

ANALISIS PENERIMAAN WARGA SURABAYA TERHADAP APLIKASI WARGAKU MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2

Abiyoga Dwi Permana, Asif Faruqi, Arista Pratama

Sistem Informas, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Jalan Rungkut Madya, Indonesia
abiyogadwipermana@gmail.com

ABSTRAK

Aplikasi WargaKu dikembangkan untuk mempermudah warga Surabaya dalam mengakses informasi dan layanan publik, namun adopsinya masih menjadi tantangan. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi menggunakan model UTAUT2, dengan variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Habit*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*, serta variabel moderasi *Age*, *Gender*, dan *Experience*. Pendekatan kuantitatif diterapkan menggunakan PLS-SEM melalui SmartPLS 3.0 dengan data dari 305 responden warga Surabaya. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel PE, SI, HM, dan H berpengaruh signifikan terhadap BI. Sementara itu, H, FC, dan BI berpengaruh terhadap UB. Dengan demikian, penerimaan aplikasi WargaKu lebih dipengaruhi oleh manfaat, pengaruh sosial, pengalaman menyenangkan, dan kebiasaan pengguna, sementara kemudahan penggunaan dan infrastruktur pendukung bukan faktor utama.

Kata kunci : UTAUT2, Behavioral Intention, Use Behavior, WargaKu, SmartPLS, Penerimaan Teknologi

1. PENDAHULUAN

Pada era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat, memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk layanan pemerintahan. Pemerintah Kota Surabaya mengadopsi teknologi digital melalui *e-government* guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Salah satu implementasi *e-government* tersebut adalah Aplikasi WargaKu, yang dikembangkan untuk mempermudah warga dalam mengakses layanan pemerintahan serta meningkatkan komunikasi antara warga dan pemerintah. Namun, meskipun aplikasi ini diharapkan memberikan manfaat besar, tingkat adopsi dan penerimaannya di kalangan masyarakat masih menjadi tantangan yang perlu dianalisis lebih lanjut[1].

Seiring dengan peluncurannya, Aplikasi WargaKu mendapat berbagai tanggapan dari masyarakat. Pada awalnya, aplikasi ini menarik perhatian warga dan mendapatkan banyak pengguna. Namun, seiring berjalannya waktu, berbagai ulasan negatif muncul, mencerminkan adanya kendala dalam penggunaannya. Beberapa pengguna melaporkan adanya *bug* atau error yang menghambat pengajuan layanan serta kurangnya kemudahan dalam navigasi aplikasi. Tujuan adanya aplikasi WargaKu adalah sebagai media untuk memudahkan pengaduan dan layanan warga Kota Surabaya[2]. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah sistem teknologi tidak hanya bergantung pada ketersediaannya, tetapi juga pada bagaimana pengguna menerimanya dan bagaimana faktor-faktor tertentu memengaruhi adopsinya[3].

Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan Aplikasi WargaKu, penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2).

Model ini mengidentifikasi berbagai faktor yang dapat memengaruhi niat pengguna dalam mengadopsi teknologi, termasuk *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Habit*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*.

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Data dikumpulkan melalui survei yang melibatkan 305 responden warga Surabaya yang telah menggunakan Aplikasi WargaKu. Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya mengungkap hubungan antar variabel dalam model UTAUT2 serta mengidentifikasi faktor dominan yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi ini[4].

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Hedonic Motivation*, dan *Habit* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Sementara itu, *Habit*, *Facilitating Conditions*, dan *Behavioral Intention* berpengaruh terhadap *Use Behavior*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerimaan Aplikasi WargaKu lebih dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan, pengaruh sosial, pengalaman menyenangkan, serta kebiasaan pengguna dalam menggunakan aplikasi ini. Temuan ini memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi dan pihak terkait untuk meningkatkan fitur dan layanan Aplikasi WargaKu guna meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna di masa mendatang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Analisis Penerimaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), analisis merupakan penyelidikan terhadap

sesuatu untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan, seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu, kemudian dicari keterkaitannya dan ditafsirkan maknanya[5]. Dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu aktivitas yang dilakukan dengan beberapa kegiatan, sehingga dapat menghasilkan makna yang tepat.

Penerimaan merupakan keinginan oleh sekelompok individu untuk memanfaatkan teknologi yang dapat membantu pekerjaan. Selain itu, penerimaan teknologi dapat diartikan sebagai kesediaan pengguna untuk menggunakan suatu teknologi untuk mendukung tugas-tugas yang telah dirancang. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerimaan adalah suatu persepsi bahwa suatu sistem informasi dapat diterima oleh penggunanya untuk mendukung suatu pekerjaan dan menjadi suatu bagian rutin dimana sistem tersebut dapat diimplementasikan.

