

**ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI BLITAR DALAM GENGAMAN  
(BDG) DENGAN KOMBINASI TRAM DAN EUCS**

**SKRIPSI**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Disusun Oleh :**

**RUBBY HARRIS**

**H06218019**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini::

NAMA : RUBBY HARRIS

NIM : H06218019

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2018

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI BLITAR DALAM GENGAMAN (BDG) DENGAN KOMBINASI TRAM DAN EUCS”, Apabila suatu saat saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 11 januari 2023

Yang menyatakan,

A 1000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features a portrait of a man and the text '1000', 'METERAN TEMPEL', and 'D9AKX207100098'. The signature is written in black ink over the stamp.

Rubby Harris

NIM.H06218019

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh:

NAMA : RUBBY HARRIS

NIM : H06218019

JUDUL :ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI BLITAR DALAM  
GENGGAMAN (BDG) DENGAN KOMBINASI TRAM DAN  
EUCS

Ini telah diperiksa dan telah disetujui untuk diajukan

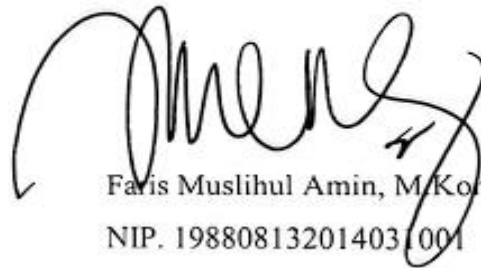
Surabaya, 11 Januari 2023

Dosen Pembimbing 1



Muhammad Andik Izzuddin, M.T  
NIP. 198403072014031001

Dosen Pembimbing 2



Fais Muslihul Amin, M.Kom  
NIP. 198808132014031001

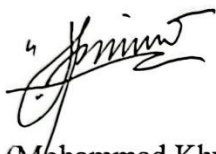
## PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Rubby Harris ini telah dipertahankan di  
depan tim penguji skripsi  
di Surabaya, 13 Januari 2023

Mengesahkan,

Dewan Penguji

Penguji I



(Mohammad Khusnu Milad, M.MT)

NIP. 197901292014031002

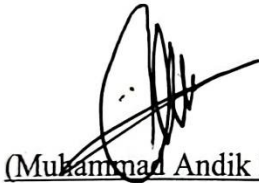
Penguji II



(Khalid, M.Kom)

NIP. 197906092014031002

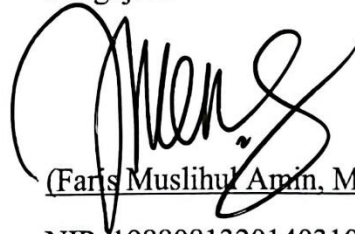
Penguji III



(Muhammad Andik Izzuddin, M.T)

NIP. 198403072014031001

Penguji IV



(Faris Muslihul Amin, M.Kom)

NIP. 198808132014031001

**Mengetahui**

Dekan Fakultas Sains Dan Teknologi  
Sunan Ampel Surabaya



(Depul Hamdani, M.Pd.)  
NIP.196507312000031002



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : RUBBY HARRIS  
NIM : H06218019  
Fakultas/Jurusan : SAINTEK/ SISTEM INFORMASI  
E-mail address : H06218019@uinsby.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi     Tesis     Desertasi     Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI BLITAR DALAM GENGGMAN

DENGAN KOMBINASI TRAM DAN EUCS

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis

( Rubby Harris )

## ABSTRAK

### ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI BLITAR DALAM GENGAMAN (BDG) DENGAN KOMBINASI TRAM DAN EUCS

Oleh :  
Rubby Harris

Implementasi teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan fungsi dari *e-government*. Blitar Dalam Genggaman / (BDG) merupakan layanan *e-government* untuk warga Kabupaten Blitar dalam mencari suatu informasi dan permohonan informasi. Pemerintah Kabupaten Blitar tidak bisa membangun kotanya sendiri, peran masyarakat dengan menerima perubahan yang diberikan oleh pemerintah yaitu dengan mengadopsi aplikasi BDG. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi BDG dengan model *Technology Readiness Accpetance Model (TRAM) and End User Computing Satisfaction (EUCS)*. penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner. Pengumpulan data didapatkan dengan penyebaran kuesioner secara online kepada 100 responden. Data penelitian diolah dengan menggunakan metode SEM-PLS. berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan aplikasi BDG di Kabupaten Blitar dipengaruhi oleh faktor *technology readiness positive, perceived ease of use, perceived usefulness, intention to use, accuracy, timeline, format* dan *user satisfaction*. Hasil pengujian hipotesis dari variabel TRAM membuktikan bahwa terdapat 3 hipotesis yang diterima dan berpengaruh signifikan. Sedangkan hasil pengujian hipotesis dari variabel EUCS menunjukkan bahwa terdapat 4 hipotesis yang diterima dan berpengaruh signifikan.

*Kata Kunci : e-Government, Penerimaan Teknologi, TRAM, EUCS, SEM-PLS, Aplikasi BDG, Kabupaten Blitar*

## **ABSTRACT**

### **ACCEPTANCE ANALYSIS OF APPLICATIONS BLITAR DALAM GENGGAMAN (BDG) WITH A COMBINATION OF TRAM AND EUCS**

**By :  
Rubby Harris**

*Implementation of information technology in improving the quality of public services is a function of e-government. Blitar Dalam Genggaman (BDG) is an e-government service for residents of Blitar Regency in seeking information and requesting information. The Blitar Regency Government cannot build its own city, the role of the community is by accepting the changes provided by the government, namely by adopting the BDG application. This study aims to determine the factors that influence public acceptance of using the BDG application with the Technology Readiness Acceptance Model (TRAM) and End User Computing Satisfaction (EUCS) models. This study uses a quantitative approach. The data source used is the primary data source obtained through distributing questionnaires. Data collection was obtained by distributing questionnaires online to 100 respondents. The research data was processed using the SEM-PLS method. Based on this research, it shows that the acceptance of BDG applications in Blitar Regency is influenced by positive technology readiness factors, perceived ease of use, perceived usefulness, intention to use, accuracy, timeline, format and user satisfaction. The results of testing the hypothesis of the TRAM variable prove that there are 3 hypotheses that are accepted and have a significant effect. While the results of testing the hypothesis of the EUCS variable show that there are 4 hypotheses that are accepted and have a significant effect.*

*Keywords: e-Government, Technology Acceptance, TRAM, EUCS, SEM-PLS, BDG Application, Kabupaten Blitar*

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Dasar Teori.....	8
2.2.1 Aplikasi Blitar Dalam Genggaman (BDG).....	8
2.2.2 E-Government .....	11
2.2.3 Metode Kuantitatif .....	12
2.2.4 Populasi dan Sampel .....	12
2.2.5 Skala Likert .....	13
2.2.6 PLS-SEM .....	14
2.2.7 Pengujian Gabungan .....	15
2.2.8 Technology readiness and Acceptance Model (TRAM).....	15
2.2.9 End User Computing Satisfaction (EUCS).....	17
2.2.10 Integrasi Keilmuan .....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
3.1 Metodologi Penelitian .....	20





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Halaman Utama Aplikasi BDG .....	8
Gambar 2. 2 Tampilan Halaman Fitur Kependudukan .....	9
Gambar 2. 3 Model TRAM (Lin et al., 2007).....	16
Gambar 2. 4 Model EUCS (Sorongan et al., 2019) .....	17
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual .....	23
Gambar 4. 1 Tampilan Aplikasi BDG .....	33
Gambar 4. 2 Tampilan <i>Google Form</i> .....	34
Gambar 4. 3 Hasil Uji Validitas dan Realiabilitas Pada <i>SmartPLS</i> .....	35
Gambar 4. 4 Demografi Usia Responden .....	40
Gambar 4. 5 Demografi Kecamatan Responden.....	41
Gambar 4. 6 Demografi Jenis Kelamin Responden.....	42
Gambar 4. 7 Demografi Pendidikan Terakhir Responden.....	42
Gambar 4. 8 Demografi Pekerjaan Responden.....	43
Gambar 4. 9 Demografi Jenis Responden Berdasarkan Durasi Pemakaian.....	43
Gambar 4. 10 Hasil PLS Algorithm.....	48
Gambar 4. 11 Hasil Pengujian Inner Model.....	55
Gambar 4. 12 Hasil Analisis .....	61

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Tabel Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 2. 3 Tabel Fitur .....	9
Tabel 2. 4 Tabel Skala Likert .....	13
Tabel 3. 1 Tabel Indikator <i>Technology Readiness Positive</i> .....	26
Tabel 3. 2 Tabel Indikator <i>Technology Readiness Negative</i> .....	26
Tabel 3. 3 Tabel Indikator <i>Perceived Usefulness</i> .....	27
Tabel 3. 4 Tabel Indikator <i>Perceived Ease of Use</i> .....	28
Tabel 3. 5 Tabel Indikator <i>Content</i> .....	28
Tabel 3. 6 Tabel Indikator <i>Accuracy</i> .....	29
Tabel 3. 7 Tabel Indikator <i>Format</i> .....	29
Tabel 3. 8 Tabel Indikator <i>Ease of Use</i> .....	29
Tabel 3. 9 Tabel Indikator <i>Timeliness</i> .....	30
Tabel 3. 10 Tabel Indikator <i>Intention to Use</i> .....	30
Tabel 3. 11 Tabel Indikator <i>User Satisfaction</i> .....	31
Tabel 4. 1 Hasil Uji Convergen Validity .....	36
Tabel 4. 2 Nilai Outer Loading .....	37
Tabel 4. 3 Hasil Uji AVE .....	38
Tabel 4. 4 Hasil Uji <i>Fornel Larcker Criterion</i> .....	38
Tabel 4. 5 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 4. 7 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Technology Readiness Positive</i> .....	44
Tabel 4. 8 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Technology Readiness Negative</i> .....	45
Tabel 4. 9 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Perceived Usefulness</i> .....	45
Tabel 4. 10 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> .....	45
Tabel 4. 11 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Content</i> .....	46
Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Accuracy</i> .....	46
Tabel 4. 13 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Format</i> .....	46
Tabel 4. 14 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Ease of Use</i> .....	47
Tabel 4. 15 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Timelines</i> .....	47
Tabel 4. 16 Nilai Rata-Rata Variabel <i>Intention to Use</i> .....	47
Tabel 4. 17 Nilai Rata-Rata Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	47
Tabel 4. 18 Hasil Uji Loading Factor .....	49
Tabel 4. 19 Hasil Uji Loading Factor Setelah Estimasi ulang .....	50
Tabel 4. 20 Hasil Uji AVE .....	51
Tabel 4. 21 Hasil Uji <i>Fornell Larcker Creation</i> .....	51
Tabel 4. 22 Hasil Uji <i>Cross Loading</i> .....	52
Tabel 4. 23 Hasil Uji Cronbach's Alpha .....	53



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) yang berkembang pesat telah membawa manfaat dan dampak yang besar bagi peradaban manusia. TI adalah teknologi yang membantu manusia untuk memudahkan dalam mengolah, kecepatan penyampaian informasi, transparansi dan efisiensi. Faktor tersebut yang mendorong dalam transformasi digital yang membuat pemerintahan menjadi tidak sama lagi. Di Indonesia, Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* menetapkan kebijakan tentang penerapan teknologi informasi pada dunia pemerintahan. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien (Andana Adytia Kusuma et al., 2021). *E-Government* merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi untuk mengembangkan penyampaian layanan berbasis elektronik dan mewujudkan *good governance*. Oleh karena itu, pengetahuan pengguna harus benar-benar memahami teknologi agar penerapan teknologi informasi dapat tercapai.

