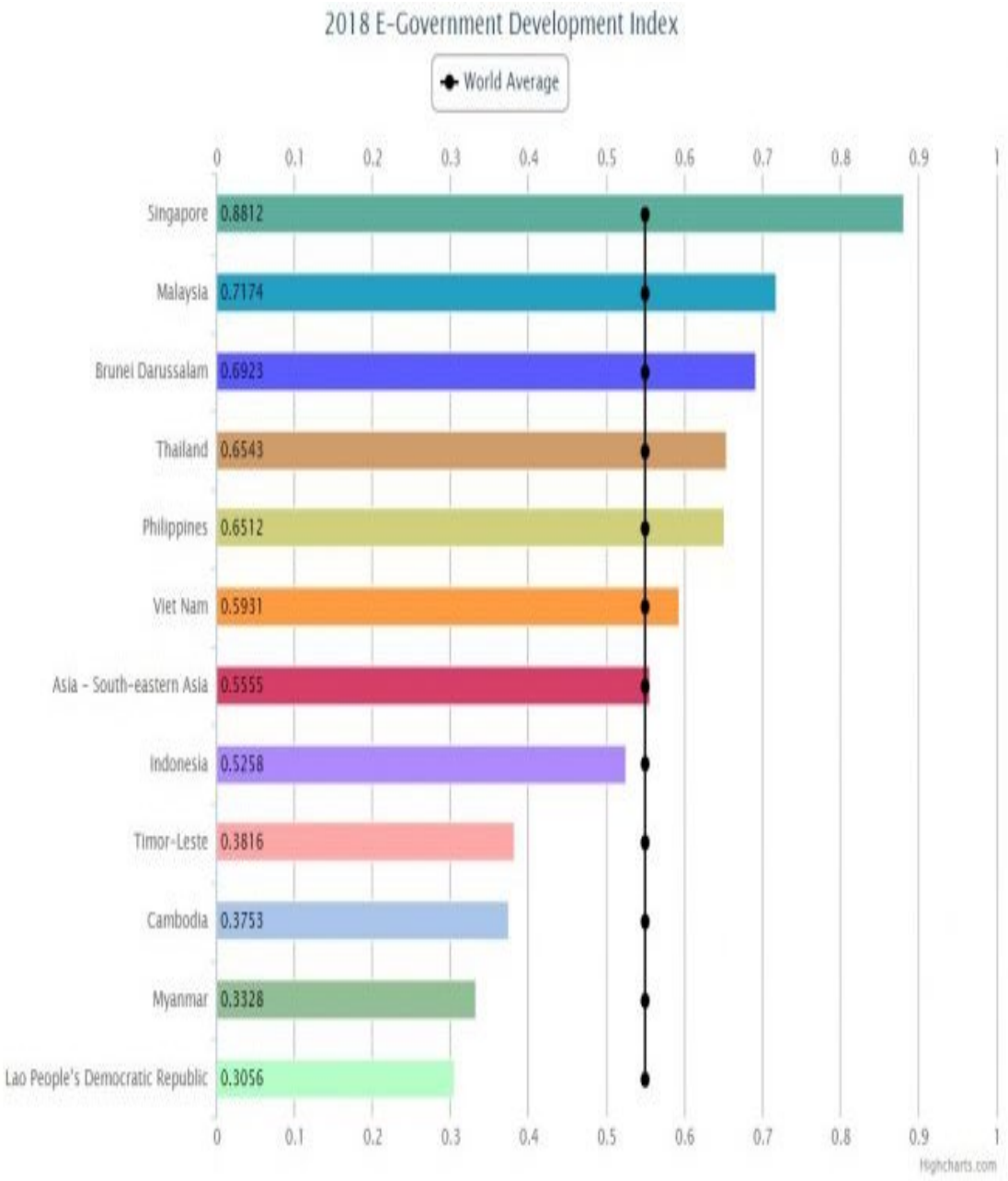
Gambar 1.1 Peringkat E-Government Development Index (EGDI) Dunia 2018 (Sumber: www.statista.com, 2018)



Gambar 1.2 Peringkat E-Government Development Index (EGDI) 2003-2018
(Sumber: publicadministration.un.org, 2018)



Gambar 1.3 Skor E-Government Development Index (EGDI) 2003-2018
(Sumber: publicadministration.un.org, 2018)



Gambar 1.4 E-Government Development Index 2018
(Sumber: publicadministration.un.org, 2018)

Dalam konteks Indonesia, Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dalam hal ini Direktorat e-Government, Direktorat Jenderal Aplikasi dan Telematika, secara berkala sejak tahun 2007 telah melakukan evaluasi penilaian Pemeringkatan *E-Government* Indonesia (PeGI) pada tingkat Kementerian dan Lembaga, tingkat Provinsi dan

tingkat Kabupaten/ Kota yang ada di Indonesia. Kegiatan PeGI ini dilakukan untuk melihat peta kondisi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di tingkat Kementerian dan Lembaga, Provinsi se-Indonesia serta tingkat Kabupaten/ Kota yang terdapat di wilayah Provinsi tersebut. Evaluasi penilaian PeGI diharapkan dapat meningkatkan pengembangan dan pemanfaatan TIK di Instansi pemerintah di seluruh wilayah Indonesia dan juga mendapatkan peta kondisi kesiapan penerapan *e-government* yang terbagi dalam empat kategori yaitu: sangat kurang, kurang, baik, dan sangat baik.

Hasil Pemeringkatan *E-Government* Indonesia (PeGI) Tingkat Provinsi tahun 2013 menunjukkan data pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 PeGI Tingkat Provinsi Tahun 2013

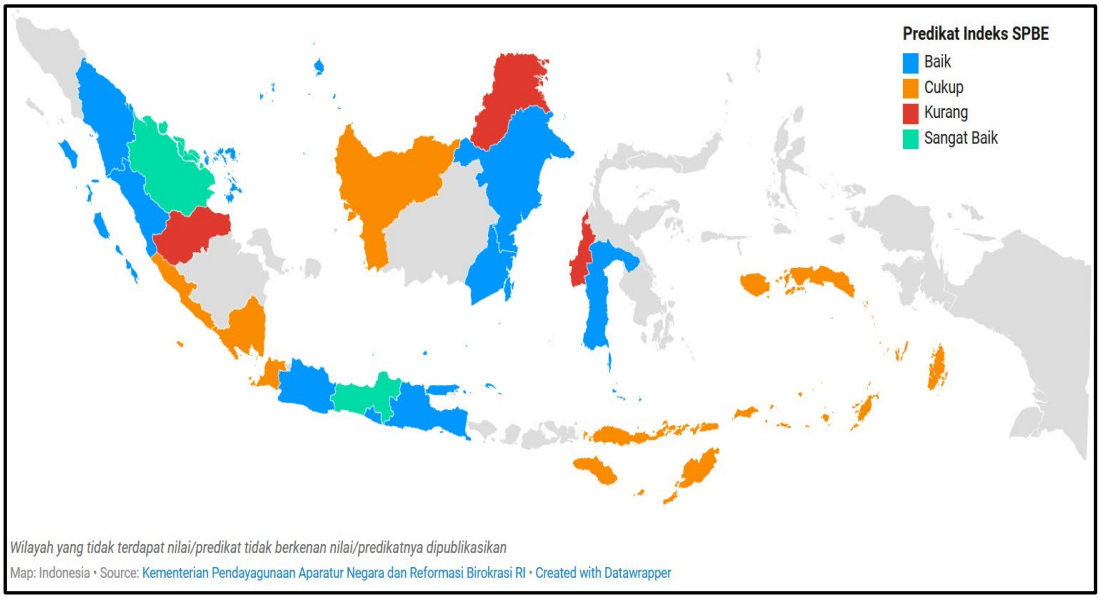
NO	Provinsi	DIMENSI					NILAI RATA-RATA	KATEGORI
		KEBIJAKAN	KELEMBAGAAN	INFRASTRUKTUR	APLIKASI	PERENCANAAN		
1	Jawa Barat	3.46	3.40	3.33	3.37	3.40	3.39	Baik
2	DKI Jakarta	3.21	3.07	3.38	3.43	3.27	3.27	Baik
3	Jawa Timur	3.00	3.20	3.14	2.90	3.00	3.05	Baik
4	Gorontalo	2.96	3.13	3.00	3.07	3.00	3.03	Baik
5	Yogyakarta	2.79	2.87	3.00	3.37	3.07	3.02	Baik
6	Jawa Tengah	2.92	3.07	2.81	3.10	3.13	3.01	Baik
7	Kalimantan Tengah	3.04	3.33	2.57	2.80	3.13	2.98	Baik
8	Sumatera Utara	2.83	2.87	2.90	2.23	3.00	2.77	Baik
9	Aceh	2.58	2.67	2.52	2.67	2.20	2.53	Baik
10	Papua	2.04	2.87	3.19	2.57	1.93	2.52	Baik
11	Lampung	2.17	3.27	2.19	2.23	2.67	2.50	Baik
12	Jambi	2.50	2.53	2.48	2.40	2.40	2.46	Kurang
13	Sumatera Selatan	2.38	2.53	2.00	2.40	2.73	2.41	Kurang
14	Nusa Tenggara Barat	2.29	2.07	2.05	2.57	2.20	2.23	Kurang
15	Riau	1.79	2.67	2.24	1.93	2.00	2.13	Kurang
16	Sulawesi Utara	2.13	2.40	2.10	2.23	1.67	2.10	Kurang
17	Nusa Tenggara Timur	1.83	2.40	2.19	2.33	1.53	2.06	Kurang
18	Bangka Belitung	1.96	2.07	1.81	2.10	2.07	2.00	Kurang
19	Sulawesi Barat	1.5	2.00	1.76	1.87	1.67	1.76	Kurang
RATA-RATA		2.49	2.76	2.56	2.61	2.53	2.59	Baik

Sumber: Buku Dinamika Data Aplikasi Informatika, 2014

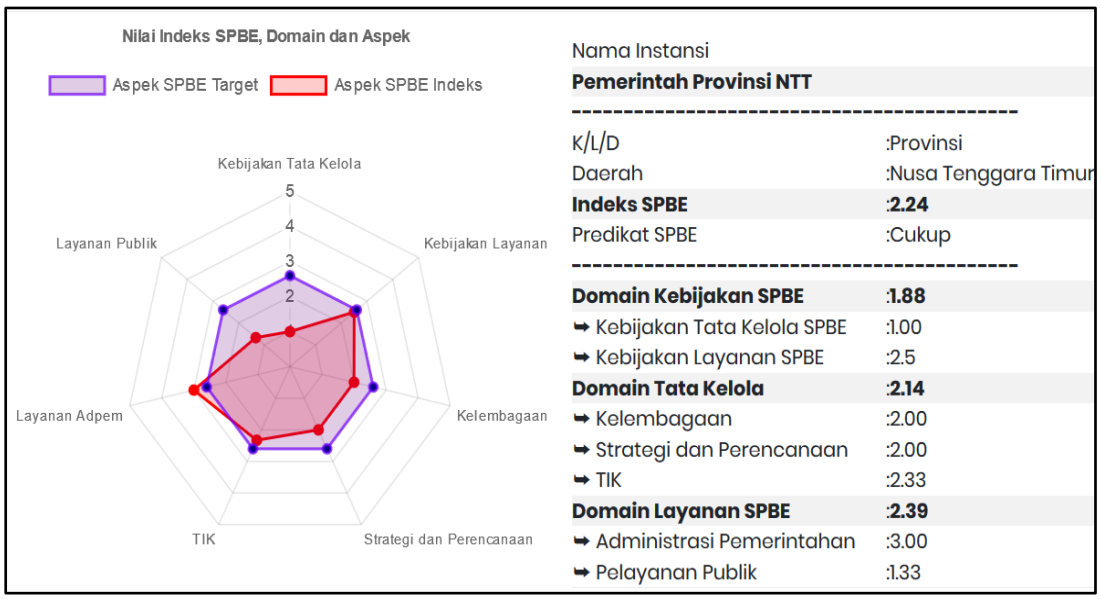
Aspek penilaian dari Pemeringkatan E-Government Indonesia (PeGI) dikategorikan dalam 5 dimensi yaitu kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi dan perencanaan dengan nilai rata-rata dan kategori tiap provinsi bervariatif. Sistem penilaian peringkat (*rating*) untuk tiap dimensi adalah sangat baik (3,60 - 4,00), baik (2,60 -< 3,60), kurang (1,60 -< 2,60), sangat kurang (1,00 -< 1,60). Peringkat pertama hingga kelima dengan kategori Baik diraih oleh Provinsi Jawa Barat dengan nilai rata-rata 3.39, disusul Provinsi DKI Jakarta dengan nilai rata-rata 3.27, Provinsi Jawa Timur 3.06, Provinsi Gorontalo 3.03 dan Provinsi DI Yogyakarta 3.02. Hasil evaluasi PeGI untuk 19 Provinsi yang mengikutinya, menunjukkan rata-rata nasional dalam kategori Baik dengan nilai rata-rata 2.59, namun hasil ini juga menunjukkan masih banyak provinsi yang berada pada kategori Kurang, dan bahkan belum semua pemerintah provinsi mengikutinya. Secara nasional, dapat dikatakan bahwa belum semua pemerintah provinsi menerapkan *e-government* di wilayah pemerintahannya masing-masing. Pada evaluasi penilaian PeGI tahun 2013 ini, Provinsi Nusa Tenggara Timur berada pada kategori Kurang dengan nilai rata-rata 2.06, masih berada di posisi yang belum secara optimal mengimplementasikan *e-government* yang ideal.

Selanjutnya pada tahun 2018, Pemerintah mengeluarkan lagi Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk lebih menegaskan akan pentingnya pelaksanaan *e-government*. Pada evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tahun 2019 tingkat Provinsi di Indonesia seperti yang ditampilkan pada Gambar 1.5 menunjukkan bahwa masih ada daerah dengan indeks peringkatnya berada pada kategori Kurang dan beberapa daerah pada kategori Cukup, dan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur berada pada kategori Cukup dengan nilai index 2,24. Hasil evaluasi SPBE Provinsi NTT seperti terlihat pada Gambar 1.6 menunjukkan adanya peningkatan di dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Provinsi Nusa Tenggara Timur jika dilihat dari perkembangannya sejak tahun 2013 sampai dengan 2018 yang masih berada pada kategori Kurang. Standar nilai indeks untuk penilaian SPBE adalah memuaskan (4,2– 5,0), sangat baik (3,5-< 4,2), baik (2,6 -< 3,5), cukup (1,8 -< 2,6) dan kurang

(<1,8), dengan 3 indeks domain SPBE yaitu kebijakan, tata kelola dan layanan, 7 indeks aspek SPBE dan 35 indeks indikator SPBE.



Gambar 1.5 Indeks SPBE Tingkat Provinsi Tahun 2019
(Sumber: Kementerian PANRB RI, 2019)



Gambar 1.6 Indeks SPBE Provinsi NTT Tahun 2019
(Sumber: Kementerian PANRB RI, 2019)

Penerapan *e-government* oleh negara-negara luar menggunakan 4 (empat) model tahapan perkembangan (The World Bank, 2002) yaitu:

a. Fase pertama, berupa penampilan website (*web presence*) yang berisi informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat.
b. Fase kedua, fase interaksi dimana isi informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi e-mail dalam website pemerintah.
c. Fase ketiga, tahap transaksi berupa penerapan aplikasi/ formulir untuk secara online mulai diterapkan.
d. Fase keempat, fase transformasi berupa layanan yang terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait (pemerintah ke antar pemerintah, sektor non-pemerintah, serta sektor swasta).

Dalam Buku Panduan yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia tahun 2003, disebutkan bahwa pengembangan *e-government* di Indonesia dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan yaitu:

a. Tingkat 1, tingkat Persiapan berupa pembuatan website sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga serta sosialisasi website untuk internal dan publik.
b. Tingkat 2, tingkat Pematangan yang berupa pembuatan website informasi publik yang bersifat interaktif dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
c. Tingkat 3, tingkat Pemantapan yang berisi pembuatan website yang bersifat transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.
d. Tingkat 4, tingkat Pemanfaatan yang berisi Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B), dan *Government to Citizen* (G2C).

Sebagai wujud nyata implementasi Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, maka pemerintah mengembangkan salah satu produk *e-government*nya yaitu website. Pembuatan website hadir sebagai media yang disediakan oleh pemerintah

untuk menyampaikan berbagai informasi pelayanan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan yang dapat digunakan dan diakses oleh perorangan, kelompok atau organisasi, bisnis, pegawai dan antar sesama pemerintah. Website adalah media dari seluruh kekayaan informasi yang dimiliki oleh pemerintah dan digunakan sebagai penunjang pengembangan dan pelaksanaan *e-government*. Website dipakai juga untuk mengevaluasi perkembangan *e-government* di seluruh dunia dan juga untuk mengetahui kondisi terkini implementasi *e-government* di Indonesia (Nurdin, 2012). Pada prinsipnya inovasi layanan *e-government* ini adalah untuk meningkatkan kualitas proses layanan dari lembaga pemerintah melalui layanan digital, termasuk di dalamnya layanan online melalui website.

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari pemerintah memiliki tugas, fungsi dan kedudukan dalam menyelenggarakan dan melaksanakan berbagai aspek pembangunan, pemerintahan, dan pelayanan kemasyarakatan untuk mendorong percepatan kemajuan masyarakat dalam mewujudkan Visi NTT Bangkit, Masyarakat Sejahtera. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur dituntut untuk dapat memberikan layanan pemerintahan yang baik, efektif, transparan, akuntabel serta layanan publik yang berkualitas, terpercaya dan dapat mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*e-government*).

Hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Tingkat Provinsi di Indonesia Tahun 2019 memberikan kekuatan secara umum bagi Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur akan adanya peningkatan peringkat dan keseriusan dalam pelaksanaan *e-government* di daerah. Kebijakan tata Kelola dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki sudah cukup bagus dalam menyusun Tim SPBE yang ditandai dengan SK Gubernur tentang Tim Evaluator SPBE, pemerintah daerah juga sudah memiliki kebijakan tentang Rencana Induk SPBE, selain itu adanya kebijakan dalam mengoperasikan data dan informasi yang terintegrasi yang diatur dalam peraturan daerah. Namun, dalam pelaksanaan dan proses pengelolaan tata kelola tersebut, beberapa kebijakan belum dilakukan seperti kebijakan inovasi proses bisnis terintegrasi, kebijakan anggaran TIK dan juga kebijakan aplikasi berbagi umum. Aplikasi-aplikasi yang diadakan oleh masing-

masing Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur bersifat parsial integrasi belum dilakukan secara terstruktur dalam proses bisnis dengan memanfaatkan portal digital aplikasi tata kelola TI yang terpadu dan terintegrasi atau kalau terintegrasi hanya bersifat sementara. Inilah yang menunjukkan proses pelaksanaan tata kelola di Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam evaluasi SPBE baru berada pada tahap terkelola belum kearah optimalisasi pelaksanaan *e-government*. Selain itu, kebijakan layanan SPBE dalam internal Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur juga sudah cukup baik. Hal ini ditandai dengan adanya Peraturan Gubernur yang mengatur layanan – layanan seperti Layanan Manajemen Keuangan, Layanan Manajemen Kinerja, Layanan Pengadaan, Layanan Naskah Dinas, Layanan Publik Instansi Pemerintah dan Layanan Pengaduan Publik. Namun, meskipun sudah mulai dilaksanakan dalam bentuk kebijakan tetapi banyak juga kebijakan yang bersifat parsial bahkan cenderung kurang konsisten diterapkan oleh masing-masing Perangkat Daerah. Proses bisnis layanan antar perangkat daerah masih rendah untuk berbagi data dan informasi serta aplikasi, hal ini memberikan pengaruh pada layanan publik SPBE yang seharusnya berorientasi pada pengguna, terintegrasi dan berkesinambungan. Layanan terintegrasi mengidentifikasi adanya jalur akses data dan informasi antar sistem untuk memenuhi kebutuhan informasi multisektor dan menjadi syarat penting bagi terselenggaranya program-program pemerintahan. Kekuatan dan kekurangan-kekurangan ini menjadi acuan dalam proses perubahan yang harus dibenahi dan diperbaiki oleh Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara untuk dapat mengoptimalkan pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik.

Aplikasi SPBE untuk peningkatan layanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur salah satunya adalah aplikasi layanan website www.nttprov.go.id yang telah dibangun dan diimplementasikan sejak tahun 2002. Website pemerintah daerah ini menjadi identitas pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam menampilkan berbagai informasi pelaksanaan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur terus mengembangkan dan mengimplementasikan peran layanan *e-government* website pemerintah daerah dengan melakukan layanan yang terpadu dan terintegrasi dalam operasional proses bisnis yang berorientasi pada

masyarakat. Beberapa aplikasi sudah terintegrasi dengan layanan website www.nttprov.go.id seperti aplikasi LPSE, aplikasi perijinan, aplikasi PPID, website Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur, website Kabupaten/ Kota yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Timur, serta informasi-informasi lainnya yang ditampilkan tentang Nusa Tenggara Timur. Kehadiran layanan *e-government* website pemerintah daerah telah menjadi jendela informasi dari layanan proses bisnis yang dilakukan oleh pemerintah untuk dapat menjangkau masyarakat luas serta mendukung dalam penguatan tata kelola dan pengembangan pelayanan publik yang berkinerja tinggi.

Layanan website pemerintah daerah www.nttprov.go.id yang telah diimplementasikan membutuhkan evaluasi dan pengukuran yang baik serta terstruktur guna peningkatan dan pengembangan lebih lanjut ke depannya. Menurut McLeod (1995) setelah suatu sistem informasi memasuki fase implementasi dalam siklus hidup pengembangan sistem informasi, maka perlu dilakukan penelaahan pasca implementasi. Penelaahan tersebut bertujuan untuk menentukan efektivitas sistem (seberapa jauh sistem tersebut dapat mencapai sasarannya) serta mengevaluasi proses pengembangan sistem. Kualitas website dapat dikatakan baik apabila website tersebut teruji dan selalu dilakukan revisi atau perbaikan terhadap sistem dan penyelenggaraannya (Yulius, 2016).

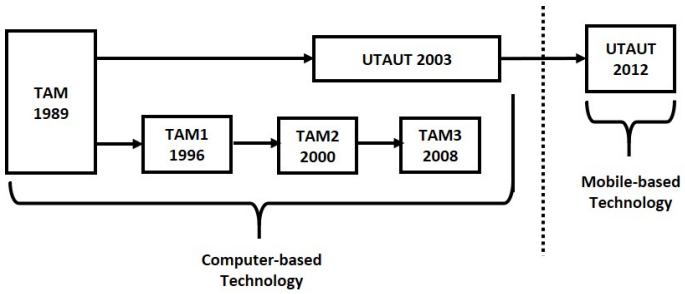
Beberapa penelitian menjelaskan bahwa kualitas implementasi teknologi informasi seperti halnya website akan selalu berhubungan dengan penerimaan pengguna secara sukarela (Nasir, 2013; Yulius, 2016). Dalam organisasi yang berorientasi pada pengguna, persepsi pengguna dapat dianggap sebagai penentu utama keberhasilan setiap sistem. Keberhasilan atau kegagalan dari implementasi *e-government* sangat tergantung pada manfaat yang diperoleh dari implementasi sistem tersebut. Untuk menjadi sukses, sistem harus memiliki dampak positif pada pengguna. Sejauhmana manfaat dan penerimaan penggunaan website adalah salah satu aspek yang menentukan kualitas keberhasilan dari pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik. Melihat beberapa kendala dan aspek kompetisi yang dihadapi dalam implementasi layanan *e-government* baik secara global maupun di Indonesia yang melatarbelakangi penelitian ini untuk mengevaluasi sejauh mana penerimaan penggunaan dan kesuksesan layanan *e-government* website www.nttprov.go.id

yang diakses oleh masyarakat Nusa Tenggara Timur, sehingga nantinya hasil penelitian ini bisa menjadi masukan bagi pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan layanan website pemerintah daerah yang berkualitas, terintegrasi dan berkinerja tinggi.

Penerimaan teknologi melalui berbagai media seperti *e-mail*, *e-commerce*, *mobile phone* ataupun sistem *e-government* secara sukarela sangat berkaitan dengan persepsi penerimaan pengguna (Gattiker, 1984). Beberapa teori dan model telah dikembangkan oleh para peneliti untuk menguji penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi baru dan niat mereka untuk menggunakan teknologi baru tersebut, antara lain *Technology Acceptance Model3* (TAM3) yang dikembangkan Venkatesh dan Bala pada tahun 2008 dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2* (UTAUT2) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2012. Dalam konteks penerimaan teknologi tertentu sepanjang evolusi model penerimaan teknologi yang diperkenalkan baik model TAM3 maupun UTAUT2, telah terjadi pergeseran secara bertahap dari pengembangan penerimaan pengguna teknologi berbasis komputer menjadi perilaku penggunaan teknologi berbasis *mobile*.

Dalam pengembangan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang asli, teknologi yang diteliti adalah *file (text) processing*, *editing software* serta sistem surat elektronik (Davis, Bagozzi, dan Warshaw, 1989; Davis, 1989; Davis, 1993). Model TAM1 yang diperkenalkan pada tahun 1996 juga menyelidiki penerimaan mahasiswa dalam penggunaan *word processing* dan *spreadsheet software* (Venkatesh dan Davis, 1996). Kemudian TAM2 yang diperkenalkan pada tahun 2000, menyelidiki tentang karyawan dalam penerimaan penggunaan *proprietary software* pada perusahaan atau sistem bisnis operasional, sistem manajemen *account* pelanggan, sistem keuangan, sistem *online-help desk*, sistem multimedia manajemen *property*, aplikasi daftar gaji perusahaan, dan lain sebagainya (Venkatesh dan Davis, 2000; Venkatesh, 2000). Selanjutnya TAM3 yang diperkenalkan oleh Venkatesh dan Bala pada tahun 2008, masih berkaitan dengan penerimaan sistem teknologi informasi yang diterapkan dalam pengembangan model TAM2 tetapi lebih diarahkan pada penggunaan teknologi dalam bisnis.

Pada model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang merupakan model pengembangan dari delapan teori penerimaan teknologi sebelumnya, teknologi yang diteliti terdiri dari dua sistem *software* berbasis computer yaitu sistem keuangan dan sistem *account* pengguna (Venkatesh, Morris, dan Davis, 2003). Selanjutnya pada tahun 2012, Venkatesh, Thong, dan Xu melakukan pergeseran fokus penelitian teknologi sehingga dikembangkanlah UTAUT2. Fokus teknologi yang dipelajari ditekankan pada penerimaan dan penggunaan teknologi internet seluler (*mobile internet*) dalam konteks pengguna. Teknologi *mobile internet* yang diselidiki adalah layanan sistem *e-government* antara lain layanan *filling tax returns*, pemesanan fasilitas umum, pemeriksaan informasi lalu lintas, pembuatan janji untuk mendapatkan berbagai layanan pemerintah, dan pembaharuan izin mengemudi. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pengembangan teori dan model sebelumnya, mulai dari TAM sampai UTAUT, fokus penyelidikan adalah teknologi berbasis komputer, sedangkan dalam pengembangan UTAUT2 fokus penelitian digeser ke teknologi berbasis *mobile*. Secara singkat dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.7 Evolusi Fokus Penelitian dari
Pengembangan Model Penerimaan Teknologi

Model UTAUT2 meskipun dianggap sebagai model baru sejak muncul pada tahun 2012, para peneliti di bidang teknologi informasi semakin menguji kesesuaian, validitas, dan keandalannya untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan oleh pengguna yang diterapkan dalam berbagai teknologi dan konteks yang berbeda (Venkatesh, V., J.Y. Thong, and X. Xu (2012); E. Slade, Williams M., dan Dwivdei Y. (2013); S. Yang (2013); Oechslein O et al., (2014); P. K. Nair, Ali F., dan Leong L. C. (2015)). Dibandingkan dengan model lain, UTAUT2

menghasilkan peningkatan penting dalam varian yang dijelaskan dalam penggunaan teknologi, yaitu 40 persen menjadi 52 persen di UTAUT, sementara 56 persen menjadi 74 persen di UTAUT2 (Venkatesh, V., J.Y. Thong, and X. Xu., 2012). Rondan et al., (2015) melakukan penelitian dengan perbandingan antara model penerimaan teknologi yang meliputi: TRA, TAM0, TAM1, TAM2, TAM3, UTAUT, UTAUT2, dan menyimpulkan bahwa model UTAUT2 memiliki kekuatan penjelasan yang lebih baik (26 persen) daripada model penerimaan teknologi lainnya dalam sampel pengguna internet seluler, UTAUT2 juga lebih baik dalam konteks penggunaan oleh pengguna karena menerapkan metode kesukarelaan, dimana penggunaan layanan ini bersifat tidak wajib yang berkorelasi antara niat perilaku (*behaviour intention*) untuk menggunakannya di masa lalu dan niat perilaku saat ini adalah prediktor penggunaan di masa depan (Venkatesh et al., 2003). Penelitian ini memberikan pandangan bahwa niat perilaku (*behaviour intention*) berhasil memprediksi akan penggunaan aktual terhadap suatu teknologi. Selain itu, peneliti Marriott et al. (2017), menyimpulkan bahwa UTAUT2 dibuat sehubungan dengan perkembangan pemanfaatan *mobile internet*, UTAUT2 menggabungkan manfaat-biaya faktor harapan kinerja dan harapan usaha, dan juga UTAUT2 dapat digunakan untuk situasi sukarela dengan mempertimbangkan faktor waktu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari berbagai peneliti melalui studi literatur yang ditemukan dan keunggulan model UTAUT2 dalam penerimaan penggunaan teknologi, serta melihat perkembangan penggunaan internet yang semakin tinggi dengan kemudahan akses dari teknologi seluler yang dimiliki, maka dalam penelitian untuk mengevaluasi penerimaan penggunaan layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id, model UTAUT2 dipilih sebagai dasar dalam pembentukan kerangka model penelitian. Untuk data pengguna Internet di Indonesia pada tahun 2018 menurut survey dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) telah mencapai 171,17 juta, dengan kontribusi pengguna Internet terbesar berada di Pulau Jawa sebesar 55 persen, disusul Pulau Sumatra sebesar 21 persen, Pulau Sulawesi - Maluku - Papua sebesar 10 persen, Pulau Kalimantan 9 persen, dan yang terakhir Bali dan Nusa Tenggara sebesar 5 persen. Kemudian, untuk data pengguna *mobilephone* berdasarkan survey

dari *google consumer barrometer* pada Januari 2019 sebesar 91 persen, pengguna *smartphone* 60 persen, *laptop/ desktop computer* sebesar 22 persen, dan *tablet device* 8 persen.

Disamping itu, meskipun banyak penelitian tentang penerapan model UTAUT dan UTAUT2, penelitian yang menerapkan penerimaan penggunaan teknologi dalam bidang *e-government* relatif jarang. Sebuah rangkuman artikel yang dibuat oleh Venkatesh, Thong, Xu (2016) yang menyajikan ringkasan aplikasi model UTAUT dan pengembangannya serta integrasinya dari tahun 2003-2014, sedikit sekali menampilkan penelitian yang dilakukan dalam konteks *e-government.* Dari tiga puluh tujuh topik penelitian yang berhasil dirangkum, hanya tiga topik penelitian yang membahas tentang layanan *e-government* seperti Carter&Schaupp (2008) dan Schaupp et al. (2010) yang membahas tentang layanan *e-government* (*e-file system*) di USA, dan Weerakkody et al. (2013) membahas tentang layanan *e-government* pada Departemen Perhubungan di Kota Madinah Arab Saudi, tetapi dari ketiga topik ini tidak ada yang memakai model UTAUT2 dalam kerangka penelitiannya. Oleh karena itu, untuk memenuhi gap kesenjangan informasi ini, peneliti memilih model UTAUT2 untuk diterapkan dalam kerangka penelitian ini dan diintegrasikan dengan model lain sebagai pembaharuan dalam penelitian.

Model UTAUT2 (*The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2*) merupakan model terbaru dalam model penerimaan teknologi umum (*general technology acceptance models*) (Venkatesh et al., 2012). Menurut Kripanont (2007) mengatakan bahwa *technology acceptance models* bertujuan untuk mempelajari bagaimana mempromosikan penggunaan teknologi, menemukan faktor-faktor yang menghambat penggunaan teknologi serta memfasilitasi penerimaan dan penggunaan teknologi. Oleh karena penekanan evaluasi pada penerimaan penggunaan website www.nttprov.go.id, maka model penerimaan dan penggunaan teknologi dianggap paling tepat untuk digunakan.

Model UTAUT2 adalah pengembangan dari dari delapan teori adopsi teknologi sebelumnya. Delapan teori pembentuk model UTAUT2 adalah *Theory of Reasoned Action (TRA), Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behaviour (TPB), Model of Personal Computer Utilization (MPCU), Innovation Diffusion Theory (IDT), Motivational Model (MM), Combination of TAM and TPB*

(C-TAM-TPB), Social Cognitive Theory (SCT) (Venkatesh et al. 2012). Berdasarkan hasil tes empiris, diketahui bahwa model UTAUT2 memiliki nilai variansi sebesar 70% untuk menerangkan perilaku pengguna dalam kecenderungan untuk menggunakan layanan teknologi informasi, sehingga UTAUT2 merupakan model yang memiliki nilai *explanatory* tertinggi dibandingkan delapan model adopsi teknologi lainnya yang hanya memiliki nilai variansi sebesar 17-53% (Venkatesh et al., 2012; Taiwo and Downe, 2013; Nasir, 2013). Variabel model UTAUT2 terdiri dari *original construct* UTAUT2 dan *original predicted construct* UTAUT2. *Original construct* UTAUT2 antara lain harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*sosial influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*), sedangkan *original predicted construct* UTAUT2 terdiri dari niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) (Venkatesh et al., 2012).

Model UTAUT2 hanya dapat digunakan untuk mengevaluasi penerimaan penggunaan layanan *e-government* website, tetapi tidak dapat menilai tingkat kesuksesan layanan *e-government* website. Oleh karena itu, untuk evaluasi tahap ini peneliti memakai model yang diperkenalkan oleh Delone dan McLean (1992) dengan nama Model Kesuksesan Sistem Informasi atau *Information System Success Model* dan model ini telah dikembangkan lagi pada tahun 2003. Model *IS Success* menggunakan enam variabel yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*). Delone dan McLean (2003) mengembangkan pengukuran kesuksesan sistem informasi untuk mengukur sejauh mana manfaat bersih (*net benefits*) yang diterima oleh pengguna dan organisasi. Jadi manfaat bersih (*net benefits*) merupakan suatu rangkaian kesatuan dari entitas individual secara keseluruhan yang dapat memberikan dampak (*impact*) bagi aktivitas sistem informasi.

Sebuah layanan *e-government* website pemerintah daerah yang berhasil dapat dilihat dari tingkat kesuksesan dan penerimaan penggunaan secara langsung, maka dari itu perlu diketahui bagaimana perilaku dan sikap pengguna ketika mengakses dan menggunakan layanan *e-government* website tersebut. Kedua

model yang telah disebutkan sebelumnya memiliki beberapa variabel pengukuran yang saling mempengaruhi satu sama lain. Pengaruh perilaku pengguna ketika mengakses dan menggunakan layanan *e-government* website www.nttprov.go.id menjadi salah satu variabel pengukuran utama dalam model UTAUT2 dan *IS Success*, dengan demikian diharapkan integrasi kedua model ini dapat menghasilkan kajian evaluasi terhadap tingkat kesuksesan dan penerimaan penggunaan layanan *e-government* website pemerintah daerah.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tingkat kesuksesan dan penerimaan penggunaan layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id dengan menggunakan beberapa variabel pengukuran yaitu kualitas informasi (*information quality*), kepuasan informasi (*information satisfaction*), kualitas sistem (*system quality*), kepuasan sistem (*system satisfaction*), kualitas dukungan (*support quality*), kepuasan dukungan (*support satisfaction*), harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh social (*social influence*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), kebiasaan (*habit*), dan niat perilaku untuk menggunakan website (*behaviour intention to use website*).

1.3 Tujuan Penelitian

Ditetapkannya rumusan masalah penelitian, maka dapat dilakukan penyusunan penelitian yang juga dikaitkan dengan latar belakang penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kesuksesan dan penerimaan penggunaan layanan *e-government* website pemerintah daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur www.nttprov.go.id melalui integrasi model Penerimaan UTAUT2 dan Kesuksesan Sistem Informasi (*IS Success*);
2. Mengidentifikasi kondisi layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang sudah menerapkan kebijakan, tata kelola dan layanan pemerintahan

berbasis elektronik melalui aplikasi layanan website pemerintah daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur www.nttprov.go.id;

3. Mengembangkan model pengukuran kesuksesan dan penerimaan penggunaan layanan *e-government* yang lebih komprehensif pada instansi pemerintahan berdasarkan dua teori model yaitu UTAUT2 dan *IS Success*;
4. Mengevaluasi hubungan antar variabel dalam integrasi model UTAUT2 dan *IS Success* yang memberikan pengaruh dalam kesuksesan dan penerimaan penggunaan layanan *e-government* website www.nttprov.go.id;
5. Memberikan rekomendasi atas penerapan tata kelola dan layanan pemerintahan berbasis elektronik yang dilakukan di Provinsi Nusa Tenggara Timur sesuai dengan hasil penelitian yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan capaian SPBE khususnya dalam penerapan layanan SPBE yang terintegrasi, menyeluruh dan berkesinambungan secara online melalui layanan website pemerintah daerah www.nttprov.go.id dengan berorientasi pada masyarakat sebagai pengguna layanan SPBE.

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang menjadi ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini fokus pada website www.nttprov.go.id sebagai bagian dari implementasi layanan *e-government* di Provinsi Nusa Tenggara Timur;
2. Responden dari penelitian ini dikhususkan pada Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur dan sebagian (*citizen*) masyarakat Nusa Tenggara Timur di Kota Kupang sebagai pengguna website www.nttprov.go.id;
3. Data primer yang digunakan dalam penelitian merupakan kuisioner online yang menggali respon dan perilaku pengguna website www.nttprov.go.id;
4. Pemilihan indikator pada masing-masing variabel hasil integrasi model penerimaan UTAUT2 dan model kesuksesan sistem informasi (*IS success*) dilakukan berdasarkan studi literatur.

1.5 Manfaat Penelitian

Kontribusi penelitian yang akan disumbangkan adalah:

1. Kontribusi teoritis (akademik)

Pengukuran kesuksesan sistem informasi (*IS Success*) dan penerimaan penggunaan teknologi UTAUT2 telah banyak dilakukan di berbagai negara. Selama ini, model pengukuran yang dilakukan masih terpisah-pisah. Beberapa model hanya mengukur dari sisi kesuksesan sistem informasi, dengan melihat manfaat bersih yang dirasakan dan kepuasan pengguna sistem informasi. Beberapa model hanya mengukur penerimaan penggunaan teknologi dari sisi pengguna dengan melihat pada kinerja penggunaan aktual dari penerimaan penggunaan teknologi. Model pengukuran yang terpisah ini akan memberikan nilai kesuksesan dan penerimaan penggunaan teknologi yang kurang optimal, karena nilai kesuksesan sistem yang didapatkan dapat dipengaruhi juga oleh nilai penerimaan penggunaan teknologi yang terjadi.

Dengan mempertimbangkan beberapa model pengukuran kesuksesan dan penerimaan penggunaan teknologi sistem informasi di Indonesia dan di negara-negara lain, maka pada penelitian ini peneliti bermaksud untuk membangun model pengukuran kesuksesan sistem informasi dan penerimaan penggunaan teknologi yang lebih komprehensif pada instansi pemerintahan yang melaksanakan layanan *e-government*.