Jadi, analisis penerimaan merupakan sebuah pendekatan ilmiah yang bertujuan untuk memahami dan mengukur tingkat adopsi serta kepuasan pengguna terhadap sebuah teknologi atau aplikasi. Analisis penerimaan ini sering kali memanfaatkan model, seperti model penerimaan teknologi TAM, UTAUT2, dan lainnya untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam mengadopsi aplikasi tersebut.

2.2. E-government

E-government merupakan kinerja pemerintah yang ditingkatkan dengan memanfaatkan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang bertujuan untuk mencapai tata kelola yang baik agar dapat memenuhi kebutuhan publik dalam hal transparansi dan akuntabilitas dari informasi keuangan pemerintah[6]. Sedangkan, *e-government* sebagai alat yang menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang bertujuan untuk meningkatkan layanan publik yang ditujukan untuk berbagai pemangku kepentingan, seperti organisasi bisnis, warga negara, dan karyawan.

Terdapat beberapa kategori dalam *e-government*, yakni *government to citizen / customer* (G2C), *government to business* (G2B), *government to government* (G2G), dan *government to employee* (G2E).

2.3. Aplikasi WargaKu

Aplikasi WargaKu merupakan sebuah aplikasi mobile berbasis android yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam rangka memberikan pelayanan kepada warga Kota Surabaya dan sebagai media komunikasi antara warga Kota Surabaya dan Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi ini diluncurkan pada bulan Maret 2021.



Gambar 1. Logo Aplikasi WargaKu

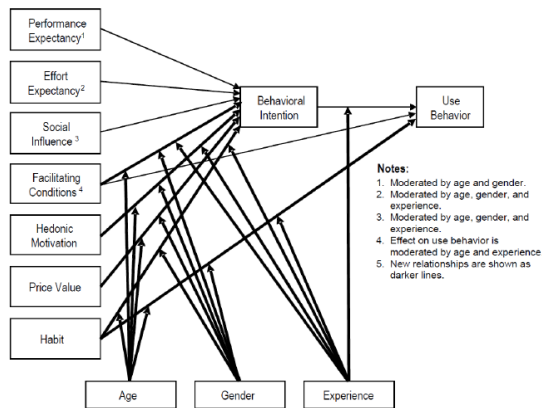
Aplikasi WargaKu adalah platform layanan digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk mendukung penerapan *e-government*. Ada sebanyak 11.316 pengaduan yang masuk kedalam aplikasi tersebut mulai awal Maret hingga akhir Desember 2021[7]. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan publik, seperti pengaduan masyarakat, informasi perizinan, serta akses layanan administrasi kependudukan. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan pemerintahan tanpa harus datang langsung ke kantor dinas terkait. Namun, tingkat pemanfaatan aplikasi ini masih rendah, sehingga perlu dilakukan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaannya.

Aplikasi WargaKu memiliki kelemahan dan juga kelebihan. Untuk kelebihannya, aplikasi ini memiliki tampilan yang menarik, serta mudah untuk digunakan. Sedangkan untuk kelemahannya ialah sering terjadi bug atau eror saat digunakan. Selain itu, aplikasi ini hanya tersedia untuk pengguna Android, sehingga perlu dikembangkan untuk versi IOS.

2.4. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)

Pada tahun 2003, Venkatesh, Morris, Davis menemukan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT adalah model yang mengidentifikasi faktor kunci penerimaan pengguna pada teknologi Informasi dan komunikasi dengan menilai behavioral intention dalam menggunakan teknologi serta penggunaan teknologi yang sebenarnya. Model UTAUT merupakan hasil kombinasi dari delapan model penelitian mengenai penerimaan teknologi, yakni *Theory Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivation Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB*, *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT)[8]. Model ini memiliki empat variabel independen, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*, serta dua variabel dependen, yakni *behavioral intention* dan *use behavior*. Semakin meningkatnya pengguna teknologi, maka model UTAUT perlu dikembangkan ke arah perilaku konsumen yang menekankan kepada nilai hedonis dari penggunaannya. Setelah dilakukan

pengembangan, munculah model baru yang diberi nama UTAUT2. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) merupakan model penelitian bidang sistem informasi yang telah dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2012) dari model sebelumnya, yakni UTAUT.



Gambar 2. Model UTAUT2

Pada model ini ditambahkan tiga variabel baru, yaitu motivasi hedonis (*hedonic motivation*), kebiasaan (*habit*), dan nilai harga (*price value*). UTAUT2 dipandang sebagai model penerimaan dan

pemanfaatan teknologi yang ada serta telah diperbarui dan dikembangkan dengan baik serta telah dianggap signifikan oleh peneliti lain, karena UTAUT2 merupakan kombinasi dari model penerimaan teknologi sebelumnya [9]. Selain itu, menurut [6] dalam UTAUT2 yang dimodifikasi digunakan karena model ini dikembangkan untuk mengukur tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi tertentu dalam konteks tujuan akhir pengguna atau konsumen. Model UTAUT2 ini dapat dilihat pada gambar 2.