Penerapan *E-government* oleh Pemerintah Kabupaten Blitar dengan aplikasi pelayanan publik berbasis elektronik yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Blitar. Lembaga ini bergerak pada bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik, telah menyediakan aplikasi berbasis *mobile* sebagai layanan masyarakat. Salah satu aplikasi yang dikelola Kominfo tersebut bernama BLITAR DALAM GENGAMAN (BDG), yang dirilis pada 30 Maret 2021 Versi 1.2 bersumber dari *Google Play Store*. Aplikasi tersebut memiliki fitur-fitur layanan bagi masyarakat Kabupaten Blitar yaitu : Jadwal Sholat, Informasi Cuaca, *e-Government*, Kependudukan, Tanggap Corona, Pendidikan, Layanan Pajak, Layanan Perijinan, Layanan Ekonomi, E-Lapor, *Data Center*, *Smart Maps*, Berita, Informasi, Pariwisata, Sistem Informasi Kebencanaan, Potensi dan Investasi. Aplikasi tersebut hanya dapat di unduh pada *Google Playstore* dan pengguna bisa menggunakan aplikasi dengan jaringan internet.

Pemanfaatan teknologi yang baik tidak hanya mencakup perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), tetapi sumber daya manusia (*brainware*) termasuk didalamnya. Suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh faktor kesiapan sumber daya manusia dalam mengimplementasi dan mengadopsi teknologi baru. Dampak dari tidak berhasilnya penerapan TI akan menimbulkan kerugian finansial serta dapat mempengaruhi operasional bisnis organisasi. Sehingga penggunaan TI merupakan hal yang harus diperhatikan karena kesiapan pengguna dapat mempengaruhi penerimaan dalam penerapan TI.

Salah satu indikator kesuksesan pada penerapan teknologi informasi adalah kesiapan pengguna untuk menerima suatu teknologi tersebut. Penggunaan teknologi dapat membantu pekerjaan menjadi lebih produktif jika teknologi tersebut dapat diterima oleh penggunanya. Faktor penentu keberhasilan dari sebuah teknologi yang diterapkan yaitu pengguna (Aripradono, 2021), pengguna yang dimaksudkan adalah masyarakat kabupaten Blitar yang menggunakan aplikasi BDG. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan 07 Agustus 2022 pada *Google Play Store*, menunjukkan jumlah pengguna sebanyak 1000 orang yang telah mengunduh aplikasi, dan mendapatkan *rating* 4,1 pada aplikasi. Selain itu terdapat komentar dari pengguna yang mengeluhkan sering terjadi *error*. Sebanyak 12 dari 16 komentar menyatakan tidak puas dengan layanan tersebut. Berdasarkan informasi tersebut penting bagi pemerintah kabupaten Blitar untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi sebagai kajian untuk evaluasi pengembangan aplikasi agar menjadi lebih optimal. Sedangkan analisis ini diperlukan bagi pengguna dengan harapan masyarakat dapat menerima aplikasi tersebut sebagai media informasi dan memudahkan masyarakat dalam penggunaan layanan.

Kesiapan pengguna dalam menerima penerapan sistem dapat dilakukan dengan tujuan mengetahui kesiapan dan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. Adapun metode yang dapat digunakan untuk menganalisis pengaruh kesiapan dan penerimaan pengguna antara lain *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM). Model TRAM dikembangkan oleh Lin et al., (2007), merupakan model yang diadaptasi dari gabungan *Technology Readiness* (TR) merupakan indeks untuk mengukur kesiapan pengguna terhadap teknologi baru dan

*Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengukur penggunaan sistem yang dipengaruhi oleh minat perilaku (Aripradono, 2021). Model ini tidak hanya digunakan untuk mengukur kesiapan pengguna sebelum menggunakan sistem, tetapi juga penerimaan pengguna setelah menggunakan sistem (Hadisuwarno & Bisma, 2020). Penggunaan TRAM dirasa mampu untuk menyelesaikan permasalahan pada kesiapan pengguna terhadap penerimaan aplikasi BDG karena model ini memiliki variabel yang mendukung penelitian dan terfokus pada sisi penggunaan teknologi informasi (Aripradono, 2021).

Kepuasan pengguna dapat menjadi tolak ukur penerimaan pengguna suatu sistem, model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Model tersebut dapat mengukur kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman yang *user* rasakan saat menggunakan sistem informasi (Sorongan et al., 2019). Penggunaan model integrasi yang menggabungkan TRAM sebagai model penerimaan aplikasi dan EUCS sebagai model kepuasan sistem informasi dalam penelitian ini, untuk mengevaluasi faktor penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi sesuai dengan kebutuhan peneliti.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan penelitian ini yang berjudul. “**Analisis Penerimaan Aplikasi Blitar Dalam Genggaman Dengan Kombinasi Model TRAM DAN EUCS**” untuk membuktikan bahwa model TRAM dan EUCS dapat digunakan untuk menguji tingkat penerimaan aplikasi Blitar Dalam Genggaman. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi, rekomendasi dan evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Blitar untuk mengembangkan aplikasi agar menjadi lebih baik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana hasil analisis penerimaan terhadap aplikasi BDG menggunakan model TRAM dan EUCS ?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap aplikasi BDG dengan menggunakan model TRAM dan EUCS ?

### 1.3 Batasan Masalah

Peneliti memberi batasan masalah untuk objek dan tema yang dibahas sehingga tidak terjadi penyimpangan dalam proses penelitian:

1. Berfokus pada penerimaan pengguna dan kepuasan pengguna dalam mengadopsi teknologi pelayanan masyarakat di Kabupaten Blitar.
2. Objek penelitian yang digunakan adalah layanan Blitar Dalam Genggaman di Kabupaten Blitar.
3. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dan teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling* pada warga Kabupaten Blitar.
4. Pengambilan data penerimaan aplikasi dilakukan secara *online* menggunakan *google form*.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang dipaparkan merupakan bagian dari hasil yang ingin dicapai dan dapat digunakan dari beberapa aspek penelitian. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hasil analisis penerimaan terhadap aplikasi BDG menggunakan model TRAM dan EUCS.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap aplikasi BDG menggunakan model TRAM dan EUCS.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk kepentingan penelitian, penelitian ini dapat memberikan hasil pengukuran berupa kEasediaan pengguna untuk penerimaan aplikasi BDG sehingga dapat mengetahui pengaruh penerimaan aplikasi, diperoleh hasil pengukuran yang dapat digunakan sebagai dokumen evaluasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi.
2. Bagi peneliti, dapat melatih keterampilan dan mengetahui bagaimana menerapkan metode TRAM dan EUCS untuk menganalisis kEasediaan pengguna untuk menerima aplikasi BDG.
3. Bagi Dinas Kominfo Kab. Blitar, memudahkan pengelolaan dalam mengembangkan dan memperbaiki aplikasi.



## **1.6 Sistematika Penulisan Skripsi**

Pada sistematika penulisan proposal skripsi ini, memiliki tujuan untuk mempermudah pemahaman dan analisis penelitian. Pada penulisan proposal, terdapat tiga bab sistematika penulisan, dan masing-masing sistematika penulisan secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **Bab 1 Pendahuluan**

Pada bab satu menjelaskan isi, latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, batasan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang sesuai dengan topik penelitian.

### **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Pada bab dua berisi tentang, tinjauan pustaka, penelitian terdahulu dipakai sebagai sumber referensi yang relevan dan sesuai dengan topik penelitian, landasan teori, integrasi keilmuan.

### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Pada bab tiga menjelaskan terkait desain penelitian yang meliputi sebagai berikut adalah, alur penelitian, metode penelitian, pengumpulan informasi, serta melakukan validasi data hasil pengujian penerimaan aplikasi Blitar Dalam Genggaman.

### **Bab 4 Pembahasan**

Pada bab 4 akan menjelaskan terkait pembahasan penelitian yang meliputi sebagai berikut, analisis hasil pengujian penerimaan aplikasi, melakukan analisis dan perhitungan hasil kuesioner menggunakan rumus, dan memaparkan hasil dari kedua metode penelitian.

### **Bab 5 Kesimpulan**

Pada bab lima menjelaskan terkait kesimpulan hasil penelitian dan saran perbaikan untuk penelitian berikutnya serta saran perbaikan untuk instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas aplikasi tersebut.





## 2.2 Dasar Teori

### 2.2.1 Aplikasi Blitar Dalam Genggaman (BDG)

Aplikasi Blitar Dalam Genggaman adalah aplikasi sistem informasi dan pelayanan berbasis *mobile*. Aplikasi ini diluncurkan resmi Bupati Kabupaten Blitar pada 30 Maret 2021 dan berguna dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mempermudah mendapatkan informasi mengenai potensi-potensi Kabupaten Blitar.

Aplikasi BDG memiliki fitur utama dan beragam fitur sekunder, fitur utama dari aplikasi ini yaitu “Kependudukan” yang berfungsi sebagai media untuk pengurusan kependudukan. Sedangkan fitur lainnya yaitu Jadwal Sholat, Informasi Cuaca, *e-Government*, Tanggap Corona, Pendidikan, Layanan Pajak, Layanan Perizinan, Layanan Ekonomi, E-Lapor, *Data Center*, *Smart Maps*, Berita, Informasi, Pariwisata, Sistem Informasi Kebencanaan, Potensi dan Investasi. Berikut adalah tampilan dari beberapa fitur Aplikasi BDG :

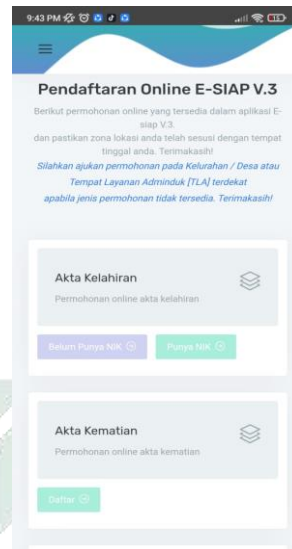
#### a. Halaman Utama Aplikasi BDG



Gambar 2. 1 Tampilan Halaman Utama Aplikasi BDG

Pada Gambar 2. 1 Ketika pengguna mengakses aplikasi BDG pada halaman utama, terdapat beragam fitur yang tersedia pada aplikasi.