2. Kontribusi praktis (organisasi)

Kontribusi praktis dari penelitian diharapkan hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi terhadap penerapan dan pelaksanaan tata kelola dan layanan pemerintahan berbasis elektronik di Provinsi Nusa Tenggara Timur tentang kesuksesan dan penerimaan penggunaan layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan saran untuk meningkatkan layanan pemerintahan berbasis elektronik yang terintegrasi, menyeluruh dan berkesinambungan di Provinsi Nusa Tenggara Timur guna menunjang pencapaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. Agar juga dapat mengetahui layanan publik apa saja yang ada di Provinsi

Nusa Tenggara Timur, sehingga dari hasil penelitian diharapkan pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur mengetahui dan memantau layanan publik mana saja yang harus ditingkatkan, ditambahkan atau bahkan diperbaiki.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan tesis ini menggunakan kerangka dasar penelitian uji empiris yang terdiri dari beberapa tahap metodologi penelitian sebagai berikut:

BAB 1 Pendahululuan

Bab pendaluluan ini berisi landasan dan acuan yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini, sehingga peneliti dapat merumuskan masalah hingga manfaat dan tujuan penelitian yang dicapai pada penelitian ini baik dari aspek akademis dan aspek praktis di lingkungan pemerintah daerah dalam wilayah pemerintahan di Indonesia. Selain itu, pada bab pendahuluan ini diuraikan sistematika dan struktur penulisan tesis.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Bab tinjauan pustaka ini menyajikan studi literatur terkait penelitian ini. Sumber untuk tinjauan pustaka pada penelitian ini meliputi buku, jurnal, RPJMD Provinsi Nusa Tenggara Timur 2018-2023, Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2018, dan data pendukung lainnya. Tinjauan pustaka pada penelitian ini meliputi model UTAUT2, model *IS success*, dan SEM (*Structural Equation Modeling*).

BAB 3 Metodologi Penelitian

Bab metodologi penelitian ini menyajikan alur penelitian secara detail dan sistematis mulai dari tahap awal penelitian, pelaksanaan penelitian, hingga akhirnya diperoleh hasil dari penelitian. Metodologi penelitian disajikan dalam bentuk bagan diagram alir penelitian yang sistematis.

BAB 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab pengumpulan dan pengolahan data ini menguraikan proses penelitian yang telah dilakukan yang didapatkan dari hasil kuisioner yang dibagikan. Bab ini

menjelaskan mengenai tahap pengumpulan data yang dilakukan, proses pengolahan dan analisis data responden yang didapatkan melalui kuisioner hingga mendapatkan sebuah hasil dari pengolahan data yang dilakukan. Pada proses pengolahan data menggunakan SPSS dan SEM-AMOS.

BAB 5 Analisis dan Rekomendasi

Bab analisis dan rekomendasi ini menguraikan hasil analisis dari pengumpulan dan pengolahan data. Analisis data pada penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari hasil kuisioner *online* yang diberikan kepada pengguna layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id yang berada di Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur.

BAB 6 Kesimpulan dan Saran

Bab kesimpulan dan saran ini menguraikan mengenai hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan. Pada bagian kesimpulan ini diharapkan dapat menjawab rumusan masalah dan tujuan yang telah ditetapkan pada awal penelitian, sedangkan saran diberikan untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian daftar pustaka ini, penulis menyertakan judul setiap penelitian dari peneliti sebelumnya yang digunakan sebagai dasar atau acuan yang mendukung penelitian ini. Sumber dari daftar pustaka penelitian ini meliputi buku, jurnal, RPJMD Provinsi Nusa Tenggara Timur 2018-2023, Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2018, dan data-data lainnya yang memiliki hubungan atau konsep yang sejenis dengan penelitian ini.

BAB 2
TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka ini berisi studi literatur yang dilakukan penulis serta konten ilmiah yang menjadi dasar pelaksanaan penelitian ini.

2.1 *E-Government*

Penggunaan TIK dalam sektor publik sudah berkembang sejak tahun 90-an (Garson, 2004) dengan istilah *electronic government* atau *digital government* (Dunleavy, Margetts, Bastow, & Tinkler, 2006; Robertson & Vatrapu, 2010) atau *virtual state* (Fountain, 2004). Dari perspektif historis, harus diakui bahwa tren penggunaan TIK dalam sektor publik dengan kemasan *e-government* dipicu oleh keberhasilan *e-commerce* dan *e-business* pada sektor privat (Budi Pratama, 2005). *E-commerce* dan *e-business* menjanjikan keunggulan kompetitif, efisiensi, dan kemudahan layanan, hal ini memicu sektor publik untuk berupaya mengadopsi implementasi *e-commerce* dan e-*business* dalam pengelolaan urusan publik termasuk di dalamnya proses kebijakan dan penyediaan pelayanan publik.

Secara global, adopsi *e-government* didukung oleh berbagai macam organisasi internasional. Adopsi dan transfer kebijakan *e-government* dalam ranah global ini secara tidak langsung berpengaruh terhadap definisi ruang lingkup kebijakan *e-government* dalam berbagai domain. *World Bank* dalam websitenya menulis *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti *wide area networks*, internet, dan *mobile computing* yang dapat mentransformasikan hubungan dengan rakyat, kelompok bisnis dan Lembaga pemerintah lainnya. Sementara itu, *United Nation Development Programme* (UNDP) memberi definisi *e-government* secara singkat sebagai aplikasi teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah (World Bank dalam Indrajit, 2002). Menurut OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*), *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi melalui internet sebagai alat untuk mencapai pelayanan pemerintah yang lebih baik (Indrajit, 2006). Definisi ini juga mengingatkan bahwa *e-government* tidak hanya

sebatas penggunaan TIK semata, tetapi juga menjadi instrumen yang efektif untuk mentransformasi struktur, proses, dan budaya pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, efektif, efisien, dan berorientasi pada pengguna (Alsaghier, Ford, Nguyen, & Hexel, 2009).

Berbagai definisi mengenai *e-government* memperlihatkan sebuah keinginan yang sama yaitu bertransformasinya bentuk-bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya yang terlalu birokratis, menjadi mekanisme hubungan interaksi yang jauh lebih bersahabat. Dalam pengertian lain bahwa pada dasarnya implementasi konsep *e-government* merupakan sebuah tantangan transformasi. Fungsi teknologi informasi di dalam kerangka ini, tidak hanya sekedar sebagai penunjang manajemen pemerintahan yang ada, tetapi justru merupakan *driver of change* atau sebagai hal yang justru menawarkan terjadinya perubahan-perubahan mendasar sehubungan dengan proses penyelenggaraan pemerintahan di era modern yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan pemerintahan (Porte, 2005). Seperti pada konsep *e-commerce* yang diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu *Business to Business* (B2B) dan *Business to Citizen* (B2C), di dalam konsep *e-government* dikenal pula empat jenis interaksi, yaitu: *Government to Government* (G2G), *Government to Businesss* (G2B), *Government to Employee* (G2E), dan *Government to Citizen* (G2C).

Manfaat yang diharapkan dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara, antara lain (Indrajit, 2006):

- ✓ Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya;
- ✓ Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas;
- ✓ Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi;
- ✓ Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru;
- ✓ Menciptakan suatu lingkungan yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi;
- ✓ Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik.

Dalam pengembangan *e-government*, terdapat empat fase yang diusulkan oleh *World Bank* seperti yang ditampilkan pada Gambar 2.1 yakni *Presence*

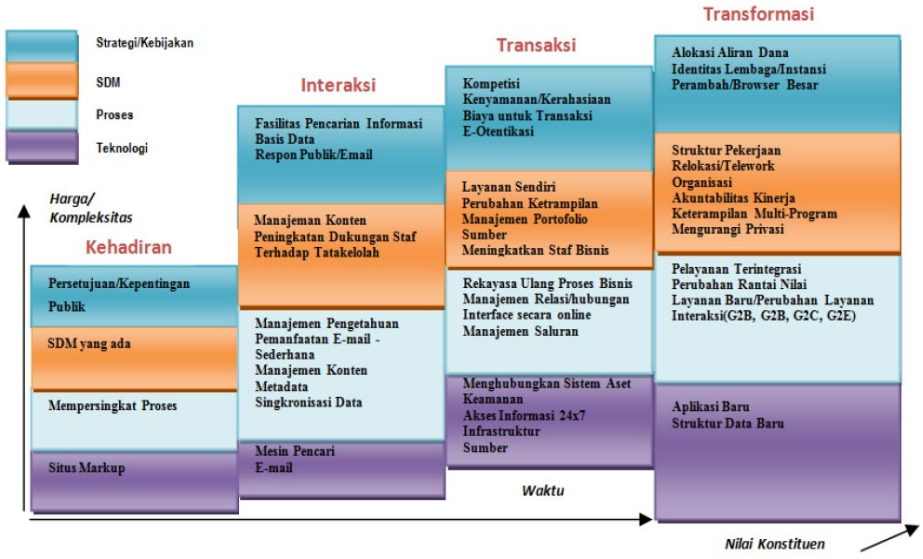
(kehadiran), *Interaction* (Interaksi), *Transaction* (Transaksi), dan *Transformation* (Transformasi) (The World Bank, 2002*)*. Sejak dirilisnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, mengkontekskan keempat fase tersebut untuk pengembangan website *e-government* di Indonesia:

(1) Kehadiran (*Presence*), yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah.

(2) Interaksi (*Interaction*), yaitu website daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi E-mail dalam website pemerintah.

(3) Transaksi (*Transaction*), yaitu website daerah selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.

(4) Transformasi (*Transformation*), yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi, adanya pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang terintegrasi.



Gambar 2.1 Roadmap E-Government
(Sumber: The World Bank, 2002)

Dalam mengimplementasikan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tersebut, ada beberapa aspek yang perlu dipersiapkan oleh pemerintah daerah:

(1) *E-Leadership*: aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif pemimpin dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
(2) Infrastruktur Jaringan Informasi: aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.
(3) Pengelolaan Informasi: aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya.
(4) Lingkungan Bisnis: aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antar masyarakat.
(5) Masyarakat dan Sumber Daya Manusia: aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

2.2 Website

Menurut Farlex (2014) Website adalah suatu halaman web yang saling berhubungan yang pada umumnya berada pada server yang sama, yang berisikan kumpulan informasi yang disediakan secara perorangan, kelompok, atau organisasi. Sebuah website biasanya ditempatkan pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan internet. Gabungan atas semua situs yang dapat diakses publik di Internet dinamakan World Wide Web atau WWW. Melalui website, para pengguna dapat mengakses informasi-informasi yang tidak hanya berupa teks tetapi bisa juga berupa gambar, suara, video dan animasi (wikipedia.org).

Kehadiran teknologi informasi yang berbasiskan internet di instansi pemerintah ditandai dengan munculnya berbagai website di tiap-tiap instansi, baik instansi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dengan tampilan yang

beragam serta menyediakan informasi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi dari instansi yang bersangkutan. Dalam Buku Panduan penyelenggaraan website pemerintah daerah terdapat sejumlah kriteria yang ditetapkan oleh Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia:

(1) Fungsi, aksesibilitas, kegunaan: isi informasi website pemerintah daerah harus berorientasi pada keperluan masyarakat, yaitu menyediakan informasi dan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Pada kriteria ini ditekankan adanya anti diskriminasi bagi pengguna, artinya website pemerintah daerah dapat dibuka tanpa membedakan fasilitas dan kemampuan komputer yang dimiliki oleh pengguna. Desain website pemerintah daerah adalah profesional, menarik, dan berguna. Berita atau artikel yang ditujukan kepada masyarakat sebaiknya disajikan secara jelas, dan mudah dimengerti.

(2) Bekerjasama: website pemerintah daerah harus saling bekerjasama untuk menyatukan visi dan misi pemerintah. Semua dokumen pemerintah yang penting harus memiliki URL (*Uniform Resource Locator*) yang tetap, sehingga mesin pencari (*search engine*) dapat menghubungkan kepada informasi yang diinginkan secara langsung.

(3) Isi yang Efektif: masyarakat pengguna harus mengetahui bahwa informasi tertentu akan tersedia pada situs-situs pemerintah daerah manapun. Pengguna memiliki hak untuk mengharapkan isi dari suatu website pemerintah daerah adalah data terbaru dan tepat.

(4) Komunikasi Dua Arah: komunikasi yang disediakan pada website pemerintah daerah dalam bentuk dua arah (interaktif). Website pemerintah daerah harus memberikan kesempatan bagi pengguna untuk menghubungi pihak-pihak berwenang, menjelaskan pandangan mereka, atau membuat daftar pertanyaan mereka sendiri.

(5) Evaluasi Kesuksesan: website pemerintah daerah harus memiliki sistem untuk mengevaluasi kesuksesan, dan menentukan apakah websitenya memenuhi kebutuhan penggunanya. Artinya website pemerintah daerah harus dapat mengumpulkan minimal statistik angka pengguna, pengunjung, jumlah halaman, permintaan yang sukses dan tidak sukses, halaman yang

sering dikunjungi dan jarang dikunjungi, siapa yang menggunakan website ini, dan tingkat transfer data. Evaluasi empat bulanan sangatlah direkomendasikan.

(6) Kemudahan Menemukan Situs: pihak pemerintah daerah harus mempromosikan websitenya dan mendaftarkannya ke mesin pencari. Masyarakat pengguna mungkin tidak bisa menemukan suatu website pemerintah daerah kecuali pengelola mempromosikannya dan memastikan bahwa mesin pencari mendaftarkannya. Serta mensosialisaikannya melalui pemberitahuan lewat pers, Humas dan brosur.

(7) Pelayanan yang diatur dengan baik: pihak pemerintah daerah harus menggunakan sumber yang terpercaya; strategi yang jelas, tujuan, dan target pengguna; serta strategi pengembangan masa depan, termasuk langkah menuju pusat data yang dinamis dari media digital lainnya.

2.3 Website Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur

Pembangunan *e-government* bukan saja pembangunan infrastruktur komunikasi data dan informasi, tetapi juga pembangunan infrastruktur sistem aplikasi, pengembangan sumber daya manusia, kebijakan dan peraturan. Dalam menunjang pelaksanaan layanan *e-government* di Provinsi Nusa Tenggara Timur terutama pembangunan sistem aplikasi, maka Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur melalui Kantor Pengolahan Data Elektronik Provinsi Nusa Tenggara Timur untuk pertama kalinya membangun website resmi Pemerintah Daerah pada tahun 2002 dan diluncurkan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia pada tanggal 5 Mei 2002 dengan nama www.flobamora.net.

Setelah berjalan 2 tahun, website Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur diubah menjadi www.pemda-ntt.go.id, dan resmi beroperasi secara interaktif pada tanggal 20 Mei 2005. Website ini dibangun sendiri oleh sumber daya manusia yang ada di Kantor PDE Provinsi NTT dengan sarana dan prasarana yang ada. Namun, sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 28/PER/M.KOMINFO/9/2006 tentang Penggunaan Nama Domain go.id (untuk Situs Web Resmi Pemerintahan Pusat Dan Daerah) maka

website ini berganti nama lagi menjadi www.nttprov.go.id. Pergantian ini secara resmi mulai beroperasi pada tanggal 24 Februari 2007 sampai sekarang.

Pada tahun 2016, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka terjadilah perubahan nomenklatur dalam struktur pemerintahan di daerah. Oleh karena itu, Kantor Pengolahan Data Elektronik Provinsi Nusa Tenggara Timur di mergerkan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur melalui Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur. Melalui perubahan nomenklatur ini juga, maka website pemerintah daerah www.nttprov.go.id dikelola sekarang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai instansi yang melaksanakan layanan *e-government* di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Website www.nttprov.go.id ini dibangun dengan memakai *content management system* (cms) joomla versi 3.7, secara garis besar tampilan website dapat dilihat pada Gambar 2.2 dibawah ini.

Gambar 2.2 Tampilan website www.nttprov.go.id

Layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id hadir untuk memberikan informasi pelaksanaan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan yang dapat digunakan dan diakses oleh perorangan, kelompok atau organisasi, bisnis, pegawai dan bahkan antar sesama pemerintah. Fitur-fitur yang di tampilkan dalam website ini, antara lain:

- Profil daerah (sejarah, topologi, kondisi geografis, dan lain sebagainya).
- Pemerintahan (wilayah administrasi, eksekutif, legislative, dan lain sebagainya)
- Kondisi umum (keagamaan, Pendidikan, kesehatan, perekonomian, infrastruktur)
- Potensi daerah (pertanian, perkebunan, perekonomian, dan lain sebagainya)
- Pariwisata (wisata alam, wisata budaya, dan lain sebagainya)
- Berita Terkini
- Data dan Informasi (TPAD, Standar Harga Barang dan Jasa Provinsi NTT)
- Link dengan Kabupaten/ Kota (22 Kabupaten/ Kota di Provinsi NTT)
- Link Aplikasi (JDIH, SIRUP, LPSE, PPID, Perijinan, dan lain sebagainya)
- Link SKPD (BAKEUDA, DISHUB, DINKES, dan lain sebagainya)
- Link Terkait (KEMENPAN-RB, SEKRETARIAT NEGARA, BPK, dan lain sebagainya)
- Galeri Foto Kegiatan
- Tool Pencarian
- Statistik Pengunjung
- Polling
- Login sebagai member

Sebagai bagian dari pelaksanaan kewenangan dan tanggung jawab koordinator aplikasi *e-government* untuk peningkatan layanan pemerintahan berbasis elektronik, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur berusaha untuk menghadirkan produk-produk aplikasi pelayanan yang terintegrasi dengan konsep interoperabilitas dalam website pemerintah daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur www.nttprov.go.id, sehingga memudahkan dalam

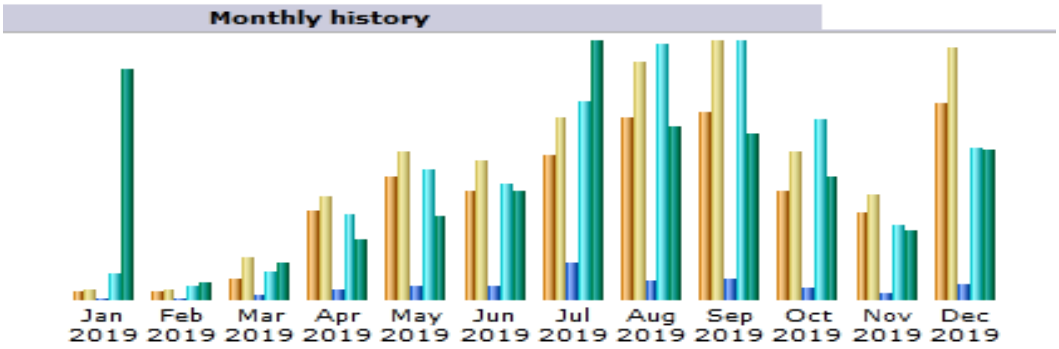
proses bisnis penyelenggaran pemerintahan berbasis elektronik khususnya dalam layanan publik yang dapat diakses dan dipergunakan oleh masyarakat. Aplikasi *e-government* layanan publik yang sudah terintegrasi dalam website pemerintah daerah antara lain aplikasi LPSE, perijinan, JDIH, e-Monev PUPR, Reformasi Birokrasi, PPK Online, SIRUP, Gugus Tugas Covid 19 Provinsi NTT, PPID, aplikasi sinodal-umkm, beberapa website Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur, website Kabupaten/ Kota yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Timur, dan juga beberapa link terkait nasional antara lain Kemendagri, Kemenkes, Kemenkominfo, OJK, BMKG, dan lain sebagainya yang ada dapat diakses oleh masyarakat melalui website Pemerintah Provinsi NTT.

Selain itu, terdapat juga aplikasi-aplikasi yang sudah beroperasi tetapi masih "*stand alone*" belum terintegrasi dengan website pemerintah daerah www.nttprov.go.id seperti aplikasi SAMSAT online dan aplikasi NTT Satu Data. Ada juga aplikasi-aplikasi lainnya yang dikelola secara sektoral oleh masing-masing Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur seperti aplikasi SIMPEG, SAKIP, SIPKD, SIMDA, dan lain sebagainya. Untuk layanan administrasi pemerintahan secara elektronik dalam internal pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur yang sudah terintegrasi sejak tahun 2019 antara lain e-absensi dan e-nadin dan untuk tahun ini SKP online sudah mulai dilaksanakan.

Dalam mendukung dan melaksanakan penataan tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik dan pengembangan layanan publik berbasis elektronik dengan berorientasi pada pengguna, terpadu dan menyeluruh, maka Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur sedang berkolaborasi untuk membangun aplikasi yang terstruktur mulai dari perencanaan, pengelolaan keuangan sampai kepada pelaporan secara online yang dimana nantinya masyarakat dapat turut serta berperan dalam memberikan masukan dan arahan bagi pengambilan kebijakan dan keputusan oleh pemerintah sebagai pelaksana roda pemerintahan.

Secara garis besar perkembangan layanan publik melalui kehadiran website www.nttprov.go.id dapat dilihat dari data jumlah pengunjung website setiap bulannya, data pengunjung website berdasarkan negara, durasi waktu akses website, maupun artikel yang paling banyak di akses di website. Untuk data total

jumlah pengunjung website www.nttprov.go.id pada tahun 2019 seperti tampak pada Gambar 2.3 sebanyak 83,835 pengunjung yang terdiri atas data kunjungan unik (*unigue visitors*) 36,558 dan kunjungan (*number of visits*) 47,277. Data pengunjung website tersebut bervariasi setiap bulannya. Pada Gambar 2.4 ditampilkan data durasi waktu akses website secara total, mulai dari 0s – 30s sebesar 79,8%, 30s – 2mn sebesar 8%, 2mn – 5mn sebesar 3,2%, 5mn – 15 mn sebesar 3,2%, 15mn – 30mn sebesar 2%, 30mn – 1h sebesar 2,5% dan 1h+ sebesar 1%. Selain itu, website pemerintah daerah tersebut juga diakses oleh pengunjung yang berada di luar negeri. Lima peringkat negara tertinggi seperti pada Gambar 2.5 yang mengakses data website pemerintah daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah Indonesia, United States, Curacao, India dan China. Data-data yang diakses di website www.nttprov.go.id juga bervariasi seperti ditampilkan pada Gambar 2.6 dimana data yang paling banyak diakses berkisar tentang potensi-potensi daerah yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Timur antara lain potensi kelautan dan perikanan, tanaman pangan, pertanian dan lain sebagainya.



Month	Unique visitors	Number of visits	Pages	Hits	Bandwidth
Jan 2019	268	310	1,383	21,389	3.97 GB
Feb 2019	251	324	1,401	11,041	323.28 MB
Mar 2019	618	1,234	4,050	22,560	661.28 MB
Apr 2019	2,582	2,979	8,940	68,385	1.04 GB
May 2019	3,556	4,283	10,908	105,355	1.43 GB
Jun 2019	3,155	4,015	11,190	93,778	1.85 GB
Jul 2019	4,138	5,252	29,054	159,705	4.41 GB
Aug 2019	5,270	6,867	15,270	205,180	2.98 GB
Sep 2019	5,409	7,435	16,725	207,043	2.82 GB
Oct 2019	3,121	4,265	9,653	145,009	2.12 GB
Nov 2019	2,500	3,041	5,240	60,958	1.20 GB
Dec 2019	5,690	7,272	12,467	122,235	2.57 GB
Total	36,558	47,277	126,281	1,222,638	25.35 GB

Gambar 2.3 Data Pengunjung Website www.nttprov.go.id Tahun 2019

Visits duration

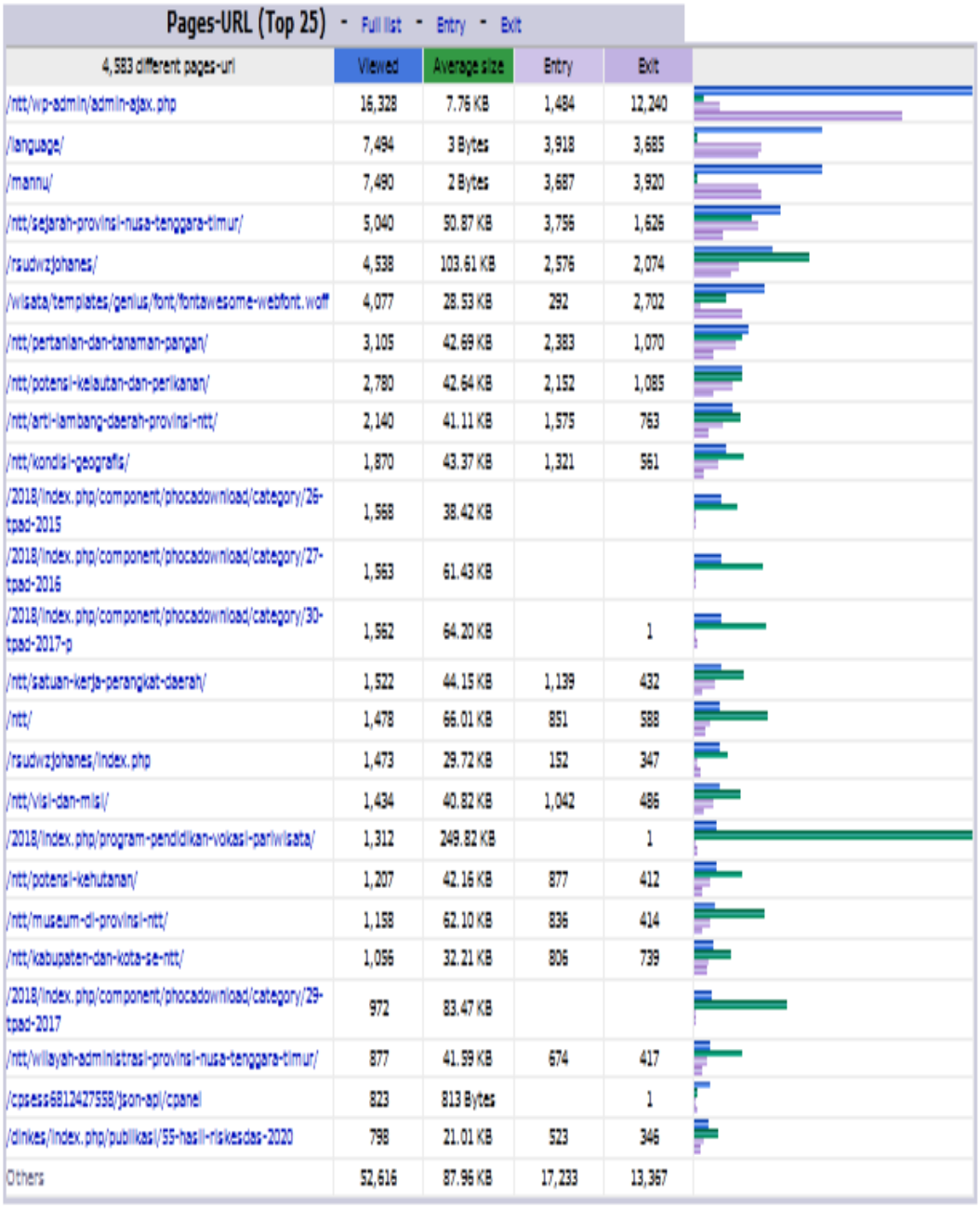
Number of visits: 47,277 - Average: 177 s	Number of visits	Percent
0s-30s	37,753	79.8 %
30s-2mn	3,789	8 %
2mn-5mn	1,543	3.2 %
5mn-15mn	1,541	3.2 %
15mn-30mn	969	2 %
30mn-1h	1,206	2.5 %
1h+	476	1 %

Gambar 2.4 Durasi Waktu Akses Website www.nttprov.go.id Tahun 2019

Locales (Top 25) - Full list

Locales		Pages	Hits	Bandwidth
Indonesia	id	72,434	954,807	15.36 GB
United States	us	29,939	190,150	4.31 GB
Curacao	cw	19,597	20,009	2.65 GB
India	in	1,163	16,219	259.48 MB
China	cn	721	9,818	110.93 MB
Great Britain	gb	428	6,350	92.12 MB
Australia	au	425	6,052	76.53 MB
Malaysia	my	177	1,618	55.52 MB
Russian Federation	ru	162	375	33.27 MB
Norway	no	129	1,518	22.03 MB
Vietnam	vn	107	695	18.03 MB
Netherlands	nl	95	5,235	1.47 GB
Greece	gr	84	800	18.08 MB
France	fr	80	1,741	478.89 MB
Unknown	tl	77	898	17.26 MB
Singapore	sg	67	968	19.79 MB
Ukraine	ua	66	66	4.42 MB
Canada	ca	63	151	6.59 MB
European country	eu	53	796	9.48 MB
Laos	la	44	45	2.53 MB
Japan	jp	35	625	11.83 MB
Hong Kong	hk	26	182	4.13 MB
Thailand	th	25	221	2.24 MB
New Zealand	nz	25	252	6.30 MB
Brazil	br	19	120	5.48 MB
Others		240	2927	339.38 MB

Gambar 2.5 Data Pengunjung Website www.nttprov.go.id
Berdasarkan Negara Tahun 2019



Pages-URL (Top 25) - Full list - Entry - Exit

4,583 different pages-url	Viewed	Average size	Entry	Exit
/ntt/wp-admin/admin-ajax.php	16,328	7.76 KB	1,484	12,240
/language/	7,494	3 Bytes	3,918	3,685
/mannu/	7,490	2 Bytes	3,687	3,920
/ntt/sejarah-provinsi-nusa-tenggara-timur/	5,040	50.87 KB	3,756	1,626
/rsudwzjohanes/	4,538	103.61 KB	2,576	2,074
/wisata/templates/genius/font/fontawesome-webfont.woff	4,077	28.53 KB	292	2,702
/ntt/pertanian-dan-tanaman-pangan/	3,105	42.69 KB	2,383	1,070
/ntt/potensi-kelautan-dan-perikanan/	2,780	42.64 KB	2,152	1,085
/ntt/arti-lambang-daerah-provinsi-ntt/	2,140	41.11 KB	1,575	763
/ntt/kondisi-geografis/	1,870	43.37 KB	1,321	561
/2018/index.php/component/phocadownload/category/26-tpad-2015	1,568	38.42 KB		
/2018/index.php/component/phocadownload/category/27-tpad-2016	1,563	61.43 KB		
/2018/index.php/component/phocadownload/category/30-tpad-2017-p	1,562	64.20 KB		1
/ntt/satuan-kerja-perangkat-daerah/	1,522	44.15 KB	1,139	432
/ntt/	1,478	66.01 KB	851	588
/rsudwzjohanes/index.php	1,473	29.72 KB	152	347
/ntt/visi-dan-misi/	1,434	40.82 KB	1,042	486
/2018/index.php/program-pendidikan-vokasi-pariwisata/	1,312	249.82 KB		1
/ntt/potensi-kehutanan/	1,207	42.16 KB	877	412
/ntt/museum-di-provinsi-ntt/	1,158	62.10 KB	836	414
/ntt/kabupaten-dan-kota-se-ntt/	1,056	32.21 KB	806	739
/2018/index.php/component/phocadownload/category/29-tpad-2017	972	83.47 KB		
/ntt/wilayah-administrasi-provinsi-nusa-tenggara-timur/	877	41.99 KB	674	417
/cpsess6812427558/json-api/cpanel	823	813 Bytes		1
/dinkes/index.php/publikasi/55-hasil-riskesdas-2020	798	21.01 KB	523	346
Others	52,616	87.96 KB	17,233	13,367

Gambar 2.6 Data Yang Diakses di Website www.nttprov.go.id Tahun 2019

2.4 UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2*)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2 atau disingkat UTAUT2 merupakan model terbaru dari pengembangan model UTAUT yang diperkenalkan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2012 untuk mengidentifikasi penerimaan teknologi. Model UTAUT (Venkatesh et al. 2003) dirumuskan berdasarkan delapan teori penerimaan teknologi sebelumnya yaitu *Theory of*

Reasoned Action (TRA), Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behaviour (TPB), Model of Personal Computer Utilization (MPCU), Innovation Diffusion Theory (IDT), Motivational Model (MM), Combination of TAM and TPB (C-TAM-TPB), Social Cognitive Theory (SCT) (Venkatesh et al. 2003). Teori Evolusi Model UTAUT dapat dilihat pada Tabel 2.1 dibawah ini.

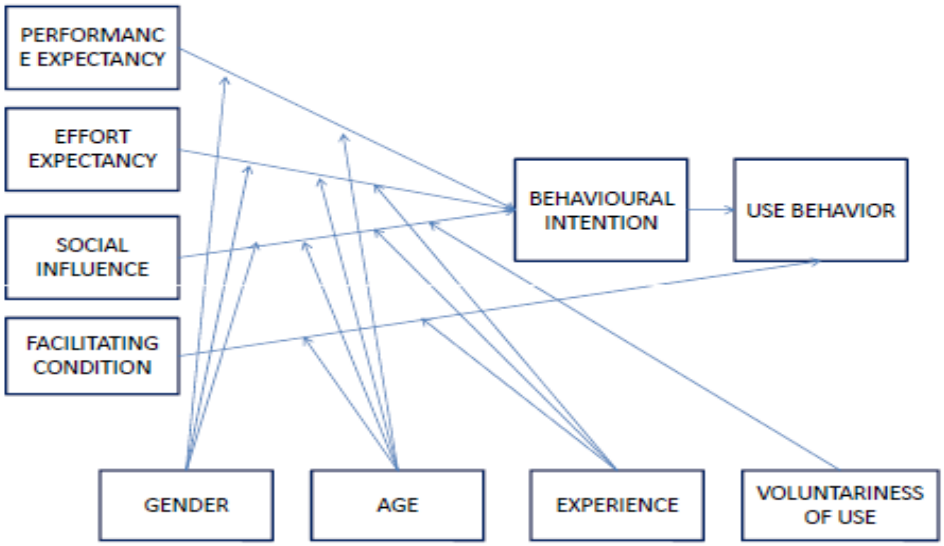
Tabel 2.1 Evolusi Teori Model UTAUT

Model	Referensi
Theory of Reasoned Action (TRA)	Fishbein dan Ajzen (1975)
Technology Acceptance Model (TAM)	Davis (1989)
Theory of Planned Behaviour (TPB)	Ajzen (1991)
Model of Personal Computer Utilization (MPCU)	Thompson, Higgins dan Howell (1991)
Innovation Diffusion Theory (IDT)	Moore dan Bensabat (1991)
Motivational Model (MM)	Davis, Bagozzi dan Warshaw (1992)
Combination of TAM and TPB (C-TAM-TPB)	Taylor dan Todd (1995)
Social Cognitive Theory (SCT)	Compeau dan Higgins (1995)

Sumber : Venkatesh et al. 2003

Terdapat 4 (empat) kunci konstruk pada model UTAUT yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*). Dari pengujian yang telah dilakukan, terdapat tiga variabel yang secara langsung mempengaruhi *behavioral intention* yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), dan pengaruh sosial (*social influence*), serta dua faktor yang secara langsung mempengaruhi *use behavior* yaitu *behavioral intention* dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*). Pada model UTAUT juga ditambahkan empat variabel moderasi (*moderate variables*) yaitu *gender*, *age*, *experience* dan *voluntariness of use* (Venkatesh et al., 2003).

Gambar 2.7 merupakan Model dasar UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).*

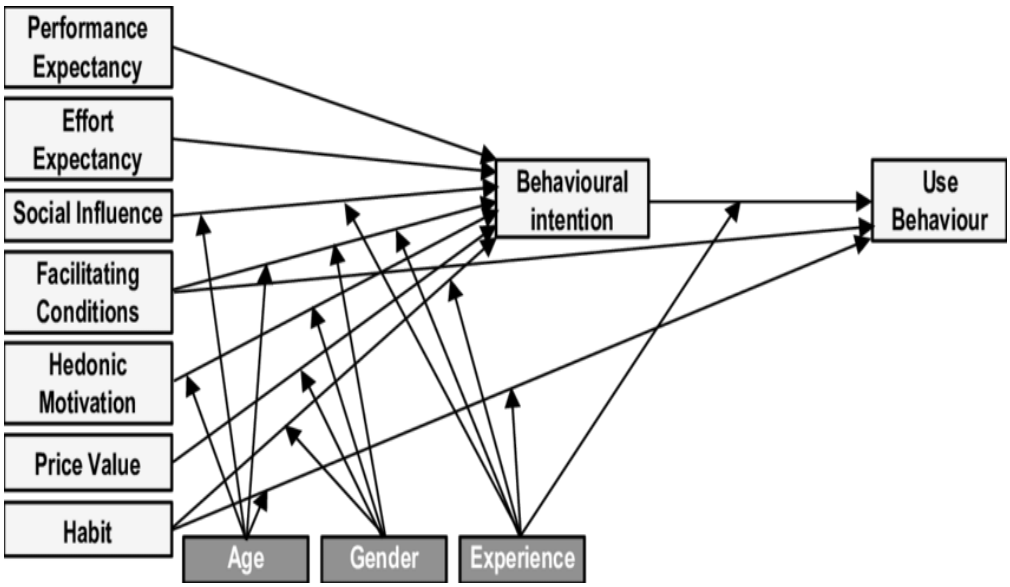


Gambar 2.7 Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*
(Sumber : Venkatesh et al. 2003)

Model UTAUT2 lebih valid dan presisi dibandingkan UTAUT karena mampu menjelaskan 70% niat perilaku (*behavioral intention*) dalam menggunakan teknologi dan sekitar 50% menjelaskan *use behavior* atau perilaku dalam menggunakan teknologi (Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012). Pada model UTAUT2 ada penambahan variabel yang belum ada sebelumnya di UTAUT yaitu variabel *Price Value*, *Hedonic Motivation*, dan *Habit*, dengan tiga variabel moderasi yaitu *gender*, *age*, dan *experience,* sedangkan untuk variabel *voluntariness of use* dihilangkan dengan asumsi semua penerimaan penggunaan teknologi dilakukan secara sukarela. Gambar 2.8 merupakan model UTAUT2 setelah ada penambahan variabel dari UTAUT.

Dalam model UTAUT2 ini fokus teknologi yang ditekankan pada penerimaan dan penggunaan teknologi internet seluler (*mobile internet*) dalam konteks pengguna. Evolusi perkembangan fokus penelitian model ini sangat sesuai untuk menggambarkan konteks pengguna dalam perilaku penerimaan teknologi seperti layanan *e-government* website yang menjadi objek penelitian ini. Hal ini menjadi pertimbangan karena kemajuan perkembangan jaringan internet yang

dapat dengan mudah diakses dan juga peningkatan penggunaan *mobile internet* diantara para pengguna saat ini, sehingga dimana saja kapan saja ketika membutuhkan data dan informasi tentang Nusa Tenggara Timur, maka dapat diakses melalui *mobile internet* dengan membuka layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id.



Gambar 2.8 Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2*
(Sumber : Venkatesh et al. 2012)

2.4.1. *Performance Expectancy*

Performance Expectancy diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu percaya bahwa penerapan teknologi akan membantunya mencapai kinerja pekerjaan (Venkatesh et al. 2003). Secara umum, pengguna tampaknya lebih termotivasi untuk menggunakan dan menerima teknologi baru jika mereka merasa bahwa teknologi ini lebih maju dan berguna dalam kehidupan sehari-hari mereka (Alalwan et al. 2016; Davis et al. 1989; Venkatesh et al. 2003).

Performance Expectancy dapat dikonseptualisasikan sebagai harapan peningkatan manfaat dan utilitas misalnya menghemat waktu dan upaya, efisiensi, aksesibilitas, penyesuaian, kenyamanan yang dapat diperoleh dari penggunaan inovasi teknologi (Venkatesh et al. 2003). Harapan kinerja telah dianggap sebagai salah satu pendorong niat perilaku yang paling berpengaruh dalam mengadopsi dan

menggunakan layanan yang berbasis sistem informasi dan teknologi informasi (Alalwan, Dwivedi dan Rana, 2017). Venkatesh, Thong, dan Xu (2012); Dodds, Monroe, dan Grewal (1991) berpendapat bahwa pengguna biasanya terlibat dalam proses merasakan manfaat dan utilitas yang diperoleh dengan menggunakan teknologi.

2.4.2 Effort Expectancy

Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan *effort expextancy* sebagai tingkat kemudahan ketika menggunakan suatu sistem. Hal ini sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Davis et al. (1989), niat individu untuk menerima sistem baru tidak hanya ditentukan oleh seberapa banyak sistem diterima secara positif tetapi sejauh mana penggunaan sistem yang tidak mengalami kesulitan dan tanpa usaha yang berarti. *Effort Expextancy* dapat didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna saat mengakses website www.nttprov.go.id. Hal ini berkaitan erat dengan sistem yang mudah dimengerti dan dapat digunakan tanpa keahlian khusus (Gholami et al. 2010 dan Venkatesh et al. 2003).