Pada model UTAUT2 ini berisi variabel independen, dependen, dan variabel moderator. Yang merupakan variabel independen ialah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*. Untuk variabel dependennya ada *behavioral intention*, dan *use behavior*. Variabel moderatornya ialah *age*, *gender*, dan *experience*. Pada penelitian ini, penulis memodifikasi dengan tidak menggunakan variabel *price value*, karena dalam menggunakan aplikasi WargaKu tidak dipungut biaya apapun. Selain itu, untuk variabel moderasi *age*, *gender*, dan *experience* tidak digunakan. Untuk masing-masing penjelasan mengenai variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Definisi Variabel Model UTAUT2

Variabel	Definisi
Performance Expectancy	Sejauh mana suatu individu percaya bahwa menggunakan sistem akan membantunya untuk mencapai keuntungan dalam kinerja pekerjaan.
Effort Expectancy	Tingkat kemudahan dalam penggunaan suatu teknologi.
Social Influence	Tingkat kepercayaan yang dirasakan oleh individu yang merasa penting atau yakin bagi orang lain untuk menggunakan sistem baru.
Facilitating Conditions	Kondisi yang memfasilitasi merupakan tingkat kenyamanan individu untuk menggunakan sistem yang didukung oleh infrastruktur teknis dan organisasi.
Hedonic Motivation	Kesenangan atau kepuasan yang diperoleh dari penggunaan teknologi.
Price Value	Persepsi seseorang terhadap biaya yang dia habiskan dalam menggunakan teknologi menuju manfaat yang dirasakannya
Habit	Sejauh mana pengguna cenderung menggunakan teknologi secara otomatis karena pembelajaran atau pengalaman sebelumnya.
Behavioral Intention	Niat perilaku didefinisikan sebagai keinginan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi dengan tujuan yang diharapkannya.
Use Behavior	Perilaku penggunaan dapat didefinisikan sebagai seberapa sering pengguna menggunakan teknologi informasi.

2.5. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu 1	
Judul	Analysis of E-Government Health Application Features Acceptance on Partner Applications During COVID-19
Penulis	Wan Azizah Sri Nuraini, Hawwin Mardhiana, Aris Kusumawati (2023).
Tujuan	Tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis penerimaan masyarakat terhadap fitur aplikasi e-government kesehatan dengan menggunakan model UTAUT2 yang dimodifikasi, sehingga aplikasi dapat dikembangkan sesuai dengan penerimaan masyarakat dan dapat digunakan untuk jangka panjang. Selain itu, penelitian ini akan ditemukan variabel yang berpengaruh.
Model	UTAUT2
Hasil	1) Total sampel pada penelitian ini sebanyak 250 responden. 2) Tools yang digunakan adalah SmartPLS. 3) Dari 22 hipotesis yang diuji, 6 hipotesis diterima. 4) Facilitating conditions dan behavioral intention berpengaruh terhadap use behavior. 5) Habit berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention dan use behavior. 6) Variabel moderator "experience" mempengaruhi facilitating condition terhadap behavioral intention dan mempengaruhi behavioral intention terhadap use behavior.