b. Halaman Kependudukan

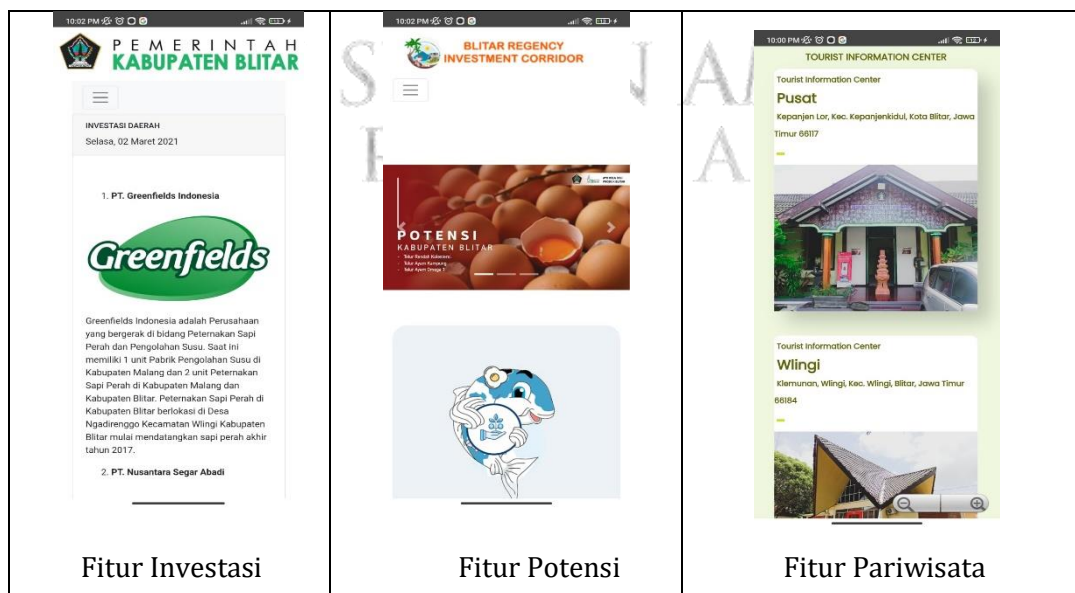


Gambar 2. 2 Tampilan Halaman Fitur Kependudukan

Fitur Kependudukan merupakan fitur utama yang berfungsi untuk mengurus permohonan kependudukan yang pengguna butuhkan. Pengguna dapat mengurus permohonan akta kelahiran, akta kematian dan lainnya.

c. Tabel Fitur

Tabel 2 2 Tabel Fitur





## 2.2.2 E-Government

*E-government* atau *electronic government* adalah implementasi teknologi informasi oleh pemerintah guna menyediakan pelayanan dan informasi kepada masyarakat menurut Indrajit (2006) dalam (Yuhefizar et al., 2017). meliputi :

### a. *Government to Government (G2G)*

Bentuk interaksi antara satu pemerintah dengan pemerintah lainnya. Interaksi ini diperlukan sebagai bentuk kerjasama antar negara dan lembaga yang terlibat dalam menangani hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses politik, hubungan sosial, dan promosi budaya, dan hal diplomatik.

### b. *Government to Business (G2B)*

Merupakan suatu bentuk tugas dari sebuah hubungan pemerintah – bisnis. Perlunya hubungan yang baik antara pemerintah dan dunia usaha dengan tujuan untuk memudahkan para pebisnis untuk melakukan usahanya.

### c. *Government to Citizens (G2C)*

Merupakan pengembangan *e-government* yang bertujuan untuk meningkatkan hubungan pemerintah dengan rakyatnya. Hubungan ini memiliki tujuan agar bisa memperbaiki hubungan pemerintah dengan warga serta untuk menyederhanakan warga dalam menelaah suatu informasi atas pemerintahan.

Dikembangkannya pelayanan publik berbasis elektronik (*e-government*) ini tentunya memiliki tujuan tertentu dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga dapat bermanfaat bagi suatu negara. Menurut Al Gore dan Tony Blair dalam buku Indrajit (Indrajit, 2006) mengutarakan beberapa fungsi dari implementasi *e-government* bagi suatu negara, yaitu:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada pemangku kepentingan (pemerintah daerah, dunia usaha dan perusahaan), khususnya dalam hal efektivitas dan efisiensi dalam berbagai sektor kehidupan pemerintahan.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas pelaksanaan pemerintahan sebagai bagian dari penerapan konsep tata kelola perusahaan yang baik.
- c. Secara signifikan mengurangi total biaya pengelolaan, hubungan, dan interaksi yang diampu oleh pemerintah dan pemangku kepentingannya

- untuk keperluan kegiatan sehari-hari.
- d. Memberikan peluang pemerintah untuk menghasilkan sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pemangku kepentingan.
  - e. Membangun lingkungan komunitas baru yang dapat merespon dengan cepat dan akurat berbagai masalah dalam menanggapi perubahan global dan tren yang ada.
  - f. Memberdayakan masyarakat dan partai politik lainnya sebagai mitra pemerintah dalam membentuk berbagai kebijakan publik secara adil dan demokratis.

### **2.2.3 Metode Kuantitatif**

Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memakai pendekatan deduktif (Rukminingsih et al., 2020). Di dalam penelitian ini merupakan pendekatan untuk menguji teori objektif dengan antar variabel. Variabel ini akan dikembangkan berupa pertanyaan dan dituangkan dalam kuesioner dengan menggunakan skala Likert (Wahidmurni, 2017). Selanjutnya dapat diukur dengan menggunakan instrument sehingga data dapat dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik.

Dapat disimpulkan penjelasan di atas metode kuantitatif yaitu suatu metode penelitian berhubungan pengolahan data berupa angka yang dianalisis dengan statistik untuk menganalisa hasil.

### **2.2.4 Populasi dan Sampel**

Populasi didefinisikan sebagai area generalisasi yang mencakup objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Adnyana, 2021). Populasi mencakup semua objek atau subjek penelitian yang dapat berupa orang, benda maupun segala hal yang di dalamnya dapat memberikan informasi pada penelitian.

Sampel adalah Sebagian dari objek atau subjek dan karakteristik yang mewakili populasi (Wahidmurni, 2017). Apabila populasi penelitian mencakup lingkup yang cukup luas, maka peneliti tidak memungkinkan untuk menganalisa semua data yang ada pada populasi. Hal tersebut dimaksud supaya penelitian yang dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Sampel yang akan diambil dari populasi harus ditekankan dapat mewakili populasi yang diteliti.





## 2.2.6 PLS-SEM

PLS-SEM bertujuan untuk menguji hubungan antar konstruk dengan menentukan apakah ada hubungan atau dampak antar konstruk. *Structural Equation Modeling* (SEM) adalah Teknik analisis data yang dapat membantu peneliti menguji hubungan antara variabel laten (Marliana, 2019). Dalam pengujian SEM terdapat tiga pengujian yakni menguji validitas dan reliabilitas yang telah disusun peneliti, menguji hubungan antar variabel laten (path analysis), dan memperoleh model yang mempunyai nilai untuk memprediksi model tersebut (Structural model). PLS adalah teknik statistik multivariat yang membandingkan beberapa variabel dependen dengan beberapa variabel independent (Hamid & Anwar, 2019).

Analisis PLS-SEM terdiri dari dua sub model, antara lain model pengukuran measurement model atau disebut *outer model* dan structural model atau *inner model*. *Outer model observed variabel* merepresentase variabel laten untuk diukur. Sedangkan *inner model* estimasi antara variabel atau komponen laten.

### 1. Outer Model

Pada tahap perhitungan *outer model* validitas dan reliabilitas model diukur dengan parameter pengukuran model sebagai berikut :

- a. Validitas konergen pengukuran korelasi antar item dan konstruk dalam PLS yang berdasarkan *loading factor*. Uji validitas konvergen menggunakan *loading factor* 0,5-0,6 dan AVE > 0,5 sebagai *Rule of thumb*.
- b. Validitas diskriminan dalam uji pengukuran konsep validitas diskriminan dikelola berdasarkan *cross-loading*, nilai harus diatas 0,7

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i^2) VarF}{(\sum \lambda_i^2) VarF + \sum \theta_{ii}} \quad (2)$$

- c. *Composite reliability* mengukur ketepatan, akurasi dan konsistensi, uji reliabilitas, menggunakan PLS digunakan untuk menentukan nilai real dari ketergantungan konstruk. Jika nilai 0,6 dapat diterima, *Rule of thumb* komposit adalah > 0,7.

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda_i)^2 VarF}{(\sum \lambda_i)^2 VarF + \sum \theta_{ii}} \quad (3)$$



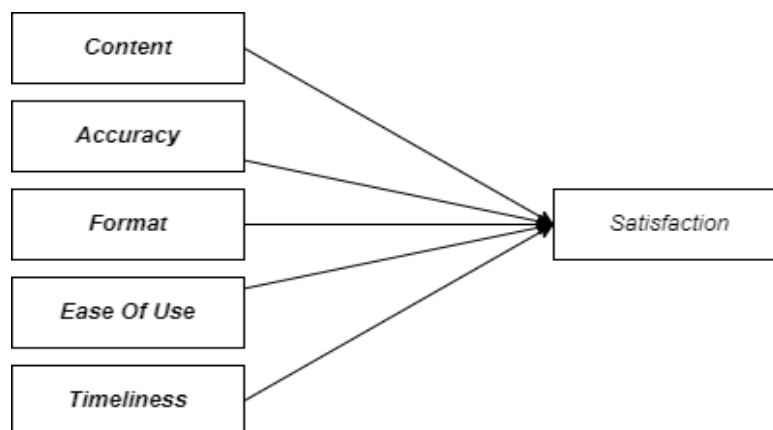


terhadap integritas teknologi seperti keamanan data sehingga menimbulkan keraguan dalam menggunakan teknologi.

5. *Perceived Usefulness* (Manfaat) adalah tingkatan dimana pengguna percaya bahwa menggunakan teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerja.
6. *Perceived Ease of Use* (Kemudahan) adalah tingkatan dimana menggunakan teknologi tersebut tidak perlu bersusah payah.
7. *Intention to Use* (Niat) adalah kecenderungan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi.

### 2.2.9 End User Computing Satisfaction (EUCS)

EUCS adalah metode yang digunakan untuk penilaian sistem informasi atau aplikasi yang terkait dengan kemahiran pengguna. Kemahiran pengguna aplikasi dihitung untuk mendapatkan informasi yang dijalankan berjalan dengan baik dan sesuai apa yang diharapkan sehingga mendapatkan kepuasan bagi pengguna (Perdana et al., 2021). Kepuasan pengguna merupakan hal penting bagi pengembang sebuah aplikasi atau sistem informasi. Proses pengembangan sistem dan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari sebuah sistem yang diterapkan dan berjalan membutuhkan tingkat kepuasan pengguna sebagai acuan pengembangan sistem. Kualitas aplikasi atau sistem yang bagus dapat meningkatkan kepuasan pengguna (Saputra & Kurniadi, 2019).



Gambar 2. 4 Model EUCS (Sorongan et al., 2019)

Model EUCS memiliki 5 variabel yaitu :

1. *Content* (Isi) adalah untuk mengukur kepuasan pengguna dari isi suatu aplikasi atau sistem. Isi dari suatu aplikasi biasanya berupa informasi atau fungsi yang dapat diakses oleh pengguna yang ditampilkan oleh sistem
2. *Accuracy* (Akurasi) adalah untuk mengukur keakuratan data yang ditampilkan pada sistem.
3. *Format* (Format) adalah untuk mengukur kepuasan dari tampilan antarmuka sistem. Tampilan sistem yang menarik dan tata letak yang mudah dijangkau pandangan pengguna.
4. *Ease Of Use* (Mudah digunakan) adalah untuk mengukur dari kemudahan dalam penggunaan dan dapat digunakan secara efektif.
5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu) adalah untuk mengukur kepuasan pengguna dari ketepatan dan kecepatan sebuah aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna.

### **2.2.10 Integrasi Keilmuan**

Integrasi keilmuan pada penelitian ini didasarkan pada aspek agama. Karena aspek agama adalah landasan hidup bagi umat manusia. Dengan aspek agama, hidup manusia diharapkan menjadi lebih baik kedepannya dalam menggapai dunia dan akhirat. Sehingga hal tersebut harus diterapkan sebagai dasar sebuah perilaku, termasuk perilaku dalam menggunakan suatu teknologi. Dalam mendapatkan validitas integrasi keislaman untuk mengetahui keberhasilan implementasi sebuah teknologi informasi untuk pelayanan publik, maka dibutuhkan narasumber yang ahli dalam mengintegrasikan dan menginterpretasikan al-Quran dan hadist yang relevan dengan tema penelitian.