Persepsi kemudahan penggunaan pada awalnya diperkenalkan oleh Davis et al. (1989) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai faktor utama dari penerimaan pengguna teknologi dan sejak itu telah divalidasi dalam model UTAUT. Beberapa penelitian menyatakan bahwa *effort expectancy* merupakan prekursor yang signifikan terhadap niat perilaku konsumen atau *behavioral intention* (Venkatesh et al. 2003; Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012; Alalwan, Dwivedi dan Rana, 2017). UTAUT mendefinisikan *effort expectancy* sebagai tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan teknologi oleh pengguna (Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012) dengan efek positif pada perilaku untuk menggunakan teknologi ini (Venkatesh et al. 2003), sehingga akan menimbulkan minat bagi pengguna dalam menggunakan teknologi informasi tersebut dan seterusnya akan menggunakan teknologi informasi tersebut.

2.4.3 Social Influence

Social Influence didefinisikan sebagai sejauh mana konsumen memandang bahwa orang-orang penting percaya bahwa mereka harus menggunakan teknologi tertentu (Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012). *Social Influence* telah lama berasal dari

teori perilaku-perilaku *Theory of Reasoned Action* (Fishbein dan Ajzen, 1975), walaupun bukan dalam konteks adopsi sistem informasi seperti TAM (Davis et al. 1989). Menyadari bahwa konseptualisasi lingkungan dapat diperluas dengan lingkungan sosial, Venkatesh et al. (2003) memasukkan kembali dan memvalidasi pengaruh sosial sebagai prediktor signifikan dari niat dalam model UTAUT. *Social Influence* adalah pengaruh yang dirasakan orang lain dan penting yang mendorong calon pengguna untuk mengakses dan menggunakan website www.nttprov.go.id. Orang penting yang membawa pengaruh pada kehidupan seperti keluarga, pasangan, teman, organisasi (Gholami et al. 2010 dan Venkatesh et al. 2003).

2.4.4 Facilitating Conditions

Facilitating condition adalah memiliki sumber daya yang tersedia dan sistem pendukung untuk melakukan suatu perilaku (Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012). *Facilitating condition* mewakili sejauh mana pengguna percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal yang dimiliki dapat memfasilitasi penyelesaian tugas dalam menggunakan sistem informasi (Taylor dan Todd, 1995). Konstruk ini diperkenalkan pada adopsi sistem informasi, untuk mengatasi keterbatasan penelitian sebelumnya yang hampir fokus pada kepercayaan internal pengguna (Venkatesh et al. 2003). Kemudian dilakukan validasi prediktor signifikan dari niat untuk menggunakan sistem informasi (Venkatesh et al. 2003; Baptista dan Oliveira, 2015; Alalwan et al. 2015), didasarkan pada keterlibatan pengguna dalam kepastian terkait perilaku menggunakan sistem informasi yang diberikan tidak akan mungkin terjadi tanpa adanya *facilitating condition* yang mampu memfasilitasi interaksi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas (Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012).

2.4.5 Hedonic Motivation

Hedonic Motivation mewakili konteks pengguna yang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi merupakan sesuatu yang dapat menghibur atau menyenangkan (Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012). Atau dengan kata lain *Hedonic Motivation* dikonseptualisasikan sebagai rangsangan perasaan riang, gembira atau senang ketika menggunakan teknologi. Analisis dilakukan secara menyeluruh terkait perilaku pengguna dalam penerimaan teknologi bahwa beberapa faktor

seperti kesenangan, kegembiraan, kenikmatan merupakan *hedonic motivation* yang menjadi penentu signifikan dalam penerimaan pengguna terhadap teknologi (Brown dan Venkatesh, 2005; Childers et al., 2002; Van der Heijden Heijden, 2004).

Menariknya, menggunakan layanan *e-government* sama halnya dengan menggunakan saluran perbankan online bisa dirasakan sebagai bagian dari gaya hidup modern, menambah nilai pengguna untuk mencari hal-hal baru yang sifatnya modern (Celik, 2008; Lin dan Hsieh, 2011; Riffai, Grant dan Edgar, 2012). Pengguna yang mempersepsikan penggunaan teknologi sebagai suatu kesenangan dan kenikmatan lebih merupakan pengguna yang mempersepsikan penggunaan teknologi ini dengan cara yang lebih produktif sehingga berkontribusi pada nilai lebih yang dapat dirasakan ketika menggunakan teknologi (Cheng, Lam dan Yeung, 2006; Moon dan Kim, 2001; Venkatesh dan Davis, 2000).

Awalnya, ketika sebagian besar pengguna hanya berorientasi pada tugas, fokus adopsi teknologi hanya berfokus adalah pada keyakinan internal dan faktor utilitarian (Thong, Hong dan Tham, 2006). Akhirnya, para perancang teknologi atau sistem informasi mengubah filosofi desain setelah mengetahui bahwa pengguna akan menggunakan teknologi atau sistem informasi atau tidak hanya untuk menyelesaikannya, tetapi juga untuk menghibur dan membawa kesenangan pada penggunanya. Oleh karena itu, penambahan variabel *hedonic motivation* membentuk model adopsi (Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012), akhirnya memvalidasi hubungan antara *hedonic motivation* dan *behavioral intention* untuk menggunakan sistem informasi (Kim, Ferrin, dan Rao, 2008).

2.4.6 Price Value

Price value merupakan "trade-off disisi pengguna antara manfaat yang dirasakan dari aplikasi dan biaya moneter untuk menggunakan layanan teknologi (Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012). Dari sisi karyawan, konsep biaya dapat direpresentasikan dari segi waktu dan upaya yang dilakukan dibawah *effort expextancy* (harapan usaha), sehingga biaya memiliki peran penting dalam mendukung kesediaan pengguna untuk mengadopsi dan menerima teknologi baru (Mallat, Rossi, dan Tuunainen, 2008; Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012).

Berdasarkan literatur pemasaran, *price value* diidentifikasi oleh bagaimana pengguna secara kognitif membandingkan berapa banyak yang harus dibayar dari utilitas dan kualitas yang diperoleh (Dodds, Monroe, dan Grewal 1991). Oleh karena itu, jika utilitas yang dicapai oleh pengguna dalam mengadopsi produk teknologi lebih tinggi daripada biaya yang dikeluarkan maka *price value* akan secara positif memprediksi niat perilaku pengguna (*behavioral intention*) untuk menggunakan teknologi (Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012).

Penggunaan teknologi diluar konteks pengguna dapat membawa dampak pada biaya. Oleh karena itu, pengguna dapat menghitung utilitas dari penggunaan sistem baru dengan biaya yang harus dibayar untuk menggunakan sistem tersebut (Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012). Jika *price value* lebih tinggi maka pengguna akan lebih tertarik untuk mengadopsi teknologi baru, sehingga dalam hal ini pengguna yang menggunakan teknologi harus lebih menguntungkan dan membawa manfaat lebih dari biaya yang dikeluarkan (Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012). Misalnya ketika menggunakan layanan seluler, kenyamanan adalah manfaat yang dirasakan sedangkan pengeluaran adalah pengorbanan (Pura, 2005). Nilai memiliki banyak dimensi, baik positif maupun negatif. Di mana harga dapat mempengaruhi persepsi nilai. Ketika membeli suatu barang, manfaat dari kualitas dan kenyamanan dapat dibandingkan dengan harga yang harus dibayar.

2.4.7 Habit

Habit adalah suatu tingkatan perilaku yang terjadi secara otomatis setelah proses pembelajaran dalam menggunakan suatu teknologi (Kurubacak dan Altinpulluk, 2017). Dengan kata lain, *habit* merupakan perilaku yang muncul sebagai hasil dari pembelajaran atau sebagai respons terhadap stimulus tidak sadar yang mengarah pada hasil yang menyenangkan. Dengan demikian ketika pengguna menggunakan teknologi sesering mungkin maka akan tercipta suatu kebiasaaan. *Behavioral intention* (niat perilaku) pengguna untuk menggunakan sebuah teknologi diprediksi dalam banyak penelitian menggunakan *habit* sebagai salah satu faktor penentu (Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012; Bernardo dan Tangsoc, 2018; Yen dan Wu, 2016; Limayem, Hirt, dan Cheung, 2007).

Perangkat seluler terbukti membentuk kebiasaan melalui penyediaan akses cepat ke konten yang dinamis dan mendorong penggunanya untuk melakukan penggunaan berulang (Oulasvirta, 2012). *Habit* merupakan tindakan yang dipelajari yang telah menjadi respons otomatis terhadap isyarat (Lankton, Wilson dan Mao, 2010). Penggunaan sebelumnya adalah prekursor dari suatu *habit* dan sebagai tindakan diulang dan dipelajari dari waktu ke waktu. *Habit* merupakan perilaku diulangi tanpa niat sadar (DeGuinea dan Markus, 2009). Venkatesh et al. (2012) menambahkan *habit* di UTAUT2 dengan alasan bahwa niat perilaku (*behavioral intention*) dipengaruhi oleh tindakan tidak sadar dan niat sadar.

2.4.8 Behavioral Intention

Behavioral intention atau niat perilaku pengguna dikonseptualisasikan sebagai sejauh mana pengguna menggunakan teknologi secara mandiri atau yang dikenal dengan *Self-Service Technology* (Venkatesh et al. 2003; Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012). *Behavioral intention* atau niat perilaku pengguna telah diteliti sebagai faktor kuat yang menentukan perilaku individu melalui aliran penerimaan teknologi (Ajzen, 1985; Venkatesh et al. 2003; Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012). *Self-Service Technology (SST)* telah sangat mendukung niat pengguna dalam menentukan *use behavior* atau perilaku penggunaan yang sebenarnya (Martins, Oliveira, dan Popovic, 2014). Dalam beberapa literatur terkait penggunaan sistem dan teknologi informasi, *behavioral intention* atau niat perilaku memiliki pengaruh yang kuat dalam penggunaan aktual dan adopsi sistem baru atau dikenal dengan istilah *use behavior* (Ajzen, 1991; Venkatesh et al. 2003; Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012).

2.4.9 Use Behaviour

Use behavior adalah frekuensi penggunaan aplikasi (Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012). Niat perilaku (*behavioral intention*) mempengaruhi *use behavior.* Beberapa penelitian membuktikan pengaruh positif *behavioral intention* terhadap *use behavior* (Ajzen, 1991; Venkatesh et al. 2003; Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012; Martins, Oliveira, dan Popovic, 2014; Bernardo dan Tangsoc, 2018). *Use behavior* selain dipengaruhi oleh *behavioral intention* dipengaruhi juga oleh variabel *facilitating condition.* Beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti

sebelumnya membuktikan bahwa ada pengaruh *facilitating condition* terhadap *use behavior* (Venkatesh et al. 2003; Zhou, Lu, dan Wang, 2010; Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012; Yu, 2012; Alalwan, Dwivedi, dan Williams, 2014).

2.4.10 Gender

Variabel *gender* merupakan variabel moderasi dalam UTAUT2. Variabel *gender* dapat mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi. Variabel moderasi jenis kelamin yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh penggunaan website Pemerintah Provinsi NTT www.nttprov.go.id yang dilihat dari masing-masing variabelnya berdasarkan pengaruh variabel moderasi jenis kelamin. Dalam variabel moderasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengguna perempuan lebih aktif menggunakan website Pemerintah Provinsi NTT dibandingkan dengan pengguna laki-laki. Variabel moderasi jenis kelamin dapat memperkuat hubungan variabel *hedonic motivation, price value* dan *habit* dengan *behaviour intention to use website*.

2.4.11 Age

Variabel moderasi *age* merupakan variabel moderasi dalam UTAUT2. Variabel moderasi usia dapat mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi. Variabel moderasi usia yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh penggunaan website Pemerintah Provinsi NTT www.nttprov.go.id yang dilihat dari masing-masing variabelnya berdasarkan pengaruh variabel moderasi usia. Dalam variabel moderasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengguna dengan usia produktif (usia muda) lebih terampil dan cekatan dalam menggunakan dan mengoperasikan website Pemerintah Provinsi NTT dibandingkan para pengguna dengan usia yang lebih tua atau mendekati masa pensiun. Variabel moderasi usia dapat memperkuat hubungan variabel *social influence, hedonic motivation* dan *habit* dengan *behaviour intention to use website*.

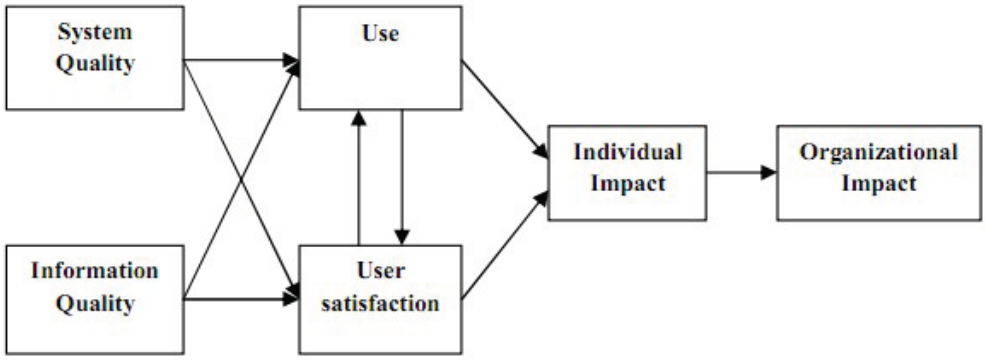
2.4.12 Experience

Variabel moderasi pengalaman merupakan variabel moderat dalam UTAUT2. Variabel *experience* dapat mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi. Variabel moderasi pengalaman yang dimaksud dalam

penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh penggunaan website Pemerintah Provinsi NTT www.nttprov.go.id yang dilihat dari masing-masing variabelnya berdasarkan pengaruh variabel moderasi pengalaman. Dalam variabel moderasi ini bertujuan untuk mengetahui berapa lama para pengguna dengan banyak pengalamannya menggunakan website Pemerintah Provinsi NTT, sehingga dapat lebih terampil dan cekatan dalam menggunakan dan mengoperasikan website Pemerintah Provinsi NTT. Variabel moderasi pengalaman dapat memperkuat hubungan variabel *social influence,* dan *habit* dengan *behaviour intention to use website*.

2.5 IS Success

Pada tahun 1992 DeLone dan McLean mengemukakan teori kesuksesan sistem informasi yang dikenal dengan nama D&M *Information System Success Model*. Model DeLone dan McLean menjelaskan bahwa pengukuran kesuksesan sistem informasi dikategorikan dalam 6 kategori besar, yaitu: Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Dampak Individual (*Individual Impact*) dan Dampak Organisasional (*Organizational Impact*). Gambar 2.9 merupakan Model DeLone dan McLean tahun 1992.

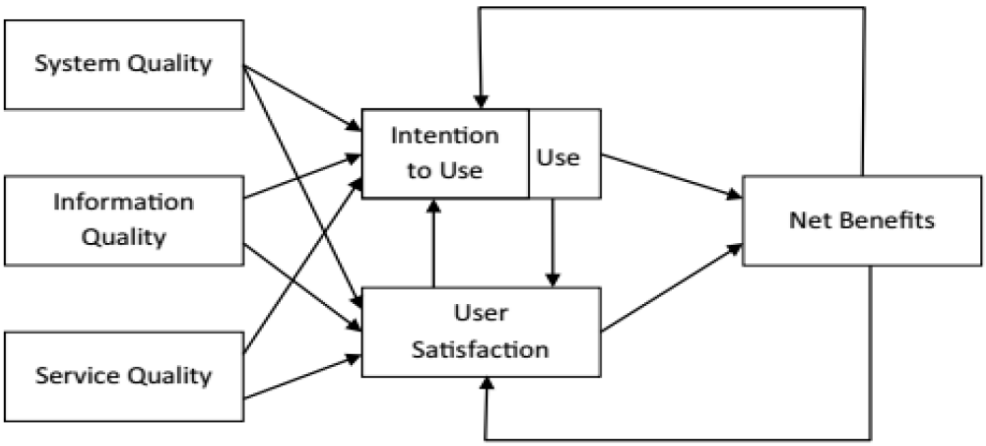


Gambar 2.9 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M
(Sumber : McLean & DeLone, 1992)

Pada Tahun 2003, DeLone dan McLean mengembangkan dan memperbaiki Model Kesuksesan Sistem Informasi tersebut. Adapun model

pengembangan yang dilakukan oleh DeLone dan McLean ditampilkan pada Gambar 2.10. Tambahan yang dilakukan pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean 2003:

1. Menambahkan variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*).
2. Menggabungkan variabel Dampak Individual (*Individual Impact*) dan Dampak Organisasional (*Organizational Impact*) menjadi Manfaat Bersih (*Net Benefits*).
3. Menambahkan aspek Keinginan untuk Menggunakan (*Intention to Use*) pada variabel Penggunaan (*Use*) untuk mengukur perilaku pengguna.
4. Menambahkan umpan balik dari variabel Manfaat Bersih (*Net Benefits*) ke variabel Penggunaan (*Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).



Gambar 2.10 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M
(Sumber : McLean & DeLone, 2003)

Model *IS Success* memiliki tiga komponen yaitu: pembuatan sistem, penggunaan sistem dan dampak dari penggunaan sistem. Pembuatan sistem dinilai dengan kualitas sistem (s*ystem quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*). Penggunaan sistem dinilai dari variabel penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*), sedangkan dampak dari penggunaan sistem dinilai dari manfaat bersih yang diperoleh (*net benefits*).

Model DeLone dan McLean *IS Success* merefleksikan ketergantungan dari enam elemen atau komponen dari pengukuran kesuksesan sistem informasi (DeLone and McLean, 2003) sebagai berikut:

2.5.1 Kualitas sistem (*system quality*)

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem itu sendiri, baik *software* maupun *hardware*. Kualitas sistem mencakup fungsionalitas dan kinerja website. Dimensi keberhasilan kualitas sistem merupakan karakteristik dari sistem informasi yang berfokus pada aspek kegunaan dan karakteristik kinerja serta kemudahan dalam penggunaan sistem (DeLone dan McLean, 2016). Hal ini mengacu pada karakteristik dan pemrosesan sistem informasi itu sendiri, metode informasi yang disampaikan, fleksibilitas yang ditawarkan oleh sistem, dan jumlah informasi yang diakses. Kualitas sistem diukur secara subjektif oleh pengguna, sehingga kualitas sistem yang digunakan adalah kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*) (Ghobakhloo, Zulkifli and Abdul Aziz, 2010; DeLone and McLean, 2003).

Pengukuran kesuksesan sistem informasi bisa bervariasi tergantung dengan tujuan dari penerapan sistem informasi, oleh karena itu tidak ada ukuran pasti untuk kualitas sistem yang universal. Pengukuran yang direkomendasikan adalah *speed of access, speed of error recovery, navigation, computational features, security features, ease of use, availability, reliability, efficiency, system flexibility, Convenience of Access* dan *system integration* (Sambasivan; Wemyss; and Che Rose, 2010).

2.5.2 Kualitas informasi (*information quality*)

Kualitas informasi adalah karakteristik yang diinginkan dari output sistem (DeLone dan McLean, 2016). Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subjektif oleh pengguna sehingga disebut sebagai kualitas informasi persepsi (*perceived information quality*) (DeLone and McLean, 2003; Negash, Ryan and Igbaria, 2003).

Sama dengan kualitas sistem, pengukuran kualitas informasi juga bervariasi tergantung dengan tipe dan tujuan penggunaan sistem informasi. Namun kunci utama dalam mengukur kualitas informasi yang digunakan telah konsisten. Pengukuran yang direkomendasikan adalah *relevancy, understandability, reliability, adequanecy, usefulness, relatedness, clearness, accuracy, up-to-date*, *timeliness*, *precision* and *completeness* (J. Livari, 2015).

2.5.3 Kualitas layanan (*service quality*)

Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang pengguna sistem terima dari organisasi sistem informasi dan dukungan IT personil (DeLone dan McLean, 2016). Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pengguna dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Menurut DeLone dan McLean (2003) ada tiga komponen yang mempengaruhi kualitas layanan: jaminan (*assurance*) yaitu jaminan kualitas yang diberikan sistem, empati (*system emphaty*) yaitu kepedulian sistem terhadap pengguna, dan *system responsiveness* yaitu kualitas respon sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna.

Perbedaan mendasar kualitas layanan dengan kualitas sistem yaitu kualitas layanan lebih mengarahkan kepada kualitas yang diberikan oleh staf atau pendukung sistem informasi, sedangkan kualitas sistem adalah kualitas teknis sistem informasi itu sendiri. Pengukuran yang direkomendasikan adalah *reliability, empathy, responsiveness of a website, access*, *communication*, dan *interactivity* (Joju, Vasantha, dan Manoj, 2017).

2.5.4 Penggunaan (*use*)

Penggunaan adalah tingkatan dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi (DeLone dan McLean, 2016). Pengukuran yang direkomendasikan adalah *frequency of use, duration of use, nature of use, appropriateness of use, number of functions or features used (extent of use), thoroughness of use, attitudes toward use*, dan *intention to reuse* (DeLone dan McLean, 2016).

2.5.5 Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Kepuasan pengguna sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka/ seberapa puas pengguna terhadap sistem yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992) Kepuasan pengguna merupakan salah satu ukuran penting terhadap kesuksesan sistem informasi (Urbach and Müller, 2010; DeLone and McLean, 2003).

Kepuasan pengguna memegang peranan penting untuk mengetahui tanggapan pengguna sistem informasi terhadap sistem informasi yang digunakan. Pengukuran yang direkomendasikan *service convenience and effectiveness, information quality, ease of access*, *interactive communication, accuracy, ease of use, speed of access dan hyperlink connotation* (Welch, Hinnant dan Moon, 2005; Muylle, Moenaert dan Despontin 2004).

2.5.6 Manfaat bersih *(net benefits)*

Manfaat bersih adalah hasil dari penggunaan sistem informasi yang memberikan kontribusi bagi individu, kelompok dan organisasi (DeLone dan McLean, 2003). Manfaat bersih merupakan ukuran perhitungan paling penting dalam model *IS Success* karena menunjukkan dampak positif yang diterima oleh individu maupun organisasi. Pengukuran manfaat bersih (*net benefits*) dikategorikan pada level individu, organisasi, industri, dan sosial. Pengukuran yang direkomendasikan pada level pengguna adalah *learning, decision quality, decision time, productivity* dan *task performance*, sedangkan pada level organisasi adalah *improved knowledge sharing*, dan *communication effectiveness* (DeLone dan McLean, 2016).

2.6 Integrasi Model UTAUT2 dan *IS Success*

Model UTAUT2 dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur penerimaan penggunaan layanan *e-government* website pemerintah daerah dilihat dari bagaimana perilaku pengguna ketika menggunakan website pemerintah daerah www.nttprov.go.id, sedangkan Model Delone dan McLean *IS Success* digunakan

untuk mengukur kesuksesan layanan *e-government* website pemerintah daerah dilihat dari perilaku pengguna ketika menggunakan website tersebut. Pada masing-masing model selalu mempertimbangkan variabel perilaku penggunaan yaitu *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* dalam Model UTAUT2 dan *Intention to Use* dan *Use* dalam Model Delone dan McLean *IS Success*. Perilaku penggunaan menjadi salah satu acuan untuk mengukur kualitas layanan *e-government* website www.nttprov.go.id, sehingga para pengguna nantinya akan memberikan respon penerimaan ketika menggunakan website tersebut. Ketika pengguna memberikan respon penerimaan yang baik, maka dapat dikatakan bahwa kualitas dari layanan website yang digunakan adalah baik.

Pengukuran kedua model UTAUT2 dan *IS Success* dapat dilakukan dengan membangun integrasi terhadap kedua model tersebut. Venkatesh et al. (2003 & 2012) menekankan betapa pentingnya untuk mengintegrasikan UTAUT2 dengan model lain, terutama dalam konteks pengguna untuk memperluas batas teoritisnya dan untuk mendapatkan pemahaman kognitif yang lebih besar dari perilaku penggunaan sistem. Pengintegrasian kedua model ini dilakukan dengan mengkombinasikan setiap komponen yang terlibat dalam model UTAUT2 dan *IS Success,* sehingga mampu menggambarkan variabel-variabel yang akan diukur. Dalam penelitian ini peneliti memakai integrasi model UTAUT2 dengan *IS Success* untuk membahas penelitian di bidang layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id.

Dalam model penelitian ini hubungan antara niat untuk menggunakan (*intention to use*) dan penggunaan aktual (*use behavior*) telah ditetapkan dalam literatur (DeLone dan McLean, 2003; Venkatesh dan Morris, 2000), dan keduanya atau salah satu variabel dapat digunakan untuk mengukur penerimaan teknologi informasi. Hal ini sesuai dengan saran yang dibuat oleh DeLone dan McLean (2003) untuk menerapkan niat untuk menggunakan (*intention to use*) sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi daripada penggunaan (*use*), demikian juga dengan Bélanger and Carter (2008) dan Venkatesh et al. (2012) menyimpulkan dalam penelitian mereka bahwa niat untuk menggunakan (*intention to use*) adalah prediktor kuat dari penggunaan aktual.

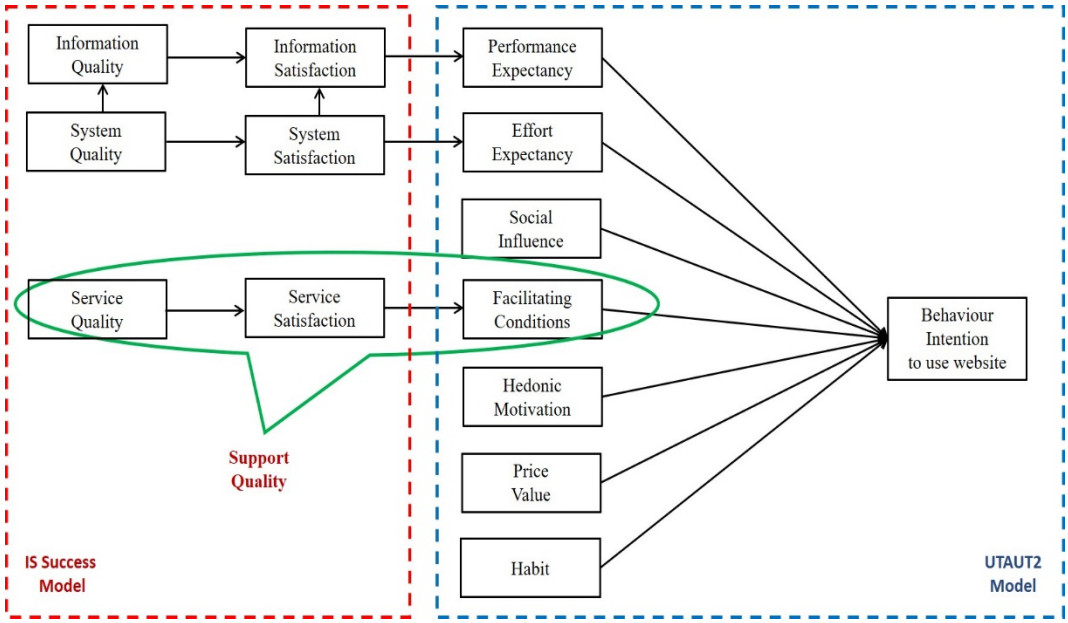
Model dalam penelitian ini, menunjukkan literatur penerimaan teknologi yang diwakili dalam model UTAUT2 dan konstruk kepuasan pengguna yang diwakili dalam model Kesuksesan Sistem Informasi (*IS Success*) sebagai pemahaman dalam penggunaan aktual layanan *e-government* website pemerintah daerah. Beberapa komponen dalam model UTAUT2 dan *IS Success* dapat saling digabungkan untuk menghindari adanya pengukuran yang berulang.

Kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dan kualitas layanan (*service quality*) dapat digabungkan menjadi kualitas dukungan (*support quality*), dimana kualitas dukungan ini berkaitan dengan dukungan teknis dan manajerial yang diterima individu saat berinteraksi dengan sistem (Muylle, Moenaert and Despontin, 2004). Kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai "tingkat dimana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis, ada untuk mendukung penggunaan sistem" (Venkatesh et al., 2012). Dalam literatur *e-commerce*, kualitas layanan didefinisikan sebagai "dukungan keseluruhan yang diberikan oleh penyedia layanan, terlepas dari apakah dukungan ini diberikan oleh departemen sistem informasi atau unit organisasi lain" (DeLone dan McLean, 2003).

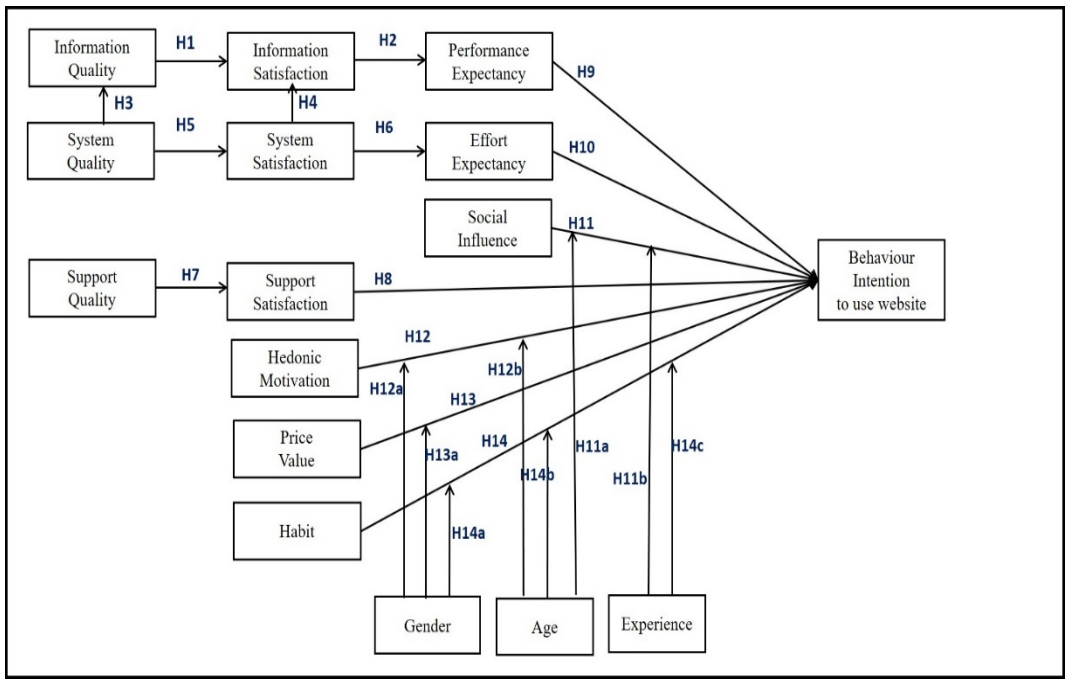
Dalam konteks *e-government*, kualitas dukungan yang diterima dapat menjelaskan penerimaan pengguna, dimana hal ini dapat diidentifikasi sebagai penilaian masyarakat terhadap kualitas dukungan yang diterima melalui website, yang secara efisiensi dan efektif memfasilitasi pengiriman layanan *e-government* dari keseluruhan dukungan yang diberikan oleh penyedia layanan (Galpaya, Samarajiva and Soysa 2007). Dengan digabungkannya kedua konstruk ini, akan dapat menghasilkan ukuran kualitas dukungan yang lebih kuat secara keseluruhan. Oleh karena itu, semakin besar persepsi masyarakat tentang kualitas dukungan yang diterima secara online, semakin besar kemungkinan mereka akan puas dan cenderung menggunakan sistem *e-government* lagi. Gambar 2.11 menunjukkan Model integrasi UTAUT2 dan *IS Success* yang dipakai dalam penelitian.

Model penelitian terintegrasi yang dilakukan ini sebagai upaya untuk mengungkapkan peran kualitas layanan yang dirasakan terhadap niat untuk menggunakan aplikasi layanan *e-government* website pemerintah daerah

www.nttprov.go.id. Secara lengkap Model Penelitian yang dipakai ditampilkan pada Gambar 2.12.



Gambar 2.11 Integrasi Model UTAUT2 dan *IS Success*



Gambar 2.12 Model Penelitian

Kerangka kerja penelitian yang dihasilkan dalam integrasi ini terdiri dari tiga belas variabel, enam variabel independen yaitu (1) kualitas sistem (*system quality*), (2) kualitas dukungan (*support quality*), (3) pengaruh social (*social influence*), (4) motivasi hedonis (*hedonic motivation*), (5) nilai harga (*price value*), dan (6) kebiasaan (*habit*); tujuh variabel dependen yaitu (1) kualitas informasi (*information quality*), (2) kepuasan informasi (*information satisfaction*), (3) kepuasan sistem (*system satisfaction*), (4) kepuasan dukungan (*support satisfaction*), (5) harapan kinerja (*performace expectancy*), (6) harapan usaha (*effort expectancy*), dan (7) niat perilaku untuk menggunakan website (*behaviour intention to use website*); disertai dengan tiga variabel moderasi (*age, gender* dan *experience*). Konstruksi dalam kerangka penelitian yang diusulkan ini telah sering digunakan dalam penelitian sistem informasi sebelumnya (Iivari, 2005; DeLone dan McLean, 2004; DeLone dan McLean, 2003; Venkatesh et al., 2012; Molla dan Licker, 2001; Seddon, 1997; Seddon dan Kiew, 1996; DeLone dan McLean, 1992).

Definisi dari masing-masing variabel yang dipakai dalam penelitian ditampilkan pada Tabel 2.2 sebagai berikut:

Tabel 2.2 Definisi Asli dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

Konstruk	**Definisi Asli**	**Definisi Operasional**	**Sumber**
Information Quality	Mengukur karakteristik yang diinginkan dari output sistem	Kualitas karakteristik informasi yang disediakan oleh penyedia layanan Website Pemerintah Provinsi NTT	Wixom and Todd (2005)
System Quality	Mengukur karakteristik yang diinginkan dari Sistem Informasi	Kualitas fungsi dan karakteristik kinerja yang diinginkan dari Website Pemerintah Provinsi NTT	Wixom and Todd (2005)
Support Quality	Sejauh mana individu menilai kualitas dukungan yang diterima dari sistem dan organisasi	Sejauh mana (*citizen*) masyarakat menilai kualitas dukungan yang diberikan penyedia layanan Website Pemerintah Provinsi NTT dapat memfasilitasi keseluruhan penggunaan Website Pemerintah Provinsi NTT secara efektif dan efisien	Venkatesh, Thong, dan Xu (2012); Wixom and Todd (2005)

Konstruk	Definisi Asli	Definisi Operasional	Sumber
User Satisfaction	Sejauh mana pengguna merasa puas dengan penggunaan sistem	Sejauh mana (*citizen*) masyarakat merasa puas dengan penggunaan Website Pemerintah Provinsi NTT	Wixom and Todd (2005)
Performance Expectancy	Sejauh mana seorang individu percaya bahwa menggunakan sistem akan membantunya untuk mendapatkan keuntungan dalam kinerja pekerjaan	Sejauh mana (*citizen*) masyarakat percaya bahwa menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT lebih bermanfaat dan praktis daripada layanan tradisional pemerintah daerah (misalnya menyelesaikan tugas dengan cepat, menghemat waktu dan meningkatkan efektifitas)	Venkatesh, Thong, dan Xu (2012)
Effort Expectancy	Tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem	Tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan Website Pemerintah Provinsi NTT (misalnya interaksi dengan sistem jelas, fleksibel dan mudah digunakan)	Venkatesh, Thong, dan Xu (2012)
Social Influence	Sejauh mana Individu merasakan bahwa orang-orang penting percaya bahwa dia harus menggunakan sistem baru	Sejauh mana (*citizen*) masyarakat memandang bahwa orang-orang penting bagi mereka percaya bahwa mereka harus menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT	Venkatesh, Thong, dan Xu (2012)
Hedonic Motivation	Kesenangan atau kepuasan yang didapatkan pengguna ketika menggunakan layanan	Kesenangan atau kepuasan yang didapatkan (*citizen*) masyarakat ketika menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT	Venkatesh, Thong, dan Xu (2012)
Price Value	Persepsi pengguna dalam menggunakan layanan dimana manfaat yang diterima lebih besar dibandingkan dengan biaya penggunaan	Persepsi (*citizen*) masyarakat dalam menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT dimana manfaat yang diterima lebih besar dibandingkan dengan biaya penggunaan	Venkatesh, Thong, dan Xu (2012)
Habit	Seberapa jauh pengguna menggunakan layanan sebagai suatu rutinitas atau tidak	Seberapa jauh (*citizen*) masyarakat menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT sebagai suatu rutinitas atau tidak	Venkatesh, Thong, dan Xu (2012)

Konstruk	Definisi Asli	Definisi Operasional	Sumber
Behaviour Intention to use website	Sejauh mana pengguna berniat/ minat untuk menggunakan sistem	Sejauh mana (*citizen*) masyarakat berniat/ minat untuk menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT	Venkatesh, Thong, dan Xu (2012)

Hasil integrasi mendapatkan 14 hipotesis yang masih harus diuji. Penjelasan masing-masing hipotesis dalam model penelitian ini dituangkan dalam bentuk Tabel 2.3 sebagai berikut:

Tabel 2.3 Keterangan Hipotesis Penelitian

No.	Hipotesis ke-	Penjelasan Hipotesis
1	H1	*Information Quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Information Satisfaction*
2	H2	*Information Satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Performance Expectancy*
3	H3	*System Quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Information Quality*
4	H4	*System Satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Information Satisfaction*
5	H5	*System Quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *System Satisfaction*
6	H6	*System Satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Effort Expectancy*
7	H7	*Support Quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Support Satisfaction*
8	H8	*Support Satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use website*
9	H9	*Performance Expectancy* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use* website
10	H10	*Effort Expectancy* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use* website
11	H11	*Social Influence* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use* website
12	H11a	*Social Influence* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *age*
13	H11b	*Social Influence* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *experience*
14	H12	*Hedonic Motivation* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use* website

No.	Hipotesis ke-	Penjelasan Hipotesis
15	H12a	*Hedonic Motivation* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *gender*
16	H12b	*Hedonic Motivation* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *age*
17	H13	*Price Value* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use* website
18	H13a	*Price Value* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *gender*
19	H14	*Habit* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use* website
20	H14a	*Habit* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *gender*
21	H14b	*Habit* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *age*
22	H14c	*Habit* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *experience*

2.7 *Structural Equation Modeling* (SEM)

Teknis analisis dan pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM merupakan salah satu teknik analisis multivariat yang menguji hubungan variabel yang kompleks. SEM dapat menguji model struktural dan model pengukuran, mampu menguji kesalahan pengukuran dan analisis faktor bersamaan dengan pengujian hipotesis (Bahri dan Zamzam, 2015). SEM digunakan bukan untuk merancang suatu teori, tetapi lebih ditujukan untuk memeriksa dan membenarkan suatu model (Saputra, 2017). Syarat utama menggunakan SEM adalah membangun suatu model hipotesis yang terdiri dari model struktural dan model pengukuran dalam bentuk diagram jalur yang berdasarkan justifikasi teori. SEM adalah sekumpulan teknik – teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan secara simultan. Hubungan itu dibangun antara satu atau beberapa variabel independen. SEM merupakan salah satu teknik analisis statistik yang lebih kuat karena mempertimbangkan permodelan interaksi, nonlinearitas, variable-variabel bebas yang saling berkorelasi (*correlated independent*), kesalahan pengukuran, gangguan kesalahan-kesalahan yang berkorelasi (*correlated error terms*), beberapa variabel bebas laten (*multiple latent independent*) yang juga masing-masing diukur dengan beberapa variabel *manifest*.

Ada tiga proses penting dalam SEM yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen, pengujian model hubungan antar variabel laten, dan mendapatkan model yang berguna untuk memprediksi sesuatu. Pertimbangan penggunaan SEM juga didasarkan pada kemampuan SEM untuk menggambarkan pola hubungan antara variabel laten dengan variabel manifest.