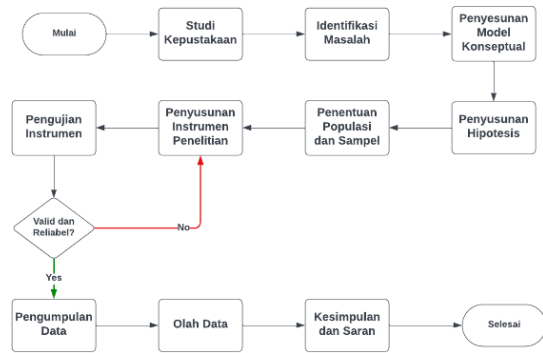
Penelitian Terdahulu 2	
Judul	Analisis Penerapan Model UTAUT 2 (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2) Terhadap E-Kinerja Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara
Penulis	Anggreiny A. Onibala, Yaulie Rindengan, Arie S. Lumenta
Tujuan	Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna dan perilaku pengguna terhadap teknologi ekinerja dengan menggunakan model UTAUT2.
Model	UTAUT2
Hasil	Penelitian ini melibatkan 50 responden pengguna e-kinerja di lingkungan pemerintah provinsi Sulawesi Utara. 2. • Teknik analisis menggunakan tools SmartPLS. 3. • Dari 8 hipotesis yang diuji, 3 hipotesis diterima, dan 5 hipotesis ditolak. • Ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan. • Kebiasaan berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan. • Minat penggunaan berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan. • Ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan motivasi hedonis tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan
Penelitian Terdahulu 3	
Judul	PENERAPAN MODEL UTAUT2 TERHADAP PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN WEBSITE PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MUARA ENIM.
Penulis	Anwar Aji Safii, Fitri Purwaningtias, Muhamad Ariandi, Evi Yulianingsih.
Tujuan	Tujuannya untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan website Pemerintah Daerah Kabupaten Muara Enim oleh masyarakat.
Model	UTAUT2
Hasil	• Dari 10 hipotesis yang diuji, semuanya diterima. • Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap penerimaan dan penggunaan website pemerintah Kabupaten Muara Enim ialah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan.
Penelitian Terdahulu 4	
Judul	Model Utaut 2: Penerimaan dan Penggunaan Youtube di Indonesia.
Penulis	Suryati Oka Citra, Arif Imam Suroso, Irman Hermadi.
Tujuan	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi masyarakat terhadap penerimaan dan penggunaan youtube di Indonesia dan juga untuk menganalisa pengaruh variabelvariabel yang terdapat pada model UTAUT2 terhadap penerimaan dan penggunaan youtube di Indonesia
Model	UTAUT2
Hasil	• Responden pada penelitian ini sebanyak 200 orang. • Penelitian ini menggunakan analisis Partial Least Squares – Structural Equation Modelling (PLS-SEM). • Variabel hedonic motivation dan variabel habit berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel behavioral intention. • Variabel facilitating conditions, habit, serta variabel behavioral intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel use behavior.
Penelitian Terdahulu 5	
Judul	CONSUMER BEHAVIOR IN ADOPTING USEETV GO STREAMING &; VIDEO-ON-DEMAND SERVICES USING UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT2).
Penulis	Endang Rizkinawaty Sembiring, Sugih Harto Pujangkoro, Rulianda Purnomo Wibowo
Tujuan	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh performance expectancy, effort expectancy, hedonic motivations, dan habit terhadap behavioral intention UseeTV Go.
Model	UTAUT2
Hasil	Berdasarkan hasil pengujian dan analisis, peneliti menyimpulkan bahwa performance expectancy, effort expectancy, dan hedonic motivations mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention. Namun habit tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap behavioral intention

3. METODE PENELITIAN

3.1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mereview berbagai buku, jurnal, majalah, artikel, dan teori yang berkaitan dengan pembahasan mengenai penerimaan pengguna terhadap teknologi dengan menggunakan model UTAUT2. Pada penelitian ini telah ditemukan sepuluh hingga lima belas jurnal dan telah dipilih lima yang sesuai. Sehingga, berdasarkan jurnal-jurnal tersebut dipilih

satu jurnal yang dijadikan sebagai rujukan utama dalam penelitian ini, berjudul “*Analysis of E-Government Health Application Features Acceptance on Partner Applications During COVID-19*”[4]. Pada penelitian tersebut menggunakan enam variabel independen, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, dan *habit*, dua variabel dependen, yaitu *behavioral intention*, *use behavior*, serta tiga variabel moderator, yaitu *age*, *gender*, dan *experience*.

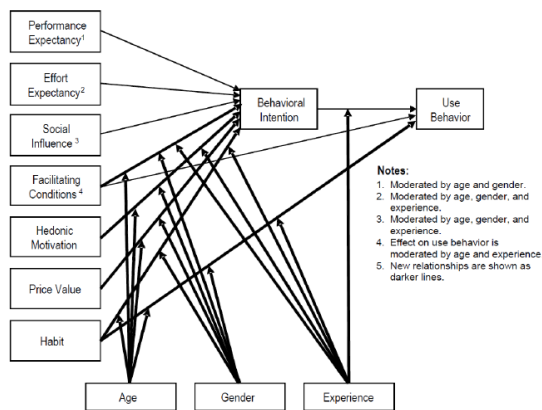


Gambar 3. Alur Penelitian

3.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan pada penelitian ini dilakukan dengan mengambil data-data mengenai kendala atau permasalahan yang menjadi penyebab enggan untuk menggunakan layanan *e-government*, terutama aplikasi WargaKu. Data-data tersebut diperoleh dari aplikasi Playstore. Dimana pada data tersebut diketahui bahwa permasalahan yang muncul adalah aplikasi malah menyulitkan masyarakat dalam melakukan pengajuan layanan ataupun. Selain itu, beberapa ulasan juga mengatakan bahwa aplikasi WargaKu sering mengalami *bug* / error saat digunakan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan analisis faktor apa saja yang mempengaruhi warga Surabaya dalam menggunakan aplikasi WargaKu.

3.3. Penyusunan Model Konseptual



Gambar 4. Model Konseptual

Penelitian ini menerapkan model UTAUT2 yang disesuaikan, dengan menghilangkan variabel independen, yakni price value, dan menghilangkan variabel moderasi, yakni age, gender, dan experience. Untuk variabel yang digunakan antara lain *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *habit*, *behavioral intention*, dan *use behavior*.