Dalam penelitian ini telah dilakukan wawancara dengan salah satu dosen UINSA yaitu Ibu Wiwin Luqna Hunaida, M.Pd.I, untuk menjadi narasumber. Berikut ini ayat al- Quran dan hadist yang dinilai oleh beliau relevan dengan penelitian. Hal ini telah tercantum dalam Al-Quran pada surat Al Baqarah: 267 :

تَيَمَّمُوا وَلَا ۙ الْأَرْضِ مِّن لَّكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيَّبْتِ مِنْ أُنْفُسِ الَّذِينَ يَأْتِيهَا  
حَمِيدٌ عَنِّي اللَّهُ أَنْ وَعَلَّمُوا ۙ فِيهِ تُعْمَضُوا أَنْ إِلَّا بِأَخْذِهِ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ الْخَبِيثَ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji”.

Berdasarkan penjelasan di atas islam merupakan agama yang sangat memperhatikan kualitas produk yang baik, dan memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna. Memberikan kemudahan dalam menggunakan suatu produk dan memberikan informasi yang baik bagi pengguna. Dalam sebuah hadist oleh Imam Al-Bukhari dan Muslim beliau berkata, Rasulullah bersabda

تَقَرُّوْا بِسُرُوْرٍ وَلَا تَعْسِرُوْا وَلَا يَسِّرْهُمُ ۙ

Artinya: “Permudahlah, jangan dipersulit, berilah kabar gembira, jangan ditakut-takuti.” (HR Al Bukhari dan Muslim)

Makna yang dapat diambil dari hadist diatas yaitu permohonan kepada Allah SWT untuk memepermudah segala urusan dalam menghadapi kesulitan yang dialami dan memberikan jawaban untuk mencari jalan keluar dalam kesulitan.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai metode penelitian, penelitian kuantitatif merupakan proses pengumpulan data menggunakan serangkaian instrument membutuhkan metode untuk merancang sebuah proses dan kemudian menggunakan design untuk menyusun analisis apa yang sedang dilakukan. Penelitian ini menggunakan kuesioner *online* dan diimplementasikan melalui media *Google Form*.

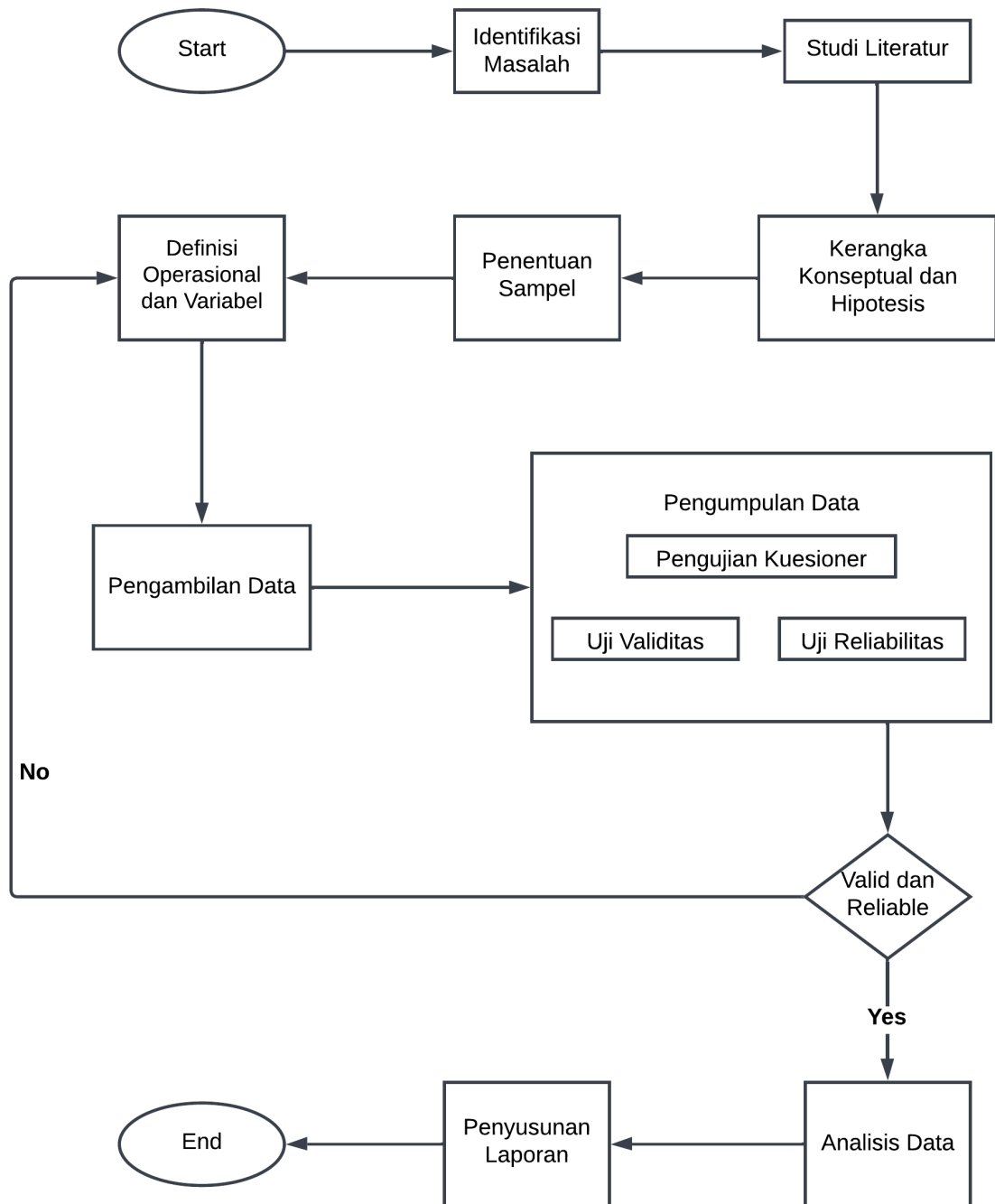
Alasan peneliti menggunakan kuesioner *online* bertujuan mempermudah peneliti saat melakukan riset untuk memperoleh suatu data dari obyek yang diteliti yaitu warga Kabupaten Blitar yang pernah mengakses aplikasi BDG. Adapun alasan lainnya yaitu karena kuesioner *online* mempermudah peneliti dalam mengelompokkan data dan merekam dengan mudah. Pelaksanaan penyebaran kuesioner dengan memakai alat ukur detail contohnya skala *likert* untuk mengukur setuju atau tidak setuju responden terhadap analisis penerimaan aplikasi dapat terpenuhi dengan hasil yang akurat.

Keandalan dan validitas peralatan harus diuji untuk memastikan hasil data yang akurat. Jika nilai validitas dan reliabilitas keduanya tinggi, maka data tersebut valid. Setelah pengujian memakai reliabilitas serta validitas maka selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah menganalisa data yang didapat. Tahap ini bertujuan agar menunjukkan hasil jawaban dari rumusan masalah terdapat di dalam penelitian ini. Tahap pengolahan data bertujuan mendapatkan data dengan cara tertentu, pada tahap ini kuesioner diolah menggunakan *software SmartPLS*.



### 3.1.1 Alur Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan beberapa tahap, yang dipaparkan dalam diagram alur penelitian sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

### **3.1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah pada penelitian ini dilakukan pada aplikasi Blitar Dalam Genggaman (BDG). Aplikasi BDG dengan konsep *single application*. Maksud dari identifikasi masalah ini adalah untuk memperjelas batasan permasalahan agar bahasan dan cakupan dari penelitian ini tidak berada di luar ruang lingkup tujuan penelitian. Pada tahap peneliti menganalisis studi kasus, mengumpulkan semua informasi yang berkaitan dengan objek penelitian serta studi literatur.

### **3.1.3 Studi Literatur**

Pada tahap ini dilakukan studi literatur dengan membaca penelitian terkait serta jurnal yang terkait. Peneliti melakukan studi literatur untuk mencari referensi dalam menyusun penelitian ini, sebagai berikut:

1. Memahami penelitian yang telah dilakukan dulu yang sejalan dengan penelitian yang akan dilaksanakan sekarang.
2. Mempelajari model TRAM dan EUCS.

### **3.1.4 Kerangka Konseptual dan Hipotesis**

Tahap pembuatan model ini yaitu menentukan dari data yang telah dikumpulkan dan telah dievaluasi yang diperkirakan akan mempengaruhi pembuatan model pada penelitian ini. Tahap pada penelitian ini yaitu membuat gambaran sistem yang diteliti kedalam model yang lebih sederhana, mencerminkan interaksi pengguna aplikasi yang terlibat dari suatu keadaan. Tahap selanjutnya yaitu pembuatan hipotesa dimana pembuatan awal permasalahan yang akan ditanyakan pada pengguna akhir melalui kuisisioner yang terbagi dari beberapa variabel.



menyederhanakan efek TR pada persepsi kegunaan dan kemudahan. TR positif memiliki faktor (*innovativeness* dan *optimism*) dan TR negatif memiliki faktor (*discomfort* dan *insecurity*) untuk menentukan niat pengguna sistem (Jin, 2013). Untuk model EUCS peneliti menggunakan semua variabel yang terdapat pada model. Penelitian ini akan dirancang dengan beberapa hipotesis sesuai dengan model yang telah dibuat.

Berikut adalah hipotesis dalam penelitian ini :

1. H1a *Technologi Readiness Positive* diduga berpengaruh terhadap *Pceived usefulness*
2. H1b *Technologi Readiness Positive* diduga berpengaruh terhadap *Pceived ease of use*
3. H2a *Technologi Readiness Negative* diduga berpengaruh terhadap *Pceived usefulness*
4. H2b *Technologi Readiness Negative* diduga berpengaruh terhadap *Pceived ease of use*
5. H3 *Pceived usefulness* diduga berpengaruh terhadap *Intention of use*
6. H4 *Pceived ease of use* diduga berpengaruh terhadap *Intention of use*
7. H5 *Content* diduga berpengaruh terhadap *User satisfaction*
8. H6 *Accuracy* diduga berpengaruh terhadap *User satisfaction*
9. H7 *Format* diduga berpengaruh terhadap *User satisfaction*
10. H8 *Ease of Use* diduga berpengaruh terhadap *User satisfaction*
11. H9 *Timeliness* diduga berpengaruh terhadap *User satisfaction*
12. H10 *User satisfaction* diduga berpengaruh terhadap *Intention to use*

### 3.1.5 Penentuan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi BDG dan masyarakat umum Kabupaten Blitar. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, teknik ini menentukan spesifik keberadaan subjek untuk dijadikan sampel yaitu siapa saja yang berada di wilayah tersebut maka subjek tersebut dijadikan sampel yang memiliki batas sudah

ditetapkan, sampel dikumpulkan hanya bila memenuhi kriteria; yaitu Warga Kabupaten Blitar yang telah mengakses aplikasi BDG

Total sampel pada penelitian kali ini didapatkan melalui rumus *Slovin*. Peneliti menggunakan identifikasi sampel dengan memilih *standar error* 10%. Total populasi diambil dari banyaknya masyarakat yang pernah mengunduh aplikasi yaitu berjumlah rata-rata 1000 pengguna pada bulan Agustus 2022 yang didapatkan dari *Google Playstore*.

$$\begin{aligned}n &= \frac{1000}{1+1000 \times 0,1^2} \\ &= \frac{1000}{1+1000 \times 0,01} \\ &= \frac{1000}{10,1} \\ &= 99,9 = 100 \text{ total sampel pembulatan}\end{aligned}$$

Dari perhitungan dengan rumus ini ditemukan total sampel yaitu 100 sampel

### 3.1.6 Definisi Operasional dan Variabel

Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel eksogen (variabel bebas) yang memberi pengaruh pada variabel terikat yang disimbolkan dengan (X). Variabel laten eksogen pertama yaitu Technology Readiness, yang dibagi menjadi Positive Technology Readiness (X1) dan dibagi menjadi 2 yaitu Optimism (X1a) dan Innovativeness (X1b), variabel laten eksogen kedua adalah Negative Technology Readiness (X2) dibagi menjadi 2 juga yaitu Insecurity (X2a) dan Discomfort (X2b). Perceived Usefulness (X3), Perceived Ease of Use (X4), dan variabel dari EUCS yaitu *Content* (X5), *Accuracy* (X6), *Format* (X7), *Ease of Use* (X8), *Timeliness* (X9). variabel endogen (variabel terikat) yang dipengaruhi atau mendapat dampak pengaruh dari variabel bebas yang disimbolkan dengan (Y). Variabel dari *acceptance model* yaitu *Intention to Use* (Y1) dan dari EUCS yaitu *User Satisfaction* (Y2).

