

PENGARUH PERFORMANCE EXPECTANCY, EFFORT EXPECTANCY, SOCIAL INFLUENCE, FACILITATING CONDITIONS, PERCEIVED RISK DAN ATTITUDE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION PENGGUNA DALAM ADOPSI APLIKASI SI D'NOK

Heni Widyasari, Retna Hanani

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman : www.fisip.undip.ac.id Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Population document services are a basic right of citizens. One of the efforts to fulfill it is by implementing the Si D'nOK Application. The Si D'nOK application was created to facilitate the management of administration and population documents in Semarang City. However, previous research shows that the implementation of the Si D'nOK Application has many obstacles. Theoretically, if there are still obstacles to the use of the Si D'nOK Application, then people's intention to use it will also be low. Based on this hypothesis, the purpose of this study is to analyze the factors that affect behavioral intention to use the Si D'nOK Application using the UMEGA model. There are seven variables analyzed, namely performance expectancy, social influence, perceived risk, and facilitating conditions as independent variables; effort expectancy and attitude as intervening 1 and 2, respectively; and behavioral intention to use as the dependent variable. This research uses a quantitative approach through a survey of 100 users of the Si D'nOK Application. Data analysis was performed with SmartPLS version 4.1.0.9. The results showed that performance expectancy have a positive effect on attitude by 14.7%; effort expectancy have a positive effect on attitude by 15.7%; social influence has a positive effect on attitude by 6.2%; perceived risk has a negative relationship and has no effect on attitude by 1%; facilitating conditions have a positive effect on effort expectancy and usage behavioral intention by 75.3% and 16.2%, respectively; and attitude have a positive effect on usage behavioral intention by 46.2%. There are suggestions that can be proposed, namely education and tutorials, complaint services, and directions to RT/RW to introduce the Si D'nOK Application.

Keywords: Factors Analysis, Technology Adoption, Public Services

ABSTRAK

Pelayanan dokumen kependudukan adalah hak dasar warga negara. Salah satu upaya untuk memenuhinya adalah dengan penerapan Aplikasi Si D'nOK. Aplikasi Si D'nOK dibuat untuk memudahkan kepengurusan administrasi dan dokumen kependudukan di Kota Semarang. Namun demikian, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi Si D'nOK memiliki banyak hambatan. Secara teoritis, jika masih terdapat hambatan dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK, maka niat masyarakat untuk menggunakannya juga akan rendah. Berdasarkan hipotesis tersebut, tujuan penelitian ini yaitu menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku penggunaan Aplikasi Si D'nOK menggunakan model UMEGA. Terdapat tujuh variabel yang dianalisis yaitu ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, risiko yang dirasakan, dan kondisi yang memfasilitasi sebagai variabel independen; ekspektasi usaha dan sikap masing-masing sebagai intervening 1 dan 2; serta niat perilaku penggunaan sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 100 pengguna Aplikasi Si D'nOK. Analisis data dilakukan dengan SmartPLS versi 4.1.0.9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap sikap sebesar 14.7%; ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap sikap sebesar 15.7%; pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap sikap sebesar 6.2%; risiko yang dirasakan memiliki hubungan negatif dan tidak berpengaruh terhadap sikap sebesar 1%; kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap ekspektasi usaha dan niat perilaku penggunaan masing-masing sebesar 75.3% dan 16.2%; serta sikap berpengaruh positif terhadap niat perilaku penggunaan sebesar 46.2%. Terdapat saran yang bisa diajukan yaitu edukasi dan tutorial, adanya layanan aduan, serta arahan kepada RT/RW untuk mengenalkan Aplikasi Si D'nOK.

Kata kunci: Analisis Faktor, Adopsi Teknologi, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

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

Salah satu pemerintah daerah yang menerapkan SPBE yaitu Kota Semarang yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang agar masyarakat Kota Semarang dapat mengurus administrasi dan dokumen kependudukan secara digital sehingga kepengurusannya menjadi cepat, mudah, transparan, serta tanpa biaya.