Keunggulan SEM adalah memiliki kemampuan untuk membuat model konstruk sebagai variabel laten secara langsung yang dapat diestimasikan dari variabel yang diasumsikan mempunyai hubungan dengan variabel laten, sehingga kita dapat mengetahui jika ada model yang tidak reliabel. SEM memiliki beberapa keunggulan jika dibandingkan dengan uji statistik lainnya. Berikut ini kelebihan metode SEM menurut Bahri dan Zamzam (2014) dan Saputra (2017) :

1. Memungkinkan peneliti membuat asumsi yang sifatnya fleksibel.
2. Adanya *confirmatory factor analysis* yang dapat mengurangi kesalahan pengukuran.
3. Tampilan grafis memudahkan peneliti untuk membaca hasil analisis.
4. Adanya pengujian model secara keseluruhan.
5. Kemampuan untuk menguji model menggunakan variabel dependen.
6. Kemampuan untuk membuat model terhadap variabel perantara.
7. Kemampuan membuat model gangguan kesalahan *(error term).*
8. Kemampuan menguji koefisien diluar antara beberapa kelompok subjek.
9. Kemampuan mengatasi data yang sulit seperti data time series dengan kesalahan otokorelasi dan data tidak normal.
10. Mampu menguji hipotesis yang rumit dan bertingkat secara serempak.
11. Kesalahan (eror) pada masing-masing observasi tidak diabaikan namun tetap dianalisis sehingga SEM lebih akurat untuk menganalisis data kuisioner yang melibatkan persepsi.
12. Mampu menganalisis model hubungan timbal balik secara serempak dimana model ini tidak dapat diselesaikan dengan analisis regresi linier secara serempak.
13. Untuk jumlah sampel data yang relatif besar, tidak memerlukan asumsi normalitas data.

14. Peneliti dapat dengan mudah memodifikasi model dengan *second order* untuk memperbaiki model agar lebih baik secara statistik.

Berdasarkan beberapa kelebihan tersebut, maka metode SEM sangat sesuai digunakan pada penelitian ini.

Namun selain memiliki kelebihan, metode SEM juga memiliki beberapa kelemahan. Kelemahan metode SEM antara lain diperlukan banyak waktu untuk studi mendalam mengenai teori yang berkaitan dengan model untuk dijadikan dasar pengujian aplikasi SEM, sehingga membutuhkan banyak waktu untuk melakukan *review* banyak jurnal karena semakin banyak hipotesis maka semakin banyak jurnal yang dibutuhkan. Hubungan kausalitas diantara variabel tidak ditentukan oleh SEM, namun dibangun oleh teori yang mendukungnya. SEM tidak digunakan untuk menyatakan suatu hubungan kausalitas, namun untuk menerima atau menolak hubungan sebab akibat secara teoritis melalui uji data empiris untuk mengkonfirmasi suatu bentuk model bukan untuk menghasilkan suatu model tertentu.

2.7.1. Uji Statistik Penelitian

Sebelum dilakukan analisis data dan pengujuan hipotesis dengan menggunakan SEM, hasil pengumpulan data dari penelitian dilakukan pengujian secara statistik yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengukur validitas data yang diperoleh dari pengumpulan data penelitian, apakah data tersebut valid sesuai dengan instrument penelitian (kuisioner) yang digunakan (Hair et al. 2014). Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai r-hitung dari variabel penelitian dengan nilai r-tabel. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan software SPSS (*Statistical Package and Social Science*) *for windows.* Kriteria dalam menentukan validitas dalam kuisioner adalah sebagai berikut :

a. Jika nilai r-hitung > nilai r-tabel maka kuisioner sebagai instrument penelitian dinyatakan valid.
b. Jika nilai r-hitung < nilai r-tabel maka kuisioner sebagai instrument penelitian dinyatakan tidak valid.

Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi di dalam mengukur gejala yang sama (Hair et al. 2014). Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan software SPSS (*Statistical Package and Social Science*) *for windows.* Kriteria dalam menentukan reliabilitas dalam kuisioner ditampilkan pada Tabel 2.4 sebagai berikut:

Tabel 2.4 Aturan Perhitungan *Cronbach Coeffisient* (α)

Cronbach Coeffisient (α)	*Strenght of Association*
< 0.60	*Poor*
0.60 *to* 0.70	*Moderate*
0.70 *to* 0.80	*Good*
0.80 *to* 0.90	*Very Good*
> 0.90	*Excellent*

Sumber : Hair et al. (2014)

2.7.2. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan SEM. *Software* yang bisa digunakan untuk pengujian SEM adalah AMOS, Lisrel, EQS, Romano, dan Liscomp. Namun pada penelitian ini software yang digunakan adalah AMOS. *Analysis of moment structur*e atau AMOS merupakan program SEM berbasis *covariances* yang dikembangkan oleh Arbucke 1994.

SEM merupakan teknik statistik multivariat yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan kompleks secara bersamaan. Model kompleks disini maksudnya adalah model-model yang secara bersamaan dibentuk lebih dari satu variabel dependen yang dijelaskan oleh satu atau beberapa variabel independen dan dimana sebuah variabel dependen pada saat yang sama berperan sebagai variabel dependen dan pada saat yang sama berperan sebagai variabel independen bagi hubungan berjenjang lainnya, seperti analisis regresi berganda, analisis faktor yang dimana masih memiliki kelemahan yaitu keterbatasannya dalam menganalisis satu hubungan pada satu waktu (Ferdinand, 2000).

2.7.3 Proses Analisis SEM

Menurut Hair et al. (2014), proses pemodelan SEM melalui tujuh tahapan analisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. **Pengembangan model teoritis**

   Pada tahap pertama ini dilakukan penetapan landasan teori yang memperkuat justifikasi pengembangan model. Jika tidak ada landasan teori yang kuat, kemungkinan besar model yang dibuat akan salah. Hal yang harus dilakukan adalah melakukan serangkaian eksplorasi ilmiah melalui studi literatur baik dari buku, jurnal maupun penelitian sebelumnya untuk mendapatkan justifikasi atas model teoritis yang akan dikembangkan. SEM digunakan bukan untuk menghasilkan sebuah model, tetapi untuk mengkonfirmasi model teoritis tersebut melalui data empiris.

2. **Pengembangan diagram alur**

   Dalam tahap kedua ini model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama akan digambarkan dalam sebuah diagram alur, yang akan mempermudah untuk melihat hubungan antar variabel yang ingin diuji. Dalam diagram alur, hubungan antar variabel akan dinyatakan melalui anak panah. Anak panah yang lurus menunjukkan sebuah hubungan kausal yang langsung antara satu variabel lainnya. Sedangkan garis – garis lengkung antar variabel dengan anak panah pada setiap ujungnya menunjukkan korelasi antara variabel. Variabel yang dibangun dalam diagram alur terkait dengan SEM, dibedakan menjadi dua kelompok (Schreiber, 2008) yaitu:

   a. Variabel eksogen (*exogenous constructs*)

      Variabel ini dikenal juga sebagai *source variables* atau *independent variables* adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Pada model SEM, variabel eksogen ditunjukkan dengan adanya anak panah yang berasal dari variabel tersebut menuju ke variabel endogen. Sarwono (2013) menjabarkan bahwa variabel independen juga dapat disebut *predictor* yaitu variabel yang mempengaruhi variable lain. Variabel bebas merupakan variabel yang diukur, dimanipulasi, dan

dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang diobservasi dalam penelitian (Santoso, 2018).

b. Variabel endogen (*endogen constructs*)

Variabel endogen atau dapat disebut juga variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (eksogen). Pada model SEM, variabel eksogen ditunjukkan dengan adanya anak panah yang menuju variabel endogen tersebut. (Sarwono, 2013) menjelaskan bahwa variabel dependen adalah variabel yang memberikan respon atau reaksi jika dihubungkan dengan variabel independen. Variabel dependen adalah variabel yang diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel independen (Santoso, 2018).

Hair et al. (2010) menguraikan bahwa dalam SEM, penting untuk "menguji beberapa hubungan ketergantungan yang saling terkait dalam model tunggal, hubungan yang saling terkait menunjukkan bahwa variabel dependen dalam satu persamaan dapat menjadi variabel independen dalam persamaan lain".

3. Konversi spesifikasi model

Pada tahap ketiga ini dilakukan konversi spesifikasi model dalam bentuk rangkaian persamaan struktural yang dirumuskan untuk menyatakan adanya hubungan kausalitas antar berbagai konstruk.

4. Menentukan bentuk inputan data

Pada tahap keempat ini dilakukan penentuan bentuk inputan data yang akan digunakan untuk membuat model dan estimasinya.

5. Identifikasi masalah

Pada tahap kelima ini dilakukan identifikasi masalah yang menyangkut masalah model yang sudah dikembangkan ternyata tidak mampu menghasilkan estimasi yang baik.

6. Evaluasi kriteria *goodness of fit*

Pada tahap keenam ini dilakukan evaluasi model menggunakan kriteria *goodness of fit*. Evaluasi yang dilakukan pertama kali adalah melakukan

evaluasi bahwa data yang digunakan untuk pembuatan model dan estimasi memenuhi uji asumsi SEM (Latan, 2013) sebagai berikut :

- Model harus linier antar indikator dan konstruk laten serta antar variabel latennya.
- Data harus berdistribusi normal secara multivariate.
- Jumlah sampel harus besar untuk estimasi model

Setelah memenuhi uji asumsi SEM, langkah selanjutnya adalah menguji penerimaan atau penolakan sebuah model berdasarkan indeks kesesuaian dan *cut of value* sebagai alat ukur *goodness of fit*.

7. Melakukan interpretasi model

Pada tahap ketujuh ini dilakukan interpretasi model yang sudah dibuat dan mengubah model-model yang belum memenuhi persyaratan. Model yang diestimasi harus mempunyai residual yang kecil atau mendekati nol serta distribusi frekuensi kovarian matriksnya bersifat simetrik. Proses SEM tidak bisa dilakukan secara manual selain karena keterbatasan kemampuan manusia, juga karena kompleksitas model dan alat statistik yang digunakan. Saat ini banyak *software* yang dapat digunakan untuk analisis model SEM, seperti AMOS, Lisrel, EQS, Romano, Liscomp (Bahri dan Zamzam, 2014). Dalam penelitian ini digunakan *software* AMOS.

2.8 Penelitian Terdahulu

Pemilihan topik, judul, variabel, metode, hingga aplikasi yang digunakan pada penelitian ini tidak terlepas dari penelitian-penelitian sebelumnya. Jurnal internasional dari studi literatur menjadi sumber utama dan dasar penelitian ini. Hasil studi literatur menemukan belum banyak penelitian dalam bidang *e-government* dengan mengkombinasi antara Model UTAUT2 dan *IS Success*. Kebanyakan penelitian yang dilakukan hanya memakai salah satu model dalam penelitian, dan ada juga peneliti yang mengkombinasikan model lain dengan model UTAUT2 atau model *IS Success*.

2.8.1 Model UTAUT2

Model UTAUT2 telah digunakan dalam berbagai konteks penelitian untuk menyelidiki berbagai teknologi. Beberapa peneliti yang menggunakan model UTAUT2 dalam penelitiannya seperti ditampilkan pada Tabel 2.5 dibawah ini:

Tabel 2.5 Model UTAUT2 Dalam Penelitian Terdahulu

Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Raden Budiarto (2017)	Analisis Faktor Adopsi Aplikasi Mobile Berdasarkan Pengalaman, Usia dan Jenis Kelamin Menggunakan UTAUT2	Hasil dari penelitian menunjukkan peran dominan nilai harga dan motivasi hedonis sebagai penentu pada niat perilaku. Efek nilai harga berbanding terbalik dengan niat perilaku sedangkan motivasi hedonis berbanding lurus dengan niat perilaku. Implikasi temuan dari variabel moderat yakni pengalaman, usia dan jenis kelamin juga ditemukan memiliki efek terhadap jenis adopsi aplikasi yang digunakan.
Silvana Dakduk, Zuleima Santalla-Banderali, dan David van der Woude (2018)	*Acceptance of Blended Learning in Executive Education*	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi hedonis, harapan kinerja, dan harapan usaha memprediksi niat untuk mengadopsi BL. Hasil ini juga membuktikan tidak ada pengaruh signifikan pada pengaruh sosial dan kebiasaan.
Ana Mosquera, Emma Juaneda Ayensa, Cristina Olarte Pascual, and Jorge Pelegrín Borondo (2018)	*Key Factors for in Store Smartphone Use in an Omnichannel Experience: Millennials vs. Nonmillennials*	Hasilnya penelitian menunjukkan bahwa prediktor UTAUT2 yang ditemukan paling penting adalah kebiasaan, harapan kinerja, dan motivasi hedonis. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa satu-satunya perbedaan antara generasi millenial dan nonmilen berkaitan penggunaan smartphone di dalam toko adalah efek dari niat perilaku dan kebiasaan pada perilaku penggunaan.
Sutanto, Imam Ghozali, Rr. Sri Handayani (2018)	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebiasaan dan motivasi hedonis mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan SIPKD. Semakin tinggi tingkat kesenangan dan kebiasaan

Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	Keuangan Daerah (SIPKD) dalam Perspektif *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* 2 (UTAUT 2) di Kabupaten Semarang	menggunakan SIPKD maka niat untuk menggunakan SIPKD akan semakin kuat. Kondisi fasilitasi, kebiasaan dan niat perilaku memiliki efek pada perilaku penggunaan. Semakin baik kondisi yang memfasilitasi, semakin tinggi penggunaan SIPKD, dan niat untuk menggunakan semakin kuat maka semakin tinggi perilaku penggunaan SIPKD. Hasil uji pada usia, jenis kelamin, dan pengalaman menunjukkan tidak ada efek moderat pada niat perilaku dan perilaku penggunaan.
Kurnianto Tri Nugroho, Kusrini, Sudarmawan (2018)	Pengujian Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah Berbasis Web Kabupaten Majalengka dengan Menggunakan UTAUT 2	Hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa penerimaan aplikasi SIPKD dipengaruhi oleh faktor *trust in technology, performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, habit* dan *user satisfaction.*
Dima Dajani, Abdallah S. Abu Hegleh (2019)	*Behavior intention of animation usage among university students*	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa motivasi hedonis, harapan kinerja, inovasi siswa, nilai pembelajaran dan harapan usaha adalah konstruk signifikan yang mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan animasi.
Mohamed Merhi, Kate Hone, Ali Tarhini (2019)	*A cross-cultural study of the intention to use mobile banking between Lebanese and British consumers: Extending UTAUT2 with security, privacy and trust*	Hasil penelitian menunjukkan bahwa niat perilaku terhadap adopsi layanan mobile banking dipengaruhi oleh Kebiasaan (HB), Persepsi Keamanan (PS), Persepsi Privasi (PP) dan Kepercayaan (TR) untuk konsumen di Lebanon dan Inggris. Harapan Kinerja (PE) adalah prediktor yang signifikan di Lebanon tetapi tidak di Inggris; sedangkan Nilai Harga (PV) signifikan di Inggris tetapi tidak di Libanon. Selain itu, Pengaruh Sosial (SI) dan Motivasi Hedonis (HM) tidak signifikan bagi konsumen Lebanon dan Inggris. Secara keseluruhan, model yang diusulkan dapat diterima dan menjelaskan 78% dari varian untuk sampel di Lebanon dan 83% untuk

Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		sampel di Inggris – keduanya mempunyai persentasi yang lebih tinggi dari UTAUT2 yang asli.
Ashwin Mehtaa, Neil P. Morris, Bronwen Swinnerton, Matt Homerb (2019)	*The Influence of Values on E-learning Adoption*	Hasil penelitian menunjukkan harapan kinerja, nilai harga, kebiasaan, dan nilai prestasi menjadi prediktor penting dari niat perilaku untuk menggunakan *e-learning*.

2.8.2 Model *IS Success*

Beberapa penelitian yang memakai Model *IS Success* untuk mengukur kesuksesan sistem informasi seperti ditampilkan pada Tabel 2.6 sebagai berikut:

Tabel 2.6 Model *IS Success* Dalam Penelitian Terdahulu

Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Almutairi and Subramanian (2005)	*An Empirical Application of the DeLone and Mclean Model in the Kuwait Private Sector*	Kualitas informasi dan kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengambilan keputusan, sedangkan penyajian informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengambilan keputusan. Namun, dibandingkan dengan kualitas sistem, informasi yang diberikan terbukti lebih penting daripada kualitas di seluruh sistem itu sendiri.
Wang dan Liao (2008)	*Assessing E-Government System Success: A Validation of The DeLone and McLean Model of Information System Success*	Kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna namun tidak terhadap penggunaan. Penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih, selanjutnya kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.
Mulia Dewi (2010)	*Applying A Respesification of The DeLone and McLean's Model to Measure the Success of Accounting*	Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih dan kepuasan pengguna. Kualitas informasi dan manfaat bersih berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Manfaat bersih dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan

Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	Information System in Sragen	sistem. Penggunaan sistem tidak bepengaruh terhadap manfaat bersih.
Suyatno D. Tan, dan S. Aliyah (2015)	Pengujian Kesuksesan Sistem Informasi Model DeLone & McLean Pada Sektor Publik	✓ Variabel yang berpengaruh signifikan yaitu kualitas sistem terhadap intensitas pengguna, intensitas pengguna terhadap kinerja individu, kepuasan pemakai terhadap kinerja individu, kinerja individu terhadap organisasi. ✓ Variabel yang tidak berpengaruh adalah kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai, kualitas informasi terhadap intensitas pengguna, kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai, kualitas layanan terhadap intensitas pengguna, kualitas layanan terhadap kepuasan pemakai.
Noviyanti (2016)	Mengukur Kesuksesan Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual (Saiba) Menggunakan Model Delone & Mclean	Kualitas sistem, kualitas infomasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Namun, penggunaan SAIBA tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, Kepuasan pengguna dan Penggunaan sistem berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih, demikian juga dalam hubungan timbal baliknya terbukti menunjukkan pengaruh yang signifikan.
Adebowale I. Ojo (2017)	*Validation of the DeLone and McLean Information Systems Success Model of a hospital information system in Nigeria.*	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan secara signifikan mempengaruhi Penggunaan & Kepuasan Pengguna. Namun, Penggunaan tidak signifikan mempengaruhi Kepuasan Pengguna, tetapi secara signifikan mempengaruhi Manfaat Bersih yang dirasakan. Selanjutnya, Kepuasan Pengguna tidak secara signifikan mempengaruhi persepsi Manfaat Bersih.

2.8.3 Model UTAUT2 dan *IS Success*

Pengintegrasian Model UTAUT2 dan *IS Success* seperti ditampilkan pada Tabel 2.7 dalam penelitian dibawah ini:

Tabel 2.7 Model UTAUT2 dan *IS Success* Dalam Penelitian Terdahulu

Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Andreea Molnar, Vishanth Weerakkody, Ramzi El-Haddadeh, Habin Lee, Zahir Irani (2013)	*A Framework of Reference for Evaluating User Experience when using High Definition Video to Video to Facilitate Public Services*	Variabel-variabel yang dipakai: *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit, Information Quality, System Quality, Service Quality, Information Satisfaction, System Satisfaction, Service Satisfaction, Behaviour Intention* dan *Use Behavior* Hasil yang didapat: HD V2V dapat direalisasikan pada infrastruktur publik dengan menggunakan RoW yang berpotensi meringankan sebagian konsekuensi dari kendala teknis yang memengaruhi pengiriman video. Namun, karena kebaruan teknologi yang terlibat, tidak ada metode yang mapan untuk mengukur manfaatnya. Oleh karena itu dalam penelitian ini hanya menggambarkan kerangka metode dari literatur sebelumnya untuk mengevaluasi pengguna dalam pengalamannya menggunakan video komunikasi di sektor publik.
Suk Won Lee, Hye Jin Sung and Hyeon Mo Jeon (2019)	*Determinants of Continuous Intention on Food Delivery Apps: Extending UTAUT2 with Information Quality*	Variabel-variabel yang dipakai: *Information Quality, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit,* dan *Continuous Intention.* Hasil yang didapat: Penelitian ini menegaskan pentingnya kualitas informasi, harapan kinerja, kebiasaan, dan pengaruh sosial sebagai

Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		faktor yang mendorong niat penggunaan berkelanjutan dari pengguna untuk menggunakan aplikasi pengiriman makanan.

Tabel 2.8 Penelitian-Penelitian Terdahulu

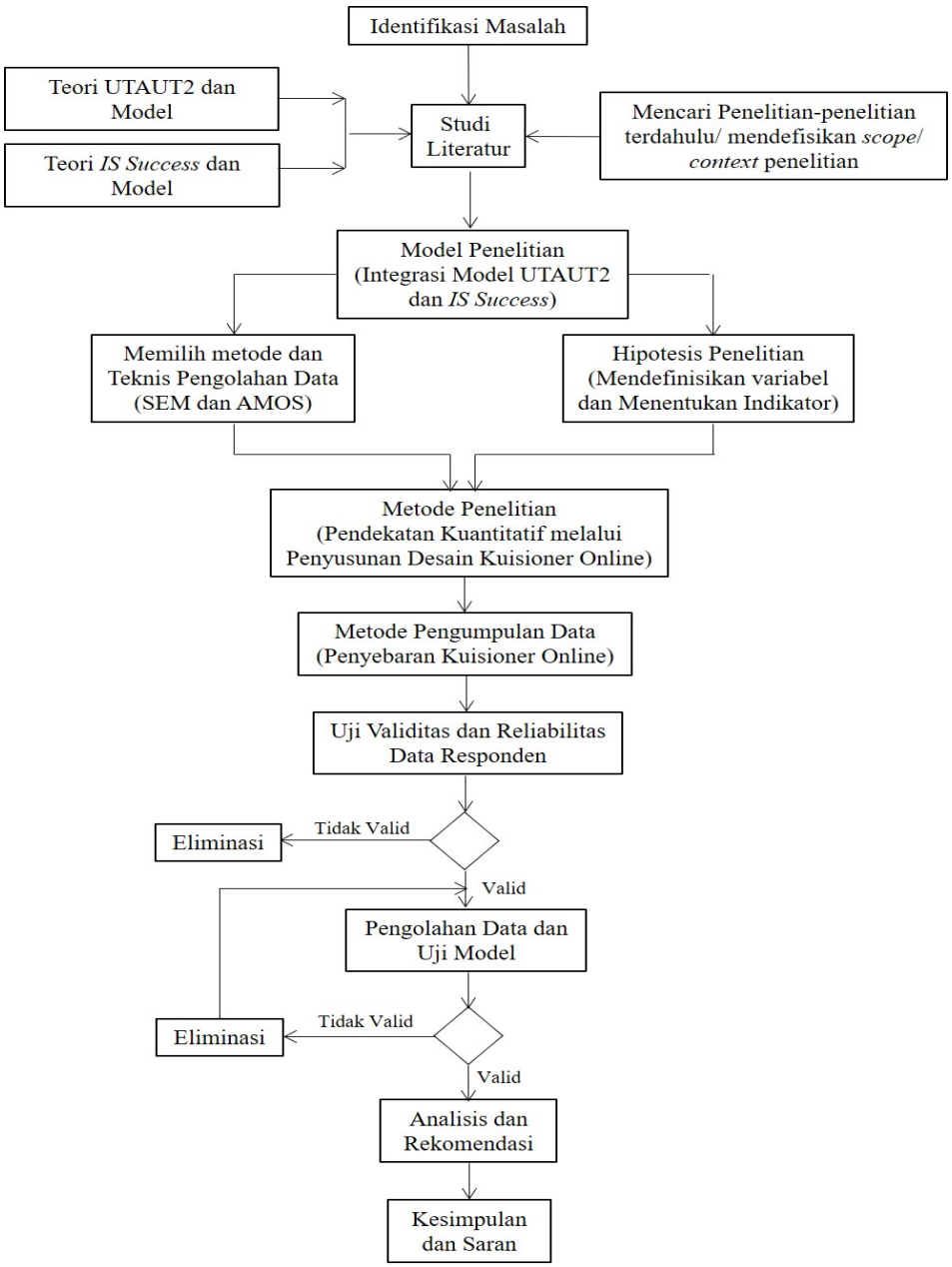
No	Penulis	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Model UTAUT2	Model *IS Success*	Variabel Tambahan	Metode Pengolahan Data
1.	Raden Budiarto (2017)	Analisis Faktor Adopsi Aplikasi Mobile Berdasarkan Pengalaman, Usia dan Jenis Kelamin Menggunakan UTAUT2	Aplikasi Mobile	✓			*SEM with SPSS 21* dan *AMOS 22*
2.	Silvana Dakduk, Zuleima Santalla-Banderali, danDavid van der Woude (2018)	*Acceptance of Blended Learning in Executive Education*	*Blended Learning*	✓			*SPSS 19.0 and AMOS 23.0*
3.	Ana Mosquera, Emma Juaneda Ayensa, Cristina Olarte Pascual, and Jorge Pelegrín Borondo (2018)	*Key Factors for in Store Smartphone Use in an Omnichannel Experience: Millennials vs. Nonmillennials*	*Smartphone*	✓			*SEM with PLS*
4.	Sutanto, Imam Ghozali, Rr. Sri Handayani (2018)	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) dalam Perspektif *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2* (UTAUT 2) di Kabupaten Semarang	SIPKD	✓			*SEM with SmartPLS version* 3.2.7
5.	Kurnianto Tri Nugroho, Kusrini, Sudarmawan (2018)	Pengujian Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah Berbasis Web Kabupaten	SIPKD	✓		*Trust in Technology, User Satisfaction*	Analisis regresi linier berganda

No	Penulis	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Model UTAUT2	Model *IS Success*	Variabel Tambahan	Metode Pengolahan Data
		Majalengka dengan Menggunakan UTAUT 2					
6.	Dima Dajani, Abdallah S. Abu Hegleh (2019)	*Behavior intention of animation usage among university students*	*Animation usage*	✓		*Learning Value, Students' Innovativeness*	*SmartPLS (Version 3.2.8)*
7.	Mohamed Merhi, Kate Hone, Ali Tarhini (2019)	*A cross-cultural study of the intention to use mobile banking between Lebanese and British consumers: Extending UTAUT2 with security, privacy and trust*	*Mobile Banking*	✓		*Trust, Perceived Privacy, Perceived Security*	*SEM with AMOS 23.0*
8.	Ashwin Mehtaa, Neil P. Morris, Bronwen Swinnerton, Matt Homerb (2019)	*The Influence of Values on E-learning Adoption*	*E-learning*	✓		*Conformity, Tradition, Security, Achievement, Power, Hedonism*	*SmartPLS (version 3.2.6, SmartPLS GmbH), SPSS 22.0*
9.	Almutairi and Subramanian (2005)	*An Empirical Application of the DeLone and Mclean Model in the Kuwait Private Sector*	*Kuwait Private Sector*		✓		*Regression Analysis*
10.	Wang dan Liao (2008)	*Assessing E-Government System Success: A Validation of The DeLone and McLean Model of Information System Success*	*E-Government*		✓		*SEM (Structural Equation Modeling)*
11.	Mulia Dewi (2010)	*Applying A Respesification of The DeLone and McLean's Model to Measure the Success of Accounting Information System in Sragen*	*Accounting Information System*		✓		*Statistical Analysis*

No	Penulis	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Model UTAUT2	Model *IS Success*	Variabel Tambahan	Metode Pengolahan Data
12.	Suyatno D. Tan, dan S. Aliyah (2015)	Pengujian Kesuksesan Sistem Informasi Model DeLone & McLean Pada Sektor Publik	Sektor Publik		✓		*SEM with Smart PLS X64 3.1.5*
13.	Noviyanti (2016)	Mengukur Kesuksesan Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual (SAIBA) Menggunakan Model Delone & Mclean	Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual (SAIBA)		✓		*SEM with Smart PLS 3.0*
14.	Adebowale I. Ojo (2017)	*Validation of the DeLone and McLean Information Systems Success Model of a hospital information system in Nigeria*	*Hospital information system*		✓		*SEM (Structural Equation Modeling)*
15.	Andreea Molnar, Vishanth Weerakkody, Ramzi El-Haddadeh, Habin Lee, Zahir Irani (2013)	*A Framework of Reference for Evaluating User Experience when using High Definition Video to Video to Facilitate Public Services*	*Public Services*	✓	✓	*Willingness to provide personal information*	*Framework of Reference*
16.	Suk Won Lee, Hye Jin Sung dan Hyeon Mo Jeon (2019)	*Determinants of Continuous Intention on Food Delivery Apps: Extending UTAUT2 with Information Quality*	*Food Delivery Apps*	✓	✓		*SEM with AMOS 22.0*

BAB 3
METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian ini akan diuraikan mengenai metodologi yang akan dilakukan dalam penelitian. Gambar 3.1 merupakan rincian bagan alir yang digunakan dalam penelitian.



Gambar 3.1 Rincian Bagan Alir Penelitian

3.1. Tahap – tahap Penelitian

Pada bagian ini diuraikan desain, metode, atau pendekatan yang digunakan dalam menjawab permasalahan penelitian yang meliputi parameter penelitian, model yang digunakan, metode atau teknik pengumpulan dan analisis data, serta langkah-langkah penelitian. Apabila dalam pengumpulan data digunakan teknik wawancara, daftar pertanyaan atau kuesioner dilampirkan dalam lampiran.

3.1.1. Identifikasi Awal

Pada sub-bab ini berisi tentang penjelasan deskriptif seputar skema penelitian.

a. Identifikasi Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini semakin pesat dan maju, bukan hanya pada sektor *e-commerce* dan *e-business*, tetapi sektor *e-government* juga semakin berkembang. Pada lingkungan pemerintahan dan lembaga publik perkembangan teknologi informasi tersebut sudah merupakan suatu keharusan yang harus dilaksanakan guna peningkatan kualitas layanan publik yang lebih responsif, efektif, efisien dan akuntabel. Pesatnya peningkatan penggunaan internet, memberikan tekanan pada sektor publik untuk dapat berinteraksi secara elektronik dengan warga negaranya (Islam dan Ahmed, 2007; Ho, 2002).

Menyikapi perkembangan yang terjadi, Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakannya yaitu Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, yang merupakan payung hukum pemerintah dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi. Melalui Instruksi Presiden tersebut setiap Lembaga Negara baik yang berada di Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah wajib melaksanakan langkah-langkah *e-government* di lingkup pemerintahannya masing-masing.

Peningkatan pelaksanaan *e-government* bukan hanya menjadi permasalahan nasional yang perlu mendapat perhatian, tetapi sudah menjadi konteks dunia untuk tiap-tiap negara secara aktif melaksanakan sistem pemerintahan dan pelayanan publiknya secara elektronik. Hal ini seperti yang

dilakukan secara rutin oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui survei Peringkat EGDI (*E-Government Development Index*) dunia dan hasilnya telah dipublikasikan untuk diketahui oleh semua negara di dunia sejauh mana implementasi *e-government* di negaranya masing-masing. Dalam ranah Indonesia survei implementasi *e-government* dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia yang dinamakan PeGI (Pemeringkatan e-Government Indonesia). Survei ini sebagai dorongan agar tiap pemerintahan dapat melaksanakan peningkatan pemanfaatan TIK di lingkup pemerintahannya masing-masing. Survei PeGI yang terakhir dilaksanakan pada tahun 2015. Selanjutnya pada tahun 2018, Pemerintah mengeluarkan lagi Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk lebih menegaskan akan pentingnya pelaksanaan *e-government*.

Salah satu produk *e-government* yang menjadi media untuk meningkatkan minat dan kesempatan kepada warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik serta umpan balik dari warga negara kepada pemerintah adalah website (Satriya, 2006). Hal inilah yang kemudian dikembangkan oleh negara-negara dunia dan juga Indonesia. Melalui website, sejumlah informasi dapat diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya, bisnis, dan/ atau kepada sesama pemerintah. Website merupakan jendela dari seluruh kekayaan informasi yang dimiliki oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang digunakan sebagai penunjang pengembangan dan pelaksanaan *e-government* serta peningkatan pelayanan publik secara elektronik kepada masyarakat.

Evalusi kinerja pelayanan publik melalui website pemerintah menjadi variabel penting untuk dapat mengetahui sejauh mana kualitas layanan digital website tersebut dan popularitas layanan website dalam persepsi warga negara tentang kualitas layanan yang dikonsumsinya serta bagaimana tingkat kepuasan warga negara dan penerimaannya atas pemberian layanan oleh pemerintah secara online (Magoutas & Mentzas, 2010). McLeod (1995) mengatakan bahwa setelah suatu sistem informasi memasuki fase implementasi dalam siklus hidup pengembangan sistem informasi, maka perlu dilakukan penelaahan pasca

implementasi. Penelaahan tersebut bertujuan untuk menentukan efektivitas sistem (seberapa jauh sistem tersebut dapat mencapai sasarannya) serta mengevaluasi proses pengembangan sistem. Kualitas website dapat dikatakan baik apabila website tersebut teruji dan selalu dilakukan revisi atau perbaikan terhadap sistem dan penyelenggaraannya (Yulius, 2016).

Menyikapi hal ini, dan untuk proses pengembangan layanan publik yang terintegrasi dan menyeluruh dalam sistem pemerintahan elektronik dengan berorientasi pada pengguna layanan publik yaitu masyarakat, maka peneliti tertarik untuk mempelajarinya sebagai topik penelitian dengan melakukan evaluasi pada layanan *e-government* website pemerintah daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur www.nttprov.go.id yang merupakan salah satu aplikasi layanan SPBE yang dilaksanakan di Provinsi Nusa Tenggara Timur dilihat dari persepsi masyarakat Nusa Tenggara Timur terhadap kualitas layanan digital website tersebut dengan mengintegrasikan Model Penerimaan UTAUT2 dan model Kesuksesan Sistem Informasi (*IS Success*).

b. Penetapan Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penetapan rumusan masalah dari penelitian ini berdasarkan latar belakang yang menjadi fokus pada penelitian ini. Penelitian ini adalah mengintegrasikan model UTAUT2 dan *IS Success* dalam mengevaluasi tingkat kesuksesan dan penerimaan penggunaan layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttptov.go.id. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kesuksesan dan penerimaan penggunaan layanan *e-government* website www.nttprov.go.id dengan menggunakan beberapa variabel pengukuran yaitu kualitas informasi (*information quality*), kepuasan informasi (*information satisfaction*), kualitas sistem (*system quality*), kepuasan sistem (*system satisfaction*), kualitas dukungan (*support quality*), kepuasan dukungan (*support satisfaction*), harapan kinerja (*performace expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh social (*social influence*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), kebiasaan (*habit*), dan niat perilaku untuk menggunakan website (*behaviour intention to use website*). Tujuan dan manfaaat penelitian disusun secara sistematis berdasarkan rumusan

masalah yang telah ditetapkan sebelumnya dengan mempertimbangkan kontribusi aktif terhadap akademis dan praktis di lingkup pemerintahan. Manfaat dari penelitian ini adalah mengintegrasikan teori model UTAUT2 dan *IS Success* yang akan menjelaskan perilaku pengguna dalam menggunakan layanan *e-government* website www.nttprov.go.id dan juga memberikan masukan dan rekomendasi atas penerapan tata kelola dan layanan pemerintahan berbasis elektronik yang dilakukan di Provinsi Nusa Tenggara Timur khususnya dalam penerapan layanan publik SPBE yang terintegrasi, menyeluruh dan berkesinambungan secara online melalui layanan website pemerintah daerah www.nttprov.go.id yang berorientasi pada masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

c. Studi Literatur

Penelitian dilakukan berdasarkan skema empiris statistik dari penelitian sebelumnya. Studi literatur dilakukan dari berbagai referensi sebagai dasar penelitian ini. Literatur yang digunakan berasal dari buku dan jurnal penelitian terkait Model UTAUT2, Model *IS Success*, dan pengujian statistik SEM (*Structural Equation Modeling*), serta kajiannya terhadap penggunaan layanan teknologi.

3.1.2. Teknik Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel

Teknik Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, *Purposive sampling* termasuk kedalam jenis *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama untuk anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2001). *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel tertentu yang disengaja oleh peneliti, karena hanya sampel tersebut yang mewakili atau dapat memberikan informasi untuk menjawab masalah penelitian (Indrawati, 2015).

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan jumlah indikator, dalam hal ini merujuk pada persyaratan jumlah sampel analisis minimal untuk SEM antara 100-200 atau minimal lima kali indikator (Santoso, 2011; Hair, 2014; Bahri dan Zamzam, 2014). Hal ini sejalan dengan Bentler (1987) yang

membandingkan jumlah sampel dengan jumlah parameter atau indikator yang diuji dengan rasio 5:1, sedangkan menurut Ferdinand (2000) minimal sampel program SEM-AMOS dengan teknik estimasi *Maximum Likelihood* (ML) antara 100-200.

3.2. Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data

Tahapan penelitian setelah mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan yakni menentukan cara dalam pengumpulan dan pengolahan data sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode *survey online*. *Survey onlin*e dilakukan dengan memanfaatkan dokumen *Google Document Forms* atau biasa disingkat *Google Forms*. *Google Forms* ini dapat diakses melalui internet atau melalui *smartphone*, hp, ataupun laptop sehingga memudahkan responden untuk mengisi kuisioner online dan memudahkan dalam rekap pengumpulan data.

b. Pengolahan Data

Hasil pengumpulan data yang berasal dari kuisioner online dilakukan pengujian dan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan software AMOS. Di dalam pengolahan data ini dilakukan identifikasi variabel untuk analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) sebagai berikut :

1. *Variabel Exogenous* merupakan variabel yang digunakan dalam model penelitian sebagai variabel bebas atau variabel independen. Dalam penelitian ini variabel *exogenous* terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas dukungan (*support quality*), pengaruh social (*social influence*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*).
2. *Variabel Endogenous* merupakan variabel yang digunakan dalam model penelitian sebagai variabel terikat atau variabel dependen. Dalam penelitian ini *variabel endogenous* yaitu kualitas informasi (*information quality*), kepuasan informasi (*information satisfaction*), kepuasan sistem

(*system satisfaction*), kepuasan dukungan (*support satisfaction*), harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), dan niat perilaku untuk menggunakan website (*behaviour intention to use website*).

3. *Variabel Moderate* merupakan variabel yang mempengaruhi atau memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel moderat dalam penelitian:
   a. Variabel *Age*

      Age didefinisikan sebagai usia dari setiap pengguna. Variabel *age* merupakan variabel *moderating* karena dapat memperlemah atau memperkuat hubungan antara SI dengan BI, HM dengan BI, serta HT dengan BI.

   b. Variabel *Gender*

      Gender didefinisikan sebagai jenis kelamin dari setiap pengguna. *Gender* atau jenis kelamin menjadi variabel *moderating* karena dapat memperlemah atau memperkuat hubungan antara HM dengan BI, PV dengan BI, serta HT dengan BI.

   c. Variabel *Experience*

      Variabel *Experience* didefinisikan sebagai pengalaman dari setiap pengguna dalam menggunakan website Pemerintah Provinsi NTT. Variabel *experience* merupakan variabel *moderating* karena dapat memperlemah atau memperkuat hubungan antara SI dengan BI, dan HT dengan BI.

3.3. Tahap Analisis dan Rekomendasi

a. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan hasil pengumpulan data dari kuisioner online yang telah dilakukan sebelumnya, kemudian peneliti akan melakukan verifikasi dan validitas pada hasil kuesioner dan melakukan evaluasi model, maka berdasarkan hasil tersebut nantinya akan diberikan evaluasi terhadap

layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id beserta rekomendasi atau saran perbaikan layanan tersebut untuk kedepannya.

Pada tahap ini akan dilakukan evaluasi model menggunakan kriteria *goodness of fit.* Evaluasi yang dilakukan pertama kali adalah melakukan evaluasi bahwa data yang digunakan untuk pembuatan model dan estimasi memenuhi uji asumsi SEM (Latan, 2013) sebagai berikut :

- Model harus linier antar indikator dan konstruk laten serta antar variabel latennya.
- Data harus berdistribusi normal secara multivariate.
- Jumlah sampel harus besar untuk estimasi model

Setelah memenuhi uji asumsi SEM, langkah selanjutnya adalah menguji penerimaan atau penolakan sebuah model berdasarkan indeks kesesuaian dan *cut of value* sebagai alat ukur *goodness of fit*. Dalam SEM terdapat 33 parameter pengukuran *goodness of fit* atau 33 *cut of value* (Garson, 2012). Namun, pada penelitian ini hanya digunakan beberapa parameter pengukuran *goodness of fit.* Penggunaan parameter pengukuran penelitian ini didasarkan pada rekomendasi Garson (2012), karena dengan parameter tersebut minimal 70% memenuhi *cut of value*, sehingga secara keseluruhan evaluasi dapat memenuhi model yang *fit yang sesuai dengan kriteria Goodness of Fit.* Adapun parameter yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- Chi–square (X^2) merupakan alat ukur yang fundamental untuk mengukur overall fit. Pengujian Chi–square bersifat sensitive terhadap besarnya sampel yang digunakan, bila jumlah sampel cukup besar yaitu kurang dari 200 sampel, maka chi–square harus didampingi oleh alat uji lainnya (Hair et al., 1995; Tabachnick & Fidell, 1996). Model yang diuji akan dipandang memuaskan dan baik bila nilai chi–squarenya rendah (diharapkan kecil). Semakin kecil nilai X^2 maka semakin baik model itu (karena dalam uji beda chi –square, $X^2 = 0$, berarti benar-benar tidak ada perbedaan, H0 diterima) dan diterima berdasarkan probabilitas dengan *cut off value* sebesar $p > 0,05$ atau $p > 0,10$ (Hulland et al, 1996). Pengujian Chi-square nilai yang rendah akan menghasilkan sebuah

tingkat signifikansi yang lebih besar dari 0,05 yang akan mengindikasikan tidak adanya perbedaan yang signifikan antara matriks kovarians populasi dan matriks kovarians yang diestimasi.