Penjelasan dari masing-masing variabel dalam kuesioner penelitian ini adalah sebagai berikut













## 11. User Satisfaction (Y2)

Tabel 3. 11 Tabel Indikator *User Satisfaction*

Variabel	Indikator	Kode	Pertanyaan
<i>User Satisfaction</i> (Andayani & Ono, 2022)	Kepuasan	US1	Saya puas dengan performa layanan yang diberikan oleh Aplikasi BDG
		US2	Saya puas dengan tampilan yang informatif pada aplikasi BDG

### 3.1.7 Pengambilan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi BDG dan masyarakat umum di Kabupaten Blitar. Responden dalam penelitian ini mulai dari kalangan pelajar SMA hingga mahasiswa dan orang dewasa. Kuesioner ini mengambil sampel sebagai responden ujicoba dengan total sampel 30 responden untuk uji valid reliabel instrument.

### 3.1.8 Pengumpulan Data

Tahap ini dilakukan dengan pengujian kepada pertanyaan dengan uji valid dan uji reliabel. Dapat dikatakan valid jika melebihi 0,7 dan reliabilitas melebihi 0,6. Setelah semua pertanyaan dalam kuesioner valid, maka kuesioner akan disebarakan hingga target sampel tercapai.

Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner diperlukan untuk melakukan pengujian instrument. Tujuan pengujian instrument ini untuk membuktikan validitas dan reliabilitas dari pertanyaan yang telah dibuat peneliti. Berikut penjelasan bagaimana melakukan uji instrument :

#### 1. Pengukuran *outer model*

##### a. Uji Validitas

Instrument yang bisa mewakili dengan benar apa yang akan diukur adalah instrumen yang dikatakan valid. Nilai validitas konvergen dan validitas diskriminan dapat ditemukan pada *output outer loading* dan *output AVE* proses PLS.

### b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan tujuan membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Untuk mengukur reliabilitas, terdapat dua cara pengukuran, yaitu menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.

### 2. Revisi dan Penyebaran Kuesioner Ulang

Dari pertanyaan yang telah peneliti buat apabila tidak valid maka akan direvisi lagi agar menjadi valid.

### 3.1.9 Analisis Data

Analisis data yaitu menentukan besar kecilnya pengaruh secara kuantitatif dari beberapa kejadian ke yang lainnya, dan juga mengamati kejadian yang lainnya. Kejadian ini bisa sebagai perubahan nilai suatu variabel. Dimulainya proses ini dengan menganalisis semua data yang didapat dengan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah PLS-SEM. Tahap dari analisis data meliputi pengukuran (*outer model*), model struktural (*inner model*), kecocokan uji hipotesis menggunakan *Bootstrapping* pada aplikasi SmartPLS. Uji *outer* meliputi pengujian validitas dan reliabilitas. Nilai validitas konvergen dan validitas diskriminan dapat ditemukan pada *output outer loading* dan *output AVE* proses PLS. Pengujian *inner model* dihasilkan berdasarkan nilai yang diperoleh dari R-Square (R<sup>2</sup>), Q-Square (Q<sup>2</sup>), dan F-square (f<sup>2</sup>) dan *Goodness of Fit* (GoF) dengan rumus nomor (5). Tahap terakhir membandingkan dengan T-tabel dan T statistik untuk menguji hipotesis menggunakan metode *bootstrapping*.

### 3.1.10 Penyusunan Laporan

Tahap terakhir pada penelitian ini yaitu penyusunan laporan. Tahap ini memiliki susunan mulai dari proses awal identifikasi permasalahan sampai menghasilkan penelitian dan kesimpulan serta saran terhadap penelitian berikutnya.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini yaitu aplikasi sistem informasi dan pelayanan online pemerintah Kabupaten Blitar, yaitu Aplikasi Blitar Dalam Genggaman (BDG). Aplikasi ini sebagai wadah bagi masyarakat ketika ingin mencari suatu informasi dan memakai layanan publik secara online. Hal ini tentunya mempermudah masyarakat dalam menikmati layanan jika dibandingkan dengan cara konvensional. Masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya serta tenaganya.

Aplikasi BDG hanya diperuntukkan kepada warga Kabupaten Blitar. Dalam aplikasi ini pengguna yang ingin mengakses sistem informasi tidak perlu melakukan aktivasi akun, sedangkan pengguna yang mengakses fitur pelayanan publik harus melakukan aktivasi akun pada aplikasi. Dalam aktivasi akun digunakan nomor NIK sebagai ID pengguna, apakah pengguna merupakan warga Kabupaten Blitar atau tidak. Jika calon pengguna merupakan warga Kabupaten Blitar, pendaftaran akun berhasil dan pengguna akan dapat mengakses fitur pelayanan publik pada aplikasi.



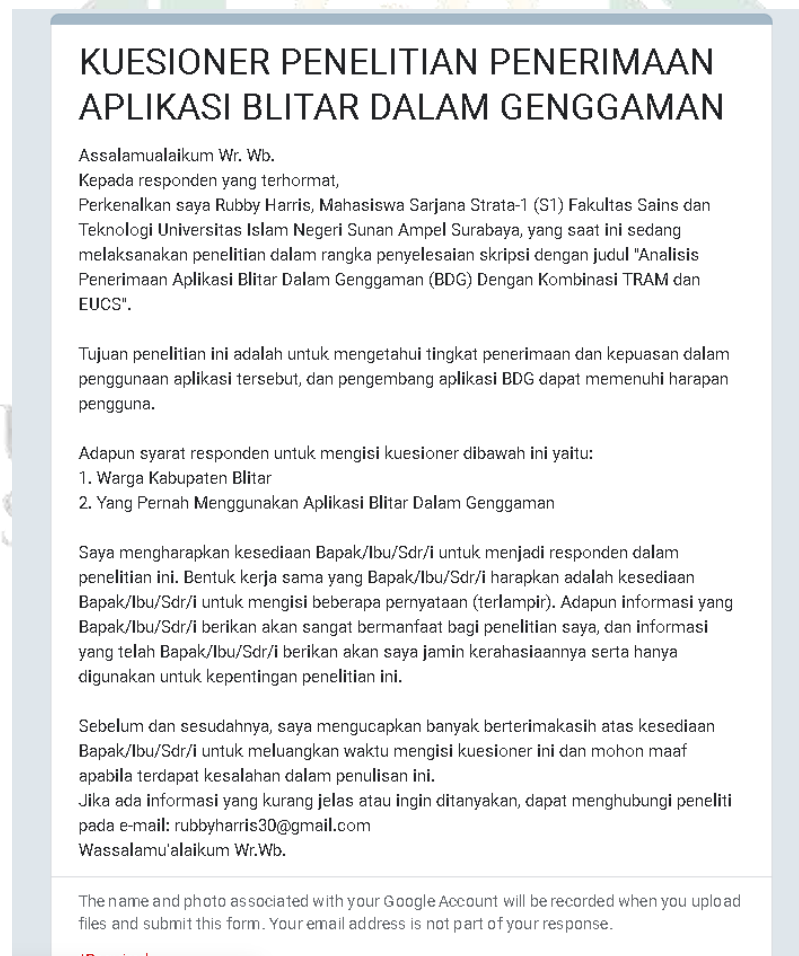
Gambar 4. 1 Tampilan Aplikasi BDG

Aplikasi BDG menyediakan berbagai macam fitur, yaitu fitur utama dari aplikasi ini yaitu “Kependudukan” yang berfungsi sebagai media untuk pengurusan kependudukan. Sedangkan fitur lainnya yaitu Jadwal Sholat, Informasi Cuaca, e-

*Government*, Tanggap Corona, Pendidikan, Layanan Pajak, Layanan Perizinan, Layanan Ekonomi, E-Lapor, *Data Center*, *Smart Maps*, Berita, Informasi, Pariwisata, Sistem Informasi Kebencanaan, Potensi dan Investasi. Dengan banyaknya fitur tersebut, aplikasi ini dirasa cukup lengkap untuk dijadikan sebagai portal sistem informasi dan layanan publik warga Kabupaten Blitar yang berbasis android. Hal ini sesuai dengan tujuan dari dibentuknya aplikasi ini sebagai portal semua aplikasi pelayanan publik milik pemerintah Kabupaten Blitar dengan berbasis android.

#### 4.2 Pengujian Kuesioner

Pengujian kuesioner dilakukan setelah terkumpulnya data dari responden. Penyebaran data dilakukan secara online kepada masyarakat pengguna Aplikasi BDG melalui sosial media.



**KUESIONER PENELITIAN PENERIMAAN APLIKASI BLITAR DALAM GENGAMAN**

Assalamualaikum Wr. Wb.  
Kepada responden yang terhormat,  
Perkenalkan saya Rubby Harris, Mahasiswa Sarjana Strata-1 (S1) Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, yang saat ini sedang melaksanakan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul "Analisis Penerimaan Aplikasi Blitar Dalam Genggaman (BDG) Dengan Kombinasi TRAM dan EUCS".

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat penerimaan dan kepuasan dalam penggunaan aplikasi tersebut, dan pengembang aplikasi BDG dapat memenuhi harapan pengguna.

Adapun syarat responden untuk mengisi kuesioner dibawah ini yaitu:

1. Warga Kabupaten Blitar
2. Yang Pernah Menggunakan Aplikasi Blitar Dalam Genggaman

Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Bentuk kerja sama yang Bapak/Ibu/Sdr/i harapkan adalah kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi beberapa pernyataan (terlampir). Adapun informasi yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan akan sangat bermanfaat bagi penelitian saya, dan informasi yang telah Bapak/Ibu/Sdr/i berikan akan saya jamin kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Sebelum dan sesudahnya, saya mengucapkan banyak berterimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan ini.  
Jika ada informasi yang kurang jelas atau ingin ditanyakan, dapat menghubungi peneliti pada e-mail: [rubbyharris30@gmail.com](mailto:rubbyharris30@gmail.com)  
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

The name and photo associated with your Google Account will be recorded when you upload files and submit this form. Your email address is not part of your response.