Pada umumnya, citra dan kualitas proses penyelenggaraan pelayanan publik dinilai oleh masyarakat itu sendiri (Maulidiah, 2014). Hingga saat ini, masih sering ditemui bahwa terdapat kualitas pelayanan publik yang buruk di berbagai media informasi bahkan di lingkungan sekitar, termasuk adanya penilaian negatif masyarakat Kota Semarang ketika menggunakan Aplikasi Si D'nOK. Hal ini dibuktikan adanya permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat Kota Semarang selama menggunakan Aplikasi Si D'nOK pada lamanya proses pelayanan yaitu dalam penelitian Salsabila (2023), Anggoro (2024), dan Widiantari (2024) yang mendapatkan hasil bahwa pengajuan administrasi dan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Si D'nOK lama karena kurangnya sumber daya manusia untuk melayani kepengurusan secara *online*. Berkaitan dengan hal tersebut, menunjukkan bahwa Aplikasi Si D'nOK membuat pengguna tidak dapat memaksimalkan kinerjanya yang

seharusnya dapat mengurus administrasi lebih cepat.

Meskipun Aplikasi Si D'nOK ditujukan untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan, aplikasi ini justru susah untuk digunakan seperti ribet digunakan, susah untuk mengunggah dokumen, serta aplikasi yang lemot dan eror. Aji & Lituhayu (2022) menemukan bahwa ternyata masyarakat masih merasa bingung terkait bagaimana mendaftar maupun mengurus administrasi dan dokumen kependudukan.

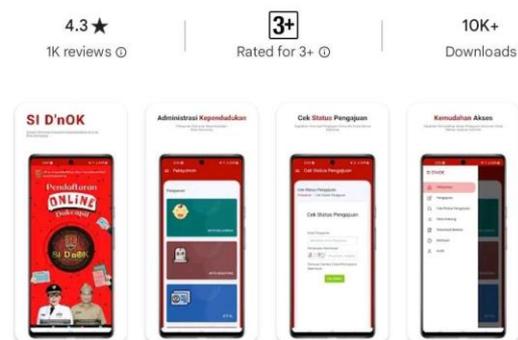
Selain itu, masih terdapat masyarakat Kota Semarang yang belum mengetahui Aplikasi Si D'nOK (Prabowo et al., 2023; Anggoro, 2024; Azhari, 2022).

Aplikasi Si D'nOK pun belum dilengkapi petunjuk penggunaan yang secara singkat dalam aplikasinya sehingga aspek *user-friendly guidelines* belum terpenuhi (Salsabila, 2023). Tidak hanya itu, fitur-fitur yang dimiliki Aplikasi Si D'nOK belum lengkap seperti tidak adanya layanan narahubung yang terintegrasi

langsung dalam aplikasi (Salsabila, 2023; Prabowo et al., 2023) dan tidak adanya layanan *reset password* (Widiantari, 2024).

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

Dari adanya masalah-masalah tersebut, pantas jika Aplikasi Si D'nOK memiliki banyak ulasan negatif di *google play store* dengan *rating* atau penilaian sebesar 4,3 bahkan menurun menjadi 2,5.



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

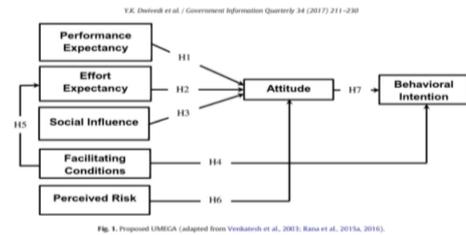


Gambar 1. 2 Penilaian dan Jumlah Unduhan Aplikasi Si D'nOK
 Sumber: *Google Play Store*, diakses pada 23 September 2024

Penilaian masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi Si D'nOK terlihat masih buruk yang dapat berimbas pada penerimaan aplikasi, sedangkan penerimaan masyarakat terhadap *e-government* merupakan salah satu faktor kesuksesan pelaksanaan *e-government* (Oktavia, 2023). Sikap menjadi faktor penting yang dapat memberikan kontribusi terhadap niat perilaku penggunaan layanan *e-government*. Dalam mengukur niat perilaku penggunaan aplikasi ditentukan oleh sikap individu terhadap penggunaan sistem.

Karena peneliti ingin melihat adopsi pengguna berupa niat perilaku penggunaan Aplikasi Si D'nOK melalui sikap, maka peneliti menggunakan UMEGA (Unified Model of Electronic Government

Adoption) oleh Dwivedi et al., (2017).