3.4. Penyusunan Hipotesis

Berdasarkan model konseptual pada gambar 4, maka peneliti mengajukan hipotesis sebanyak 9. Berikut merupakan hipotesis yang diajukan:

- H1 : *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*
- H2 : *Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*
- H3 : *Social Influence* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*
- H4 : *Facilitating Condition* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*
- H5 : *Facilitating Condition* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*
- H6 : *Hedonic Motivation* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*
- H7 : *Habit* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*
- H8 : *Habit* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*
- H9 : *Behavioral Intention* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*

3.5. Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pengguna aplikasi WargaKu yang ada di Kota Surabaya. Kemudian jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Hair dengan tingkat error 5%, yakni jumlah seluruh indikator dikalikan 5. Teknik sampling yang digunakan adalah random sampling yaitu dilakukan dengan mengambil sampel secara random atau acak tanpa memberikan peluang yang berbeda pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dari hasil perhitungan tersebut didapatkan 225 sampel penelitian.

3.6. Penyusunan Instrumen Penelitian

3.6.1. Performance Expectancy

- a. Aplikasi WargaKu meningkatkan produktivitas dalam mengakses layanan pemerintah.
- b. Aplikasi WargaKu memungkinkan saya mendapatkan layanan pemerintah dengan lebih cepat.
- c. Saya merasa aplikasi WargaKu berguna dalam kehidupan saya sehari-hari
- d. Aplikasi WargaKu membantu saya menyelesaikan pekerjaan lebih cepat.

3.6.2. Effort Expectancy

- a. Mempelajari penggunaan aplikasi WargaKu bagi saya mudah
- b. Kemampuan interaktif aplikasi WargaKu bagi saya jelas dan dapat dimengerti
- c. Aplikasi WargaKu mudah untuk digunakan.
- d. Saya merasa mudah menjadi mahir dalam menguasai penggunaan aplikasi WargaKu

3.6.3. Social Influence

- a. Orang-orang penting di sekitar saya berpendapat bahwa penting bagi saya untuk menggunakan aplikasi WargaKu.

- b. Orang-orang yang berpengaruh bagi saya berpendapat bahwa saya seharusnya menggunakan aplikasi WargaKu
- c. Tokoh yang menjadi panutan saya menyarankan kepada saya untuk menggunakan aplikasi WargaKu.
- d. Secara umum, Instansi Pemerintahan telah mendukung penggunaan aplikasi WargaKu.

3.6.4. Facilitating Condition

- a. Saya memiliki pengetahuan dalam menggunakan aplikasi WargaKu.
- b. Saya memiliki fasilitas yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi WargaKu.
- c. Aplikasi WargaKu kompatibel / cocok dengan teknologi lain yang saya gunakan (internet, mobile phone, website).
- d. Tersedia layanan bantuan pengguna yang dapat membantu apabila saya kesulitan dalam menggunakan aplikasi WargaKu.

3.6.5. Hedonic Motivation

- a. Saya senang ketika dapat menggunakan aplikasi WargaKu
- b. Aplikasi WargaKu menarik perhatian saya saat digunakan
- c. Penggunaan aplikasi WargaKu terasa menyenangkan
- d. Saya menikmati kemudahan pada saat menggunakan aplikasi WargaKu.

3.6.6. Habit

- a. Menggunakan aplikasi WargaKu menjadi hal yang biasa bagi saya
- b. Saya merasa selalu membutuhkan aplikasi WargaKu untuk menyelesaikan urusan saya yang berhubungan
- c. Saya merasa harus menggunakan aplikasi WargaKu untuk kebutuhan saya
- d. Saya merasa terbiasa menggunakan aplikasi WargaKu untuk keluhan mengenai layanan pemerintahan dalam kehidupan sehari-hari

3.6.7. Behavioral Intention

- a. Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi WargaKu di masa mendatang
- b. Saya akan mencoba untuk menggunakan aplikasi WargaKu pada penyelesaian kebutuhan saya sehari-hari
- c. Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi WargaKu sesering mungkin.
- d. Saya berencana untuk mengandalkan aplikasi WargaKu untuk mengakses layanan pemerintah Kota Surabaya.

3.6.8. Use Behavior

- a. Saya berencana untuk terus-menerus menggunakan aplikasi WargaKu di masa mendatang

- b. Saya memanfaatkan aplikasi WargaKu tidak hanya untuk kebutuhan pribadi tetapi juga untuk membantu orang lain.
- c. Saya menghabiskan banyak waktu untuk menggunakan layanan aplikasi WargaKu.
- d. Saya menggunakan aplikasi WargaKu sesuai tujuan dan kebutuhan saya.