\*Required

Gambar 4. 2 Tampilan *Google Form*











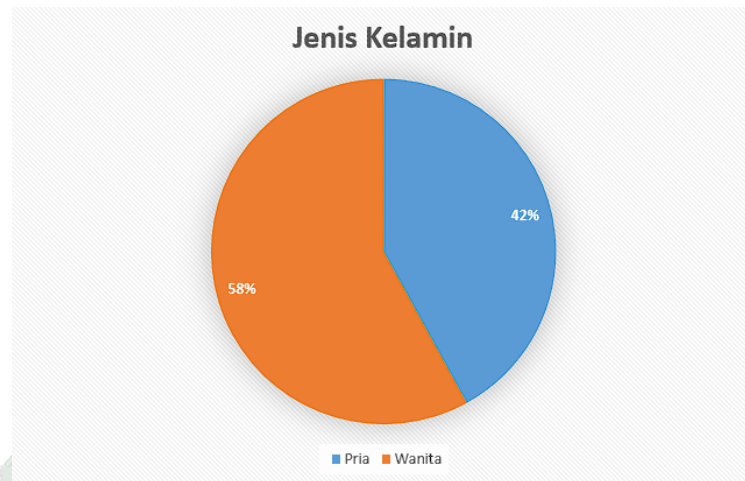






#### 4.3.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dijelaskan sebagai berikut :

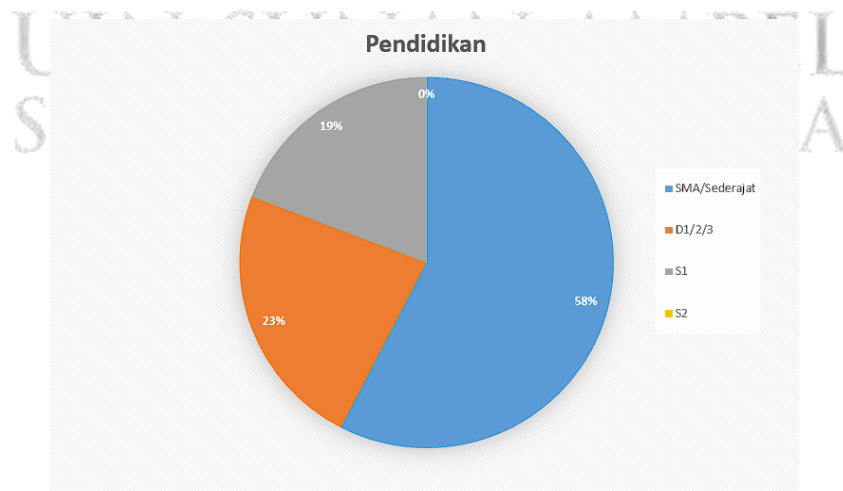


Gambar 4. 6 Demografi Jenis Kelamin Responden

Gambar 4.6 di atas bahwa presentase responden wanita lebih besar dibandingkan dengan pria dengan jumlah presentase 58% dan pria 42%.

#### 4.3.1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data responden berdasarkan Pendidikan Terakhir dapat dijelaskan sebagai berikut :

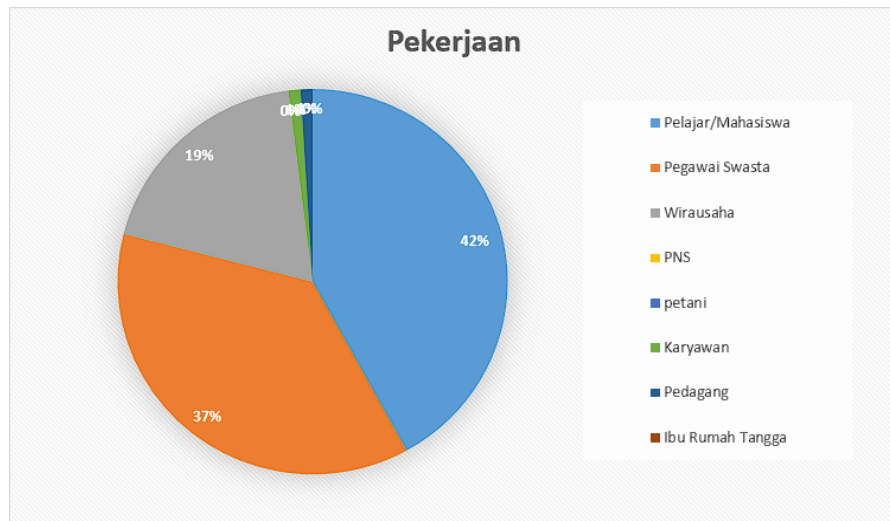


Gambar 4. 7 Demografi Pendidikan Terakhir Responden

Menurut Gambar 4.7, Proporsi tertinggi yaitu responden dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat sebesar 58%. Kemudian responden diikuti oleh responden D1/2/3 sebesar 23% , selanjutnya responden dengan pendidikan terakhir S1 sebesar 19% dan untuk responden S2 sebesar 0% dari seluruh responden.

#### 4.3.1.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan dapat dijelaskan sebagai berikut :

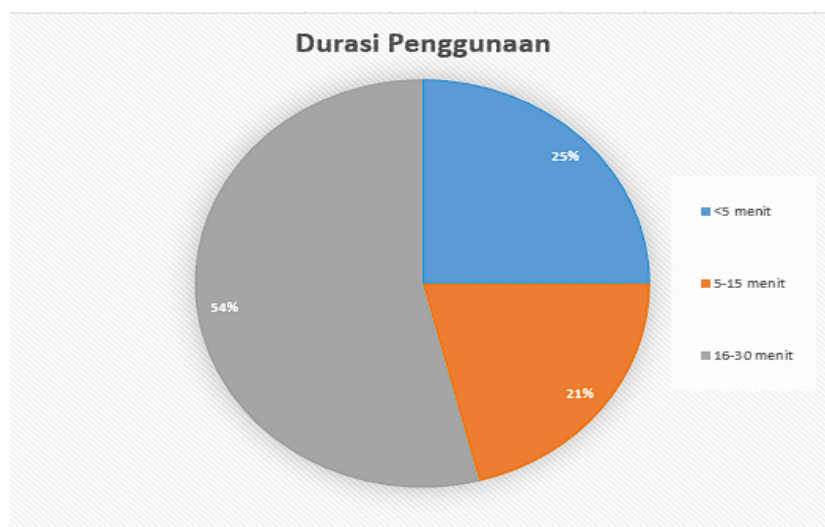


Gambar 4. 8 Demografi Pekerjaan Responden

Gambar 4.8 diatas berdasarkan pekerjaan responden terbanyak yaitu sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 42% dari jumlah keseluruhan responden. Kemudian responden sebagai pegawai swasta 37%, Wirausaha 19%, Pedagog 1%, Karyawan 1%, Ibu rumah tangga 0%, PNS 0%, Petani 0%.

#### 4.3.1.6 Responden Berdasarkan Durasi Penggunaan

Data responden berdasarkan durasi penggunaan dapat dijelaskan sebagai berikut :



Gambar 4. 9 Demografi Jenis Responden Berdasarkan Durasi Pemakaian







#### 4.3.2.5 Content

Pada tabel 4. 11 Membuktikan bahwa variabel *Content* yang diwakilkan 3 butir pertanyaan diketahui memiliki rata rata sebesar 4.05. Hal ini fitur atau isi pada aplikasi BDG dalam kategori tinggi.

Tabel 4. 11 Nilai Rata-Rata Variabel *Content*

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
CT1	0	0	13	60	27	3.99
CT2	0	2	10	50	38	4.04
CT3	0	1	14	62	24	4.11
<b>Total mean</b>						4.05

#### 4.3.2.6 Accuracy

Pada tabel 4.12 Membuktikan bahwa variabel *Accuracy* yang diwakilkan 3 butir pertanyaan diketahui memiliki rata rata sebesar 4.12. Hal ini ketepatan pada aplikasi BDG dalam kategori tinggi.

Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata Variabel *Accuracy*

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
AC1	0	0	13	60	27	4.17
AC2	0	2	10	50	38	4.22
AC3	0	1	14	62	23	3.97
<b>Total mean</b>						4.12

#### 4.3.2.7 Format

Pada tabel 4.13 Membuktikan bahwa variabel *Format* yang diwakilkan 2 butir pertanyaan diketahui memiliki rata rata sebesar 4,02. Hal ini desain *user interface* pada aplikasi BDG dalam kategori tinggi

Tabel 4. 13 Nilai Rata-Rata Variabel *Format*

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
FM1	0	1	14	63	21	3.98
FM2	0	0	13	64	23	4.04
<b>Total mean</b>						4.02

#### 4.3.2.8 Ease of Use

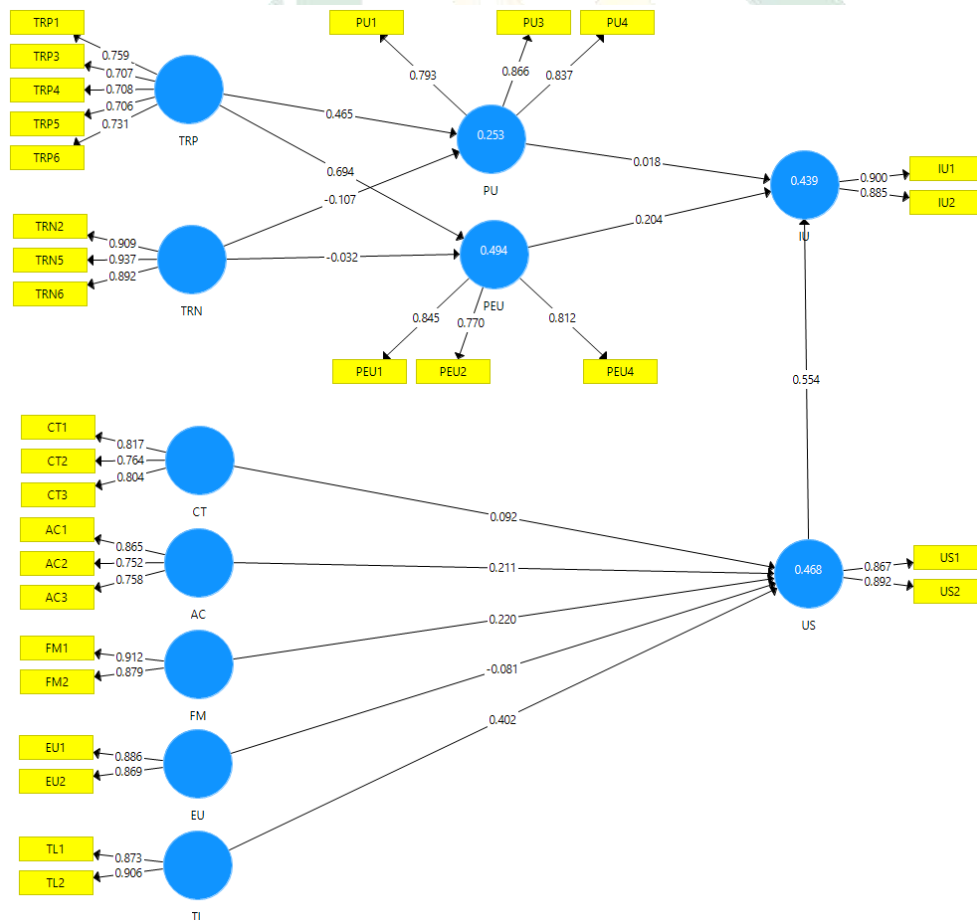
Pada tabel 4.14 Membuktikan bahwa variabel *Ease of Use* yang diwakilkan 2 butir pertanyaan diketahui memiliki rata rata sebesar 3,95. Hal ini kemudahan pada aplikasi BDG dalam kategori tinggi.