Gambar 1. 3 Model UMEGA
 Sumber: Dwivedi et al., (2017)

Selain itu, belum pernah ada yang meneliti niat perilaku penggunaan masyarakat pada Aplikasi Si D'nOK. Berdasarkan hasil identifikasi masalah, perumusan masalah yang peneliti ajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *performance expectancy* Aplikasi Si D'nOK terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK?
2. Bagaimana pengaruh *effort expectancy* Aplikasi Si D'nOK terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK?
3. Bagaimana pengaruh dari *social influence* terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi Aplikasi Si D'nOK?

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

HIPOTESIS

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

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

H2: *Effort expectancy* Aplikasi Si D'nOK terhadap *attitude* pengguna dalam adopsi

Aplikasi Si D'nOK terdapat pengaruh positif.

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

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

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

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

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

METODE PENELITIAN

Metode penelitian eksplanatori untuk mengetahui dan menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel yang sudah ditentukan oleh peneliti melalui pengujian hipotesis. Sampel ditentukan

melalui teknik *non probability sampling* dengan pemilihan teknik *purposive sampling* yaitu responden pernah menggunakan Aplikasi Si D'nOK. Jumlah pengguna Aplikasi Si D'Nok berjumlah 33.058 sehingga penentuan jumlah sampel dengan rumus slovin taraf kesalahan 10% yaitu 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner skala ordinal skala 1 – 4, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, *software* pengolahan data yang digunakan yaitu SmartPLS versi 4.1.0.9.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini didapat dari data primer yang telah dikumpulkan dan diolah oleh peneliti melalui kuesioner penelitian kepada 100 responden yang disebar *online* maupun *offline*, serta wawancara langsung dengan Pak Arlies Setiabudi, S.Kom selaku Administrator Database Kependudukan di Dispendukcapil Kota Semarang.

Berdasarkan Nilai F-Square dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Ukuran pengaruh *facilitating conditions* terhadap *effort expectancy* adalah 0.753 atau besar.
2. Ukuran pengaruh *performance expectancy* terhadap *attitude* adalah 0.147 atau kecil.
3. Ukuran pengaruh *effort expectancy* terhadap *attitude* adalah 0.157 atau sedang.
4. Ukuran pengaruh *social influence* terhadap *attitude* adalah 0.062 atau kecil.
5. Ukuran pengaruh *perceived risk* terhadap *attitude* adalah 0.010 atau kecil.
6. Ukuran pengaruh *facilitating conditions* terhadap *behavioral intentions* adalah 0.162 atau sedang.
7. Ukuran pengaruh *attitude* terhadap *behavioral intentions* adalah 0.462 atau besar.

Tabel 1. Hasil *Path Coefficients* pada *Direct Effect*

Hipotesis	β	T-statistics	P-values	Kesimpulan
PE → ATT (H1)	0.374	2.947	0.003*	Diterima
EE → ATT (H2)	0.368	3.287	0.001*	Diterima
SI → ATT (H3)	0.163	2.316	0.021*	Diterima
PR → ATT (H4)	-0.063	0.715	0.475**	Ditolak
FC → EE (H5)	0.655	10.680	0.000*	Diterima
FC → BI (H6)	0.325	2.314	0.021*	Diterima
ATT → BI (H7)	0.527	3.922	0.000*	Diterima

Sumber: *Output SmartPLS 4.1.0.9 (2024)*

Keterangan:

*: P-values < 0,05

** : P-Values > 0,05

: Pengaruh paling besar atau signifikan

1. Pengaruh *Performance Expectancy*

Aplikasi Si D'nOK Terhadap *Attitude Pengguna*

Performance expectancy atau ekspektasi usaha merupakan keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu teknologi memberikan kegunaan yang berdampak pada optimalisasi pekerjaan pengguna serta memberikan keuntungan

lebih dibandingkan tanpa menggunakan teknologi tersebut. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif antara ekspektasi kinerja terhadap sikap pengguna berdasarkan T-Statistics $2.947 > 1,96$ dan P-Value $0.003 < 0,05$, serta F-Square sebesar 14,7%, yang artinya pengaruhnya kecil. Responden meyakini Aplikasi Si D'nOK mampu memberikan keuntungan. Namun, pada hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih item yang masih di bawah rata-rata yaitu terkait **cepat dan mudahnya kepengurusan administrasi dan dokumen kependudukan**. Tidak heran jika masih banyak keluhan lamanya proses pelayanan.