- CMIN/DF tidak lain adalah statistik *chi square*, *chi square* dibagi dengan *degree of freedom* maka dapat menghasilkan nilai CMIN/DF. Bila nilai *chi-square* relatif kurang dari 2.0 atau 3.0 adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data (Ferdinand, 2000).
- GFI (*Goodness of Fit Index*) adalah ukuran non statistical yang mempunyai rentang nilai antara 0 (*poor fi*t) hingga 1 (*perfect fit*). Nilai yang tinggi pada indeks ini menunjukkan tingkat kesesuaian yang lebih baik. Rekomendasi nilai GFI ≥ 0.90 (*model fit*). GFI ini menggambarkan tingkat kesesuaian model secara menyeluruh dihitung dari residual kuadrat model yang diprediksi dibandingkan dengan data yang sebenarnya (Ferdinand, 2000).
- RMSEA (*The Root Mean Square Error of Approximation*) menunjukkan *goodness of fit* yang dapat diharapkan bila model diestimasi dalam suatu populasi. Nilai RMSEA ini merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah *close fit* dari model berdasarkan *degrees of freedom*. Besaran nilai RMSEA yang diharapkan ≤ 0.05 menandakan *close fit*, sedangkan jika nilai tersebut berada pada rentang 0,05<RMSEA≤0,08 model masih dapat diterima sebagai model yang fit (*good fit*) (Browne&Cudeck, 1993).
- CFI (*Comparative Fit index*), dimana bila nilainya mendekati 1 maka tingkat kesesuaiannya paling tinggi. Nilai > 0.90 memiliki arti tradisional dan nilai > 0.80 memiliki arti *permissible.* CFI ini merupakan indeks kesesuaian secara inkremental yang bersifat relatif dan tidak sensitif terhadap besarnya sampel dan kurang dipengaruhi oleh kompleksitas model (Byrne, 2001).
- PCFI (*Parsimony Comparative Fit Index*): merupakan modifikasi CFI dengan memasukkan *degree of freedom*. Semakin tinggi nilai PCFI suatu

model, semakin parsimony model tersebut. Nilai PCFI yang direkomendasikan untuk indikasi model fit adalah ≥ 0,6 (Byrne, 2001).

Analisis data ini untuk mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap kesuksesan dan penerimaan penggunaan layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id, sehingga dapat menjadi rekomendasi untuk perbaikan. Selain itu, berdasarkan hipotesis yang telah dirancang sebelumnya, akan diketahui variabel apa saja yang berpengaruh positif dalam perilaku pengguna menggunakan website. Hasil analisis juga digunakan untuk membuktikan apakah hipotesa yang telah dirancang sebelumya dapat diterima atau tidak.

b. Rekomendasi

Setelah menganalisis data, maka akan diketahui nilai pengaruh suatu variabel terhadap niat perilaku untuk menggunakan website (*behavioral intentio*n *to use* website) pemerintah daerah www.nttprov.go.id. Variabel yang kurang berpengaruh signifikan akan menjadi rekomendasi untuk perbaikan dan yang berpengaruh positif akan menjadi rekomendasi untuk peningkatan lebih lanjut kedepannya. Rekomendasi didasarkan kepada variabel terhadap niat perilaku untuk menggunakan website (*behavioral intentio*n *to use* website) pemerintah daerah. Untuk setiap variable pengukuran akan diberikan rekomendasi atau saran yang sesuai berdasarkan hasil evaluasi. Hasil evaluasi yang akan dibuat ini menjadi saran dan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan penerapan tata kelola dan layanan pemerintahan berbasis elektronik yang dilakukan di Provinsi Nusa Tenggara Timur, khususnya dalam penerapan layanan publik SPBE yang terintegrasi, menyeluruh dan berkesinambungan secara online melalui layanan website pemerintah daerah www.nttprov.go.id yang berorientasi pada masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

3.4 Tahap Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Dalam penyusunan kesimpulan pada penelitian ini mengacu pada rumusan masalah yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Kesimpulan yang ingin

dicapai dalam penelitian ini adalah variabel-variabel apa saja dalam integrasi model UTAUT2 dan *IS Success* yang mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan website (*behavioral intention to use* website) pemerintah daerah www.nttprov.go.id. Hasil penelitian ini akan memberikan masukan dan rekomendasi atas penerapan tata kelola dan layanan pemerintahan berbasis elektronik yang dilakukan di Provinsi Nusa Tenggara Timur, khususnya dalam penerapan layanan publik SPBE yang terintegrasi, menyeluruh dan berkesinambungan secara online melalui layanan website pemerintah daerah www.nttprov.go.id yang berorientasi pada masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

b. Saran

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur yang mengelola layanan *e-government* di daerah maupun pemerintah daerah lainnya yang menyediakan layanan *e-government* di daerahnya untuk dapat mengembangkan dan meningkatkan layanan *e-government* website daerahnya masing-masing, dimana informasi pelaksanaan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan yang terintegrasi, terkini, lengkap dan relevan kepada masyarakat secara online melalui website akan menjadi kepastian bahwa masyarakat akan menggunakan layanan pemerintahan secara efektik dan efisien dan juga memberikan manfaat dan kepuasan bagi masyarakat akan penggunaan sistem digital yang disediakan oleh pemerintah.

3.5 Indikator Penelitian

Nama indikator dan definisi indikator penelitian ditampilkan dalam Tabel 3.1. Terkait referensi nama dan definisi dari indikator inilah yang nantinya akan diolah menjadi pertanyaan kuisioner.

Tabel 3.1. Nama dan Definisi Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Definisi
Information Quality (IQ)	*Completeness* (IQ1)	Indikator yang mengindikasikan penyedia layanan Website Pemerintah Provinsi NTT menyajikan informasi yang berkualitas dan lengkap kepada pengguna.
	Accurate (IQ2)	Indikator yang mengindikasikan penyedia layanan Website Pemerintah Provinsi NTT memiliki informasi yang akurat dan jelas
	Timeliness (IQ3)	Indikator yang mengindikasikan penyedia layanan Website Pemerintah Provinsi NTT dapat memberikan informasi secara cepat kepada pengguna.
	Up to date (IQ4)	Indikator yang mengindikasikan penyedia layanan Website Pemerintah Provinsi NTT menyajikan informasi yang *up to date*
System Quality (SYSQ)	*Navigation* (SYSQ1)	Indikator yang mengindikasikan Website Pemerintah Provinsi NTT menyediakan deskripsi yang jelas untuk (*link*) tautan serta mudah ditemukan dengan sekali klik oleh pengguna.
	Reliability (SYSQ2)	Indikator yang mengindikasikan Website Pemerintah Provinsi NTT menyediakan output data dan informasi yang konsisten bagi pengguna
	Respon Time (SYSQ3)	Indikator yang mengindikasikan Website Pemerintah Provinsi NTT menawarkan tanggapan tepat waktu untuk permintaan informasi atau tindakan bagi pengguna
Support Quality (SQ)	*Entry Guidance* (SQ1)	Indikator yang mengindikasikan pengguna mendapat bantuan yang berkualitas pada halaman awal (beranda) yang membimbingnya ke informasi yang dibutuhkan
	Responsiveness (SQ2)	Indikator yang mengindikasikan kemampuan penyedia layanan Website Pemerintah Provinsi NTT dalam membantu penggunanya terhadap layanan dan informasi yang dibutuhkan pengguna.
	Ketersediaan Sarana (SQ3)	Indikator yang mengindikasikan penyedia layanan Website Pemerintah Provinsi NTT menyediakan sarana bagi pengguna (misalnya komputer dan internet)

Variabel	Indikator	Definisi
User Satisfaction (US)	*Information Satisfaction* (IQS1)	Indikator yang mengindikasikan penerapan informasi Website Pemerintah Provinsi NTT berguna dalam meningkatkan performa kerja
	Information Satisfaction (IQS2)	Indikator yang mengindikasikan kepuasan kepada penyedia layanan Website Pemerintah Provinsi NTT yang memiliki informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna
	System Satisfaction (SYSQS1)	Indikator yang mengindikasikan tingkat kesukaan pada Website Pemerintah Provinsi NTT sehubungan dengan sistem dan mekanisme interaksi
	System Satisfaction (SYSQS2)	Indikator yang mengindikasikan kesukaan pada Website Pemerintah Provinsi NTT sehubungan dengan tingkat keamanan pada sistem.
	Support Satisfaction (SQS1)	Indikator yang mengindikasikan kualitas dukungan Website Pemerintah Provinsi NTT sangat baik dan menyenangkan memenuhi kebutuhan pengguna.
	Support Satisfaction (SQS2)	Indikator yang mengindikasikan kepuasaan terhadap admin atau petugas layanan Website Pemerintah Provinsi NTT yang memahami kebutuhan pengguna
Performance Expectancy (PE)	Meningkatkan Produktifitas (PE1)	Indikator ini menitikberatkan pada kemampuan dalam peningkatan produktivitas ketika pengguna menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT
	Efisiensi Waktu (PE2)	Indikator ini menitikberatkan pada kemampuan penyedia layanan Website Pemerintah Provinsi NTT dapat membantu pengguna dalam mencari informasi dengan lebih cepat
	Manfaat yang dirasakan (PE3)	Indikator ini menitikberatkan pada manfaat yang dirasakan pengguna ketika menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT
Effort Expectancy (EE)	Mudah Digunakan (EE1)	Indikator ini menitiberatkan tingkat kemudahan dalam penggunaan Website Pemerintah Provinsi NTT
	Mudah Menyelesaikan Pekerjaan (EE2)	Indikator ini menitiberatkan tingkat kemudahan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT

Variabel	Indikator	Definisi
	Aplikasi yang baik dan cepat (EE3)	Indikator ini menitikberatkan pengaruh aplikasi Website Pemerintah Provinsi NTT yang baik dan cepat dapat menarik minat pengguna dalam menggunakanya
Social Influence (SI)	Persuasi (SI1)	Indikator ini menitikberatkan persuasi dari teman atau keluarga yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT
	Pengaruh Pihak Penyedia Layanan (SI2)	Indikator yang menitikberatkan ajakan dari pihak penyedia layanan Website Pemerintah Provinsi NTT untuk menggunakan website
	Pengaruh Pimpinan (SI3)	Indikator yang menitikberatkan ajakan dari pimpinan untuk menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT
Hedonic Motivation (HM)	*Fun* (HM1)	Indikator yang menekankan bahwa pengguna sangat *senang* ketika mengunakan Website Pemerintah Provinsi NTT
	Enjoyable (HM2)	Indikator yang menekankan kenyamanan ketika pengguna mengunakan Website Pemerintah Provinsi NTT
Price Value (PV)	Harga yang rasional (PV1)	Indikator yang menitikberatkan keterjangkauan biaya dan harga ketika pengguna menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT
	Value (PV2)	Indikator yang menitikberatkan bahwa Website Pemerintah Provinsi NTT memiliki *value* yang baik ketika digunakan oleh pengguna
Habit (HT)	Kebiasaan (HT1)	Indikator yang menitikberatkan penggunaan Website Pemerintah Provinsi NTT merupakan kebiasaan pengguna
	Kecanduan Layanan (HT2)	Indikator yang menitikberatkan penggunaan Website Pemerintah Provinsi NTT menyebabkan pengguna menjadi kecanduan
	Keharusan (HT3)	Indikator yang menekanankan bahwa penggunaan Website Pemerintah Provinsi NTT merupakan keharusan bagi pengguna
Behaviour Intention (BI)	Berniat/ memiliki Motivasi untuk Menggunakan Kembali (BI1)	Indikator yang mengindikasikan minat pengguna untuk menggunakan kembali Website Pemerintah Provinsi NTT

Variabel	Indikator	Definisi
	Berencana Menggunakan Kembali (BI2)	Indikator yang mengindikasikan pengguna berencana menggunakan kembali Website Pemerintah Provinsi NTT
	Merekomen-dasikan (BI3)	Indikator yang mengindikasikan pengguna merekomendasikan penggunaan Website Pemerintah Provinsi NTT kepada orang lain.
Age	Indikator yang mengindikasikan berapa usia pengguna	
Gender	Indikator yang mengindikasikan jenis kelamin pengguna	
Experience	Indikator yang mengindikasikan pengalaman pengguna dalam menggunakan website Pemerintah Provinsi NTT	

3.6. Penyusunan Kuisioner

Atribut penelitian yang digunakan mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya. Kuisioner didistribusikan secara online kepada Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur dan sebagian (*citizen*) masyarakat Nusa Tenggara Timur di Kota Kupang sebagai pengguna layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id. Setiap indikator dari masing-masing variabel menggunakan pengukuran data interval skala *likert* dengan skala pengukuran sebagai berikut (Sugiyono, 2012) :

Sangat Setuju (SS) skor = 5
Setuju (S) skor = 4
Cukup Setuju (CS) skor = 3
Tidak Setuju (TS) skor = 2
Sangat Tidak Setuju (STS) skor = 1

Referensi terkait pertanyaan yang telah digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya menjadi bahan pertanyaan kuisioner pada penelitian ini, dan dijabarkan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Pertanyaan Kuisioner

Variabel	Indikator	Pertanyaan Kuisioner
Information Quality (IQ)	*Completeness* (IQ1)	Website Pemerintah Provinsi NTT menyajikan data dan informasi yang lengkap terkait dengan Provinsi NTT

Variabel	Indikator	Pertanyaan Kuisioner
	Accurate (IQ2)	Website Pemerintah Provinsi NTT menyajikan informasi yang akurat dan jelas
	Timeliness (IQ3)	Website Pemerintah Provinsi NTT memberikan informasi secara cepat sesuai yang saya butuhkan terkait dengan Provinsi NTT
	Up to date (IQ4)	Website Pemerintah Provinsi NTT menyajikan informasi yang *up to date*
System Quality (SYSQ)	*Navigation* (SYSQ1)	Sistem navigasi Website Pemerintah Provinsi NTT yang baik membuat saya tidak memerlukan banyak waktu untuk berpindah dari satu halaman ke halaman lainnya
	Reliability (SYSQ2)	Data dan Informasi pada Website Pemerintah Provinsi NTT tersedia setiap saat
	Respon Time (SYSQ3)	Website Pemerintah Provinsi NTT dapat menampilkan semua teks dan gambar dengan cepat (Responsif)
Support Quality (SQ)	*Entry Guidance* (SQ1)	Tampilan halaman awal dari Website Pemerintah Provinsi NTT menuntun saya dengan mudah ke informasi yang saya butuhkan.
	Responsiveness (SQ2)	Penyedia layanan Website Pemerintah Provinsi NTT sangat cepat memberikan tanggapan sesuai dengan kebutuhan saya akan data dan informasi
	Ketersediaan Sarana (SQ3)	Penyedia layanan Website Pemerintah Provinsi NTT menyediakan sarana bagi saya untuk dapat mengakses website (misalnya komputer dan internet)
User Satisfaction (US)	*Information Satisfaction* (IQS1)	Saya merasa puas dengan kelengkapan data dan informasi pada Website Pemerintah Provinsi NTT
	Information Satisfaction (IQS2)	Saya merasa puas dengan penyajian data dan informasi pada Website Pemerintah Provinsi NTT
	System Satisfaction (SYSQS1)	Saya merasa puas dengan sistem dan mekanisme interaksi pada Website Pemerintah Provinsi NTT
	System Satisfaction (SYSQS2)	Saya merasa puas dengan tingkat keamanan pada sistem Website Pemerintah Provinsi NTT

Variabel	Indikator	Pertanyaan Kuisioner
	Support Satisfaction (SQS1)	Saya merasa puas dengan sistem dan sarana pada layanan Website Pemerintah Provinsi NTT
	Support Satisfaction (SQS2)	Saya merasa puas dengan layanan dari admin atau petugas pada layanan Website Pemerintah Provinsi NTT
Performance Expectancy (PE)	Meningkatkan Produktifitas (PE1)	Menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT dapat meningkatkan produktifitas saya
	Efisiensi Waktu (PE2)	Menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT dapat membantu saya menemukan data dan informasi tentang Provinsi NTT dengan lebih cepat
	Manfaat yang dirasakan (PE3)	Saya merasa Website Pemerintah Provinsi NTT yang saya gunakan bermanfaat dalam kehidupan saya sehari-sehari
Effort Expectancy (EE)	Mudah Digunakan (EE1)	Saya merasa Website Pemerintah Provinsi NTT mudah untuk digunakan
	Mudah Menyelesaikan Pekerjaan (EE2)	Menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT memungkinkan saya untuk menyelesaikan beberapa pekerjaan dengan lebih efektif
	Aplikasi yang baik dan cepat (EE3)	Aplikasi yang baik dan cepat membuat saya ingin menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT
Social Influence (SI)	Persuasi (SI1)	Saya menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT karena ajakan teman atau saudara
	Pengaruh Pihak Penyedia Layanan (SI2)	Saya menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT karena motivasi dari penyedia layanan website
	Pengaruh Pimpinan (SI3)	Saya menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT karena motivasi dari pimpinan tempat saya bekerja
Hedonic Motivation (HM)	*Fun* (HM1)	Saya senang ketika menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT
	Enjoyable (HM2)	Saya nyaman menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT
Price Value (PV)	Harga yang rasional (PV1)	Harga koneksi internet untuk mengakses Website Pemerintah Provinsi NTT masih terjangkau
	Value (PV2)	Harga koneksi internet yang dibebankan untuk mengakses Website Pemerintah

Variabel	Indikator	Pertanyaan Kuisioner
		Provinsi NTT sesuai dengan kualitas yang diberikan
Habit (HT)	Kebiasaan (HT1)	Saya terbiasa menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT untuk mencari data dan informasi tentang NTT
	Kecanduan Layanan (HT2)	Saya selalu ingin menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT secara terus menerus untuk mendapat data dan informasi tentang NTT
	Keharusan (HT3)	Dari manfaat yang saya rasakan, maka saya harus menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT
Behaviour Intention (BI)	Berniat/ memiliki Motivasi untuk Menggunakan Kembali (BI1)	Saya berniat untuk mengakses kembali Website Pemerintah Provinsi NTT
	Berencana Menggunakan Kembali (BI2)	Saya berencana untuk mengakses kembali Website Pemerintah Provinsi NTT
	Merekomen-dasikan (BI3)	Saya akan merekomendasikan kepada saudara/ teman/ kenalan yang membutuhkan informasi seputar NTT dapat mengunjungi Website Pemerintah Provinsi NTT
Age	Berapakah usia Anda?	
Gender	Apakah Jenis Kelamin Anda?	
Experience	Berapa tahun pengalaman Anda dalam menggunakan website Pemerintah Provinsi NTT?	

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari tiga bagian yaitu bagian pertama terdiri dari pertanyaan terbuka mengenai identitas responden yang meliputi nama, usia, pekerjaan reseponden dan informasi sekunder lainnya, bagian kedua terdiri dari pertanyaan tertutup terkait variabel penelitian dan bagian ketiga berisi pertanyaan terbuka untuk meminta saran, pendapat dan masukan dari responden terhadap layanan website Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Untuk mengetahui hubungan tiap variabel penelitian dibutuhkan kuisioner berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya.

Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini adalah lima kali jumlah indikator pertanyaan dari setiap variabel pada kuesioner (Hair et al., 2014; Syamsul Bakhri, 2014). Terdapat 13 variabel, 35 indikator, sehingga total ada 35 pertanyaan pada kuisioner penelitian ini. Jumlah indikator pertanyaan dari setiap variabel dikali lima, sehingga sampel penelitian yang digunakan adalah 35 pertanyaan dikali lima menjadi 175 sampel.

[Halaman ini sengaja dikosongkan]

BAB 4
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab pengumpulan dan pengolahan data ini menguraikan proses penelitian yang telah dilakukan yang didapatkan hanya dari hasil kuisioner yang dibagikan. Bab ini menjelaskan mengenai tahap pengumpulan data yang dilakukan, proses pengolahan dan analisis data dari respoden yang didapatkan melalui kuisioner hingga mendapatkan sebuah hasil dari pengolahan data yang dilakukan. Proses pengumpulan dan pengolahan data responden melalui kuisioner menggunakan aplikasi SPSS versi 20.0 dan AMOS versi 24.0.

4.1. Pengumpulan Data

Dalam tahap pengumpulan data ini proses yang dilakukan adalah melakukan penyebaran kuisioner dengan menggunakan metode *survey online* (*Google Forms*) kepada responden sesuai dengan jumlah indikator pertanyaan dari setiap variabel pada kuisioner. Jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan jumlah indikator, dalam hal ini merujuk pada persyaratan jumlah sampel analisis minimal untuk SEM antara 100-200 atau minimal lima kali indikator (Santoso, 2011; Hair, 2014; Bahri dan Zamzam, 2014). Pada penelitian ini jumlah indikator pada variabel penelitian sebanyak 35 indikator, oleh karena itu jumlah responden yang diperlukan dalam pengumpulan data ini sebanyak 175 responden.

Dalam penyebaran kuisioner, responden diminta untuk menjawab beberapa pernyataan-pernyataan dalam kuisioner dengan skala *likert* antara 1 yang menyatakan sangat tidak setuju hingga skala 5 yang menyatakan sangat setuju. Responden juga diminta untuk menjawab pertanyaan terbuka sebagai bahan untuk analisis perhitungan data.

4.1.1 Karakteristik Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah ASN Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur dan sebagian masyarakat (*citizen*) Nusa Tenggara Timur di Kota Kupang sebagai pengguna layanan *e-government* website

pemerintah daerah www.nttprov.go.id. Dalam penyebaran kuisioner yang dilakukan secara *online* tersebut berhasil mendapatkan 175 responden yang mengisi kuisioner *online* tersebut. Dalam penelitian ini hasil data kuisioner yang digunakan adalah data yang telah diisi oleh responden yang menjawab kuisioner dengan konsisten. Untuk itu perlu dilakukan *filter* data kuisioner. Data kuisioner yang tidak konsisten akan dihapus. Dari hasil *filter* tersebut 167 responden yang diperlukan dalam penelitian semuanya menjawab kuisioner dengan konsisten.

4.1.2 Pengkategorian Pertanyaan Terbuka Kuisioner

Dalam kuisioner yang disebarkan terdapat pertanyaan terbuka untuk meminta saran, pendapat dan masukan dari responden selama menggunakan website Pemerintah Provinsi NTT. Hasil jawaban pertanyaan terbuka dari responden dalam penelitian ini untuk mengetahui keadaan penggunaan website pemerintah daerah www.nttprov.go.id saat ini. Hal tersebut akan membantu dalam pemberian rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan lebih lanjut website Pemerintah Provinsi NTT ke depannya.

4.2. Uji Statistik Penelitian

Pada bagian ini akan dilakukan pengujian statistik penelitian pada data kuisioner yang telah didapatkan dari responden. Pengujian statistik penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan alat ukur untuk melakukan pengukuran dan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Berikut ini adalah pengujian validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kuisioner yang telah dibuat.

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur validitas data yang diperoleh dari pengumpulan data penelitian, apakah data tersebut valid sesuai dengan instrumen penelitian (kuisioner) yang digunakan (Hair et al. 2014). Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai r-hitung dari variabel penelitian dengan nilai r-tabel, dengan tingkat signifikansi = 0,05. Kriteria dalam menentukan validitas dalam kuisioner adalah sebagai berikut:

a. Jika nilai r-hitung > nilai r-tabel maka kuisioner sebagai instrumen penelitian dinyatakan valid.
b. Jika nilai r-hitung < nilai r-tabel maka kuisioner sebagai instrumen penelitian dinyatakan tidak valid.

Penentuan r-tabel menggunakan rumus df = N – 2, dimana df adalah *degree of freedom* dan N adalah banyak sampel. Pada penelitian ini N = 185, namun setelah di filter N berkurang menjadi N = 167 maka df = N (167) – 2 = 165. Nilai df dapat dilihat pada tabel r dengan α = 0,05 yaitu df 165 = 0,151.

Berikut ini hasil perhitungan uji validitas yang dilakukan pada masing-masing variabel penelitian dengan menggunakan SPSS:

Tabel 4.1 Uji Validitas (Olahan SPSS versi 20.0)

Indikator	**Nilai r-hitung**	**Nilai r-tabel**	**Keterangan**
Information Quality			
IQ1	0,912	0,151	Valid
IQ2	0,906	0,151	Valid
IQ3	0,924	0,151	Valid
IQ4	0,904	0,151	Valid
Information Satisfaction			
IQS1	0,892	0,151	Valid
IQS2	0,866	0,151	Valid
System Quality			
SYSQ1	0,906	0,151	Valid
SYSQ2	0,888	0,151	Valid
SYSQ3	0,905	0,151	Valid
System Satisfaction			
SYSQS1	0,911	0,151	Valid
SYSQS2	0,736	0,151	Valid
Support Quality			
SQ1	0,860	0,151	Valid
SQ2	0,907	0,151	Valid
SQ3	0,898	0,151	Valid
Support Satisfaction			
SQS1	0,926	0,151	Valid
SQS2	0,874	0,151	Valid
Performance Expectancy			
PE1	0,929	0,151	Valid

Indikator	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
PE2	0,936	0,151	Valid
PE3	0,930	0,151	Valid
Effort Expectancy			
EE1	0,898	0,151	Valid
EE2	0,948	0,151	Valid
EE3	0,946	0,151	Valid
Social Influence			
SI1	0,859	0,151	Valid
SI2	0,826	0,151	Valid
SI3	0,846	0,151	Valid
Hedonic Motivation			
HM1	0,975	0,151	Valid
HM2	0,975	0,151	Valid
Price Value			
PV1	0,926	0,151	Valid
PV2	0,933	0,151	Valid
Habit			
HT1	0,936	0,151	Valid
HT2	0,945	0,151	Valid
HT3	0,953	0,151	Valid
Behaviour Intention			
BI1	0,949	0,151	Valid
BI2	0,962	0,151	Valid
BI3	0,915	0,151	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4.1, semua nilai r-hitung dari setiap variabel penelitian menunjukkan nilai lebih besar dari nilai r-tabel (nilai r-hitung > nilai r-tabel), maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan yang digunakan di dalam kuisioner atau semua indikator variabel penelitian adalah *Valid*.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data dapat dipercaya sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan dalam survei. Suatu data dapat dikatakan reliabel jika selalu memberikan hasil yang sama jika diujikan pada kelompok yang sama pada waktu atau kesempatan yang berbeda. Suatu data dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Coeffisient* (α) lebih besar atau

sama dengan 0,6 (Hair et al. 2014). Uji reliabilitas dilakukan pada setiap variabel pada kuisioner.

Berikut ini perhitungan uji reliabilitas yang dilakukan pada masing-masing variabel penelitian dengan menggunakan SPSS:

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas (Olahan SPSS versi 20.0)

Variabel Penelitian	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Information Quality	0,931	Reliabel
Information Satisfaction	0,842	Reliabel
System Quality	0,880	Reliabel
System Satisfaction	0,734	Reliabel
Support Quality	0,856	Reliabel
Support Satisfaction	0,874	Reliabel
Performance Expectancy	0,924	Reliabel
Effort Expectancy	0,922	Reliabel
Social Influence	0,797	Reliabel
Hedonic Motivation	0,948	Reliabel
Price Value	0,842	Reliabel
Habit	0,939	Reliabel
Behaviour Intention	0,936	Reliabel

Berdasarkan Hasil Uji Reliabilitas pada Tabel 4.2 yang dilakukan pada setiap variabel penelitian, menunjukkan hasil reliabel dimana *Cronbach Coeffisient* (α) dari setiap variabel lebih besar atau sama dengan 0,6 (≥ 0,6). Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada di dalam kuisioner adalah reliabel sehingga dapat dipercaya dan dapat dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

4.3. Pengolahan Data

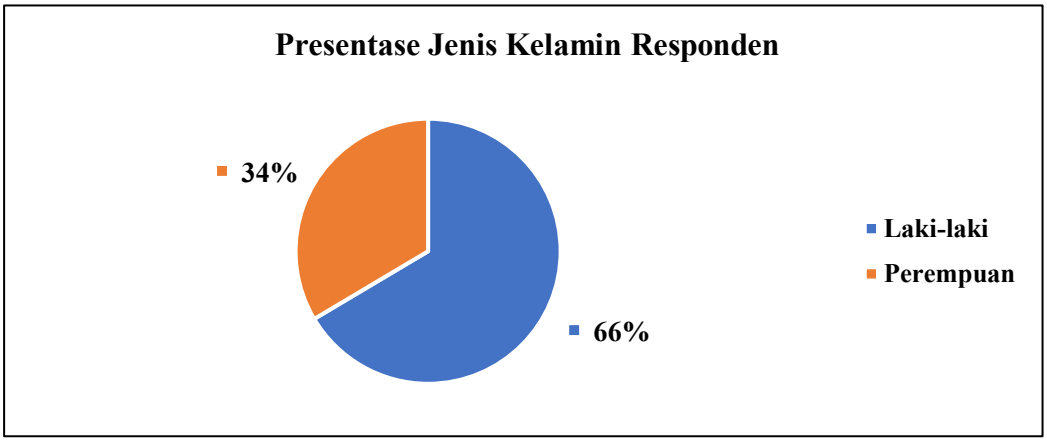
Tahap pengolahan data terdiri dari pengolahan deskriptif statistik, pengolahan deskriptif variabel penelitian dan pengujian SEM. Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 20.0 dan AMOS versi 24.0.

4.3.1. Deskriptif Statistik dan Profil Responden

Deskriptif statistik dalam penelitian ini berasal dari pertanyaan terbuka pada saat mengisi kuesioner yang terdiri dari nama responden, jenis kelamin responden, usia responden, pekerjaan responden, berapa lama responden sudah menggunakan internet, berapa kali dalam seminggu responden menggunakan internet, berapa lama responden menggunakan internet dalam satu hari, dan tujuan responden menggunakan internet.

(1). Presentase Jenis Kelamin Responden

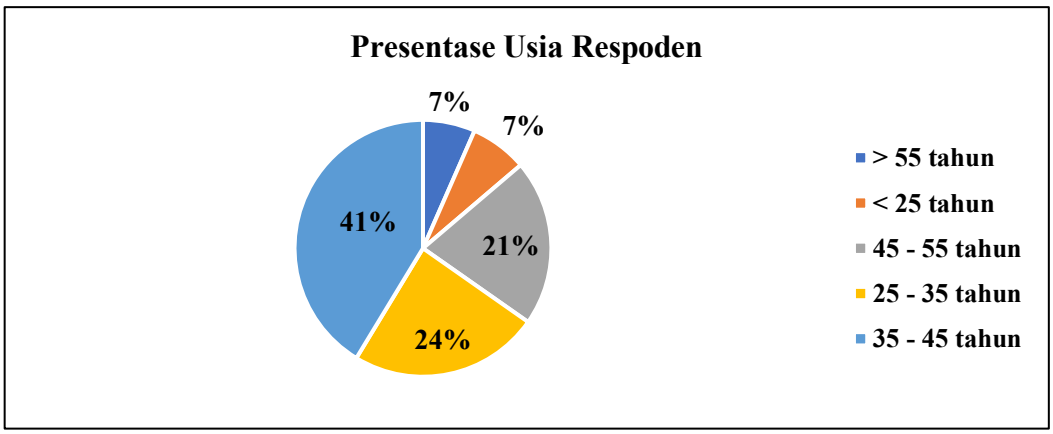
Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa pengguna website Pemerintah Provinsi NTT dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 111 orang (66%) sedangkan pengguna website Pemerintah Provinsi NTT dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 56 orang (34%). Berikut ini adalah presentase jenis kelamin pengguna website Pemerintah Provinsi NTT yang disajikan dalam bentuk *pie chart* pada Gambar 4.1. Hasil data yang diperoleh dapat diketahui bahwa rata-rata pengguna website Pemerintah Provinsi NTT terbanyak adalah pengguna dengan jenis kelamin laki-laki jika dibandingkan dengan pengguna jenis kelamin perempuan.



Gambar 4.1 Presentase Jenis Kelamin Responden

(2). Presentase Usia Responden

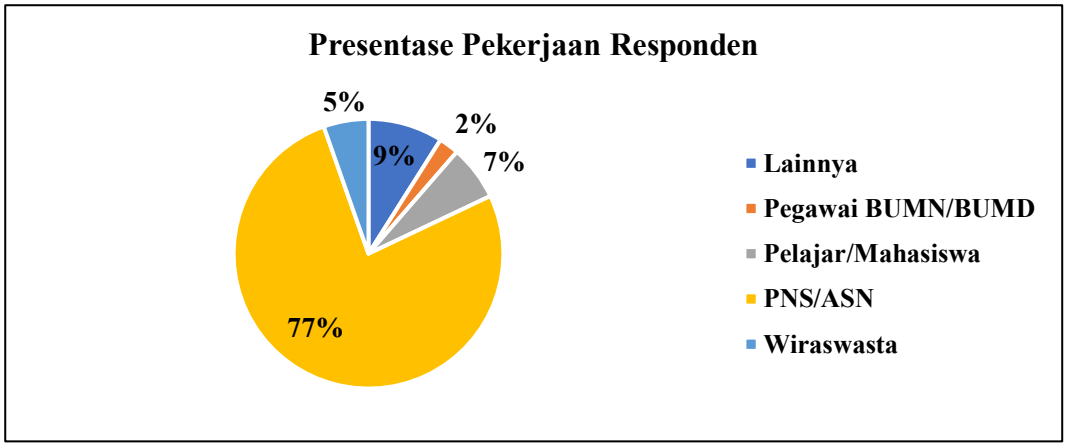
Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa presentase jumlah pengguna website Pemerintah Provinsi NTT dengan usia < 25 tahun sebanyak 12 orang (7%), usia 25-35 tahun sebanyak 40 orang (24%), usia 35-45 tahun sebanyak 69 orang (41%), usia 45-55 tahun sebanyak 35 orang (21%), dan usia > 55 tahun sebanyak 11 orang (7%). Presentase usia pengguna website Pemerintah Provinsi NTT disajikan dalam *pie chart* pada Gambar 4.2. Hasil data yang diperoleh dapat diketahui bahwa rata-rata pengguna website Pemerintah Provinsi NTT yang aktif adalah pengguna dengan rentang usia produktif yakni 35-45 tahun.



Gambar 4.2 Presentase Usia Responden

(3). Presentase Pekerjaan Responden

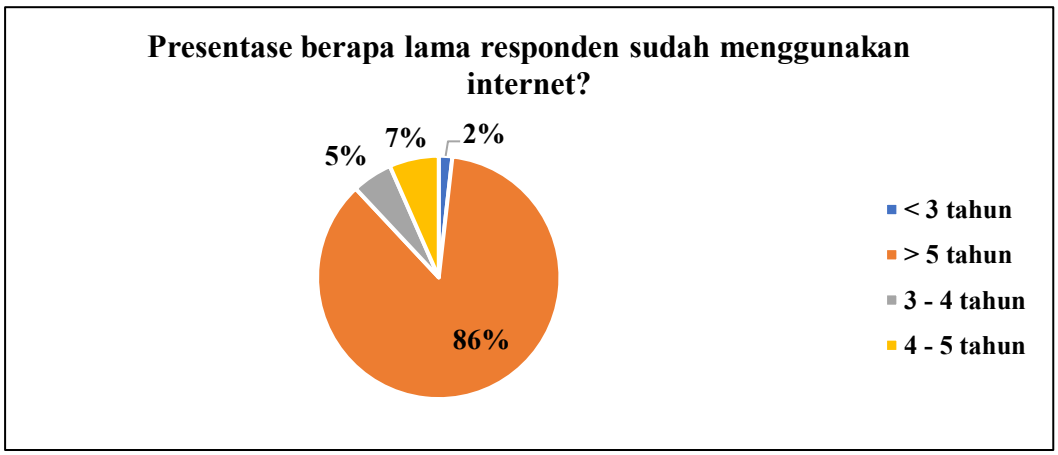
Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa presentase jumlah pengguna website Pemerintah Provinsi NTT menurut pekerjaan yakni sebanyak 128 orang (77%) bekerja sebagai PNS/ ASN, kemudian diikuti dengan Pekerjaan Lainnya sebanyak 15 orang (9%), Pelajar/ Mahasiswa sebanyak 11 orang (7%), responden dengan pekerjaan sebagai Wiraswasta sebanyak 9 orang (5%) dan responden dengan pekerjaan sebagai Pegawai BUMN/ BUMD sebanyak 4 orang (2%). Presentase pekerjaan responden sebagai pengguna website Pemerintah Provinsi NTT disajikan dalam *pie chart* pada Gambar 4.3. Hasil data yang diperoleh dapat diketahui bahwa presentase terbesar pekerjaan responden sebagai pengguna website Pemerintah Provinsi NTT adalah responden dengan jenis pekerjaan sebagai PNS/ ASN.