3.7. Pengujian Instrumen

Setelah kuisioner disebarkan, selanjutnya kuisioner tersebut harus di uji validitas dan reliabilitasnya. Bila hasil dari uji validitas dan reliabilitas dinyatakan tidak berhasil, maka dilakukan perbaikan pada instrumen penelitian. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan 30 data responden dan dihitung dengan software SmartPLS. Jika pada pengujian telah valid dan reliabel, maka dilanjutkan pengumpulan data hingga mencukupi jumlah responden yang dibutuhkan.

Suatu instrumen dikatakan valid jika memenuhi kriteria $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, di mana r_{tabel} bernilai 0.361. Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka indikator tersebut dianggap valid, yang berarti data yang dihasilkan dari indikator tersebut dapat dipercaya untuk mewakili variabel yang diukur.

3.8. Pengumpulan Data

Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif, karena data yang dikumpulkan berbentuk angka dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Form kepada pengguna aplikasi WargaKu yang tinggal di Kota Surabaya. Dari hasil penyebaran kuesioner, berhasil diperoleh sebanyak 235 responden.

Setelah dikumpulkan, data dari responden kemudian dilakukan proses pengujian untuk mengetahui outer loading, dan nilai AVE. Dalam proses pengujian data beberapa kali masih di bawah ketentuan untuk nilai AVE, sehingga dilakukan penambahan responden dengan jumlah akhir responden sebanyak 305 responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Data Demografi Responden

Data demografi responden diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada responden yang telah menggunakan aplikasi WargaKu di Kota Surabaya. Jumlah responden yang terkumpul sekitar 305 responden.

Tabel 3. Data Demografi Responden

Profil Responden	Total
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	119
Perempuan	186
Usia	
17-21 tahun	63
22-26 tahun	98
27-35 tahun	72
36-40 tahun	41

Profil Responden	Total
>40 tahun	31
Durasi Penggunaan	
1-3 kali / bulan	165
4-6 kali / bulan	114
>7 kali / bulan	26

4.1.1. Jenis Kelamin Responden

Responden pada penelitian ini didominasi oleh pengguna aplikasi WargaKu berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 186 orang, sedangkan untuk pengguna berjenis kelamin laki-laki berjumlah 119 orang.

4.1.2. Usia Responden

Untuk usia pengguna aplikasi WargaKu mayoritas berusia dengan rentang 22-26 tahun, dengan jumlah sebanyak 98 orang. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna aplikasi WargaKu sebagian besar dari kelompok usia muda, dan produktif terhadap teknologi.

4.1.3. Durasi Penggunaan Aplikasi

Mayoritas responden, yaitu sebanyak 165 orang mengungkapkan bahwa mereka biasanya menggunakan aplikasi WargaKu sebanyak 1-3 kali / bulan. Aplikasi WargaKu hanya digunakan jika mereka benar-benar membutuhkan.

4.2. Outer Model

Analisis *outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas dari model yang digunakan, serta untuk mendefinisikan hubungan antara variabel laten dengan indikatornya. Terdapat tiga kriteria pada analisis ini, yakni *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

Tabel 4. Hasil Uji Outer Model

Var	Ind	Load	CR	α	AVE
PE	PE1	0.714	0.815	0.698	0.524
	PE2	0.706			
	PE3	0.725			
	PE4	0.750			
EE	EE1	0.683	0.804	0.694	0.518
	EE2	0.680			
	EE3	0.733			
	EE4	0.779			
SI	SI1	0.715	0.812	0.652	0.590
	SI2	0.788			
	SI3	0.798			
FC	FC1	0.781	0.789	0.602	0.556
	FC2	0.748			
	FC4	0.706			
HM	HM1	0.706	0.824	0.717	0.540
	HM2	0.762			
	HM3	0.772			
	HM4	0.695			
H	H1	0.757	0.837	0.740	0.562
	H2	0.758			
	H3	0.769			
	H4	0.715			
BI	BI1	0.781	0.804	0.674	0.509

Var	Ind	Load	CR	α	AVE
UB	BI2	0.660	0.804	0.674	0.509
	BI3	0.784			
	BI4	0.613			
	UB1	0.770			
	UB2	0.608			
	UB3	0.775			
	UB4	0.686			

Pada tabel 4 menunjukkan hasil dari uji outer model, yang terdiri dari *outer loading*, *composite reliability*, *Cronbach's alpha*, dan nilai AVE.

Berdasarkan rule of thumb, nilai *outer loading* yang digunakan harus diatas 0.70, dan nilai pada *average variance extracted* (AVE) harus bernilai diatas 0.50. Beberapa penelitian mentolelir nilai *outer loading* antara 0.4-0.7 untuk dipertahankan dengan kondisi tertentu. Nilai *outer loading* dapat dikeluarkan, apabila dapat meningkatkan nilai AVE, dan dapat dipertahankan jika nilai AVE telah terpenuhi.