Kepengurusan menjadi lama karena menunggu verifikasi yang lama membutuhkan waktu 7 hari lebih bahkan ditolak terus berkasnya, jika tidak berhasil melalui *online* tetap saja ke Kantor dan antri ke *customer service*. Dispendukcapil mengakui bahwa terdapat kekurangan sumber daya manusia verifikator berkas persyaratan yang hanya sekitar 10 orang,

serta dan proses verifikasi yang hanya dilakukan pada hari kerja (wawancara dengan Administrator Database Kependudukan, 2024). Selain itu, responden merasa kesusahan dalam menggunakan Aplikasi Si D'nOK karena kesusahan dalam memfoto dan *scan* berkas persyaratan, serta kebingungan dalam perintah yang dijelaskan.

2. Pengaruh *Effort Expectancy* Aplikasi Si D'nOK Terhadap *Attitude Pengguna*

Effort Expectancy atau ekspektasi usaha merupakan kesederhaan pada sistem teknologi sehingga memudahkan pengguna dalam penggunaan teknologi tersebut. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif antara ekspektasi usaha terhadap sikap pengguna berdasarkan T-Statistics 3.287 dan P-Value $0.001 < 0,05$, serta F-Square sebesar 15,7%, yang artinya pengaruhnya sedang. Sedangkan pengaruh dari ekspektasi usaha untuk memengaruhi sikap pengguna perlu ditingkatkan karena pada implementasinya Aplikasi Si D'nOK

tidak mudah dipahami dan dipelajari, namun memang untuk generasi Z lebih dan Y lebih mudah mengoperasikan Aplikasi Si D'nOK daripada generasi X sehingga pengguna ini juga tergantung pada usia, pengalaman penggunaan internet, hingga frekuensi penggunaan internet.

Responden meyakini Aplikasi Si D'nOK susah untuk dipahami, dipelajari, diakses, dan digunakan. Aplikasi Si D'nOK susah dipahami karena bahasa perintah yang diberikan membingungkan serta kendala pada responden yang telah berusia lanjut; sedangkan Aplikasi Si D'nOK susah dipelajari mayoritas karena responden yang gagap teknologi bahkan pengalaman menggunakan internet-nya yang masih singkat yaitu 1 – 3 tahun. Dengan demikian, hal itulah yang menyebabkan waktu untuk memahami dan mempelajari Aplikasi Si D'nOK menjadi lama ditambah petugas kurang responsif untuk menjelaskan alur permohonannya. Hal ini membuktikan bahwa Aplikasi Si D'nOK kurang

diperhatikan dalam memenuhi *user experience* dari pengguna.

3. Pengaruh *Social Influence* Aplikasi Si D'nOK Terhadap *Attitude* Pengguna

Social influence atau pengaruh sosial merupakan keputusan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi karena dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya, seperti pemerintah, keluarga, teman, tetangga, media massa, dan status sosial. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif antara pengaruh sosial terhadap sikap pengguna berdasarkan T-Statistics $2.316 > 1,96$ dan P-Value $0.021 < 0,05$, serta F-Square sebesar 6,2%, yang artinya pengaruhnya sedang. Sedangkan pengaruh dari pengaruh sosial untuk memengaruhi sikap pengguna perlu ditingkatkan terlebih angka pengaruh 6,2% terlihat kecil karena pada implementasinya Aplikasi Si D'nOK kurang disosialisasikan oleh Pemerintah.

Berdasarkan hasil penelitian, responden menunjukkan bahwa mereka

menggunakan Aplikasi Si D'nOK terpengaruh oleh pemerintah dan sosial media. Hal ini akan meningkatkan masyarakat yang mengetahui kepengurusan kependudukan melalui Aplikasi Si D'nOK dan menambah penilaian terhadap Aplikasi Si D'nOK jika pemerintah mampu memberikan sosialisasi yang masif. Apabila banyak yang memahami dan bisa menggunakan Aplikasi Si D'nOK, maka mereka juga akan memengaruhi orang lain untuk dapat menggunakan Aplikasi Si D'nOK.