## 4.4 Analisis SEM-PLS

### 4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Pada analisis outer model dalam penelitian ini dilakukan melalui dua tahapan uji, yaitu tahapan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dimulai dari uji convergent validity dengan memerhatikan parameter nilai loading factor dan nilai AVE, kemudian discriminant validity dengan melihat nilai fornell larcker criterion dan cross loading. Untuk uji reliabilitasnya melihat parameter cronbach's alpha dan composite reliability. Evaluasi outer model dalam SmartPLS dilakukan melalui prosedur PLS Algorithm. Hasil dari calculate PLS algorithm tersebut ditunjukkan pada Gambar 4.10.



Gambar 4. 10 Hasil PLS Algorithm

#### 4.4.1.1 Convergen Validity

Pengujian *convergent validity* sebagai tolak ukur untuk melihat kevalidan nilai menggunakan nilai loading faktor dan AVE. Nilai loading faktor dapat dikatakan diterima jika lebih dari 0,7 indeks konstruksi valid. Nilai AVE lebih dari





















Tabel 4. 28 Hasil Uji Hipotesis

	<b>Path Coefficients</b>	<b>T Statistics</b>	<b>P Values</b>	<b>Pengaruh</b>
<b>TRP -&gt; PEU</b>	0.663	11.137	0.000	Berpengaruh positif dan signifikan
<b>TRP -&gt; PU</b>	0.504	4.971	0.000	Berpengaruh positif dan signifikan
<b>TRN -&gt; PEU</b>	-0.139	1.67	0.096	Berpengaruh nrgatif namun tidak signifikan
<b>TRN -&gt; PU</b>	-0.131	1.139	0.255	Berpengaruh negatif namun tidak signifikan
<b>PU -&gt; IU</b>	-0.067	0.716	0.475	Berpengaruh negatif namun tidak signifikan
<b>PEU -&gt; IU</b>	0.22	2.12	0.035	Berpengaruh positif dan signifikan
<b>AC -&gt; US</b>	0.175	2.109	0.035	Berpengaruh positif dan signifikan
<b>CT -&gt; US</b>	0.05	0.645	0.519	Berpengaruh positif namun tidak signifikan
<b>EU -&gt; US</b>	-0.002	0.04	0.968	Berpengaruh negatif namun tidak signifikan
<b>FM -&gt; US</b>	0.12	1.383	0.167	Berpengaruh positif dan signifikan
<b>TL -&gt; US</b>	0.579	5.894	0.000	Berpengaruh Positif dan signifikan
<b>US -&gt; IU</b>	0.698	8.356	0.000	Berpengaruh Positif dan signifikan

Tabel 4.27 hasil pengujian hipotesis dari 12 hipotesis, terdapat 6 hipotesis yang memiliki pengaruh positif dan signifikan, yaitu TRP→PEU, TRP→PU, PEU→IU, AC→US, TL→US, TL→US, sedangkan terdapat 3 hipotesis dengan pengaruh positif namun tidak signifikan, yaitu, CT→US, FM→US. Adapun hipotesis yang memiliki pengaruh negative namun tidak signifikan, yaitu TRN→PEU, TRN→PU, PU→IU, EU→US. Berikut penjelasan dari table 2.27.

1. Berdasarkan hasil yang dipaparkan, pada hipotesis pertama diketahui bahwa hubungan TRP terhadap PEU memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0.663, nilai *t-statistic* sebesar 11.137, dan nilai *p value* sebesar 0.000. Maka hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa variabel TRP berpengaruh positif dan signifikan terhadap PEU.
2. Pada hipotesis kedua diketahui bahwa hubungan TRP terhadap PU memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0.504, nilai *t-statistic* sebesar 4.971, dan nilai *p value* sebesar 0.000. Maka hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa variabel

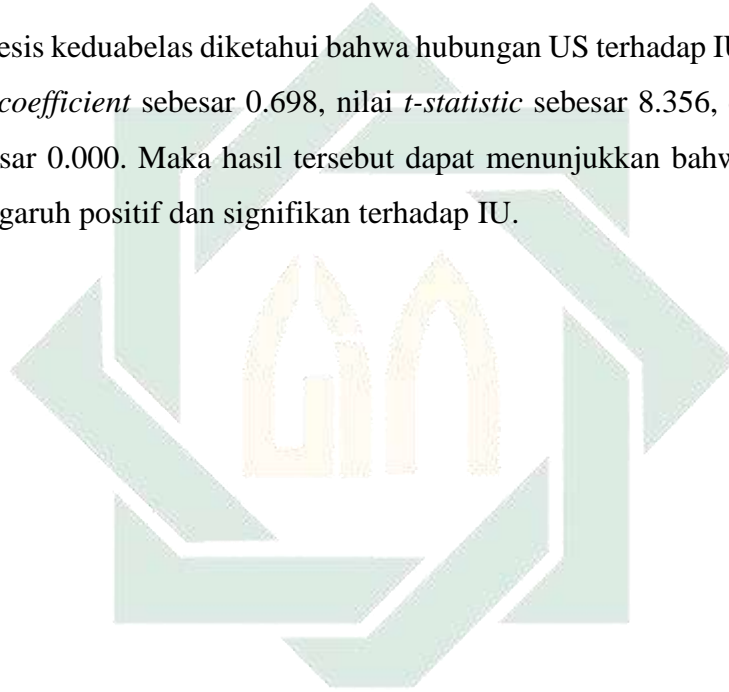
TRP berpengaruh positif dan signifikan terhadap PU.

3. Pada hipotesis ketiga diketahui bahwa hubungan TRN terhadap PEU memiliki nilai *path coefficient* sebesar -0.139, nilai *t-statistic* sebesar 1.670, dan nilai *p value* sebesar 0.0096. Maka hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa variabel TRN berpengaruh negatif dan signifikan terhadap PEU.
4. Pada hipotesis keempat diketahui bahwa hubungan TRN terhadap PU memiliki nilai *path coefficient* sebesar -0.131, nilai *t-statistic* sebesar 1.139, dan nilai *p value* sebesar 0.255. Maka hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa variabel TRN berpengaruh negatif dan signifikan terhadap PU.
5. Pada hipotesis kelima diketahui bahwa hubungan PEU terhadap IU memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0.220, nilai *t-statistic* sebesar 2.120, dan nilai *p value* sebesar 0.035. Maka hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa variabel PEU berpengaruh positif dan signifikan terhadap IU.
6. Pada hipotesis keenam diketahui bahwa hubungan PU terhadap IU memiliki nilai *path coefficient* sebesar -0.067, nilai *t-statistic* sebesar 0.716, dan nilai *p value* sebesar 0.475. Maka hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa variabel PU berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap IU.
7. Pada hipotesis ketujuh diketahui bahwa hubungan AC terhadap US memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0.175, nilai *t-statistic* sebesar 2.109, dan nilai *p value* sebesar 0.035. Maka hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa variabel AC berpengaruh positif dan signifikan terhadap US.
8. Pada hipotesis kedelapan pertama diketahui bahwa hubungan CT terhadap US memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0.050, nilai *t-statistic* sebesar 0.645, dan nilai *p value* sebesar 0.519. Maka hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa variabel CT berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap US.
9. Pada hipotesis kesembilan diketahui bahwa hubungan EU terhadap US memiliki nilai *path coefficient* sebesar -0.002, nilai *t-statistic* sebesar 0.04, dan nilai *p value* sebesar 0.968. Maka hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa variabel EU berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap US.
10. Pada hipotesis kesepuluh diketahui bahwa hubungan FM terhadap US memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0.120, nilai *t-statistic* sebesar 1.383, dan

nilai *p value* sebesar 0.167. Maka hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa variabel FM berpengaruh positif dan signifikan terhadap US.

11. Pada hipotesis kesebelas diketahui bahwa hubungan TL terhadap US memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0.579, nilai *t-statistic* sebesar 5.894, dan nilai *p value* sebesar 0.000. Maka hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa variabel TL berpengaruh positif dan signifikan terhadap US.

12. Pada hipotesis duabelas diketahui bahwa hubungan US terhadap IU memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0.698, nilai *t-statistic* sebesar 8.356, dan nilai *p value* sebesar 0.000. Maka hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa variabel US berpengaruh positif dan signifikan terhadap IU.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A





diterima. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Aripradono, 2021) dimana membuktikan bahwa *Technology Readiness Positif* berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Usefulness*.

*Technology Readiness Positive* diukur melalui tingkat kegunaan sistem yang dirasakan oleh penggunanya. Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa penilaian positif dari pengguna terhadap aplikasi BDG merasakan kemanfaatan dari penggunaan aplikasi tersebut. Hasil signifikan memiliki arti bahwa penggunaan aplikasi BDG memiliki pengaruh yang baik bagi pengguna dalam membantu memenuhi kebutuhan informasi dan melakukan layanan public.

## **2. *Technology Readiness Positive (TRP) terhadap Perceived Ease of Use (PEU)***

Berdasarkan pemaparan hasil uji yang telah didapatkan, hipotesis H1b menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari *Technology Readiness Positif* terhadap *Perceived Ease of Use*. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Aripradono, 2021) dimana membuktikan bahwa *Technology Readiness Positif* berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*.

Penilaian positif dari pengguna bahwa aplikasi BDG mudah digunakan dalam keseharian pengguna terutama untuk mencari suatu informasi dan menggunakan layanan *e-government*. Berdasarkan hasil analisa yang telah dipaparkan aplikasi tersebut dapat membantu memenuhi kebutuhan informasi dan layanan publik, serta dapat mempermudah dalam melakukan layanan publik.

## **3. *Technology Readiness Negative (TRN) terhadap Perceived Usefulness (PU)***

Berdasarkan pemaparan hasil uji yang telah didapatkan, hubungan hipotesis H2a menunjukkan pengaruh negatif namun tidak signifikan dari *Technology Readiness Negative* terhadap *Perceived Usefulness* adalah ditolak. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Aripradono, 2021) dimana membuktikan bahwa *Technology Readiness Negative* berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*.

Hal ini menunjukkan jika penilaian negative yang ada dalam pribadi pengguna terhadap aplikasi BDG, nilai pada *Perceived Usefulness* yang ada di dalam aplikasi akan menurun. Hasil negatif memiliki arti bahwa pengguna masih merasakan *insecurity* dan *discomfort* saat masih menggunakan aplikasi BDG terutama saat

melakukan aktivasi akun dan pengisian data pribadi saat melakukan layanan publik, sehingga mereka tidak bisa menerima kemanfaatan aplikasi yang bisa membantu pengguna.

#### **4. *Technology Readiness Negative (TRN) terhadap Perceived Ease of Use (PEU)***

Berdasarkan pemaparan hasil uji yang telah didapatkan, hubungan hipotesis H2b menunjukkan pengaruh negative dan tidak signifikan dari *Technology Readiness Negative* terhadap *Perceived Ease of Use* adalah ditolak. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Aripradono, 2021) dimana membuktikan bahwa *Technology Readiness Negative* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*.