Pada Tabel di atas juga menunjukkan hasil dari *cronbach's alpha* dan *composite reliability* pada seluruh variabel yang digunakan. Hasilnya telah memenuhi ketentuan, yakni bernilai >0.7 atau *cronbach's alpha* bernilai minimal 0.5. Sehingga, pada uji reliabilitas berdasarkan hasil dari *cronbach's alpha* dan *composite reliability* telah memenuhi syarat atau ketentuan.

4.3. Inner Model

Analisis model structural atau analisis inner model dilakukan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. Analisis inner model dilakukan dengan melihat nilai *R-square*, *F-square*, dan *Q-square*.

Nilai *R-square* digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai *R-square* lebih dari 0.67 dianggap substansial atau kuat, nilai antara 0.33 dan 0.67 dianggap moderate atau sedang, dan bernilai lemah jika >0.19, namun lebih rendah dari 0.33. Berikut merupakan nilai dari *R-square*.

Tabel 5. Hasil R-square

Variabel	R-square
<i>Behavioral Intention</i>	0.596
<i>Use Behavior</i>	0.428

Pada Tabel 5, pengaruh dari variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *habit* terhadap *behavioral intention* memberikan nilai *R-square* sebesar 0.596 atau sebesar 59.6%. Sedangkan, pengaruh dari variabel *facilitating condition*, *habit*, dan *behavioral intention* terhadap *use behavior* memberikan nilai *R-square* sebesar 0.428 atau sebesar 42.8%. Berdasarkan pengelompokan nilai *R-square*, nilai *R-square* variabel *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* termasuk golongan *moderate* atau sedang.

F-square dilakukan untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruh dari variabel independen

terhadap variabel dependen. Terdapat tiga kategori pada nilai F-square, yakni bernilai 0.02 berpengaruh kecil, 0.15 berpengaruh sedang, dan 0.35 berpengaruh besar.

Tabel 6. Hasil F-square

Variabel	Nilai F-square	Keterangan
PE -> BI	0.081	Kecil
EE -> BI	0.000	Kecil
SI -> BI	0.038	Kecil
FC -> BI	0.015	Kecil
HM -> BI	0.050	Kecil
H -> BI	0.118	Sedang
FC -> UB	0.013	Kecil
H -> UB	0.055	Kecil
BI -> UB	0.152	Sedang

Pada Tabel 6 terlihat bahwa sebagian besar nilai F-square memiliki pengaruh yang kecil terhadap variabel *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*. Variabel yang memiliki pengaruh kecil terhadap *Behavioral Intention*, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, dan *hedonic motivation*. Sedangkan variabel yang memiliki pengaruh kecil terhadap *Use Behavior*, yaitu *facilitating condition* dan *habit*.

Namun, terdapat variabel yang memiliki pengaruh sedang terhadap variabel *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*. Variabel ini ialah variabel *habit* terhadap variabel *behavioral intention*, dan variabel *behavioral intention* terhadap variabel *use behavior*.

Q-square digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana model dan estimasi parameternya mampu menghasilkan nilai observasi yang akurat. Nilai Q-square yang bernilai lebih besar dari 0 menunjukkan predictive relevance, yang artinya dapat memprediksi data dengan baik, sebaliknya, nilai Q-square lebih kecil dari 0 mengindikasikan bahwa model tidak bekerja lebih baik daripada rata-rata [10]. Berikut merupakan nilai dari Q-square.

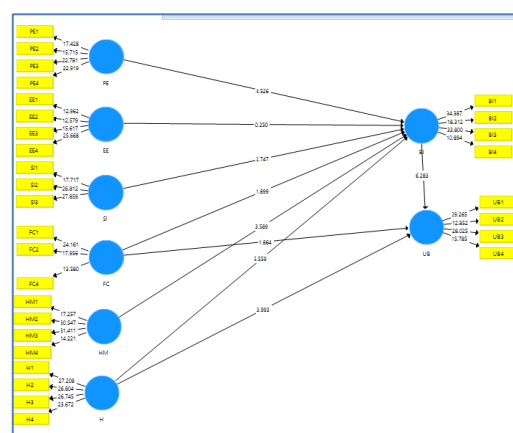
Tabel 7. Hasil Q-square

Variabel	Q-square
<i>Behavioral Intention</i>	0.295
<i>Use Behavior</i>	0.208

Pada Tabel 7 menunjukkan nilai dari Q-square. Terlihat bahwa nilai dari variabel *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* masing-masing memiliki nilai Q-square sebesar 0.295 dan 0.208, dimana nilai tersebut >0. Kesimpulannya bahwa model memiliki *predictive relevance*.

4.4. Uji Hipotesis

Proses uji hipotesis dilakukan dengan memanfaatkan software SmartPLS 3 dan dengan menggunakan Teknik *bootstrapping*. Hasil uji hipotesis dapat dilihat di bawah ini.