4. Pengaruh *Perceived Risk* Aplikasi Si D'nOK Terhadap *Attitude* Pengguna

Perceived risk atau risiko yang dirasakan merupakan ukuran untuk penilaian subjektif pengguna teknologi terhadap risiko secara psikologis maupun privasi pengguna pada penggunaan teknologi tersebut terkait kenyamanan pengguna, serta keamanan data dan privasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat tidak terdapat pengaruh dan masih terdapat hubungan negatif antara risiko

yang dirasakan terhadap sikap pengguna berdasarkan T-Statistics $0.715 < 1,96$ dan P-Value $0.475 > 0,05$, serta F-Square yang hanya sebesar 1%. Berdasarkan hasil penelitian, responden menunjukkan bahwa terdapat pengguna yang ragu akan perlindungan data yang dikelola oleh Pemerintah dan masih ada yang merasakan *down* dan eror. Hasil temuan menunjukkan bahwa pengguna mau tidak mau menggunakan Aplikasi Si D'nOK untuk mengurus kependudukan sehingga pasrah saja terhadap sistem keamanan data yang dimiliki oleh Dispendukcapil yang bekerjasama dengan Diskominfo. Hal itu yang dapat membuat risiko yang dirasakan dapat tidak memengaruhi *attitude* karena percaya atau tidaknya terhadap sistem dari Aplikasi Si D'nOK, pemohon administrasi dan dokumen kependudukan diwajibkan menggunakan Aplikasi Si D'nOK.

Meskipun demikian, sistem keamanan Aplikasi Si D'nOK pada tahun 2024 sudah tersertifikasi ISO 27001: 2022 terkait keamanan informasi. Untuk mencapai itu,

salah satu upaya yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Semarang yaitu dengan dilakukan *pentest* atau uji kelemahan sistem terhadap baik Aplikasi Si D'nOK baik di Diskominfo Kota Semarang dan Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri. Selain itu, Aplikasi Si D'nOK sudah menggunakan enkripsi data.

5. Pengaruh *Facilitating Conditions* Pengguna Terhadap *Effort Expectancy* Aplikasi Si D'nOK

Facilitating conditions atau kondisi yang memfasilitasi pada penelitian ini merupakan tingkat di mana pengguna suatu teknologi percaya bahwa infrastruktur organisasi, kemampuan pengguna, dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan teknologi tersebut. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif antara kondisi yang memfasilitasi terhadap ekspektasi usaha berdasarkan T-Statistics $10.680 > 1,96$ dan P-Value $0.000 < 0,05$, serta F-Square sebesar 75,3%, yang artinya pengaruhnya besar. Besarnya pengaruh dari kondisi yang

memfasilitasi untuk memengaruhi ekspektasi usaha memiliki pengaruh yang besar sehingga Dispendukcapil Kota Semarang perlu meningkatkan kondisi yang memfasilitasi agar ekspektasi usaha dari Aplikasi Si D'nOK semakin mudah.

Berdasarkan hasil penelitian, responden menunjukkan bahwa responden memiliki perangkat, pengetahuan, dan kemampuan yang memadai. Hal ini akan meningkatkan masyarakat yang mengetahui kepengurusan kependudukan melalui Aplikasi Si D'nOK dan menambah penilaian terhadap Aplikasi Si D'nOK jika pemerintah mampu memberikan layanan yang lebih baik dan tutorial mudah penggunaan Aplikasi Si D'nOK. Kurangnya fasilitas yang menyertai layanan Aplikasi Si D'nOK dikarenakan responden merasa aparatur pelayanan tidak cekatan dilihat dari dokumen yang jadinya telat seminggu, petugas lupa klik permononan diterima baru diterima setelah ditelfon, serta internet gratis belum

menjangkau ke seluruh wilayah Kota Semarang.

Untuk panduan penggunaan Aplikasi Si D'nOK, responden merasa panduannya masih minim. Panduan hanya tersedia di youtube, leaflet, dan media sosial, serta di Aplikasi Si D'nOK yang hanya berisi langkah-langkah pengajuan administrasi dan dokumen kependudukan. Selain itu, fitur dalam Aplikasi Si D'nOK kurang lengkap karena tidak ada fasilitas aduan atau narahubung yang terintegrasi dalam aplikasi, tidak adanya notifikasi pop-up, dan kurangnya fitur keamanan seperti sidik jari dan verifikasi wajah.