Gambar 4.3 Presentase Pekerjaan Responden

(4). Presentase Berapa Lama Responden Sudah Menggunakan Internet

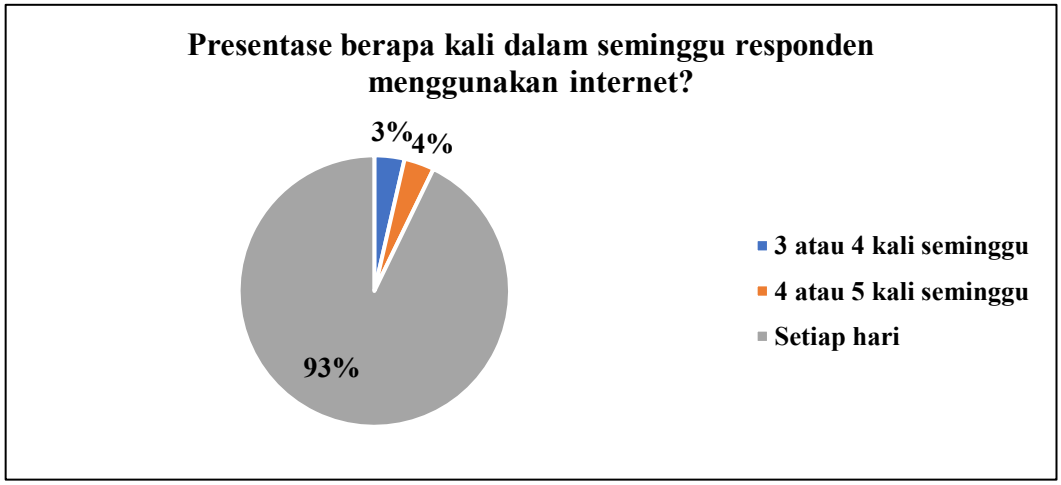
Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa responden yang sudah menggunakan internet terbanyak adalah > 5 tahun dengan jumlah responden sebanyak 144 orang (86%), kemudian untuk penggunaan internet dengan lama waktu 4-5 tahun sebanyak 11 orang (7%), penggunaan internet dengan lama waktu 3-4 tahun sebanyak 9 orang (5%) dan penggunaan internet dengan lama waktu < 3 tahun sebanyak 3 orang (2%). Presentase berapa lama responden sudah menggunakan internet disajikan dalam *pie chart* pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4 Presentase Berapa Lama Responden Sudah Menggunakan Internet

(5). Presentase Berapa Kali Dalam Seminggu Responden Menggunakan Internet

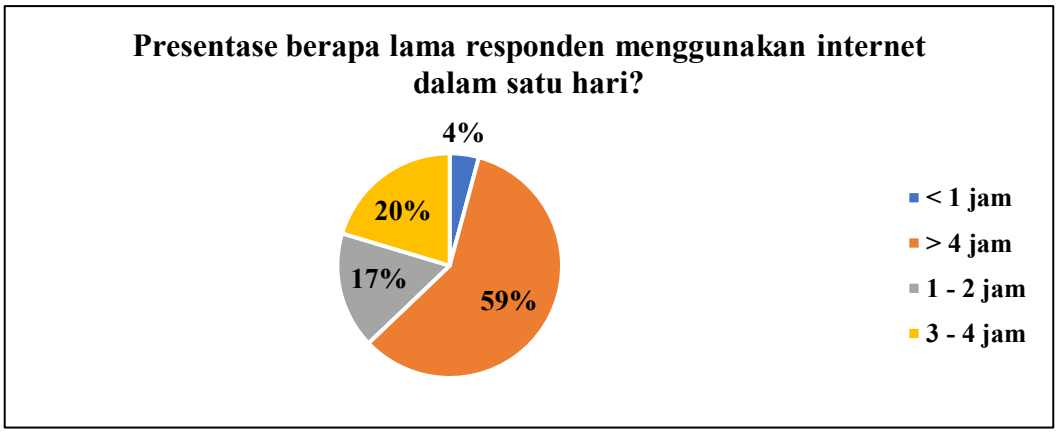
Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 155 orang (93%) hampir setiap harinya dalam seminggu menggunakan internet, 6 orang (4%) menggunakan internet sebanyak 4 atau 5 kali dalam seminggu, dan 6 orang responden (3%) menggunakan internet sebanyak 3 atau 4 kali dalam seminggu. Presentase berapa kali dalam seminggu responden menggunakan internet disajikan dalam *pie chart* pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5 Presentase Berapa Kali Dalam Seminggu Responden Menggunakan Internet

(6). Presentase Berapa Lama Responden Menggunakan Internet Dalam Satu Hari

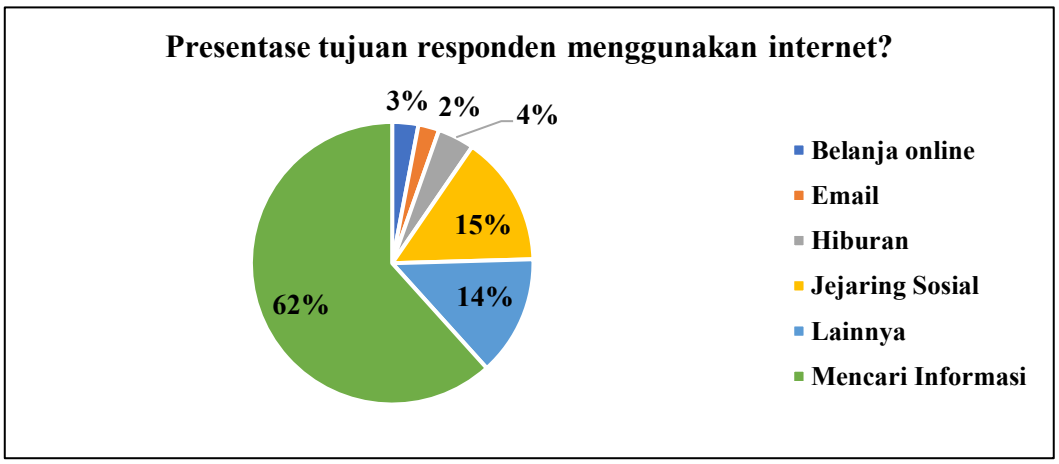
Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa sebanyak 98 orang (59%) dalam sehari rata-rata menggunakan internet diatas 4 jam, 34 orang (20%) menggunakan internet selama 3 sampai dengan 4 jam dalam sehari, kemudian 28 orang (17%) menggunakan internet selama 1 sampai dengan 2 jam dalam sehari, dan 7 orang (4%) menggunakan internet kurang dari 1 jam dalam sehari. Presentase berapa lama responden menggunakan internet dalam satu hari disajikan dalam *pie chart* pada Gambar 4.6.



Gambar 4.6 Presentase Berapa Lama
Responden Menggunakan Internet Dalam Satu Hari

(7). Presentase Tujuan Responden Menggunakan Internet

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa sebanyak 103 orang (62%) menggunakan internet dengan tujuan untuk mencari informasi, sebanyak 25 orang (15%) menggunakan internet untuk jejaring sosial, selanjutnya 23 orang (14%) menggunakan internet untuk tujuan lainnya, 7 orang (4%) menggunakan internet dengan tujuan untuk hiburan, 5 orang (3%) menggunakan internet dengan tujuan untuk belanja online, dan 4 orang (2%) menggunakan internet dengan tujuan untuk email. Beberapa tujuan lainnya dari responden dalam menggunakan internet adalah untuk email, upload dan download data, serta pekerjaan. Presentase tujuan responden menggunakan internet disajikan dalam *pie chart* pada Gambar 4.7.



Gambar 4.7 Presentase Tujuan Responden Menggunakan Internet

4.3.2 Deskriptif Variabel Penelitian

Untuk mengetahui distribusi jawaban responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan dalam kuisioner perlu dilakukannya analisis deskriptif variabel penelitian. Variabel pada penelitian dilihat dari nilai rata-rata dan memberi arti nilai tersebut dengan membuat kriteria berdasarkan pada interval kelas rata-rata. Interval kelas yang digunakan berdasarkan pada rumus (Durianto, 2001):

$$\text{Rentang Skala Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Nilai tertinggi}} = \frac{5 - 1}{5} = 0{,}8$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, berikut ini interval rata-rata (*mean*) pada setiap skala yang akan digunakan untuk mengukur distribusi jawaban dari responden:

Tabel 4.3 Penafsiran Nilai Rata – rata (*Mean*)

Interval Rata -rata	Kategori
1,00 < x ≤ 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,80 < x ≤ 2,60	Tidak Setuju
2,60 < x ≤ 3,40	Cukup Setuju
3,40 < x ≤ 4,20	Setuju
4,20 < x ≤ 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Darmadi dkk., (2004)

Tabel 4.3 diatas merupakan tabel skala yang digunakan sebagai acuan untuk mengukur distribusi jawaban dari responden penelitian. Berikut hasil jawaban responden dalam menjawab kuesioner pada masing-masing variabel-variabel penelitian yang diolah menggunakan SPSS.

Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Penelitian (Olahan SPSS versi 20.0)

Indikator	**Distribusi Jawaban**					***Mean***
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	
Information Quality						3,63
IQ1	5	17	47	44	54	3,75
IQ2	1	17	46	61	42	3,75
IQ3	7	17	56	55	32	3.53
IQ4	9	19	57	47	35	3,48

Indikator	Distribusi Jawaban					*Mean*
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	
Information Satisfaction						3.53
IQS1	6	32	39	63	27	3,44
IQS2	5	19	51	52	40	3,62
System Quality						3,52
SYSQ1	2	20	55	58	32	3,59
SYSQ2	7	24	58	45	33	3,44
SYSQ3	2	24	54	56	31	3,54
System Satisfaction						3,37
SYSQS1	5	28	53	56	25	3,41
SYSQS2	4	28	62	53	20	3,34
Support Quality						3,56
SQ1	1	11	45	70	40	3,82
SQ2	2	25	62	51	27	3,46
SQ3	13	30	37	51	36	3,40
Support Satisfaction						3,37
SQS1	6	31	55	52	23	3,33
SQS2	8	27	52	48	32	3,41
Performance Expectancy						3,58
PE1	5	21	49	57	35	3,57
PE2	4	16	43	61	43	3,74
PE3	5	25	53	59	25	3,44
Effort Expectancy						3,60
EE1	3	13	39	72	40	3,80
EE2	6	26	42	57	36	3,54
EE3	9	22	50	54	32	3,47
Social Influence						3,00
SI1	37	26	56	25	23	2,83
SI2	15	33	59	29	31	3,17
SI3	24	31	55	34	23	3,01
Hedonic Motivation						3,58
HM1	6	18	50	58	35	3,59
HM2	7	18	48	62	32	3,56
Price Value						3,64
PV1	4	13	52	59	39	3,69
PV2	6	16	53	57	35	3,59
Habit						3,56
HT1	6	26	46	41	48	3,59
HT2	4	30	47	44	42	3,54

Indikator	Distribusi Jawaban					*Mean*
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	
HT3	7	21	48	56	35	3,54
Behaviour Intention						3,82
BI1	2	16	43	63	43	3,77
BI2	3	17	42	60	45	3,76
BI3	2	19	29	55	62	3,93

Berdasarkan hasil perhitungan variabel penelitian pada Tabel 4.4 didapatkan hasil: variabel *Information Quality* memiliki nilai rata-rata 3,63 (setuju), variabel *Information Satisfaction* memiliki nilai rata-rata 3,53 (setuju), variabel *System Quality* memiliki nilai rata-rata 3,52 (setuju), variabel *System Satisfaction* memiliki nilai rata-rata 3,37 (cukup setuju), variabel *Support Quality* memiliki nilai rata-rata 3,56 (setuju), variabel *Support Satisfaction* memiliki nilai 3,37 (cukup setuju), variabel *Performance Expectancy* memiliki nilai rata-rata 3,58 (setuju), variabel *Effort Expectancy* memiliki nilai rata-rata 3,60 (setuju), variabel *Social Influence* memiliki nilai rata-rata 3,00 (cukup setuju), variabel *Hedonic Motivation* memiliki nilai rata-rata 3,58 (setuju), variabel *Price Value* memiliki nilai rata-rata 3,64 (setuju), variabel *Habit* memiliki nilai rata-rata 3,56 (setuju), dan variabel *Behaviour Intention* memiliki nilai rata-rata 3,82 (setuju). Hasil dari perhitungan yang diperoleh menunjukkan bahwa keselurahan rata-rata responden setuju dengan penyataan-pernyataan yang terdapat pada setiap variabel dan hanya beberapa variabel yakni *System Satisfaction, Support Satisfaction,* dan *Social Influence* yang menunjukkan rata-rata cukup setuju.

4.3.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini dilakukan ketika data memiliki validitas dan reliabilitas yang sangat baik. Pada uji asumsi klasik terdapat dua pengujian yang dilakukan yaitu, uji multikolinieritas dan uji normalitas. Uji ini dilakukan sebagai syarat untuk dapat melakukan pengolahan data selanjutnya yaitu pengujian SEM. Analisis SEM dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 20.0 dan AMOS versi 24.0.

(1). Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen), karena model regresi yang baik mengharuskan tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2006).

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat *tolerance value* dan *variance inflation factor* (VIF). Multikolinearitas terjadi bila nilai VIF > 10 atau *tolerance value* < 0,10. Multikolinearitas tidak terjadi bila nilai VIF < 10 atau *tolerance value* > 0,10 (Hair et al., 1998; Santoso, 2011).

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa semua variabel independen memiliki nilai tolerance > 0,10 dan memiliki nilai VIF < 10, sehingga dapat dikatakan semua variabel independen tersebut **bebas multikolinieritas**.

Tabel 4.5 Uji Multikolinieritas (Olahan SPSS versi 20.0)

No	Variabel Independen	Tolerance	VIF	Keterangan
1.	*System Quality*	0,242	4,127	Bebas Multikolinieritas
2.	*Support Quality*	0,307	3,257	Bebas Multikolinieritas
3.	*Social Influence*	0,577	1,734	Bebas Multikolinieritas
4.	*Hedonic Motivation*	0,206	4,863	Bebas Multikolinieritas
5.	*Price Value*	0,568	1,761	Bebas Multikolinieritas
6.	*Habit*	0,234	4,269	Bebas Multikolinieritas

(2). Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan sebuah uji untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak, agar dapat dilanjutkan ke tahap analisis SEM. Pada uji normalitas data digunakan nilai kritis *skweness* dan nilai *kurtosis*. Uji *skweness* digunakan untuk melihat kemencengan atau kecondongan penyebaran data, sedangkan *kurtosis* untuk melihat keruncingan penyebaran data. Menurut Suharyadi (2003), data memiliki penyebaran yang menceng atau condong bila nilai kritis (c.r) untuk skweness > ± 3,00 dan kurtosis > 3,00. Data dikatakan normal secara multivariate apabila c.r multivariate memiliki syarat -2,58 < c.r < 2,58 atau

apabila nilai kurtosis > nilai c.r (*critical*) (Santoso, 2014). Pada Analisa SEM dilakukan dua tahap pengujian yaitu menguji normalitas untuk setiap variabel (*univariate*) dan menguji normalitas semua variabel secara bersama-sama (*multivariate normality*). Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Berdasarkan hasil uji normalitas terlihat bahwa semua indikator tidak ada yang memiliki c.r untuk *skweness* > ± 3,00 dan c.r untuk kurtosis > 3,00, artinya semua indikator adalah menyebar normal. Nilai kurtosis yang diperoleh dari pengujian semua variabel secara bersama-sama sebesar 342,987 > nilai nilai c.r = 43,547 yang berarti bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal secara *multivariate* dan oleh karena itu dapat diolah lebih lanjut ke tahap pemodelan SEM.

Tabel 4.6 Uji Normalitas Model Penelitian (Olahan AMOS versi 24.0)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
BI3	1.000	5.000	-.705	-2.521	-.461	-1.217
BI2	1.000	5.000	-.501	-2.544	-.427	-1.127
BI1	1.000	5.000	-.458	-2.415	-.440	-1.162
HT1	1.000	5.000	-.318	-1.679	-.897	-2.367
HT2	1.000	5.000	-.200	-1.053	-.976	-2.576
HT3	1.000	5.000	-.414	-2.183	-.478	-1.260
PV1	1.000	5.000	-.436	-2.301	-.224	-.591
PV2	1.000	5.000	-.428	-2.259	-.271	-.716
HM1	1.000	5.000	-.435	-2.296	-.342	-.903
HM2	1.000	5.000	-.495	-2.613	-.245	-.647
SI1	1.000	5.000	.098	.520	-.989	-2.609
SI2	1.000	5.000	.006	.033	-.832	-2.195
SI3	1.000	5.000	-.031	-.162	-.868	-2.289
EE3	1.000	5.000	-.384	-2.025	-.507	-1.336
EE2	1.000	5.000	-.386	-2.034	-.665	-1.753
EE1	1.000	5.000	-.629	-2.316	.063	.165
PE3	1.000	5.000	-.278	-1.465	-.487	-1.284
PE2	1.000	5.000	-.534	-2.815	-.297	-.783
PE1	1.000	5.000	-.371	-1.958	-.499	-1.316
SQS2	1.000	5.000	-.238	-1.257	-.693	-1.827
SQS1	1.000	5.000	-.147	-.776	-.633	-1.669
SYSQS2	1.000	5.000	-.098	-.516	-.490	-1.293
SYSQS1	1.000	5.000	-.213	-1.126	-.599	-1.580
IQS2	1.000	5.000	-.368	-1.941	-.533	-1.406
IQS1	1.000	5.000	-.336	-1.771	-.731	-1.930
SQ3	1.000	5.000	-.349	-1.841	-.890	-2.347
SQ2	1.000	5.000	-.030	-.161	-.670	-1.768
SQ1	1.000	5.000	-.403	-2.124	-.322	-.850

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
SYSQ3	1.000	5.000	-.164	-.863	-.713	-1.881
SYSQ2	1.000	5.000	-.203	-1.070	-.623	-1.644
SYSQ1	1.000	5.000	-.206	-1.088	-.598	-1.578
IQ4	1.000	5.000	-.334	-1.761	-.486	-1.281
IQ3	1.000	5.000	-.388	-2.049	-.289	-.762
IQ2	1.000	5.000	-.338	-1.782	-.670	-1.769
IQ1	1.000	5.000	-.480	-2.534	-.613	-1.616
Multivariate					342.987	43.547

4.4. Uji *Structural Equation Modeling* (SEM)

Model persamaan structural (*Structural Equation Model*) adalah generasi kedua teknik analisis multivariate yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks baik *recursive* maupun *non-recursive* untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai keseluruhan model (Ghozali, 2008). Tahap analisis *structural equation modeling* terdiri dari spesifikasi model, identifikasi model, estimasi model, evaluasi model dan respesifikasi model. *Structural equation modeling* (SEM) dilakukan dengan bantuan program AMOS.

4.4.1 Spesifikasi Model

Spesifikasi model merupakan tahapan awal dari pengujian SEM. Tahapan ini mendefinisikan secara konseptual konstruk yang diteliti dengan mendefinisikan variabel, indikator, hubungan variabel-indikator dan hubungan kausal antar variabel (Garson, 2012).

Pada penelitian ini terdiri dari tiga belas variabel yaitu (1) kualitas informasi (*information quality*), (2) kepuasan informasi (*information satisfaction*) (3) kualitas sistem (*system quality*), (4) kepuasan sistem (*system satisfaction*), (5) kualitas dukungan (*support quality*), (6) kepuasan dukungan (*support satisfaction*), (7) harapan kinerja (*performance expectancy*), (8) harapan usaha (*effort expectancy*), (9) pengaruh sosial (*social influence*), (10) motivasi hedonis (*hedonic motivation*), (11) nilai harga (*price value*), (12) kebiasaan (*habit*), dan (13) niat perilaku untuk menggunakan website (*behaviour intention to use website*).

Ketiga Belas variabel tersebut memiliki 35 indikator, yakni variabel *information quality* memiliki 4 indikator yaitu, IQ1, IQ2, IQ3 dan IQ4, variabel *information satisfaction* memiliki 2 indikator yaitu, IQS1 dan IQS2, variabel *system*

quality memiliki 3 indikator yaitu, SYSQ1, SYSQ2 dan SYSQ3, variabel *system satisfaction* memiliki 2 indikator yaitu, SYSQS1 dan SYSQS2, variabel *support quality* memiliki 3 indikator yaitu, SQ1, SQ2 dan SQ3, variabel *support satisfaction* memiliki 2 indikator yaitu, SQS1 dan SQS2, variabel *performance expectancy* memiliki 3 indikator yaitu, PE1, PE2 dan PE3, variabel *effort expectancy* memiliki 3 indikator yaitu, EE1, EE2 dan EE3, variabel *social influence* memiliki 3 indikator yaitu, SI1, SI2 dan SI3, variabel *hedonic motivation* memiliki 2 indikator yaitu, HM1 dan HM2, variabel *price value* memiliki 2 indikator yaitu, PV1 dan PV2, variabel *habit* memiliki 3 indikator yaitu, HT1, HT2 dan HT3, dan variabel *behaviour intention* memiliki 3 indikator yaitu, BI1, BI2 dan BI3.

4.4.2 Identifikasi Model

Identifikasi model dilakukan dengan melihat nilai *degrees of freedom*. Model pada penelitian ini memiliki nilai *degrees of freedom* sebesar 529, sehingga model dapat dikatakan model *overidentified* karena memiliki nilai *degrees of freedom* > 0 dan bisa digunakan untuk dilakukan pengujian.

Number of distinct sample moments:	1225
Number of distinct parameters to be estimated:	302
Degrees of freedom (1225 - 302):	923

Gambar 4.8 Nilai *Degrees of Freedom* Model Penelitian

4.4.3 Estimasi Model

Metode estimasi model yang digunakan pada penelitian ini adalah metode estimasi *Maximum Likelihood* (ML). Metode ini merupakan metode yang paling umum digunakan untuk pengujian SEM pada AMOS. Metode estimasi ini mengasumsikan bahwa ukuran sampel besar (100-200 sampel), dan variabel laten memenuhi distribusi normal. Menurut Hair (2014), penentuan ukuran sampel minimum dalam penelitian adalah lima kali jumlah indikator pertanyaan dari setiap variabel pada kuesioner.

Penelitian ini memiliki 13 variabel, 35 indikator, sehingga sampel penelitian yang digunakan adalah 35 pertanyaan pada kuisioner penelitian ini. Jumlah

indikator pertanyaan dari setiap variabel dikali lima, sehingga sampel penelitian yang digunakan adalah 35 pertanyaan dikali lima menjadi 175 sampel.

4.4.4 Evaluasi Model

Pada evaluasi model ini, model akan diuji secara keseluruhan dengan melakukan dua pengujian, yaitu uji model pengukuran dan uji model struktural. Uji model pengukuran digunakan untuk menguji hubungan antara indikator dengan variabel laten dan uji model struktural digunakan untuk menguji hubungan antar variabel.

4.4.4.1 Uji Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Uji model pengukuran atau pengujian yang biasa disebut analisis faktor konfirmatori ini menunjukkan bagaimana hubungan antara indikator dengan variabel laten. Tahap analisis faktor konfirmatori ini melakukan pengujian validitas terhadap indikator dan pengujian reliabilitas terhadap konstruk.

(1). Uji Validitas Konvergen Tanpa Variabel Moderasi

Validitas konvergen diukur dengan menentukan apakah setiap indikator yang diestimasi secara valid mengukur dimensi dari konsep yang diukur. Uji validitas konvergen pada AMOS dapat dilihat dari nilai *loading factor* pada tiap indikator. Nilai minimal *loading factor* tiap indikator adalah 0,50 (James, 2010). Berdasarkan hasil pengukuran validitas konvergen yang diperoleh, didapatkan bahwa nilai validitas konvergen untuk masing-masing variabel dan indikatornya semuanya memiliki nilai *loading factor* diatas 0,50, sehingga hasil pengukuran validitas konvergen bernilai valid. Hasil pengukuran validitas setiap indikator dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Uji Validitas Konvergen Tanpa Variabel Moderasi (Olahan AMOS versi 24.0)

Variabel	Indikator	Nilai *Loading Factor*	Kesimpulan
Information Quality	IQ1	0,886	Valid
	IQ2	0,879	Valid
	IQ3	0,896	Valid
	IQ4	0,850	Valid

Variabel	Indikator	Nilai *Loading Factor*	Kesimpulan
Information Satisfaction	IQS1	0,819	Valid
	IQS2	0,893	Valid
System Quality	SYSQ1	0,875	Valid
	SYSQ2	0,665	Valid
	SYSQ3	0,788	Valid
System Satisfaction	SYSQS1	0,875	Valid
	SYSQS2	0,665	Valid
Support Quality	SQ1	0,814	Valid
	SQ2	0,886	Valid
	SQ3	0,751	Valid
Support Satisfaction	SQS1	0,893	Valid
	SQS2	0,835	Valid
Performance Expectancy	PE1	0,881	Valid
	PE2	0,904	Valid
	PE3	0,902	Valid
Effort Expectancy	EE1	0,823	Valid
	EE2	0,946	Valid
	EE3	0,915	Valid
Social Influence	SI1	0,702	Valid
	SI2	0,827	Valid
	SI3	0,704	Valid
Hedonic Motivation	HM1	0,951	Valid
	HM2	0,949	Valid
Price Value	PV1	0,812	Valid
	PV2	0,897	Valid
Habit	HT1	0,877	Valid
	HT2	0,904	Valid
	HT3	0,962	Valid
Behaviour Intention	BI1	0,939	Valid
	BI2	0,967	Valid
	BI3	0,841	Valid

(2). Uji Reliabilitas Konstruk Tanpa Variabel Moderasi

Reliabilitas adalah konsistensi suatu pengukuran. Reliabilitas tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator mempunyai konsistensi tinggi dalam mengukur variabel latennya. Uji reliabilitas konstruk dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Nilai batas minimum untuk reliabilitas konstruk adalah ≥ 0,70 (Latan,

2013). Tabel 4.8 sampai 4.11 merupakan perhitungan uji reliabilitas konstruk. Uji reliabilitas konstruk dalam SEM dapat diperoleh melalui rumus sebagai berikut:

$$Construct\ Reliability = \frac{(\Sigma\ Std.Loading)^2}{(\Sigma\ Std.Loading)^2 + \Sigma\ \varepsilon.j}$$

dimana:

- *Std. Loading* diperoleh langsung dari *standardized loading* untuk tiap-tiap indikator (diambil dari perhitungan AMOS 24.0) yaitu nilai lambda yang dihasilkan oleh masing-masing indikator.
- εφ adalah *measurement error* dari tiap-tiap indikator. *Measurement error* adalah sama dengan 1–reliabilitas indikator yaitu pangkat dua dari *standardized loading* setiap indikator yang dianalisis.

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Konstruk *Information Quality, Information Satisfaction, System Quality* dan *System Satisfaction* (Olahan AMOS versi 24.0)

Variabel	*Information Quality*		*Information Satisfaction*		*System Quality*		*System Satisfaction*	
	Loading Factor	*Error*	*Loading Factor*	*Error*	*Loading Factor*	*Error*	*Loading Factor*	*Error*
IQ1	0,886	0,215						
IQ2	0,879	0,227						
IQ3	0,896	0,197						
IQ4	0,850	0,277						
IQS1			0,819	0,329				
IQS2			0,893	0,203				
SYSQ1					0,784	0,385		
SYSQ2					0,822	0,324		
SYSQ3					0,788	0,379		
SYSQS1							0,875	0,234
SYSQS2							0,665	0,558
Sum of loading factor	3,511		1,712		2,394		1,540	
Sum of error variance		0,916		0,532		1,088		0,792
Composite Reliability	**0,930**		**0,846**		**0,840**		**0,750**	

Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Konstruk *Support Quality, Support Satisfaction, Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* (Olahan AMOS versi 24.0)

Variabel	*Support Quality*		*Support Satisfaction*		*Performance Expectancy*		*Effort Expectancy*	
	Loading Factor	*Error*	*Loading Factor*	*Error*	*Loading Factor*	*Error*	*Loading Factor*	*Error*
SQ1	0,808	0,347						
SQ2	0,872	0,240						
SQ3	0,765	0,415						
SQS1			0,904	0,183				
SQS2			0,856	0,267				
PE1					0,884	0,219		
PE2					0,912	0,168		
PE3					0,893	0,203		
EE1							0,830	0,311
EE2							0,939	0,118
EE3							0,919	0,155
Sum of loading factor	2,445		1,760		2,689		2,688	
Sum of error variance		1.002		0,450		0,589		0,585
Composite Reliability	**0,857**		**0,873**		**0,925**		**0,925**	

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Konstruk *Social Influence, Hedonic Motivation, Price Value* dan *Habit* (Olahan AMOS versi 24.0)

Variabel	*Social Influence*		*Hedonic Motivation*		*Price Value*		*Habit*	
	Loading Factor	*Error*	*Loading Factor*	*Error*	*Loading Factor*	*Error*	*Loading Factor*	*Error*
SI1	0,704	0,504						
SI2	0,819	0,329						
SI3	0,716	0,487						
HM1			0,951	0,096				
HM2			0,948	0,101				
PV1					0,810	0,344		
PV2					0,897	0,195		
HT1							0,880	0,226
HT2							0,903	0,185
HT3							0,959	0,080
Sum of loading factor	2,239		1,899		1,707		2,742	

Variabel	*Social Influence*		*Hedonic Motivation*		*Price Value*		*Habit*	
	Loading Factor	*Error*	*Loading Factor*	*Error*	*Loading Factor*	*Error*	*Loading Factor*	*Error*
Sum of error variance		1,321		0,197		0,539		0,491
Composite Reliability	**0,791**		**0,948**		**0,844**		**0,939**	

Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Konstruk *Behaviour Intention*
(Olahan AMOS versi 24.0)

Variabel	*Behaviour Intention*	
	Loading Factor	*Error*
BI1	0,940	0,116
BI2	0,963	0,073
BI3	0,841	0,293
UB1		
UB2		
Sum of loading factor	2,744	
Sum of error variance		0482
Composite Reliability	**0,940**	

Berdasarkan hasil uji reliabilitas model pengukuran pada masing-masing konstruk, didapatkan bahwa semua konstruk dalam model penelitian bersifat reliabel dan memenuhi kriteria standar nilai batas minimum reliabilitas konstruk ≥ 0,70. Pada hasil uji reliabilitas ini diketahui bahwa konstruk yang memiliki nilai reliabilitas paling rendah adalah konstruk *system satisfaction* dengan nilai sebesar 0,750 dan konstruk yang memiliki reliabilitas paling tinggi adalah konstruk *hedonic motivation* dengan nilai sebesar 0,948. Hasil uji reliabilitas masing-masing konstruk yang diperoleh dalam penelitian ini bersifat reliabel, maka semua butir pernyataan dalam variabel-variabel tersebut dapat dipercaya sehingga dapat dilanjutkan ke

tahap analisis selanjutnya, yaitu uji model struktural. Secara singkat Tabel 4.12 merangkum hasil perhitungan dari *construct reliability*.

Tabel 4.12 Rangkuman Uji Reliabilitas Konstruk Tanpa Variabel Moderasi (Olahan AMOS versi 24.0)

Variabel	*Construct Reliability*	Keterangan
Information Quality	0,930	Reliabel
Information Satisfaction	0,846	Reliabel
System Quality	0,840	Reliabel
System Satisfaction	0,750	Reliabel
Support Quality	0,857	Reliabel
Support Satisfaction	0,873	Reliabel
Performance Expectancy	0,925	Reliabel
Effort Expectancy	0,925	Reliabel
Social Influence	0,791	Reliabel
Hedonic Motivation	0,948	Reliabel
Price Value	0,844	Reliabel
Habit	0,939	Reliabel
Behaviour Intention	0,940	Reliabel

(3). Uji Validitas Konvergen Dengan Variabel Moderasi

Pada tahap ini dilakukan pengujian model dengan menggunakan variabel moderasi. Variabel moderasi digunakan untuk mengetahui seberapa kuat atau lemah pengaruh variabel moderasi terhadap variabel independen dan dependen terkait. Nilai validitas konvergen yang direkomendasikan yakni nilai *loading factor* diatas 0,5. Hasil validitas konvergen dapat dilihat pada Tabel 4.13

Tabel 4.13 Uji Validitas Konvergen Dengan Variabel Moderasi (Olahan AMOS versi 24.0)

Indikator	Nilai *Loading Factor*	Kesimpulan
IQ1 → IQ	0,888	Valid
IQ2 → IQ	0,879	Valid
IQ3 → IQ	0,886	Valid
IQ4 → IQ	0,850	Valid
IQS1→ IQS	0,819	Valid
IQS2 → IQS	0,894	Valid
SYSQ1→ SYSQ	0,878	Valid
SYSQ2 → SYSQ	0,675	Valid

SYSQ3 → SYSQ	0,787	Valid
SYSQS1 → SYSQS	0,875	Valid
SYSQS2 → SYSQS	0,665	Valid
SQ1 → SQ	0,814	Valid
SQ2 → SQ	0,886	Valid
SQ3 → SQ	0,751	Valid
SQS1 → SQS	0,893	Valid
SQS2 → SQS	0,865	Valid
PE1 → PE	0,881	Valid
PE2 → PE	0,914	Valid
PE3 → PE	0,902	Valid
EE1 → EE	0,853	Valid
EE2 → EE	0,946	Valid
EE3 → EE	0,845	Valid
SI1 → SI	0,702	Valid
SI2 → SI	0,827	Valid
SI3 → SI	0,704	Valid
SI*Age → SI.Age	1,000	Valid
SI*Experience → SI.Experience	1,000	Valid
HM1 → HM	0,951	Valid
HM2 → HM	0,948	Valid
HM*Gender → HM.Gender	1,000	Valid
HM*Age → HM.Age	1,000	Valid
PV1 → PV	0,812	Valid
PV2 → PV	0,894	Valid
PV*Gender → PV.Gender	1,000	Valid
HT1 → HT	0,877	Valid
HT2 → HT	0,904	Valid
HT3 → HT	0,952	Valid
HT*Gender → HT.Gender	1,000	Valid
HT*Age → HT.Gender	1,000	Valid
HT*Experience → HT.Experience	1,000	Valid
BI1 → BI	0,939	Valid
BI2 → BI	0,967	Valid
BI3 → BI	0,841	Valid
Gender → Gender	1,000	Valid
Age → Age	1,000	Valid
Experience → Experience	1,000	Valid

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.13, didapatkan hasil bahwa validitas konvergen dengan menggunakan variabel moderasi untuk masing-masing variabel adalah valid. Hal ini dikarenakan baik dari item indikator tanpa efek moderasi dengan item indikator dengan efek moderasi semuanya memiliki nilai

loading factor diatas 0,5. Setiap item indikator pada variabel dengan efek moderasi dan variabel moderasi terhadap variabel moderasi yang sama memiliki nilai korelasi *loading factor* paling tinggi sebesar 1,000.

(4). Uji Reliabilitas Konstruk Dengan Variabel Moderasi

Realibilitas konstruk digunakan untuk mengukur reliabilitas dari variabel laten yang dinilainya. Realiabilitas konstruk dihasilkan dari perhitungan menggunakan AMOS, dimana dikatakan reliabel jika nilai reliabilitas adalah ≥ 0.70

Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Konstruk Dengan Variabel Moderasi (Olahan AMOS versi 24.0)

Variabel	*Construct Reliability*	Keterangan
Information Quality	0,932	Reliabel
Information Satisfaction	0,846	Reliabel
System Quality	0,840	Reliabel
System Satisfaction	0,750	Reliabel
Support Quality	0,857	Reliabel
Support Satisfaction	0,873	Reliabel
Performance Expectancy	0,925	Reliabel
Effort Expectancy	0,924	Reliabel
Social Influence	0,791	Reliabel
*SI*Age → SI.Age*	1,000	Reliabel
*SI*Experience → SI.Experience*	1,000	Reliabel
Hedonic Motivation	0,948	Reliabel
*HM*Gender → HM.Gender*	1,000	Reliabel
*HM*Age → HM.Age*	1,000	Reliabel
Price Value	0,844	Reliabel
*PV*Gender → PV.Gender*	1,000	Reliabel
Habit	0,939	Reliabel
*HT*Gender → HT.Gender*	1,000	Reliabel
*HT*Age → HT.Gender*	1,000	Reliabel
*HT*Experience → HT.Experience*	1,000	Reliabel
Behaviour Intention	0,940	Reliabel
Gender	1,000	Reliabel
Age	1,000	Reliabel
Experience	1,000	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.14 diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas model pengukuran pada masing-masing variabel, didapatkan bahwa semua variabel dalam model penelitian bersifat reliabel dan memenuhi kriteria standar nilai batas minimum reliabilitas konstruk ≥ 0,70. Pada hasil uji reliabilitas ini diketahui bahwa variabel yang memiliki nilai reliabilitas paling rendah adalah variabel *system satisfaction* dengan nilai sebesar 0,750 dan variabel yang memiliki reliabilitas paling tinggi adalah hubungan variabel moderasi dengan variabel independen (*social influence*, *hedonic motivation*, *price value*, *habit*) yaitu dengan nilai sebesar 1,000. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hubungan variabel moderasi dengan variabel independen memiliki nilai pengujian reliabilitas yang paling tinggi dibandingkan dengan variabel lainnya.

4.4.4.2. Uji Model Struktural (*Structural Model*)

Secara umum, cara untuk melakukan uji model struktural yaitu dengan melakukan uji *goodness of fit model* antar variabel.

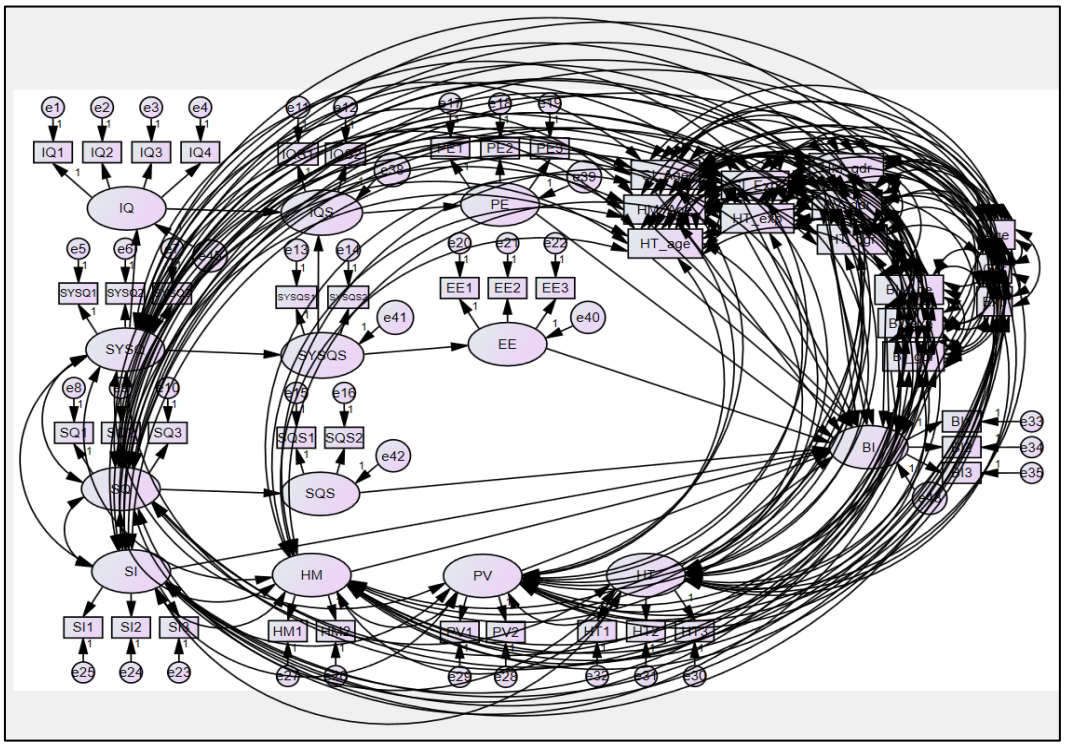
(1) Uji *Goodness of Fit*

Uji *goodness of fit* model digunakan untuk menguji model yang dipakai dalam penelitian. Uji model ini merupakan pengujian yang bertujuan untuk melihat apakah model sudah bisa dikatakan fit dengan data yang tersedia. Jika *goodness of fit* sudah menunjukkan nilai yang baik, maka model dapat diterima. Namun jika sebaliknya, maka model harus dimodifikasi atau respesifikasi agar dapat mencapai nilai yang fit. Statistik kelayakan model dan indeks untuk model pengukuran yang diusulkan dalam penelitian, ditunjukkan dalam Tabel 4.15 sedangkan model pengukuran digambarkan pada Gambar 4.9.

Tabel 4.15 Uji Nilai *Goodness of Fit* (Olahan AMOS versi 24.0)

Goodness of Fit Index	*Cut-off Value*	Hasil Model	Keterangan
Chi-square (X^2)	Diharapkan kecil (mendekati 0)	1715,453	
DF	≥ 0	923	Fit
CMIN/DF	< 3,00	1,859	Fit
GFI	≥ 0.90	0,737	Tidak Fit
RMSEA	≤ 0,08	0,072	Fit

Goodness of Fit Index	*Cut-off Value*	Hasil Model	Keterangan
CFI	≥ 0.90	0,907	Fit
PCFI	≥ 0,60	0,712	Fit



Gambar 4.9 Uji *Goodness of Fit*

Hasil pengukuran uji *goodness of fit* menunjukkan kecocokan rata-rata, karena model yang diusulkan masih belum memenuhi kriteria nilai yang dipersyaratkan. Nilai chi-square (X^2) = 1715,453, DF = 923, CMIN/DF = 1,859, CFI = 0,907, PCFI = 0,712, dan RMSEA = 0,072, keenam nilai tersebut berada dalam kriteria nilai yang dapat diterima, sedangkan GFI = 0,737 belum memenuhi kriteria nilai yang dapat diterima. Nilai Chi-square yang dihasilkan dalam pengukuran masih cukup besar yakni 1715,453, hal ini karena nilai chi-square bersifat sensitif oleh nilai *degree of freedom* sebesar 923, semakin kecil nilai chi-square maka semakin bagus model yang dihasilkan. Apabila nilai *degree of freedom* besar, maka nilai chi-square yang dihasilkan akan meningkat, sebaliknya apabila nilai *degree of freedom* yang dihasilkan kecil, maka nilai chi-square akan berkurang (Byrne, 2010). Joreskog dan Sobron dalam Wijanto (2008) mengatakan bahwa chi-square (X^2) seharusnya lebih diperlakukan sebagai ukuran *goodness of fit* atau

badness of fit dan bukan sebagai uji statistic karena nilai chi-square sensitif terhadap ukuran sampel. Nilai chi-square mengikuti uji statistic yang berkaitan dengan persyaratan signifikan, jadi semakin kecil semakin baik.