Gambar 5. Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan Gambar 4.4 di atas merupakan hasil uji hipotesis. Apabila nilai *p values* $p < 0.05$, maka hipotesis diterima. Di bawah ini merupakan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan. Pada uji T statistic, dipilih angka signifikansi sebesar 5%, sehingga nilai T statistic harus lebih besar dari 1.96.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

No.	Hipotesis	Path Coefficient	T statistic	P values	Keterangan
H1	PE -> BI	0.225	4.526	0.000	Signifikan
H2	EE -> BI	0.011	0.250	0.803	Tidak Signifikan
H3	SI -> BI	0.159	2.747	0.006	Signifikan
H4	FC -> BI	0.091	1.899	0.058	Tidak Signifikan
H5	FC -> UB	0.097	1.864	0.063	Tidak Signifikan
H6	HM -> BI	0.198	3.589	0.000	Signifikan
H7	H -> BI	0.308	5.559	0.000	Signifikan
H8	H -> UB	0.242	3.993	0.000	Signifikan
H9	BI -> UB	0.412	6.283	0.000	Signifikan

Hasil pengujian hipotesis yang tertera pada tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat tiga hipotesis, yaitu H2, H4, dan H5. Ketiga hipotesis ini memiliki nilai *p values* lebih dari 0.05, sehingga tiga hipotesis ini ditolak. Sementara untuk enam hipotesis lainnya menunjukkan hasil signifikan dan diterima. Diantaranya ialah H1, H3, H6, H7, H8, dan H9.

Keenam hipotesis ini memiliki nilai T statistic >1.96 dan *p values* <0.05.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Behavioral Intention (BI) dipengaruhi oleh *Performance Expectancy* (PE), *Social Influence* (SI), *Hedonic Motivation* (HM), dan *Habit* (H), sementara *Use Behavior* dipengaruhi oleh *Facilitating Conditions*

(FC), Habit (H), dan BI. Artinya, manfaat aplikasi, pengaruh sosial, pengalaman menyenangkan, kebiasaan, serta dukungan infrastruktur berperan dalam meningkatkan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

Untuk meningkatkan penerimaan, pengembang perlu menambahkan fitur bermanfaat, meningkatkan kualitas layanan, serta memperbaiki desain agar lebih menarik dan minim bug demi kenyamanan pengguna. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi variabel baru seperti Trust (kepercayaan) dan Perceived Security (keamanan) untuk analisis yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Valda, A. Farqi, and E. M. Safitri, "EVALUASI FAKTOR PENERIMAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI MOBILE BANKING SYARIAH MENGGUNAKAN MODIFIKASI TAM (STUDI KASUS: BSI MOBILE)," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 12, no. 3, Aug. 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i3.4828.
- [2] I. S. Syarief, "Aplikasi WargaKu, Layanan Pengaduan Digital Pemkot Surabaya." [Online]. Available: <https://www.suarasurabaya.net/infoteknologi/2021/aplikasi-wargaku-layanan-pengaduan-digital-pemkot-surabaya/>
- [3] APJII, "Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia," APJII.
- [4] W. A. S. Nuraini, H. Mardhiana, and A. Kusumawati, "Analysis of E-Government Health Application Features Acceptance on Partner Applications During COVID-19," *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, vol. 7, no. 1, pp. 33–53, 2023, doi: 10.29407/intensif.v7i1.18538.
- [5] S. Syahidin and A. Adnan, "Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon," *Gajah Putih Journal of Economics Review*, vol. 4, no. 1, pp. 20–32, 2022, doi: 10.55542/gpjer.v4i1.209.
- [6] T. Rachman and D. Napitupulu, "The quality of public participation in e-government through citizen acceptance factors," *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, vol. 12, no. 5, pp. 340–351, 2020.
- [7] P. Surabaya, "Pemerintah Kota Surabaya."
- [8] D. Septia Pratiwi and I. Kadek Dwi Nuryana, "Analisis Tingkat Penerimaan dan Kepercayaan Pengguna Teknologi Terhadap Penggunaan Dompot Digital DANA," *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 02, no. 04, p. 2021, 2021.
- [9] N. Monica Hidayat, M. Nasrullah, and N. Pudji Istyanto, "Analisis Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Terhadap Penerimaan Adopsi Teknologi E-Learning Pada Fitur Video Conference Di Kalangan Mahasiswa Kampus Baru (Studi Kasus: IT Telkom Surabaya)," *Journal of Technology and Informatics (JoTI)*, vol. 4, no. 1, pp. 18–25, 2022, doi: 10.37802/joti.v4i1.258.
- [10] M. Sarstedt, I. Management, and J. F. Hair, "ON THE EMANCIPATION OF PLS-SEM: A COMMENTARY ON RIGDON (2012)," pp. 1–19