Dalam sampel penelitian ini untuk keseluruhan populasi tidak berpengaruh sehingga hipotesis ditolak. Tidak signifikan dan tidak memiliki nilai negatif karena pengguna pada generasi *millennial* memiliki penilaian negative mengenai fitur kemudahan dari aplikasi tersebut dari penilaian negative responden. Kesimpulan dari hipotesis ini faktor *discomfort* dan *insecurity* pada *Technology Readiness Negative* terhadap *Perceived Ease of Use* tidak dirasakan oleh pengguna.

#### **5. *Perceived Usefulness (PU) terhadap Intention to Use (IU)***

Berdasarkan pemaparan hasil uji yang telah didapatkan, hipotesis H3 menunjukkan pengaruh negatif dan tidak signifikan dari *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use* hasil hipotesis ditolak. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Andayani & Ono, 2022) dimana membuktikan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap *Intention to Use*.

Apabila *Perceived Usefulness* memiliki nilai yang semakin tinggi maka akan diikuti dengan peningkatan pada *Intention to Use*. Dengan adanya hubungan yang tidak signifikan hubungan antara *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use*, menunjukkan faktor fungsionalitas dan kegunaan merupakan beberapa faktor penting untuk menggunakan aplikasi pada masyarakat awam.

#### **6. *Perceived Ease of Use (PEU) terhadap Intention to Use (IU)***

Berdasarkan pemaparan hasil uji yang telah didapatkan, hipotesis H4 menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Intention to Use*. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian penelitian (Andayani & Ono, 2022) dimana membuktikan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh secara signifikan terhadap *Intention to Use*.

Kemudahan penggunaan suatu aplikasi (*Perceived Ease of Use*) maka akan diikuti dengan peningkatan dengan penggunaannya (*Intention to Use*) (Aripradono, 2021). Korelasi yang signifikan memberi makna hasil hipotesis tersebut dapat diberlakukan untuk keseluruhan populasi dalam penelitian ini. Pengguna dalam penelitian ini dapat dengan mudah menerima aplikasi karena kemudahan dalam pengoperasian lebih besar dibandingkan kemanfaatannya.

#### **7. *Content (CT) terhadap User Satisfaction (US)***

Berdasarkan pemaparan hasil uji yang telah didapatkan, hipotesis H5 menunjukkan pengaruh positif dan tidak signifikan dari *Content* terhadap *User Satisfaction* dapat dikatakan ditolak. Hal ini menyatakan faktor konten berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Variabel *Content* atau isi dalam aplikasi BDG bisa berupa fitur atau informasi yang dapat diakses oleh pengguna yang ditampilkan oleh sistem. Tidak signifikan dapat memberi makna hasil hipotesis tersebut tidak dapat diberlakukan untuk keseluruhan populasi. Pengguna dalam penelitian ini dapat dengan mudah melihat fitur dan informasi yang disajikan oleh aplikasi belum tentu pengguna merasa puas dengan aplikasi BDG.

#### **8. *Accuracy (AC) terhadap User Satisfaction (US)***

Berdasarkan pemaparan hasil uji yang telah didapatkan, hipotesis H6 menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari *Accuracy* terhadap *User Satisfaction* diterima. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Darwati, 2022) dimana membuktikan bahwa *Accuracy* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Dalam penelitian ini *Accuracy* atau keakuratan dalam sebuah aplikasi BDG dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Apabila pengembang aplikasi meningkatkan tingkat keakuratan pada aplikasi BDG maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

#### **9. *Format (FM) terhadap User Satisfaction (US)***

Berdasarkan pemaparan hasil uji yang telah didapatkan, hipotesis H7 menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari *Format* terhadap *User Satisfaction* hasil hipotesis diterima. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Darwati, 2022) dimana membuktikan bahwa *Format* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

*Format* atau bentuk yang ditampilkan aplikasi berupa desain interface, warna, jenis font yang diterapkan dalam aplikasi BDG dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

#### **10. *Ease of Use (EU)* terhadap *User Satisfaction (US)***

Berdasarkan pemaparan hasil uji yang telah didapatkan, hipotesis H8 menunjukkan pengaruh positif dan tidak signifikan dari *Ease of Use* terhadap *User Satisfaction* hasil hipotesis ditolak. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Darwati, 2022) dimana membuktikan *Ease of Use* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Kemudahan pengguna pada aplikasi BDG dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Pengguna dapat mengakses aplikasi dimanapun dan memberi kemudahan dalam pengoperasian aplikasi BDG.

#### **11. *Timeline (TL)* terhadap *User Satisfaction (US)***

Berdasarkan pemaparan hasil uji yang telah didapatkan, hipotesis H9 menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari *Timeline* terhadap *User Satisfaction*. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Darwati, 2022) dimana membuktikan bahwa *Timeline* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

*Timeline* diukur berdasarkan ketepatan dalam menampilkan informasi yang diminta pengguna, memberikan informasi terbaru dan menampilkan informasi dengan cepat. Apabila pengembang aplikasi BDG meningkatkan *timeline* pada aplikasi maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

#### **12. *User Satisfaction (US)* terhadap *Intention to Use (IU)***

Berdasarkan pemaparan hasil uji yang telah didapatkan, hipotesis H9 menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari *User Satisfaction* terhadap *Intention to Use*.

*User Satisfaction* merupakan gambaran yang menjelaskan bagaimana kepuasan seseorang dari penggunaan aplikasi. Dalam penelitian ini dapat diartikan kepuasan pengguna untuk menggunakan aplikasi BDG secara terus menerus dimasa mendatang. Pemerintah perlu mengembangkan aplikasi dan mengadakan edukasi agar dapat menimbulkan ketertarikan masyarakat untuk menggunakan layanan *e-government*.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan. Untuk lebih rincinya dapat dilihat pada sub bab berikut:

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan paparan dari hasil analisis dan pembahasan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerimaan aplikasi BDG mendapatkan hasil yang “moderate” dengan nilai variabel penerimaan sebesar 59,6% terhadap penerimaan pengguna, sisanya 40,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Variabel yang mempengaruhi penerimaan yaitu : *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* dipengaruhi oleh *technology readiness positive*, *intention to use* dipengaruhi oleh *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *user satisfaction*, *user satisfaction* dipengaruhi oleh *accuracy*, *format*, *timelines*.
2. Hasil pengujian aplikasi BDG dengan menggunakan model TRAM dan EUCS berdasarkan hasil analisa diketahui bahwa dari 12 hipotesis, 7 hipotesis diterima yakni *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* dipengaruhi signifikan oleh *technology readiness positive*, *Intention to use* dipengaruhi signifikan oleh *perceived ease of use* dan *user satisfaction*, *user satisfaction* dipengaruhi signifikan oleh *accuracy*, *format*, *timelines*. Sedangkan untuk lima hipotesis lainnya tidak diterima atau ditolak, hipotesis tersebut antaralain *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* tidak dipengaruhi signifikan oleh *technology readiness positive*, *intention to use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*, *user satisfaction* tidak dipengaruhi signifikan terhadap *content* dan *ease of use*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya. Adapun saran tersebut sebagai berikut :

1. Kepada pemerintah, pengelola dan pengembang aplikasi BDG dimohon diadakannya sosialisasi bagi pemerintah Kabupaten Blitar untuk memenuhi penerimaan variabel ketidakamanan dan ketidaknyamanan. Sedangkan untuk pengelola dan pengembang dimohon perbaikan sistem untuk memenuhi kepuasan yaitu variabel konten dan kemudahan, sehingga penerimaan aplikasi BDG dapat meningkat.
2. Disarankan untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan mengkaji lebih lanjut beberapa model analisis yang berbeda atau dengan menambahkan variabel dan indikator lain yang berkaitan dengan penerimaan aplikasi dengan tujuan untuk membandingkan hasil analisis yang diharapkan.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## Daftar Pustaka

- Adnyana, I. M. D. P. (2021). *Metode Penelitian pendekatan kuantitatif*. <https://www.researchgate.net/publication/354059356>
- Andana Adytia Kusuma, Sadu Wasistiono, & Andi Pitono. (2021). Penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota bandung provinsi jawa barat. *Visioner : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2). <https://doi.org/10.54783/jv.v13i2.422>
- Andayani, S., & Ono, R. S. (2022). Analisis Kesiapan Penerimaan Pengguna Terhadap E-Learning Menggunakan Model Tram. *JuSiTik: Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 3(2). <https://doi.org/10.32524/jusitik.v3i2.498>
- Aripradono, H. W. (2021). Analisis Technology Readiness and Acceptance Model (TRAM) Pada Penggunaan Sport Wearable Technology. *Teknika*, 10(1), 68–77. <https://doi.org/10.34148/teknika.v10i1.330>
- Chen, M. F., & Lin, N. P. (2018). Incorporation of health consciousness into the technology readiness and acceptance model to predict app download and usage intentions. *Internet REsearch*, 28(2), 351–373. <https://doi.org/10.1108/IntR-03-2017-0099>
- Fitriana, R., Safitri, S. T., & Wiguna, C. (2022). Faktor Penentu Penerimaan Teknologi Sistem Pembayaran Tagihan Bulanan Melalui E-Marketplace Menggunakan Metode Combined-Theory Of Planned Behaviour-Technology Acceptance Model (C-TPB-TAM). In *Jurnal Ilmiah NERO* (Vol. 7, Issue 1).
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris. In *Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts, Methodological Issues and Applications*.
- Hadisuwarno, A. E., & Bisma, R. (2020). Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian. *Teknologi*, 10(2), 93–109. <https://doi.org/10.26594/teknologi.v10i2.2062>
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). Structural Equation Modeling (Sem) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis. In *PT. Inkubator Penulis Indonesia*.
- Indrajit. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*.
- Jin, C. (2013). The perspective of a revised TRAM on social capital building: The case of Facebook usage. *Information and Management*, 50(4), 162–168. <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.03.002>
- Kim, T., & Chiu, W. (2019). Consumer acceptance of sports wearable technology: the role of technology readiness. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 20(1), 109–126. <https://doi.org/10.1108/IJSMS-06-2017-0050>
- Larasati, N. (2017). Technology Readiness and Technology Acceptance Model in New Technology Implementation Process in Low Technology SMEs. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 113–117. <https://doi.org/10.18178/ijimt.2017.8.2.713>



- Lin, C. H., Shih, H. Y., & Sher, P. J. (2007). Integrating technology readiness into technology acceptance: The TRAM model. *Psychology and Marketing*, 24(7), 641–657. <https://doi.org/10.1002/mar.20177>
- Marliana, R. R. (2019). Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 16(2). <https://doi.org/10.20956/jmsk.v16i2.7851>
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1). <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.846>
- Perdana, A. A., Catur Utami, M., & Aini, Q. (2021). *End User Computing Satisfaction: Model Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (Studi Kasus)*. 8(6), 1237–1246. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202183586>
- Rukminingsih, Adnan, G., & Latief, M. A. (2020). Metode Penelitian Pendidikan. Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif, Penelitian Tindakan Kelas. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Safitri, A., Habibie, N. A., Almeito, I., Hasyimi, Moh., Saputra, Y., Sedyono, E., & Widodo, A. P. (2021). Penerapan Metode Technology Acceptance Model untuk Pengukuran Tingkat Penerimaan Aplikasi SIM3LON. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1). <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.621>
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7.
- Sorongon, E., Hilmansyah, H., & Hadiyanto, H. (2019). Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 3(1). <https://doi.org/10.29207/resti.v3i1.777>
- Wahidmurni. (2017). Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif. *Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Malang*, 6–18.
- Yuhefizar, Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat. *E- Government*.
- Yulianingsih, E. (2016). Analisis Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model Dan End User Computing Satisfaction. *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 8(1), 27–42.