6. Pengaruh *Facilitating Conditions* Pengguna Terhadap *Behavioral Intention* Pengguna

Niat perilaku penggunaan dalam penelitian ini yaitu keinginan pengguna untuk menggunakan suatu teknologi dalam mencapai tujuan dan menggunakannya secara jangka panjang. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif antara kondisi yang memfasilitasi

terhadap niat perilaku penggunaan Aplikasi Si D'nOK berdasarkan T-Statistics 2.314 > 1,96 dan P-Value 0.021 < 0,05, serta F-Square sebesar 16,2%, yang artinya pengaruhnya sedang. Sedangkan pengaruh dari kondisi yang memfasilitasi untuk memengaruhi niat perilaku penggunaan perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penelitian, responden menunjukkan bahwa mereka sangat mendukung Aplikasi Si D'nOK sebagai implementasi *e-government* untuk menunjang *smart city* di Kota Semarang. Namun, niat ini masih dikarenakan adanya alasan bahwa kepengurusan kependudukan harus melalui Aplikasi Si D'nOK. Meskipun demikian, responden merasa barangkali di kemudian hari saat ingin mengurus administrasi dan dokumen kependudukan, responden sudah bisa apabila pembenahan dari sistem dan organisasi sudah dilakukan.

7. Pengaruh *Attitude* Pengguna Terhadap *Behavioral Intention* Pengguna

Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif antara sikap pengguna terhadap niat perilaku penggunaan Aplikasi Si D'nOK berdasarkan T-Statistics 3.922 > 1,96 dan P-Value 0.000 < 0,05, serta F-Square sebesar 42,5%, yang artinya pengaruhnya besar. Besarnya pengaruh dari sikap pengguna untuk memengaruhi niat perilaku penggunaan perlu diperhatikan untuk dapat meningkatkan niat perilaku penggunaan Aplikasi Si D'nOK.

Berdasarkan hasil penelitian, responden menunjukkan bahwa mereka sangat mendukung Aplikasi Si D'nOK sebagai implementasi *e-government* untuk menunjang *smart city* di Kota Semarang. Namun, niat ini masih dikarenakan adanya alasan bahwa kepengurusan kependudukan harus melalui Aplikasi Si D'nOK. Meskipun demikian, responden merasa barangkali di kemudian hari saat ingin

mengurus administrasi dan dokumen kependudukan, responden sudah bisa apabila pembenahan dari sistem dan organisasi sudah dilakukan.

KESIMPULAN

1. *Performance Expectancy*

- Masih terdapat responden yang merasa mengurus dan mendapatkan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Si D'nOK menjadi tidak lebih cepat dan mudah. Hal ini karena terdapat kekurangan sumber daya manusia verifikator berkas persyaratan yang hanya sekitar 10 orang sedangkan verifikasi tidak bisa dibuat otomatis *by system*, serta dan proses verifikasi yang hanya dilakukan pada hari kerja.
- Adanya pengaruh positif antara ekspektasi kinerja Aplikasi Si D'nOK dengan sikap pengguna dengan nilai koefisien jalur 0.374, nilai T statistics menunjukkan 2.947 > 1,96 serta P-Values 0.003 < 0,05, serta nilai F-Square sebesar 0.147

(14.7%) yang menunjukkan pengaruh kategori kecil → **H1 diterima.**

2. *Effort Expectancy*

- Masih terdapat responden yang merasa Aplikasi Si D'nOK susah dipahami dan dipelajari, serta lama untuk memahami dan mempelajari aplikasi tersebut. Hal ini karena bahasa perintah yang diberikan membingungkan serta kendala pada responden yang telah berusia lanjut; mayoritas responden yang gagap teknologi bahkan pengalaman menggunakan internet-nya yang masih singkat yaitu 1 – 3 tahun; serta petugas kurang responsif untuk menjelaskan alur permohonannya. Hal ini membuktikan bahwa Aplikasi Si D'nOK kurang diperhatikan dalam memenuhi *user experience* dari pengguna.
- Adanya pengaruh positif antara ekspektasi usaha Aplikasi Si

D'nOK dengan sikap pengguna dengan nilai koefisien jalur 0.368, nilai T statistics menunjukkan 3.287 > 1,96 serta P-Values 0.001 <0,05, serta nilai F-Square sebesar 0.157 (15.7%) yang menunjukkan pengaruh kategori sedang → **H2 diterima**.

3. *Social Influence*

- Masih terdapat responden yang merasa pengaruh dari RT/RW setempat, keluarga, teman, tetangga, dan status sosial kurang memberikan kontribusi dalam keputusan responden untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK. Meskipun Pemerintah, kelurahan, dan media massa memberikan andil dalam memengaruhi masyarakat, sosialisasi penggunaan Aplikasi Si D'nOK masih kurang. Selain itu, pengarahannya melalui media massa kebanyakan menggunakan media sosial sedangkan tidak semua

masyarakat Kota Semarang aktif dalam bermedia sosial.