(2) Respesifikasi Model

Pada uji *goodness of fit model* awal, ditemukan bahwa satu kriteria *goodness of fit* index yang belum memenuhi kriteria *cut-off value*, yaitu nilai GFI. Perhitungan pada AMOS memiliki solusi respesifikasi model jika model yang diuji belum memenuhi nilai batas minimum yang direkomendasikan. Respesifikasi dapat dilakukan dengan melihat *output* dari AMOS pada *modification indicates* (MI) yang dikalkulasi oleh program dari hubungan antar konstruk yang tidak diestimasi.

Modifikasi model yang dilakukan dalam penelitian ini didasari teori Arbuckle yang membahas mengenai bagaimana melakukan modifikasi model dengan melihat *modification indices* yang dihasilkan. Arbuckle menjelaskan bahwa *modification indices* memberikan beberapa rekomendasi penambahan garis hubung/ koneksi yang dapat memperkecil nilai *chi-square* sehingga membuat model menjadi lebih fit. Indeks modifikasi sebesar atau lebih besar dari 4 (Arbuckle, 1999, Hair, 1995 dalam Ferdinand, 2000), akan memberikan pengurangan nilai *chi-square* yang cukup signifikan. Hasil output *modification indices* dapat dilihat pada Tabel 4.16.

(1). Nilai *modification indicates* pada *output* AMOS, dipilih lima hubungan dengan MI terbesar seperti yang ditampilkan pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Nilai MI pada Respesifikasi Model Tahap 1

Hubungan			MI
e5	<-->	e7	31,251
e12	<-->	e45	28,681
e11	<-->	e13	25,871
e21	<-->	e39	16,788
e13	<-->	e15	16,827

Respesifikasi model tahap 1 mendapat nilai GFI = 0,813 yang belum memenuhi kriteria, sehingga perlu dilakukan respesifikasi model tahap 2. Hasil respesifikasi model tahap 1 dapat dilihat pada Tabel 4.17

Tabel 4.17 Hasil Respesifikasi Model Tahap 1

Goodness of Fit Index	*Cut-off Value*	Hasil Model	Keterangan
Chi-square (X^2)	Diharapkan kecil (mendekati 0)	1585,648	
DF	≥ 0	919	Fit
CMIN/DF	< 3,00	1,725	Fit
GFI	≥ 0.90	0,813	Tidak Fit
RMSEA	≤ 0,08	0,066	Fit
CFI	≥ 0.90	0,922	Fit
PCFI	≥ 0,60	0,721	Fit

(2). Respesifikasi model tahap 2 mendapat nilai GFI = 0,841 yang belum memenuhi kriteria, sehingga perlu dilakukan respesifikasi model tahap 3. Hasil respesifikasi model tahap 2 dapat dilihat pada Tabel 4.18

Tabel 4.18 Hasil Respesifikasi Model Tahap 2

Goodness of Fit Index	*Cut-off Value*	Hasil Model	Keterangan
Chi-square (X^2)	Diharapkan kecil (mendekati 0)	1490,574	
DF	≥ 0	914	Fit
CMIN/DF	< 3,00	1,631	Fit
GFI	≥ 0.90	0,841	Tidak Fit
RMSEA	≤ 0,08	0,062	Fit
CFI	≥ 0.90	0,933	Fit
PCFI	≥ 0,60	0,725	Fit

(3). Respesifikasi model tahap 3 mendapat nilai GFI = 0,864 yang belum memenuhi kriteria, sehingga perlu dilakukan respesifikasi model tahap 4. Hasil respesifikasi model tahap 3 dapat dilihat pada Tabel 4.19

Tabel 4.19 Hasil Respesifikasi Model Tahap 3

Goodness of Fit Index	*Cut-off Value*	Hasil Model	Keterangan
Chi-square (X^2)	Diharapkan kecil (mendekati 0)	1417,794	
DF	≥ 0	909	Fit
CMIN/DF	< 3,00	1,622	Fit
GFI	≥ 0.90	0,864	Tidak Fit
RMSEA	≤ 0,08	0,058	Fit
CFI	≥ 0.90	0,941	Fit
PCFI	≥ 0,60	0,727	Fit

(4). Respesifikasi model tahap 4 mendapat nilai GFI = 0,885 yang belum memenuhi kriteria, sehingga perlu dilakukan respesifikasi model tahap 5. Hasil respesifikasi model tahap 4 dapat dilihat pada Tabel 4.20

Tabel 4.20 Hasil Respesifikasi Model Tahap 4

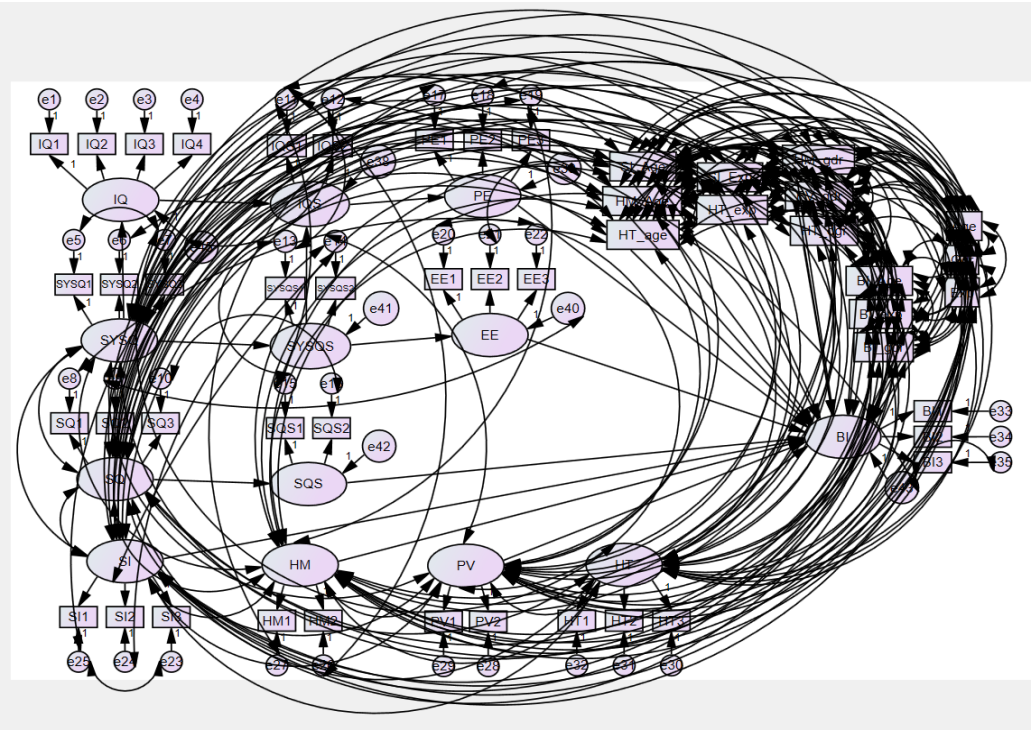
Goodness of Fit Index	*Cut-off Value*	Hasil Model	Keterangan
Chi-square (X^2)	Diharapkan kecil (mendekati 0)	1339,873	
DF	≥ 0	904	Fit
CMIN/DF	< 3,00	1,482	Fit
GFI	≥ 0.90	0,885	Tidak Fit
RMSEA	≤ 0,08	0,054	Fit
CFI	≥ 0.90	0,949	Fit
PCFI	≥ 0,60	0,730	Fit

(5). Respesifikasi model tahap 5 mendapat nilai GFI = 0,904 yang sudah melewati batas nilai minimum, sehingga dengan terpenuhinya semua indeks, maka model penelitian ini dapat dikatakan model yang fit. Hasil respesifikasi model tahap 5 dapat dilihat pada Tabel 4.21 dan Gambar 4.10.

Tabel 4.21 Hasil Respesifikasi Model Tahap 5

Goodness of Fit Index	*Cut-off Value*	Hasil Model	Keterangan
Chi-square (X^2)	Diharapkan kecil (mendekati 0)	1280,989	
DF	≥ 0	899	Fit
CMIN/DF	< 3,00	1,425	Fit
GFI	≥ 0.90	0,904	Fit
RMSEA	≤ 0,08	0,051	Fit
CFI	≥ 0.90	0,955	Fit
PCFI	≥ 0,60	0,735	Fit

Berdasarkan hasil respesifikasi model, dapat diketahui bahwa model yang telah direspesifikasi telah menghasilkan nilai *goodness of fit* sesuai dengan kriteria nilai indeks yang direkomendasikan, yakni nilai chi-square (X^2) = 1280,989, DF = 899, CMIN/DF = 1,425, GFI = 0,904, RMSEA = 0,051, CFI = 0,955 dan PCFI = 0,735.



Gambar 4.10 Hasil Respesifikasi Model

(3) Uji Nilai R-Square

Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari penelitian yang diajukan. Menurut Yamin dan Kurniawan (2011), kriteria batasan nilai R^2 ini digolongkan dalam tiga klasifikasi, yaitu nilai R^2 0.67 (substansial), 0.33 (moderat), dan 0.19 (lemah). Nilai R-square dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.22.

Tabel 4.22 Nilai R-Square (Olahan AMOS versi 24.0)

Konstruk Endogen	Nilai R-Square
Support Satisfaction	0,846
System Satisfaction	0,974
Information Quality	0,804
Effort Expectancy	0,960
Information Satisfaction	0,968

Performance Expectancy	0,895
Behaviour Intention	0,817

Pada penelitian ini, nilai R-square pada variabel niat perilaku (BI) adalah sebesar 0,817, yang berarti bahwa 81,7% dari variabel niat perilaku untuk menggunakan layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id dipengaruhi oleh variabel kepuasan dukungan, kepuasan sistem, kualitas informasi, harapan usaha, kepuasan informasi, harapan kinerja, pengaruh sosial, motivasi hedonis, nilai harga dan kebiasaan, sedangkan sisanya 18,3% melalui variabel lain diluar model.

(4) Uji Hipotesis

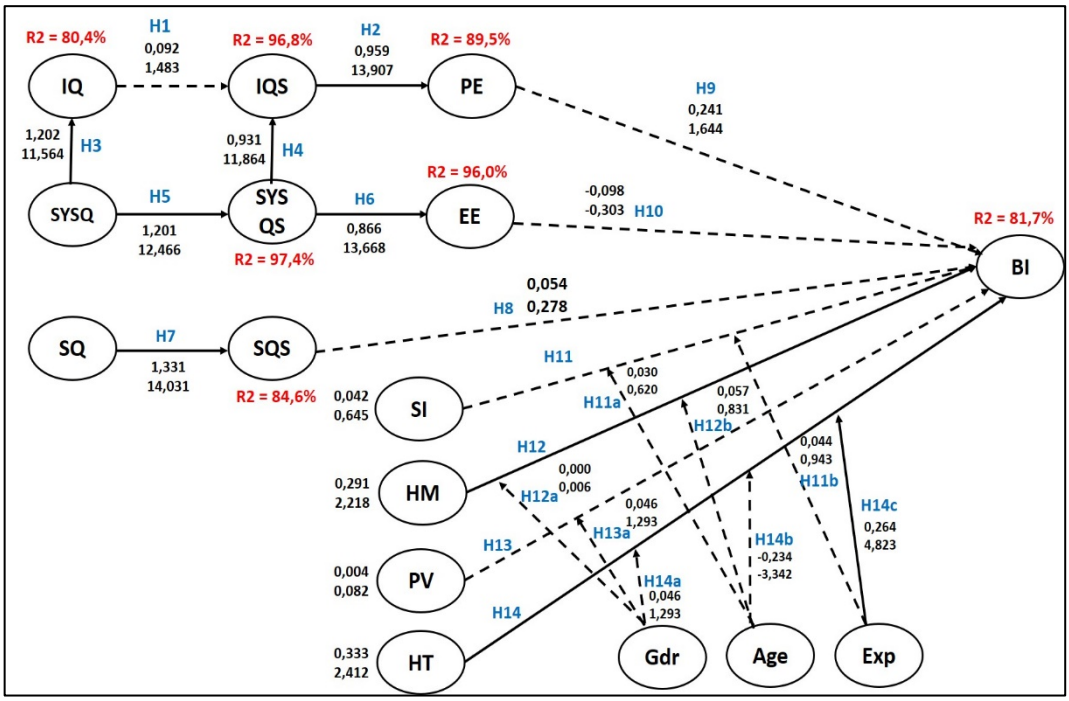
Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ditolak atau diterimanya hipotesis-hipotesis yang dibuat berdasarkan model konseptual penelitian. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai *estimate* positif yang dihasilkan pada model struktural dan rasio kritis (C.R./t-value) signifikan lebih tinggi dari 1,96 secara statistik pada level 0,05 (Hair et al., 2014). Tabel 4.23 merupakan hasil uji hipotesis dari setiap hubungan variabel pada model penelitian.

Tabel 4.23 Uji Hipotesis (Olahan AMOS versi 24.0)

Hipotesis	Hubungan	*Estimate*	C.R/ t-value	Keterangan
H1	IQ → IQS	0,092	1,483	Berpengaruh & tidak signifikan
H2	IQS → PE	0,959	13,907	Berpengaruh & signifikan
H3	SYSQ → IQ	1,202	11,564	Berpengaruh & signifikan
H4	SYSQS → IQS	0,931	11,864	Berpengaruh & signifikan
H5	SYSQ → SYSQS	1,201	12,466	Berpengaruh & signifikan
H6	SYSQS → EE	0,866	13,668	Berpengaruh & signifikan
H7	SQ → SQS	1,331	14,031	Berpengaruh & signifikan
H8	SQS → BI	0,054	0,287	Berpengaruh & tidak signifikan
H9	PE → BI	0,241	1,644	Berpengaruh & tidak signifikan
H10	EE → BI	-0,098	-0,303	Tidak berpengaruh & tidak signifikan

Hipotesis	Hubungan	*Estimate*	C.R/ t-value	Keterangan
H11	SI → BI	0,042	0,645	Berpengaruh & tidak signifikan
H11a	SI*Age → BI	0,030	0,620	Berpengaruh & tidak signifikan
H11b	SI*Experience → BI	0,044	0,943	Berpengaruh & tidak signifikan
H12	HM → BI	0,291	2,218	Berpengaruh & signifikan
H12a	HM*Gender → BI	0,000	0,006	Berpengaruh & tidak signifikan
H12b	HM*Age → BI	0,057	0,831	Berpengaruh & tidak signifikan
H13	PV → BI	0,004	0,082	Berpengaruh & tidak signifikan
H13a	PV*Gender → BI	0,046	1,184	Berpengaruh & tidak signifikan
H14	HT → BI	0,333	2,412	Berpengaruh & signifikan
H14a	HT*Gender → BI	0,046	1,293	Berpengaruh & tidak signifikan
H14b	HT*Age → BI	-0,234	-3,342	Tidak berpengaruh & tidak signifikan
H14c	HT*Experience → BI	0,264	4,823	Berpengaruh & signifikan

Pada Tabel 4.23 uji hipotesis, didapatkan hasil bahwa 14 hipotesa yang dipakai dalam penelitian, menunjukkan bahwa 8 hipotesis memiliki pengaruh positif secara statistik dan signifikan dalam kriteria nilai yang dapat diterima dan dalam jalur yang diprediksi yakni hipotesis H2, H3, H4, H5, H6, H7, H12, dan H14 (H14c), sedangkan 5 hipotesis lainnya tidak memenuhi standar kriteria yang dapat diterima yakni hipotesis H1, H8, H9, H10, H11 (H11a, H11b), (H12a, H12b), H13 (H13a), dan (H14a, H14b). Model struktural akhir dengan koefisien jalur standar ditunjukkan pada Gambar 4.11



Gambar 4.11 Model Struktural Hipotesis Penelitian

BAB 5
ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab analisis dan rekomendasi ini menguraikan hasil analisis dari pengumpulan dan pengolahan data pada bab sebelumnya. Analisis data pada penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari hasil kuisioner *online* yang diberikan kepada pengguna layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id yang berada di Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur.

5.1. Analisis Hasil Hipotesis Model Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% sehingga nilai standar probabilitas (*p-value*) yang digunakan adalah kurang dari sama dengan 0,05. Penelitian model konseptual yang dibentuk dalam penelitian ini dapat dinyatakan baik karena memiliki nilai *goodness of fit* yang dihasilkan pada R-Square masuk dalam kriteria tinggi. Nilai R-square pada variabel niat perilaku (*behavioral intention*) adalah sebesar 0,817, yang berarti bahwa 81,7% dari variabel niat perilaku untuk menggunakan layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id dipengaruhi oleh variabel kepuasan dukungan, kepuasan sistem, kualitas informasi, harapan usaha, kepuasan informasi, harapan kinerja, pengaruh sosial, motivasi hedonis, nilai harga dan kebiasaan, sedangkan sisanya 18,3% melalui variabel lain diluar model.

Penelitian ini memiliki 14 hipotesis. Pada Tabel 4.23 telah ditunjukkan hasil uji hipotesis dari tiap hubungan variabel, oleh karena itu analisis dari tiap hipotesis dapat diuraikan sebagai berikut:

- Hipotesis H1: *Information Quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Information Satisfaction*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H1 antara variabel *information quality* dan variabel *information satisfaction,* didapatkan nilai estimasi = 0,092, dan nilai C.R = 1,483 < 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *information quality* secara positif dan tidak signifikan mempengaruhi *information satisfaction*.

Information quality menyangkut karakteristik informasi yang disediakan oleh layanan *online* pemerintah (Wixom dan Todd, 2005). Sesuai dengan kebutuhan pengguna, informasi yang lengkap, akurat, jelas, tepat waktu dan *up to date* merupakan karakteristik yang sangat penting dari kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem layanan website pemerintah daerah www.nttprov.go.id. Semakin baik kualitas informasi yang bisa didapat oleh pengguna pada layanan website pemerintah Provinsi NTT, maka semakin meningkat juga pengguna untuk merasa puas, tetapi sebaliknya kondisi ini tidak ditemukan oleh pengguna dalam website pemerintah Provinsi NTT. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H1 tidak dapat dipenuhi dan tidak diterima dalam penelitian ini.**

- Hipotesis H2: *Information Satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Performance Expectancy*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H2 antara variabel *information satisfaction* dan variabel *performance expectancy,* didapatkan nilai estimasi = 0,959, dan nilai C.R = 13,907 > 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *information satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *performance expectancy*.

  Ketika pengguna menjadi puas dengan informasi yang dihasilkan oleh layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id, maka semakin besar kemungkinan pengguna akan menemukan informasi dan data yang berguna untuk menyelesaikan tugas dengan cepat, menghemat waktu, dan meningkatkan produktifitas. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H2 dapat dipenuhi dan diterima dalam penelitian ini.**

- Hipotesis H3: *System Quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Information Quality.*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H3 antara variabel *system quality* dan variabel *information quality,* didapatkan nilai estimasi = 1,202, dan nilai C.R = 11,564 > 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *system quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *information quality*.

Kualitas sistem yang baik akan mendukung dalam kualitas informasi yang disediakan dalam website pemerintah Provinsi NTT. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H3 dapat dipenuhi dan diterima dalam penelitian ini.**

- Hipotesis H4: *System Satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Information Satisfaction*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H4 antara variabel *system satisfaction* dan variabel *information satisfaction,* didapatkan nilai estimasi = -0,931, dan nilai C.R = 11,864 > 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *system satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *information satisfaction*. Menurut persepsi pengguna, kepuasan penggunaan sistem yang dirasakan oleh pengguna didukung oleh kepuasaan terhadap informasi yang tersedia dalam website Pemerintah Provinsi NTT. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H4 dapat dipenuhi dan diterima dalam penelitian ini.**

- Hipotesis H5: *System Quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *System Satisfaction.*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H5 antara variabel *system quality* dan variabel *system satisfaction,* didapatkan nilai estimasi = 1,201, dan nilai C.R = 12,466 > 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *system quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *system satisfaction*.

  Kualitas sistem menyangkut kualitas layanan online yang disediakan oleh penyedia layanan website Pemerintah Provinsi NTT bagi pengguna. Menurut persepsi pengguna, fungsi dan karakteristik utama dari kualitas sistem pada website pemerintah adalah keandalan, kecepatan, dan ketersediaan informasi. Semakin besar persepsi pengguna tentang kualitas sistem yang bisa didapat oleh pengguna pada layanan website pemerintah www.nttprov.go.id, semakin besar kemungkinan pengguna untuk puas. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H5 dapat dipenuhi dan diterima dalam penelitian ini.**

- Hipotesis H6: *System Satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Effort Expectancy.*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H6 antara variabel *system satisfaction* dan variabel *effort expectancy,* didapatkan nilai estimasi = 0,866, dan nilai C.R = 13,668 > 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *system satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *effort expectancy*.

  Semakin banyak pengguna yang puas dengan sistem layanan website pemerintah daerah www.nttprov.go.id, semakin besar kemungkinan pengguna menemukan sistem yang mudah digunakan, efektif dan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H6 dapat dipenuhi dan diterima dalam penelitian ini.**

- Hipotesis H7: *Support Quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Support Satisfaction.*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H7 antara variabel *support quality* dan variabel *support satisfaction,* didapatkan nilai estimasi = 1,331, dan nilai C.R = 14,031 > 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *support quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *support satisfaction*. Semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kualitas dukungan yang diterima secara online, semakin besar kepuasan pengguna terhadap dukungan yang ditawarkan, dengan demikian pengguna akan cenderung menggunakan sistem layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H7 dapat dipenuhi dan diterima dalam penelitian ini.**

- Hipotesis H8: *Support Satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use website.*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H8 antara variabel *support satisfaction* dan variabel *behaviour intention to use website,* didapatkan nilai estimasi = 0,054, dan nilai C.R = 0,287 < 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *support satisfaction* secara positif dan tidak signifikan

mempengaruhi *behaviour intention to use website*. Kepuasan yang dirasakan pengguna pada sistem layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id tidak memberikan pengaruh terhadap niat perilaku pengguna untuk menggunakan layanan website pemerintah daerah. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H8 tidak dapat dipenuhi dan tidak diterima dalam penelitian ini.**

- Hipotesis H9: *Performance Expectancy* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use website.*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H9 antara variabel *performance expectancy* dan variabel *behaviour intention to use website,* didapatkan nilai estimasi = 0,241, dan nilai C.R = 1,644 < 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy* secara positif dan tidak signifikan mempengaruhi *behaviour intention to use website*. Variabel harapan kinerja tidak mendorong niat/ minat pengguna untuk menggunakan aplikasi layanan website pemerintah daerah www.nttprov.go.id Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H9 tidak dapat dipenuhi dan tidak diterima dalam penelitian ini.**

- Hipotesis H10: *Effort Expectancy* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use website*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H10 antara variabel *effort expectancy* dan variabel *behaviour intention to use website,* didapatkan nilai estimasi = -0,098, dan nilai C.R = -0,303 < 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *effort expectancy* tidak secara positif dan tidak signifikan mempengaruhi *behaviour intention to use website*. Variabel harapan usaha tidak mendorong niat/ minat pengguna untuk menggunakan aplikasi layanan website pemerintah daerah www.nttprov.go.id. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H10 tidak dapat dipenuhi dan tidak diterima dalam penelitian ini.**

- Hipotesis H11: *Social Influence* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use website*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H11 antara variabel *social influence* dan variabel *behaviour intention to use website,* didapatkan nilai estimasi = 0,042, dan nilai C.R = 0,645 < 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *social influence* secara positif dan tidak signifikan mempengaruhi *behaviour intention to use website*. Pengaruh social baik itu berasal dari penyedia layanan website, pimpinan tempat bekerja maupun ajakan teman atau saudara tidak mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan layanan website pemerintah daerah www.nttprov.go.id. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H11 tidak dapat dipenuhi dan tidak diterima dalam penelitian ini.**

  - Hipotesis H11a: *Social Influence* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *age*

    Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H11a antara variabel *social influence* dan variabel *behaviour intention to use website* yang dimoderasi oleh *age,* didapatkan nilai estimasi = 0,030, dan nilai C.R = 0,620 < 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel moderasi umur berpengaruh pada variabel *social influence* namun tidak signifikan terhadap *behaviour intention to use website*. Hal ini berarti variabel moderasi *age* memperkuat hubungan variabel *social influence* dengan variabel *behaviour intention to use website* hanya saja tidak signifikan. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H11a tidak dapat dipenuhi dan tidak diterima dalam penelitian ini.**
  - Hipotesis H11b: *Social Influence* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *experience.*

    Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H11b antara variabel *social influence* dan variabel *behaviour intention to use website* yang dimoderasi oleh *experience,* didapatkan nilai estimasi = 0,044, dan nilai C.R = 0,943 < 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel moderasi pengalaman pada variabel *social influence* berpengaruh namun tidak signifikan terhadap *behaviour intention to use website*. Hal

ini berarti variabel moderasi *experience* memperkuat hubungan variabel *social influence* dengan variabel *behaviour intention to use website* hanya saja tidak signifikan. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H11b tidak dapat dipenuhi dan tidak diterima dalam penelitian ini.**

- Hipotesis H12: *Hedonic Motivation* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use website.*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H12 antara variabel *hedonic motivation* dan variabel *behaviour intention to use website,* didapatkan nilai estimasi = 0,291, dan nilai C.R = 2,218 > 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *hedonic motivation* secara positif dan signifikan mempengaruhi *behaviour intention to use website*. Semakin baik kesenangan dan kenyamanan pengguna dengan sistem yang diterima melalui layanan website pemerintah daerah www.nttprov.go.id, maka semakin meningkat niat perilaku pengguna untuk menggunakan layanan website pemerintah daerah. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H12 dapat dipenuhi dan diterima dalam penelitian ini.**

  - Hipotesis H12a: *Hedonic Motivation* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *gender*

    Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H12a antara variabel *hedonic motivation* dan variabel *behaviour intention to use website* yang dimoderasi oleh *gender,* didapatkan nilai estimasi = 0,000, dan nilai C.R = 0,006 < 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel moderasi jenis kelamin berpengaruh pada variabel *hedonic motivation* namun tidak signifikan terhadap *behaviour intention to use website*. Hal ini berarti variabel moderasi *gender* memperkuat hubungan variabel *hedonic motivation* dengan variabel *behaviour intention to use website* hanya saja tidak signifikan. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H12a tidak dapat dipenuhi dan tidak diterima dalam penelitian ini.**

- Hipotesis H12b: *Hedonic Motivation* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *age.*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H12b antara variabel *hedonic motivation* dan variabel *behaviour intention to use website* yang dimoderasi oleh *age,* didapatkan nilai estimasi = 0,057, dan nilai C.R = 0,831 < 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel moderasi umur berpengaruh pada variabel *hedonic motivation* namun tidak signifikan terhadap *behaviour intention to use website*. Hal ini berarti variabel moderasi *age* memperkuat hubungan variabel *hedonic motivation* dengan variabel *behaviour intention to use website* hanya saja tidak signifikan. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H12b tidak dapat dipenuhi dan tidak diterima dalam penelitian ini.**

➢ Hipotesis H13: *Price Value* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use website.*

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H13 antara variabel *price value* dan variabel *behaviour intention to use website,* didapatkan nilai estimasi = 0,004, dan nilai C.R = 0,082 < 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *price value* secara positif dan tidak signifikan mempengaruhi *behaviour intention to use website*. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai harga koneksi internet yang dikeluarkan oleh pengguna masih belum memenuhi kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia website kepada pengguna, sehingga hal ini tidak mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan layanan website pemerintah daerah www.nttprov.go.id. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H13 tidak dapat dipenuhi dan tidak diterima dalam penelitian ini.**

- Hipotesis H13a: *Price Value* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *gender.*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H13a antara variabel *price value* dan variabel *behaviour intention to use website* yang dimoderasi oleh *gender,* didapatkan nilai estimasi = 0,046, dan nilai C.R = 1,184 <

1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel moderasi jenis kelamin pada variabel *price value* berpengaruh namun tidak signifikan terhadap *behaviour intention to use website*. Hal ini berarti variabel moderasi *gender* memperkuat hubungan variabel *price value* dengan variabel *behaviour intention to use website* hanya saja tidak signifikan. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H13a tidak dapat dipenuhi dan tidak diterima dalam penelitian ini.**

- Hipotesis H14: *Habit* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use* website.

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H14 antara variabel *habit* dan variabel *behaviour intention to use website,* didapatkan nilai estimasi = 0,333, dan nilai C.R = 2,412 > 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *habit* secara positif dan signifikan mempengaruhi *behaviour intention to use website*. Semakin sering pengguna menggunakan teknologi informasi, maka mereka akan menggunakannya secara otomatis. Kebiasaan yang dilakukan ini akan membuat pengguna ketagihan, sehingga dapat menjadi faktor pendorong bagi pengguna untuk menggunakan layanan website www.nttprov.go.id. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H14 dapat dipenuhi dan diterima dalam penelitian ini.**

  - Hipotesis H14a: *Habit* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *gender*

    Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H14a antara variabel *habit* dan variabel *behaviour intention to use website* yang dimoderasi oleh *gender,* didapatkan nilai estimasi = 0,046, dan nilai C.R = 1,293 < 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel moderasi jenis kelamin berpengaruh pada variabel *habit* dan namun tidak signifikan terhadap *behaviour intention to use website*. Hal ini berarti variabel moderasi *gender* memperkuat hubungan variabel *habit* dengan variabel *behaviour intention to use website* hanya saja tidak signifikan. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H14a tidak dapat dipenuhi dan tidak diterima dalam penelitian ini.**

- Hipotesis H14b: *Habit* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *age*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H14b antara variabel *habit* dan variabel *behaviour intention to use website* yang dimoderasi oleh *age,* didapatkan nilai estimasi = -0,234, dan nilai C.R = -3,342 < 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel moderasi umur tidak berpengaruh pada variabel *habit* dan juga tidak signifikan terhadap *behaviour intention to use website*. Hal ini berarti variabel moderasi *age* memperlemah hubungan variabel *habit* dengan variabel *behaviour intention to use website* dan tidak signifikan. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H14b tidak dapat dipenuhi dan tidak diterima dalam penelitian ini.**
- Hipotesis H14c: *Habit* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *experience.*

  Berdasarkan hasil uji hipotesis pada H14c antara variabel *habit* dan variabel *behaviour intention to use website* yang dimoderasi oleh *experience,* didapatkan nilai estimasi = 0,264, dan nilai C.R = 4,823 > 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel moderasi pengalaman pada variabel *habit* berpengaruh dan signifikan terhadap *behaviour intention to use website*. Hal ini berarti variabel moderasi *experience* memperkuat hubungan variabel *habit* dengan variabel *behaviour intention to use website* dan signifikan. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa **hipotesis H14c dapat dipenuhi dan diterima dalam penelitian ini.**

Tabel 5.1 Ringkasan Hasil Analisis Hipotesis

No.	Hipotesis ke-	Penjelasan Hipotesis	Hasil Penelitian
1	H1	*Information Quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Information Satisfaction*	Ditolak
2	H2	*Information Satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Performance Expectancy*	Diterima

No.	Hipotesis ke-	Penjelasan Hipotesis	Hasil Penelitian
3	H3	*System Quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Information Quality*	Diterima
4	H4	*System Satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Information Satisfaction*	Diterima
5	H5	*System Quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *System Satisfaction*	Diterima
6	H6	*System Satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Effort Expectancy*	Diterima
7	H7	*Support Quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Support Satisfaction*	Diterima
8	H8	*Support Satisfaction* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use website*	Ditolak
9	H9	*Performance Expectancy* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use* website	Ditolak
10	H10	*Effort Expectancy* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use* website	Ditolak
11	H11	*Social Influence* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use* website	Ditolak
12	H11a	*Social Influence* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *age*	Ditolak
13	H11b	*Social Influence* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *experience*	Ditolak
14	H12	*Hedonic Motivation* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use* website	Diterima
15	H12a	*Hedonic Motivation* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *gender*	Ditolak
16	H12b	*Hedonic Motivation* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *age*	Ditolak
17	H13	*Price Value* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use* website	Ditolak
18	H13a	*Price Value* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *gender*	Ditolak
19	H14	*Habit* secara positif dan signifikan mempengaruhi *Behaviour Intention to use* website	Diterima

No.	Hipotesis ke-	Penjelasan Hipotesis	Hasil Penelitian
20	H14a	*Habit* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *gender*	Ditolak
21	H14b	*Habit* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *age*	Ditolak
22	H14c	*Habit* memiliki pengaruh terhadap *Behaviour Intention to use* website yang dimoderasi oleh *experience*	Diterima

5.2. Pembahasan dan Rekomendasi

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai kesuksesan dan penerimaan penggunaan layanan *e-government* website pemerintah Provinsi NTT www.nttprov.go.id dan sesuai dengan hipotesis yang dibentuk, diperoleh delapan hipotesis yang berpengaruh dan diterima yakni hipotesis H2, H3, H4, H5, H6, H7, H12, dan H14 (H14c). Berikut ini adalah pembahasan dan usulan rekomendasi berdasarkan hubungan variabel yang berpengaruh dan diperkuat dengan argumen-argumen dari para pengguna mengenai saran, permasalahan dan dukungan yang disampaikan melalui kuisioner.

a). Rekomendasi 1 (*Information Satisfaction – Performance Expectancy*)

Variabel *information satisfaction* memberikan pengaruh pada *performance expectancy* terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan layanan website pemerintah Provinsi NTT. Dalam variabel ini membahas tentang kepuasan informasi yang dirasakan oleh pengguna melalui ketersediaan data dan informasi yang lengkap, akurat dan *up to date* akan dapat meningkatkan produktifitas kerja dari pengguna. Hal ini berarti bahwa kepuasan terhadap informasi yang baik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi produktifitas kinerja pengguna ketika menggunakan layanan *e-government* website pemerintah Provinsi NTT. Kelengkapan data dan informasi yang baik dapat disajikan dalam menu berita, menu profil, dan juga menu-menu lainnya yang tersedia pada website Pemerintah Provinsi NTT.

Rekomendasi yang dapat diberikan dalam hubungan variabel ini yakni:

1. Pembentukan tim kerja untuk dapat berkoordinasi dalam menyediakan dan mengelola data dan informasi. Hal ini didukung dengan pernyataan responden yang diberikan yaitu "perlu adanya *update* data secara rutin dan penyediaan informasi-informasi terkini tentang NTT".
2. Pembinaan rutin dan sosialisasi integrasi sistem kepada Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi NTT akan pentingnya data dan informasi dengan memanfaatkan aplikasi website www.nttprov.go.id yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT. Hal tersebut perlu didukug oleh komitmen pimpinan dari setiap perangkat daerah, dimana untuk saat ini masih banyak aplikasi layanan yang bersifat sectoral yang belum terintegrasi dengan website pemerintah Provinsi NTT. Pengintegrasian aplikasi layanan akan memudahkan bagi pengguna untuk menemukan informasi layanan apa saja yang disediakan oleh pemerintah Provinsi NTT.
3. Pembuatan standardisasi penyediaan data dan informasi untuk database informasi lintas sectoral dalam upaya keterbukaan informasi publik melalui media aplikasi website pemerintah daerah yang terkoneksi.
4. Pembuatan aturan yg mewajibkan semua Perangkat Daerah memberikan dukungan data dan informasi setiap minggu atau bulan bagi ketersediaan informasi melalui website pemerintah daerah.

b). Rekomendasi 2 (*System Quality - Information Quality, System Satisfaction – Information Satisfaction, System Quality – System Satisfaction, System Satisfaction – Effort Expectancy*)

Variabel *system quality* memberikan pengaruh pada *information quality*, variabel *system satisfaction* memberikan pengaruh pada *information satisfaction* variabel *system quality* memberikan pengaruh pada *system satisfaction*, dan variabel *system satisfaction* memberikan pengaruh pada *effort expectancy* terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan layanan website pemerintah Provinsi NTT. Kualitas sistem yang baik menyangkut karakteristik dari sistem informasi yang berfokus pada aspek kegunaan dan karakteristik kinerja serta kemudahan dalam

penggunaan sistem. Pengguna akan menemukan sistem yang mudah untuk digunakan, efektif dan cepat dalam menyelesaikan tugas/ pekerjaan.

Rekomendasi yang dapat diberikan dalam hubungan variabel-variabel ini yakni:

1. Meningkatkan kerja sama dan kolaborasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam menyediakan data dan informasi pada website.
2. Menyediakan tambahan aplikasi layanan publik yang terintegrasi guna memudahkan dalam proses bisnis penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang dapat diakses dan dipergunakan oleh masyarakat melalui website www.nttprov.go.id antara lain aplikasi SAMSAT online, aplikasi SIMPEG, dan aplikasi-aplikasi lainnya.
3. Menyediakan fitur-fitur dan konten-konten yang menarik serta *user friendly*. Hal tersebut dikarenakan perbaikan tampilan pada fitur-fitur website www.nttprov.go.id merupakan salah satu bentuk kesesuaian fungsi yang diharapkan oleh para pengguna dalam penggunaan website pemerintah Provinsi NTT.
4. Meningkatkan keahlian ASN bidang TIK dalam pengelolaan infrastruktur dan sistem layanan publik website pemerintah Provinsi NTT. Hal ini didukung oleh pernyataan responden yang diberikan yaitu "perlu adanya pelatihan dan peningkatan keahlian ASN khususnya dibidang TIK secara berkala untuk peningkatan kualitas pengelolaan dan pengembangan website yang atraktif, inovatif dan berkualitas". Seharusnya pelatihan dan peningkatan keahlian ASN yang diberikan tidak hanya dapat membuat ASN mampu mengelola website tetapi secara maksimal dapat mengembangkan sistem layanan publik yang berkualitas.
5. Meningkatkan keamanan sistem layanan website pemerintah Provinsi NTT sehingga tidak mudah dihack oleh orang yang tidak bertanggungjawab.

c). Rekomendasi 3 (*Support Quality – Support Satisfaction*)

Variabel *support quality* memberikan pengaruh pada *support satisfaction* terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan layanan website pemerintah

Provinsi NTT. Kualitas dukungan menyangkut dukungan infrastruktur dan teknikal yang diberikan oleh pengelola website kepada para pengguna.