- Adanya pengaruh positif antara pengaruh sosial pengguna Aplikasi Si D'nOK dengan sikap pengguna dengan nilai koefisien jalur 0.163, nilai T statistics menunjukkan 2.316 > 1,96 serta P-Values 0.021 <0,05, serta nilai F-Square sebesar 0.062 (6.2%) yang menunjukkan pengaruh kategori kecil → **H3 diterima**.

4. *Perceived Risk*

- Masih terdapat responden yang merasa tidak nyaman, khawatir akan informasi pribadi, keamanan data, dan privasi karena penggunaan Aplikasi Si D'nOK. Pengguna merasa tidak nyaman karena pernah merasakan aplikasi eror dan *down*, bisa *logout* sendiri kemudian mengisi data kembali, serta proses verifikasi yang lama; serta pengguna khawatir akan informasi pribadi, keamanan data,

dan privasi karena merasa tidak percaya dengan sistem perlindungan data milik pemerintahan di Indonesia tidak dapat dipercaya yang sering terkena ancaman siber. Namun, Aplikasi Si D'nOK pada tahun 2024 sudah tersertifikasi ISO 27001: 2022 terkait keamanan informasi.

- Adanya hubungan negatif antara risiko yang dirasakan pengguna dengan sikap pengguna dengan nilai koefisien jalur -0.063 . Berdasarkan nilai F-Square, risiko yang dirasakan terhadap sikap pengguna bernilai 0.010 (1%) yang menunjukkan pengaruh kategori kecil. Kemudian, berdasarkan nilai T statistics menunjukkan $0.715 < 1,96$ serta P-Values $0.475 > 0,05 \rightarrow \mathbf{H4}$ **ditolak**

5. *Facilitating Conditions*

- Masih terdapat responden yang merasa fasilitas layanan yang menyertai Aplikasi Si D'nOK kurang memadai, serta kurangnya panduan dan fitur pada Aplikasi Si D'nOK. Hal ini karena kurangnya sumber daya manusia yang menjadi verifikator dan verifikasi hanya dilakukan di hari kerja. Selain itu, panduan hanya tersedia di youtube, leaflet, dan media sosial, serta di Aplikasi Si D'nOK yang hanya berisi langkah-langkah pengajuan administrasi dan dokumen kependudukan. Selain itu, fitur dalam Aplikasi Si D'nOK kurang lengkap karena tidak ada fasilitas aduan atau narahubung yang terintegrasi dalam aplikasi, tidak adanya notifikasi pop-up, dan kurangnya fitur keamanan seperti sidik jari dan verifikasi wajah.

- Adanya pengaruh positif antara kondisi yang memfasilitasi pengguna dengan ekspektasi usaha Aplikasi Si D'nOK dengan nilai koefisien jalur 0.655, nilai T statistics menunjukkan $10.680 > 1,96$ serta P-Values $0.000 < 0,05$, serta nilai F-Square sebesar 0.753 (75.3%) yang menunjukkan pengaruh kategori besar → **H5 diterima**

- Adanya pengaruh positif antara kondisi yang memfasilitasi pengguna dengan niat perilaku penggunaan Aplikasi Si D'nOK dengan nilai koefisien jalur 0.325, nilai T statistics menunjukkan $2.314 > 1,96$ serta P-Values $0.021 < 0,05$, serta nilai F-Square sebesar 0.162 (16.2%) yang menunjukkan pengaruh kategori sedang → **H6 diterima**

6. *Attitude*

- Masih terdapat responden yang merasa penggunaan Aplikasi Si

D'nOK tidak menarik dan tidak menyenangkan. Hal ini karena responden lebih memilih pelayanan *offline* dan masih banyak yang perlu dibenahi.

- Adanya pengaruh positif antara sikap pengguna dengan niat perilaku penggunaan Aplikasi Si D'nOK dengan nilai koefisien jalur 0.527, nilai T statistics menunjukkan $3.922 > 1,96$ serta P-Values $0.000 < 0,05$, serta nilai F-Square sebesar 0.462 (46.2%) yang menunjukkan pengaruh kategori besar → **H7 diterima**

7. *Behavioral Intention*

- Masih terdapat responden yang merasa penggunaan Aplikasi Si D'nOK hanya ingin mewujudkan *e-government* di Kota Semarang dan kurang memiliki keinginan untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK untuk mengurus administrasi dan dokumen kependudukan. Hal ini karena responden lebih memilih

pelayanan *offline* dan masih banyak yang perlu dibenahi.

- Niat perilaku penggunaan penting diperhatikan karena apabila sudah terdapat niat menggunakan Aplikasi Si D'nOK, maka pemohon akan senang hati menggunakan Aplikasi Si D'nOK untuk mengurus administrasi dan dokumen kependudukan.

SARAN

1. **Ekspektasi Kinerja:** Pengaruh ekspektasi kinerja terhadap sikap pengguna perlu ditingkatkan. Aplikasi Si D'nOK belum meningkatkan produktivitas pengguna, terutama dalam hal kemudahan administrasi dan dokumen kependudukan. Disarankan untuk memberikan tutorial kepada masyarakat agar lebih mahir dalam menggunakan aplikasi.
2. **Ekspektasi Usaha:** Pengaruh ekspektasi usaha juga perlu diperbaiki. Aplikasi Si D'nOK sulit dipahami oleh sebagian pengguna, terutama generasi

X. Dispendukcapil disarankan untuk menyediakan pelatihan atau tutorial sesuai kelompok usia dan literasi digital pengguna.

3. **Pengaruh Sosial:** Pengaruh sosial untuk menggunakan aplikasi masih rendah karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah dan lingkungan sekitar. Disarankan untuk mengoptimalkan media sosial dan memberi arahan pada tingkat RT/RW untuk meningkatkan penyebaran informasi mengenai aplikasi.
4. **Keamanan Data:** Beberapa pengguna ragu tentang perlindungan data pribadi. Dispendukcapil perlu mengedukasi masyarakat tentang sistem keamanan data yang diterapkan untuk meningkatkan rasa percaya dan mengurangi kekhawatiran pengguna.
5. **Kondisi yang Memfasilitasi - Ekspektasi Usaha:** Kondisi yang memfasilitasi penggunaan aplikasi perlu ditingkatkan. Panduan penggunaan dan fasilitas layanan harus

diperbaiki agar penggunaan aplikasi lebih mudah dan nyaman.

6. Kondisi yang Memfasilitasi - Niat

Perilaku: Fitur layanan aduan yang terbatas membuat pengguna kurang nyaman. Disarankan untuk menambahkan fitur aduan atau contact person yang terintegrasi langsung dalam aplikasi.

7. Sikap Pengguna: Pengaruh sikap

pengguna terhadap niat perilaku penggunaan perlu diperhatikan. Perbaikan pada aspek yang telah disarankan akan membantu meningkatkan niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi Si D'nOK.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, M. R. P., & Lituhayu, D. (2022). Analisis implementasi masterplan smart city kota semarang dalam mewujudkan sistem pemerintah berbasis elektronik dalam pelaksanaan adminduk berbasis android. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(2), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i2.33552>
- Anggoro, A. S. (2024). Implementasi E-Government: Aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of*
- Politic and Government Studies*, 13(3), 1093–1101.
- Azhari, M. F. (2022). Penggunaan Aplikasi Si D'nOK Oleh Pemerintah Kota Semarang dalam Mewujudkan Good Governance. In *Universitas Diponegoro*. Universitas Diponegoro.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*, 34(2), 211–230. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.001>
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* (RahyunirRauf (ed.); I). CV. Indra Prahasta.
- Oktavia, T., Hemunantio, B. R., Setiawan, H. E., & Mahasin, K. (2023). Analysis of the Critical Success Factors of E-Government Adoption : a Systematic Review of Literature. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 101(14), 5821–5837.
- Prabowo, A., Wijayanto, & Herawati, N. R. (2023). Inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Semarang Dalam Masa Pandemi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nok). *Journal of Politic and Government Studies*, 12(2), 1–15. <https://fisip.undip.ac.id/>
- Salsabila, N. (2023). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik melalui Aplikasi Si D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(4), 6. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i4.41343>

United Nations. (2023). *UN E-Government Knowledgebase*.
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Overview>

Walo, J., Yanuarko, A., Asrori, Apriani, T., Riva, A., Faruk, M. S. U. A., Palupi, S. P., Sari, N. R., & Kusumaningrum, D. A. (2021). *Inovasi Digitalisasi* (A. N. Cahyo (ed.); I). Bina Praja Press.

Widiantari, B. K. P. (2024). Atribut Inovasi Layanan Administrasi Melalui Si D'nOK di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, *13*(3), 1–19.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i3.44355>