Rekomendasi yang dapat diberikan dalam hubungan variabel ini yakni:

1. Meningkatkan kapasitas jaringan internet di lingkungan pemerintah Provinsi NTT, sehingga tersedia koneksi internet yang stabil agar dengan mudah para ASN maupun pihak luar sebagai pengguna dapat mengakses layanan website pemerintah Provinsi NTT dengan baik. Hal ini didukung pernyataan responden dalam saran yaitu "perlu adanya peningkatan kecepatan akses, *bandwith*, dan koneksi internet yang stabil". Saran ini diperkuat oleh permasalahan yang dihadapi oleh pengguna ketika menggunakan website www.nttprov.go.id yaitu "kurangnya *reliability* akses, *bandwith*, dan kecepatan akses". Oleh karena itu *network* merupakan komponen penting yang harus ada dan terjamin penggunaannya dalam layanan *e-government*.
2. Menyediakan layanan *free Wifi* di beberapa fasilitas umum misalkan rumah sakit atau perkantoran yang melaksanakan layanan publik bagi masyarakat.
3. Menyediakan beberapa orang sebagai admin yang akan membantu para pengguna ketika mengalami kesulitan menggunakan layanan website pemerintah Provinsi NTT. Hal ini didukung oleh pernyataan responden dalam saran yang diberikan yaitu "perlu adanya admin atau seorang tenaga IT yang dapat membantu pengguna ketika kesulitan menggunakan website atau ingin bertanya mengenai aplikasi layanan publik apa saja yang tersedia melalui website pemerintah Provinsi NTT". Saran ini diperkuat oleh dukungan yang diharapkan oleh pengguna dalam menggunakan layanan website pemerintah Provinsi NTT yaitu "adanya *team support* yang membantu dalam penggunaan website pemerintah Provinsi NTT". Dengan demikian dapat diketahui bahwa administrator merupakan salah satu penunjang dari keefektifan suatu aplikasi layanan publik website pemerintah.

d). Rekomendasi 4 (*Hedonic Motivation – Behaviour Intention to use* website)

Variabel *hedonic motivation* memberikan pengaruh pada *behaviour intention to use* website terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan layanan website pemerintah Provinsi NTT. Perasaan senang, gembira selalu dirasakan oleh pengguna ketika mengakses layanan *e-government* website pemerintah daerah www.nttprov.go.id. Pengelola website pemerintah Provinsi NTT tidak hanya mampu menampilkan dan menyediakan data dan informasi bagi kebutuhan pengguna yang berorientasi pada layanan, tugas/ pekerjaan, tetapi website Pemerintah Provinsi NTT harus dapat dirasakan oleh pengguna sebagai bagian dari gaya hidup modern serta menambah nilai pengguna untuk mencari dan menemukan hal-hal baru tentang Nusa Tenggara Timur yang sifatnya modern dan menyenangkan. Kesenangan yang dirasakan oleh pengguna menjadi salah satu faktor yang merangsang dan mempengaruhi niat perilaku pengguna untuk menggunakan sistem layanan *e-government* website pemerintah Provinsi NTT.
Rekomendasi yang dapat diberikan dalam hubungan variabel ini yakni:

1. Meningkatkan tampilan website pemerintah Provinsi NTT yang interaktif, inovatif dan aplikatif sehingga dapat menarik dan mendorong pengguna untuk menggunakan layanan website www.nttprov.go.id.
2. Menyediakan data dan informasi yang *real time*, terupdate melalui kerjasama dan sharing informasi antar Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Provinsi NTT,
3. Menambahkan aplikasi layanan publik yang menjadi kebutuhan masyarakat pada website, misalnya aplikasi SAMSAT online, aplikasi kepegawaian, dan lain sebagainya. Hal ini didukung dengan pernyataan responden yaitu "perlu ada informasi-informasi tentang pariwisata, produk hukum dan informasi-informasi lainnya tentang NTT".

e). Rekomendasi 4 (*Habit – Behaviour Intention to use* website, *Habit – Behaviour Intention to use* website dimoderasi oleh *experience*)

Variabel *habit* memberikan pengaruh pada *behaviour intention to use* website terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan layanan website pemerintah Provinsi NTT. Habit merupakan perilaku yang muncul sebagai

tindakan yang dilakukan berulang dan dipelajari dari waktu ke waktu yang akan mengarah pada hasil yang menyenangkan. Pengguna akan secara otomatis memberikan respon berulang terhadap penggunaan website pemerintah Provinsi NTT ketika menemukan hal-hal baru yang tersedia dalam website www.nttprov.go.id. Kebiasaan yang dilakukan berulang oleh pengguna menjadi salah satu faktor yang merangsang dan mempengaruhi niat perilaku pengguna untuk menggunakan sistem layanan *e-government* website pemerintah Provinsi NTT. Variabel *habit* juga memberikan pengaruh pada variabel *behaviour intention to use website* yang dimoderasi variabel *experience.* Hal ini menunjukkan bahwa kebiasaan pengguna untuk selalu menggunakan website Pemerintah Provinsi NTT sangat kuat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna terhadap penggunaan website Pemerintah Provinsi NTT. Pengalaman yang baik dari pengguna menjadi faktor kuat untuk menggunakan website www.nttprov.go.id.

Rekomendasi yang dapat diberikan dalam hubungan variabel ini yakni:

1. Meningkatkan tampilan website pemerintah Provinsi NTT yang interaktif, inovatif dan aplikatif sehingga akan menambah nilai pengguna untuk mencari dan menemukan hal-hal baru tentang Nusa Tenggara Timur yang sifatnya modern dan menyenangkan.
2. Menyediakan data dan informasi yang *real time*, terupdate melalui kerjasama dan sharing informasi antar Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Provinsi NTT,
3. Menambahkan aplikasi layanan publik yang menjadi kebutuhan masyarakat pada website, misalnya aplikasi SAMSAT online, aplikasi kepegawaian, dan lain sebagainya.
4. Meningkatkan kapasitas layanan internet dan penyediaan layanan *free* wifi di lingkungan Perangkat Daerah Provinsi NTT dan tempat-tempat layanan publik seperti rumah sakit, yang akan memudahkan bagi pengguna untuk dapat mengakses jaringan internet.

Untuk variabel-variabel yang tidak mempengaruhi variabel lain, bukan berarti variabel tersebut tidak baik pada penerapan layanan website Pemerintah Provinsi NTT www.nttprov.go.id. Hal ini dapat dilihat pada proses deskriptif

variabel penelitian (halaman 101) dimana rata-rata persepsi responden bernilai setuju terhadap beberapa indikator pada setiap variabel dan hanya sedikit rata-rata persepsi responden yang bernilai cukup setuju. Kemungkinan hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman atau persepsi responden yang hanya berfokus pada kebiasaan mereka pada saat mengakses website www.nttprov.go.id.

Model yang diusulkan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pengelola website Pemerintah Provinsi NTT untuk dapat secara tepat menentukan faktor-faktor mana saja yang memerlukan perhatian guna mendapatkan manfaat tertinggi dari pengembangan layanan website pemerintah Provinsi NTT. Jadi dalam penelitian ini diharapkan pengelola website pemerintah Provinsi NTT dapat terus meningkatkan aplikasi layanan website www.nttprov.go.id yang merupakan bagian dari penerapan tata kelola dan layanan publik pemerintahan berbasis elektronik yang dilakukan di Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan berorientasi pada pengguna, terintegrasi dan berkesinambungan. Memberikan informasi terkini, lengkap dan relevan kepada pengguna tentang layanan publik *online*, sosialisasi sistem layanan yang terintegrasi antar Perangkat Daerah, sistem navigasi yang mudah diakses, waktu respon yang cepat, ketersediaan *link* aplikasi layanan publik yang dapat diandalkan serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai dapat menjadi faktor pendorong untuk meningkatkan niat perilaku pengguna dalam menggunakan layanan website www.nttprov.go.id.

BAB 6
KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran ini menguraikan mengenai proses dan hasil penelitian yang telah dilakukan. Pada bagian kesimpulan ini diharapkan dapat menjawab rumusan masalah dan tujuan yang telah ditetapkan pada awal penelitian, sedangkan saran diberikan untuk pengembangan dan peningkatan layanan *e-government* website pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur ke depannya.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada hasil pengujian dan analisis terhadap 14 hipotesis, didapatkan hasil delapan hipotesis yang diterima yakni hipotesis H2, H3, H4, H5, H6, H7, H12, dan H14 (H14c) dan enam hipotesis yang ditolak yakni hipotesis H1, H8, H9, H10, H11 (H11a, H11b), (H12a, H12b), H13 (H13a), dan (H14a, H14b) yang berdampak tidak signifikan pada niat perilaku untuk menggunakan layanan *e-government* website pemerintah Provinsi NTT.
2. Pada penelitian ini variabel independen (*habit*) dan variabel dependen (*behavioral intention*) dipengaruhi oleh variabel moderasi *experience* yang digunakan, sedangkan variabel independen (*social influence*) dan variabel dependen (*behaviour intention*) tidak dipengaruhi oleh variabel moderasi *age* dan *experience*, variabel *hedonic motivation* dan variabel *behaviour intention* tidak dipengaruhi oleh variabel moderasi *age* dan *gender*, demikian juga dengan variabel *habit* dan *behaviour intention* tidak dipengaruhi oleh variabel moderasi *age* dan *gender*.
3. Variabel-variabel yang ditolak dalam pengukuran layanan *e-government* website pemerintah Provinsi NTT www.nttprov.go.id, pada penelitian yang berbeda kemungkinan dapat menangkap hasil yang signifikan yang

mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan layanan *e-government* website pemerintah daerah.

4. 81,7 persen dari variabel niat perilaku (*behaviour intention*) untuk menggunakan layanan *e-government* website pemerintah Provinsi NTT www.nttprov.go.id dipengaruhi oleh variabel kepuasan dukungan, kepuasan sistem, kualitas informasi, harapan usaha, kepuasan informasi, harapan kinerja, pengaruh sosial, motivasi hedonis, nilai harga dan kebiasaan, sedangkan sisanya 18,3% melalui variabel lain diluar model.
5. Rekomendasi yang diberikan terhadap penerapan dan pelaksanaan tata kelola dan layanan publik pemerintah berbasis elektronik di Provinsi NTT melalui aplikasi layanan website www.nttprov.go.id antara lain berupa peningkatan penyediaan informasi terkini, lengkap dan relevan secara *online*, sistem layanan yang terintegrasi antar Perangkat Daerah, sistem navigasi yang mudah diakses, waktu respon yang cepat, ketersediaan link yang dapat diandalkan serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai, dapat menjadi faktor pendorong untuk meningkatkan niat perilaku pengguna dalam menggunakan layanan website www.nttprov.go.id.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pemerintah Provinsi NTT perlu melakukan evaluasi terhadap aplikasi layanan website www.nttprov.go.id, agar aplikasi tersebut tepat sasaran terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, pemerintah juga perlu melakukan kajian terhadap sistem informasi yang dikembangkan, mengingat banyaknya aplikasi dan sistem informasi baru yang dikeluarkan pemerintah agar terwujudnya sistem informasi yang tepat sasaran dan tepat guna dalam meningkatkan pelayanan.
2. Pengembangan website Pemerintah Provinsi NTT perlu memperhatikan komponen-komponen dalam pengembangan sistem yang meliputi: fleksibilitas sistem, integrasi sistem, waktu respon, kenyamanan akses, kemudahan

pengguna, dan keamanan sistem. Hal ini perlu dilakukan mengingat kualitas website dapat dikatakan baik apabila memiliki dampak positif pada pengguna.

3. Pengelola aplikasi layanan website www.nttprov.go.id yakni Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT perlu memperhatikan keinginan dan harapan pengguna. Tampilan website harus interaktif, inovatif dan aplikatif sehingga menambah nilai pengguna untuk mencari dan menemukan hal-hal baru tentang NTT yang sifatnya modern dan menyenangkan.
4. Untuk meningkatkan tingkat ketepatan dalam pengumpulan kuisioner sebaiknya menggunakan sistem campuran antara *online* dan *offline* dengan mendatangi langsung responden untuk mengisi kuisioner. Cara ini dinilai lebih baik untuk meningkatkan respon terhadap pengisian kuisioner, serta dapat mengetahui kondisi dan keseriusan responden dalam mengisi kuisioner.
5. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan kembali dengan menggunakan studi kasus di tempat yang berbeda agar terlihat lebih jelas perbandingan antara pengguna dalam perilaku penerimaan layanan *e-government* website pemerintah.
6. Pada penelitian selanjutnya, hendaknya dapat menambahkan jumlah indikator dan jumlah responden, sehingga model yang diuji dapat memberikan gambaran tingkat kesuksesan dan penerimaan pengguna terhadap penggunaan layanan *e-government* website pemerintah yang lebih tinggi.

[Halaman ini sengaja dikosongkan]

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Alalwan, Y.K. Dwivedi, N.P. Rana, (2017), *"*Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: extending UTAUT2 with trus*t", International Journal of Information Management*, Volume 37 (3), Hal . 99–110

AbuShanab, E., Pearson, J. M., & Setterstrom, A. (2010). "Internet banking and customers' acceptance in Jordan: The unified model's perspective". *Communications of the Association for Information Systems*, 26 (1), 493-524.

Agourram, H. (2009) "Defining information system success in Germany", *International Journal of Information Management,* vol. 29, no. 2, pp. 129-137.

Ajzen, I. (1991) "The Theory of Planned Behavior", *Organizational Behavior and Human Decision Processes,* vol. 50, no. 2, pp. 179-211.

Ajzen, Icek. (1988). *Attitudes, Personality, and Behavior*. Milton-Keynes, England: Open University Press & Chicago, IL: Dorsey Press.

Al-Khatib, Hala (2013). *E-Government Systems Success and User Acceptance in Developing Countries: The Role of Perceived Support Quality*. Thesis Degree of Doctor of Philosophy., Brunel Business School, Brunel University, London, United Kingdom.

Alalwan, A., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2014), *"*Examining factors affecting customer intention and adoption of Internet banking in Jordan*", In Proceedings of United Kingdom academy of information systems UKAIS conference.*

AlAwadhi, S. and Morris, A. (2008) "The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-Government Services in Kuwait", *In Proceedings of the 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 7-10 January 2008, Waikoloa, Big Island, Hawaii*, eds. H. Ralph and J. Sprague, IEEE Computer Society, Washington, DC, USA, pp. 219.

Almutairi, H. and Subramanian, G. (2005) "An Empirical Application of the DeLone and Mclean Model in the Kuwait Private Sector", *Journal of Computer Information Systems,* vol. 45, no. 3, pp. 113-122.

Alsaghier, H., Ford, M., Nguyen, A., & Hexel, R. (2009). "Conceptualising Citizen's Trust in e-Government: Application of Q Methodology". *Electronic Journal of E-Government*, 7(4), 295-310.

Al-Shafi, S., Weerakkody, V., Irani, Z. and Lee, H. (2009) "E-Government Adoption in Qatar: An Investigation of the Citizens' Perspective", *In Proceeding of Diffusion Interest Group In Information Technology DIGIT 2009. Paper 3.* AIS Electronic Library (AISeL).

Al-Sobhi, F., Weerakkody, V. and El-Haddadeh, R. (2011) "The Relative Importance of Intermediaries in eGovernment Adoption: A Study of Saudi Arabia", In *Proceedings of the 10th IFIP WG 8.5 international conference on Electronic government (EGOV'11)*, *eds. M. Janssen, H.J. Scholl, M.A. Wimmer and Y. Tan, Springer-Verlag, Berlin*, pp. 62-74.

Andi. Sarwono, Jonathan. (2011). Mengenal Amos dalam Structural Equation Modeling

Awadhi, Al., & Morris. (2008) "The Use of the UTAUT Model in Adoption of E-government services in Kuwait", *Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences* – 2008

Bahri, Syamsul, Fahry Zamzam. (2014). *Model Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-AMOS*. Yogyakarta: Penerbit Deepubllish (Group Penerbitan CV. Budi Utama)

Bélanger, F., & Carter, L. (2008). "Trust and risk in e-government adoption". *The Journal of Strategic Information System,* 17(2), 165-176

Bernardo, E., & Tangsoc, J, (2018), "Explanatory Modelling of Factors Influencing Adoption of Smartphone Shopping Application", *The 5th Southeast Asian Ergonomics Conference,* De La Salle University, Manila, 1004, Philippines.

Bhuasiri, W., O. Xaymoungkhoun, H. Zo, J. J. Rho & A. P. Ciganek. (2012). "Critical Success Factors for E-Learning in Developing Countries: A Comparative Analysis Between ICT Experts and Faculty." Computers & Education58: 843–855.

Browne, M.W & Cudeck, R. (1993), "Alternative ways of assessing model fit". In: Bollen, Kenneth & Long, J. Scott. (editors). (1993). Testing structural equation model. Sage Publication.

Budi Pratama, A. (2005). "Implementasi E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Globalisasi". Retrieved from http://eprints.undip.ac.id/3638/

Budiarto, R. (2017) 'Analisis faktor adopsi aplikasi mobile berdasarkan pengalaman, usia dan jenis kelamin menggunakan UTAUT2', *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*. doi: 10.26594/register.v3i2.830

Carter, L., and Belanger, F. (2005). "The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors," *Information Systems Journal* (15:1), pp 5-25

Celik, H., (2008),"What determines Turkish customers' acceptance of internet banking", *International Journal of Bank Marketing*, Volume 26(5), Hal.353-370.

Cheng, T. C., Lam, D. Y. C., dan Yeung, A. C. L (2006), "Adoption of internet banking: an empirical study in Hong Kong", *Journal of Decision Support Systems*, Volume 42(3), Hal.1558-1572.

Cheng, D., Liu, G., Qian, C. and Song, Y. (2008) "Customer Acceptance of Internet Banking:Integrating Trust and Quality with UTAUT Model", *International Conference on Service Operations and Logistics, and Informatics* IEEE Xplore, , pp. 383-388.

Childers, T. L., Carr, C. L., Peck, J., & Carson, S. (2002). "Hedonic and utilitarian motivations for online retail shopping behavior". *Journal of Retailing*, Volume 77(4), Hal. 511–535.

Dajani, D. and Abu Hegleh, A. S. (2019) 'Behavior intention of animation usage among university students', *Heliyon*. doi: 10.1016/j.heliyon.2019.e02536

Dakduk, S., Santalla-Banderali, Z. and van der Woude, D. (2018) 'Acceptance of Blended Learning in Executive Education', *SAGE Open*, vol. 8(3)

Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS (Management Information System) Quarterly, (13)3, 319-340.

Davis, F.D., Bagozzi, R.P., and Warshaw, P.R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. Management Science, (35)8, 36, 982-1002.

Davis, F.D. (1993). "User Acceptance of Information Technology: System Characteristic, User Perception and Behavioral Impact", *International Journal of Man-Machine Studies*, (38)3, 475-487.

De Guinea, A. O., & Markus, M. L. (2009). *"*Why break the habit of a lifetime? Rethinking the roles of intention, habit, and emotion in continuing information technology use*"*. MIS Quarterly, Volume 33(3), Hal 433–444.

DeLone, William H. dan McLean, Ephraim R. (1992). "Information System Success: The Quest for the Dependent Variable". *Information System Research*, vol 3:60-95.

DeLone, William H. dan McLean, Ephraim R. (2003). The DeLone and McLean ofInformation System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, Vol. 19, No. 4.

DeLone, William H. dan McLean, Ephraim R. (2016). “Information Systems Success Measurement”. *Foundations and Trends R in Information Systems*, vol. 2, No.1

Dewi, Mulia. (2010). *Applying A Respesification of The DeLOne and McLean’s Model to Measure the Success of Accounting Information System in Sragen*. Thesis Magister Sains., Universitas Sebelas Maret Surakarta

Dhiman, N., Arora, N., Dogra, N. and Gupta, A. (2019), "Consumer adoption of smartphone fitness apps: an extended UTAUT2 perspective", *Journal of Indian Business Research*, Vol. 12 No. 3, pp. 363-388.

Dodds, W.B., Monroe, K.B., Grewal, D., (1991*).”* Effects of price, brand, and store information on buyers*”*, *Journal of Marketing Resolution* , Volume 28 (3), Hal 307–319

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). “New public management is dead - Long live digital-era governance”. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494.

Durianto, Darmadi dkk. (2004). *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Dwivedi, K. Yogesh., Rana, P. Nripendra., Jeyaraj, Anand., Clement, Marc. Clement & William, D. Michael. (2019). “Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised”. Inf Syst Front (2019) 21:719–734

Farlex. (2014). The Free Dictionary: Definition of Website

Fishbein, M., dan Ajzen, I. (1975), *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley. Fornell,

Fountain, J. (2004). Prospects for the Virtual State. *University of Tokyo 21st Century COE Program*"…., (131923). Retrieved from http://www.j.u-tokyo.ac.jp/coeps/pdf/040710.pdf

Galpaya, H., Samarajiva, R. and Soysa, S. (2007) "Taking e-Government to the Bottom of the Pyramid: dial-a-Gov?", *In Proceedings of the 1st International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance : December 10-13, 2007, Macao, China*ACM, New York, NY,USA, pp. 223-241.

Gattiker, E. U. (1984). “Managing Computer-based Office Information Technology: A Process Model for Management,” *In H. Hendrick and O. Brown (Eds.), Human factors in organizational design*. Amsterdam, The Netherlands: North-Holland.

G. D. Garson (2012). *Structural Equation Modeling: Blue Book*.: Statistical Associates Publishing, 2012.

Ghobakhloo, M., Zulkifli, N.B. and Abdul Aziz, F. (2010) "The Interactive Model of User Information Technology Acceptance and Satisfaction in Small and Medium-sized Enterprises", *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences,* no. 19, pp. 7-27.

Gholami, R., Ogun, A., Koh, E., & Lim, J. (2010). *"*Factors affecting e-payment adoption in Nigeria*", Journal of Electronic Commerce in Organizations*, Volume 8(4), Hal.51–67

Ghozali, I. dan Fuad. (2008). *Structural Equation Modeling*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gonçalo Baptista, Tiago Oliveira. (2016). "A weight and a meta-analysis on mobile banking acceptance research." *Computers in Human Behavior*.

Hussein, R., Karim, N.S.A., Mohamed, N. and Ahlan, A.R. (2007) "The Influence of Organizational Factors on Information Systems Success in E-Government Agencies in Malaysia", *Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries,* vol. 29, no. 1, pp. 1-17.

Hair JF, RE Anderson, and RL Tatham (1998), *Multivariate Analysis 5 Edition*.: Prentice Hall International, Inc.

Hair JF, Josep.,Black,Wiliam., Babin, Barry J.,dan Anderson (2014), *Multivariate Data Analysis,* Sevent Edition, Pearson., Edinburg

Imam Ghozali (2006). *Aplikasi Structural Equation Modeling, Metode Alternati dengan Partial Least Square (PLS), Edisi Pertama*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Indrajit, R. (2006). *Elektronik Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital.* Edisi III, Cetakan I. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Indrajit, Richardus Eko (2002). *Membangun Aplikasi eGovernment*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Isaac, W. (2007). *Performance Measurement for the E-Government Initiatives: A Comparative Study*, Doctoral Dissertation. Fort Lauderdale, FL: Nova Southeastern University.

James L. Arbuckle (2010). *IBM SPSS ® Amos™ 19 User's Guide*.: Amos Development Corporation.

J.J. Hew, V.H. Lee, K.B. Ooi, J. Wei (2015). "What catalyses mobile apps usage intention: An empirical analysis." *Industrial Management & Data Systems*. 115 (7) (2015), pp. 1269-1291

Kripanont, N. (2006). "Using Technology Acceptance Model to Investigate Academic Acceptance of the Internet," *Journal of Business Systems, Governance, and Ethics* (1:2), pp 13-28.

Lankton, N. K., Wilson, E. V., dan Mao, E. (2010). *"*Antecedents and determinants of information technology habit*"*. *Journal of Information & Management*, Volume 47(5), Hal 300–307.

Latan, Henky (2013), *Model persamaan struktural,teori dan implementasi Amos 21,* Penerbit Alfabeta, Bandung

Li, Ruiqi. (2018) *Investigating students' perspectives on Blackboard: An integration of UTAUT and IS success model*. Thesis MSc. in Business Administration – Digital Business Track, University of Amsterdam

Limayem, M., Hirt, S.G. and Cheung, C.M. (2007), *"*How habit limits the predictive power of intention: the case of information systems continuance", MIS Quarterly, Volume. 31 No. 4, Hal. 705-737

Lin, J.S.H., Hsieh, P.L., (2011), *"*Assessing the self-service technology encounters: Development Development and validation of SSTQUAL scale*", Journal of Retailing*, Volume 87 (2), Hal.194–206

Madigan, Ruth., Louw, Tyron., Dziennus, Marc., Graindorge, Tatiana., Ortega, Erik., Graindorge, Matthieu., Merat, Natasha (2016) "Acceptance of Automated Road Transport Systems (ARTS): an adaptation of the UTAUT model.", *Transportation Research Procedia 14 (2016) 2217 – 2226*

Maharjan, Mohan. (2018) "Citizens' Acceptance of e-Government Services in Nepal: Applying UTAUT Model", *International Journal of Advanced Social Sciences.*

Mallat, N., Rossi, M., Tuunainen, V., (2008), *"*An empirical investigation of mobile ticketing service adoption in public transportation", *Journal of Ubiquity Computing*, Volume 12 (1), Hal. 57–65.

Marhaeni, Gusti. (2014). "Analisis Perilaku Penggunaan Aplikasi Pesan Instan dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 di Kota Bandung". Thesis, Telkom University.

Marriott, H. R., Williams, M. D. and Dwivedi, Y. K. (2017) 'What do we know about consumer m-shopping behaviour?', *International Journal of Retail and Distribution Management*. doi: 10.1108/IJRDM-09-2016-0164.

Martins, G., Oliveira, T., & Popovic, A. (2014), *"*Understanding the Internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceive drisk application*", International Journal of Information Management*, 34(1), Hal 1–13.

McLeod Raymond, Jr., (1995). *Management Information System: A Study of Computer Based Information System*. 6th edition, Prentice Hall International, Englewood Cliffs, New Jersey.

Mehta, A. *et al.* (2019) 'The Influence of Values on E-learning Adoption', *Computers and Education*. doi: 10.1016/j.compedu.2019.103617

Merhi, M., Hone, K., Tarhini, A. and Ameen, N. (2020), "An empirical examination of the moderating role of age and gender in consumer mobile banking use: a cross-national, quantitative study", *Journal of Enterprise Information Management.*

Moon, J. W., & Kim, Y. G, (2001),*"*Extending the TAM for a world-wide-Web context*", Journal of Information & Management*, Volume.38(4), Hal. 217–230.

Molla, A. and Licker, P.S. (2001) "E-Commerce System Success: An Attempt to Extend and Respecify the DeLone & McLean Model of IS Success", *Journal of Electronic Commerce Research,* vol. 2, no. 4, pp. 131-141.

Mosquera, A. *et al.* (2018) 'Key factors for in-store smartphone use in an omnichannel experience: Millennials vs. nonmillennials', *Complexity*. doi: 10.1155/2018/1057356

Muylle, S., Moenaert, R. and Despontin, M. (2004) "The conceptualization and empirical validation of website user satisfaction", *Information & Management,* vol. 41, no. 5, pp. 543-560.

Nair, P.K., F. Ali, and L.C. Leong (2015). "Factors affecting acceptance & use of ReWIND: validating the extended unified theory of acceptance and use of technology". Interactive Technology and Smart Education, 2015. (3): p. 183-201.

Nasir, M., (2013). "Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model UTAUT", *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*.

Nugroho, Bunafir, (2004), Aplikasi Pemrograman Web Dinamis dengan PHP dan MySQL, Gava Media, Yogyakarta.

Nugroho. Tri. Kurnianto., Kusrini., Sudarmawan. (2018) 'Pengujian Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah Berbasis Web Kabupaten Majalengka Dengan Menggunakan UTAUT 2', *Prosiding Seminar Nasional GEOTIK 2018. ISSN: 2580-8796*

Nurdin. (2012). "Benchmarking Indonesian Local e-Government". *PACIS Conference in Ho Chi Minh Vietnam*, paper 61

Ojo, I. Adebowale., (2017) "Validation of the DeLone and McLean Information Systems Success Model", *Health Informatics Research*, (23)1, 60-66.

Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.5 tahun 2018. "Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik."

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Petter, S., DeLone, W. and Mclean, E. (2008) "Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships", *European Journal of Information Systems,* vol. 17, no. 3, pp. 236-264.

Prasetyo, S. K. Yudho., Siahaan, O. Daniel (2012). "Rekomendasi Peningkatan Kualitas Website Berdasarkan ISO 9241-151 Dan HHS Guidelines (Studi Kasus Pada Program Studi Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya)". *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XVI*, 2012

Pura, M, (2005) *"*Linking perceived value and loyalty in location-based mobile services": Managing Service Quality*", International Journal*, Volume15(6), Hal 509–538.

Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT Tahun 2018

Riffai, M. M. M. A., Grant, K., & Edgar, D (2012), "Big TAM in Oman: Exploring the promise of on-line banking, its adoption by customers and the challenges of banking in Oman*"*, *International Journal of Information Management*, Volume 32(3), Hal. 239–250

Robertson, S. P., & Vatrapu, R. K. (2010). Digital government. *Annual Review of Information Science and Technology*, 44, 317–364.

RPJMD Provinsi Nusa Tenggara Timur 2018-2023

Sambasivan, M., Wemyss, G.P. and Che Rose, R. (2010) "User Acceptance of a G2B System: A Case of Electronic Procurement System in Malaysia", *Internet Research,* vol. 20, no. 2, pp. 169-187.

Santoso, Singgih. (2011). *Structural Equation Modeling (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan Amos 18*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Santoso, Singgih, (2018), *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 24,* cetakan pertama, Penerbit PT.Elex Media Komputindo, Jakarta

Sarwono, Jonathan, (2013), *Analisis Statistik Multivariat Dengan Ibm Spss Statistics 19 Dan Amos 18*: *Prosedur Analisis dan Interpretasi*. Yogyakarta: Andi

Satriya, E. (2006). Pentingnya Revitalisasi e-Government. Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia, 38–43.

Schierz, P., Schilke, O., & Wirtz, B. (2010). "Understanding customer acceptance of mobile payment services: An empirical analysis". *Journal of Electronic Commerce Research and Application*, 9, 209–216.

Schreiber, J.B. (2008) "Core Reporting Practices in Structural Equation Modeling", *Research in Social and Administrative Pharmacy,* vol. 4, no. 2, pp. 83-97.

Slade, E., M. Williams, and Y. Dwivdei (2013). "Extending UTAUT2 To Explore Consumer Adoption of Mobile Payments". *Proceedings of the UK Academy for Information Systems Conference, March*. 2013.

Sofyan, Yamin dan Heri Kurniawan (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan partial Least Square Path Modeling.* Jakarta: Penerbit Salemba Infotek.

Sugiyono, (2012), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung

Sutanto, S., Ghozali, I. and Handayani, R. S. (2018) 'Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) Dalam Perspektif The *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2* (UTAUT 2) Di Kabupaten Semarang', *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*. doi: 10.14710/jaa.15.1.37-68

Taiwo, A.A., Downe, A.G., (2013). The theory of user acceptance and use of technology (UTAUT): A metanalytic review of empirical findings. J. Theor. Appl. Inf.Technol. 49.

Tan, D., Suyatno, dan Aliyah, S. (2015). "Pengujian Kesuksesan Sistem Informasi Model DeLOne & McLean Pada Sektor Publik". *University Research Colloquium* 2015. Ha:111-122.

Taylor, S., & Todd, P. (1995), *"*Understanding information technol- ogy usage: A test of competing models*"*, *Journal of Information Systems Research*, Volume 6(2), Hal. 144-176

The World Bank, (2002). *New-Economy Sector Study, Electronic Government and Governance: Lesson for Argentina*.

Thong, J.Y., Hong, S.J. and Tam, K.Y, (2006), "The effects of post-adoption beliefs on the expectation-confirmation model for information technology continuance*"*, *International Journal of Human-Computer Studies*, Volume. 64 No. 9, Hal. 799-810

Tsu Wei, T., Marthandan, G., Yee-Loong Chong, A., Ooi, K. B.,& Arumugam, S. (2009). What drives Malaysian m-commerce adoption? An empirical analysis. Industrial Management & Data Systems,109(3), 370-388

Urbach, N. and Müller, B. (2010) "The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success" in *Information Systems Theory: Explaining and Predicting Our Digital Society*, eds. Y.K. Dwivedi, M.R. Wade and S.L. Schneberger, Springer Science+Business Media, LLC, Hamburg, pp. 1-18.

Van der Heijden, H. (2004), *"*User acceptance of hedonic information systems*",* MISQuarterly, Volume 28 No. 4, Hal. 695-704

Venkatesh, V. & Davis, F.D. (1996). "A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test". Decision Science, (27)3, 451-481.

Venkatesh, V. (2000). "Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model". *Information Systems Research*, (11)4, 342-365.

Venkatesh, V., and Davis, F. D. (2000). "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies," Management Science (46:2), pp 186-204.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis, F. D. (2003). "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," MIS Quarterly (27:3), pp 425-478.

Venkatesh, V. & Bala, H. (2008). "Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions". Decision Science, (39)2, 273-315.

Venkatesh, V., Thong, J.Y.L, Xu, X. (2012). “Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology”. MIS Quarterly, (36)1, 157-178.

Venkatesh, V., Thong, J.Y.L, Xu, X. (2016). “Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead”. *Journal of the Association for Information Systems.* (17)5, 328-376.

Wang, L., Bretschneider, S., & Gant, J. (2005). “Evaluating Web-based e-Government Services with a Citizens-Centric Approach”. *Proceedings of 38th Hawaii International Conference on System Science*, 1-10

Wang, Yi-Shun. dan Liao, Yi-Wen. (2008). “Assessing E-Government System Success: A Validation of The DeLone and McLean Model of Information System Success”. *Government Information Quarterly*, vol 25:717-733

Welch, E.W., Hinnant, C.C. and Moon, M. (2005) "Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government", *Journal of Public Administration Research & Theory,* vol. 15, no. 3, pp. 371-392.

Wixom, B.H. and Todd, P.A. (2005) "A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance", *Information Systems Research,* vol. 16, no. 1, pp. 85-102.

Y. Yen, F. Wu, (2016), *“*Predicting the adoption of mobile financial services: the impacts of perceived mobility and personal habit*”, Journal of Computer Human Behavior*, Volume.65, Hal 31–42.

Yalina, Nita., Iriawan, Nur. (2011) “Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Perencanaan Pembangunan Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Timur Menggunakan Metode TAM”. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV*, 2011.

Yang, S. (2013). “Understanding Undergraduate Students' Adoption of Mobile Learning Model: A Perspective of the Extended UTAUT2”. *Journal of Convergence Information Technology*, 2013. 8(10): p. 969-979.

Yulius, R., (2016). Efek moderasi kesukarelaan terhadap pembelajaran online pada universitas sahid surakarta. j. Ipteks Terap. 10. doi:10.22216/jit.2016.v10i4.534

Zhou, T., Lu, Y., & Wang, B. (2010). *“*Integrating TTF and UTAUT to explain Mobile banking user adoption*”. Computers in Human Behavior*, 26(4), Hal. 760–767.

LAMPIRAN

Pertanyaan Kuisioner Penelitian:

BAGIAN I. IDENTITAS RESPONDEN
Bagian ini berisi informasi umum terkait responden yang mengisi kuisioner penelitian ini.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
   Laki-Laki, Perempuan
3. Usia :
   < 25 tahun, 25-35 tahun, 35-45 tahun, 45-55 tahun, > 55 tahun
4. Pekerjaan Anda :
   Pelajar/Mahasiswa, Wiraswasta, PNS/ASN, Pegawai BUMN/BUMD, Lainnya
5. Berapa lama Anda sudah menggunakan internet?
   < 3 tahun, 3-4 tahun, 4-5 tahun, > 5 tahun
6. Berapa kali dalam seminggu Anda menggunakan internet?
   Setiap hari, 4 atau 5 kali seminggu, 3 atau 4 kali seminggu, < 3 kali seminggu
7. Berapa lama Anda menggunakan internet dalam satu hari?
   < 1 jam, 1-2 jam, 3-4 jam, > 4 jam
8. Tujuan Anda menggunakan internet?
   Email, Mencari Informasi, Belanja online, Hiburan, Jejaring Sosial, Lainnya

BAGIAN II. KUISIONER PENELITIAN
Bagian ini berisi item-item terkait pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan variabel penelitian.

		Skala Peneliaan: (Sangat Tidak Setuju 1-2-3-4-5 Sangat Setuju)				
No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
A. Information Quality						
1.	Website Pemerintah Provinsi NTT menyajikan data atau informasi yang lengkap terkait dengan Provinsi NTT					
2.	Website Pemerintah Provinsi NTT menyajikan informasi yang akurat dan jelas					

3.	Website Pemerintah Provinsi NTT memberikan informasi secara cepat sesuai yang saya butuhkan terkait dengan Provinsi NTT					
4.	Website Pemerintah Provinsi NTT menyajikan informasi yang *up to date*					
B. System Quality						
5.	Sistem navigasi Website Pemerintah Provinsi NTT yang baik membuat saya tidak memerlukan banyak waktu untuk berpindah dari satu halaman ke halaman lainnya					
6.	Data dan Informasi pada Website Pemerintah Provinsi NTT tersedia setiap saat					
7.	Website Pemerintah Provinsi NTT dapat menampilkan semua teks dan gambar dengan cepat (Responsif)					
C. Support Quality						
8.	Tampilan halaman awal dari Website Pemerintah Provinsi NTT menuntun saya dengan mudah ke informasi yang saya butuhkan.					
9.	Penyedia layanan Website Pemerintah Provinsi NTT sangat cepat memberikan tanggapan sesuai dengan kebutuhan saya akan data dan informasi					
10.	Penyedia layanan Website Pemerintah Provinsi NTT menyediakan sarana bagi saya untuk dapat mengakses website (misalnya komputer dan internet)					
D. User Satisfaction						
11.	Saya merasa puas dengan kelengkapan data dan informasi pada Website Pemerintah Provinsi NTT					
12.	Saya merasa puas dengan penyajian data dan informasi pada Website Pemerintah Provinsi NTT					
13.	Saya merasa puas dengan sistem dan mekanisme interaksi pada Website Pemerintah Provinsi NTT					
14.	Saya merasa puas dengan tingkat keamanan pada sistem Website Pemerintah Provinsi NTT					
15.	Saya merasa puas dengan sistem dan sarana pada layanan Website Pemerintah Provinsi NTT					
16.	Saya merasa puas dengan layanan dari admin atau petugas pada layanan Website Pemerintah Provinsi NTT					
E. Performance Expectancy						
17.	Menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT dapat meningkatkan produktifitas saya					

18.	Menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT dapat membantu saya menemukan data dan informasi tentang Provinsi NTT dengan lebih cepat					
19.	Saya merasa Website Pemerintah Provinsi NTT yang saya gunakan bermanfaat dalam kehidupan saya sehari-sehari					
F. Effort Expectancy						
20.	Saya merasa Website Pemerintah Provinsi NTT mudah untuk digunakan					
21.	Menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT memungkinkan saya untuk menyelesaikan beberapa pekerjaan dengan lebih efektif					
22.	Aplikasi yang baik dan cepat membuat saya ingin menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT					
G. Social Influence						
23.	Saya menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT karena ajakan teman atau saudara					
24.	Saya menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT karena motivasi dari penyedia layanan website					
25.	Saya menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT karena motivasi dari pimpinan tempat saya bekerja					
H. Hedonic Motivation						
26.	Saya senang ketika menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT					
27.	Saya nyaman menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT					
I. Price Value						
28.	Harga koneksi internet untuk mengakses Website Pemerintah Provinsi NTT masih terjangkau					
29.	Harga koneksi internet yang dibebankan untuk mengakses Website Pemerintah Provinsi NTT sesuai dengan kualitas yang diberikan					
J. Habit						
30.	Saya terbiasa menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT untuk mencari data dan informasi tentang NTT					
31.	Saya selalu ingin menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT secara terus menerus untuk mendapat data dan informasi tentang NTT					
32.	Dari manfaat yang saya rasakan, maka saya harus menggunakan Website Pemerintah Provinsi NTT					

K. Behaviour Intention						
33.	Saya berniat untuk mengakses kembali Website Pemerintah Provinsi NTT					
34.	Saya berencana untuk mengakses kembali Website Pemerintah Provinsi NTT					
35.	Saya akan merekomendasikan kepada saudara/ teman/ kenalan yang membutuhkan informasi seputar NTT dapat mengunjungi Website Pemerintah Provinsi NTT					

BAGIAN III. SARAN

Bagian ini berisi pertanyaan terbuka untuk meminta saran, pendapat dan masukan dari pengguna Website Pemerintah Provinsi NTT.

1. Jelaskan bagaimana pengalaman anda ketika menggunakan website Pemerintah Provinsi NTT (penjelasan dapat berupa pengalaman yang menyenangkan atau tidak menyenangkan)?

2. Bagaimana saran pengembangan dan perbaikan untuk website Pemerintah Provinsi NTT yang anda gunakan?

3. Sebutkan content apa yang kira-kira menurut anda perlu ditambahkan pada website Pemerintah Provinsi NTT?

4. Menurut anda apa yang perlu dikembangkan dalam website Pemerintah Provinsi NTT?

DESKRIPSI STATISTIK KARAKTERISTIK RESPONDEN

Variable	Category	Frequency	Percent %
Gender			
	Laki-laki	111	66
	Perempuan	56	34
Age group (Years)			
	< 25	12	7
	25 - 35	40	24
	35 - 45	69	41
	45 - 55	35	21
	> 55	11	7
Pekerjaan responden			
	Pelajar/Mahasiswa	11	7
	Wiraswasta	9	5
	PNS/ASN	128	77
	Pegawai BUMN/BUMD	4	2
	Others	15	9
Berapa lama responden sudah menggunakan internet (Years)			
	< 3 tahun	3	2
	3 - 4 tahun	9	5
	4 - 5 tahun	11	7
	> 5 tahun	144	86
Berapa kali dalam seminggu responden menggunakan internet?			
	Setiap hari	155	93
	4 atau 5 kali seminggu	6	4
	3 atau 4 kali seminggu	6	3
	< 3 kali seminggu	-	-
Berapa lama responden menggunakan internet dalam satu hari?			
	< 1 jam	7	4
	1-2 jam	28	17
	3-4 jam	34	20
	> 4 jam	98	59
Tujuan responden menggunakan internet?			
	Email	4	2
	Mencari informasi	103	62
	Belanja online	5	3
	Hiburan	7	4
	Jejaring sosial	25	15
	Others	23	14

TABEL R

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387

186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298