

# Gabungan *E-Government Adoption Model* dan UTAUT Untuk Mengetahui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dpendukcapil Kota Surabaya

Choirotus Sa'adah<sup>1</sup>, Ghea Sekar Palupi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya  
[choirotus.19053@mhs.unesa.ac.id](mailto:choirotus.19053@mhs.unesa.ac.id)  
[gheapalupi@unesa.ac.id](mailto:gheapalupi@unesa.ac.id)

**Abstrak**— Klampid New Generation (KNG) merupakan inovasi layanan dari Dpendukcapil Kota Surabaya. Ini merupakan perkembangan dari E-Klampid yang sebelumnya berupa situs web menjadi aplikasi *mobile* yang telah ada di *Google Play Store*. Aplikasi KNG ditujukan untuk warga Surabaya agar lebih mudah dalam pengajuan atau permohonan administrasi kependudukan yang dapat dilakukan di rumah secara *online* melalui aplikasi tanpa harus datang ke kelurahan, kecamatan, atau Kantor Dpendukcapil Kota Surabaya. Meskipun Aplikasi Klampid New Generation (KNG) banyak memudahkan penggunaannya, namun terdapat beberapa pengguna yang masih mengeluhkan tentang aplikasi ini. Sehingga KNG hanya mendapatkan rating sebesar 3,1 dari 5 bintang di *Google Play Store*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penerimaan serta faktor-faktor yang mempengaruhi warga Kota Surabaya untuk mengadopsi aplikasi Klampid New Generation (KNG) dengan menggunakan gabungan *E-Government Adoption Model* dan UTAUT. Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis PLS-SEM, sedangkan *software* yang digunakan adalah *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penerimaan terhadap aplikasi Klampid New Generation cukup rendah. Dalam penelitian ini, terdapat empat belas hipotesis yang diuji, sebanyak enam hipotesis diterima dan delapan hipotesis ditolak. Selain itu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi Klampid New Generation, antara lain: *Perceived Service Response*, *Perceived Awareness*, *Perceived Information Quality*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, dan *Perceived Functional Benefits*.

**Kata Kunci**— Klampid New Generation, *E-Government Adoption Model*, UTAUT, PLS-SEM, *SmartPLS*, Penerimaan

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sampai saat ini mengharuskan sektor-sektor yang beragam, termasuk sektor pemerintahan, untuk beradaptasi [1]. Dalam meningkatkan penegelolaan, penyediaan informasi serta pelayanan publik menjadi lebih baik, pemerintah dituntut untuk memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut sesuai dengan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan *E-Government* [2]. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengimplementasikan salah satu layanan *E-Government* yaitu Aplikasi Klampid New Generation (KNG). KNG adalah salah satu inovasi layanan dari

Dpendukcapil Kota Surabaya yang merupakan perkembangan dari E-Klampid yang sebelumnya berupa situs web menjadi aplikasi *mobile* yang sudah ada di *Google Play Store*. Aplikasi KNG ditujukan untuk warga Surabaya agar lebih mudah dalam pengajuan atau permohonan administrasi kependudukan yang dapat dilakukan di rumah secara *online* melalui aplikasi tanpa harus datang ke kelurahan, kecamatan, atau Kantor Dpendukcapil Kota Surabaya dan diresmikan pada tanggal 1 Juli 2022.

Meskipun Aplikasi Klampid New Generation (KNG) banyak memudahkan penggunaannya, namun terdapat beberapa pengguna yang masih mengeluhkan tentang aplikasi ini. Sehingga KNG hanya memperoleh rating sebesar 3,1 dari 5 bintang di *Google Play Store* [3]. Hal ini dikarenakan 63% pengguna memberikan ulasan negatif terkait aplikasi Klampid New Generation (KNG). Berdasarkan hasil observasi ulasan yang terdapat di *Google Play Store*, hal yang banyak di keluhkan oleh pengguna adalah akun yang tiba-tiba *log-out* sendiri, gagal *log-in* padahal *username* dan *password* yang di input sudah benar, *e-kitir* tidak bisa di *download*, proses verifikasi akun lambat, tidak ada petunjuk untuk pemulihan akun apabila *username* sudah lupa sehingga ada beberapa warga yang sampai melakukan *uninstall* aplikasi ini dikarenakan sering *error*. Selain itu, tidak semua warga Surabaya mengetahui tentang KNG sehingga aplikasi ini belum dimanfaatkan secara maksimal. Keluhan – keluhan terhadap aplikasi tersebut dapat mempengaruhi niat warga Surabaya untuk menggunakan aplikasi KNG dan mengakibatkan warga kembali melakukan permohonan pelayanan dengan cara konvensional atau dengan datang langsung ke kantor kelurahan, kecamatan, atau kantor Dpendukcapil Kota Surabaya. Untuk itu, diperlukan analisis guna mengetahui bagaimana tingkat penerimaan dan apa saja faktor yang mempengaruhi penerimaan warga Kota Surabaya terhadap aplikasi Klampid New Generation (KNG).

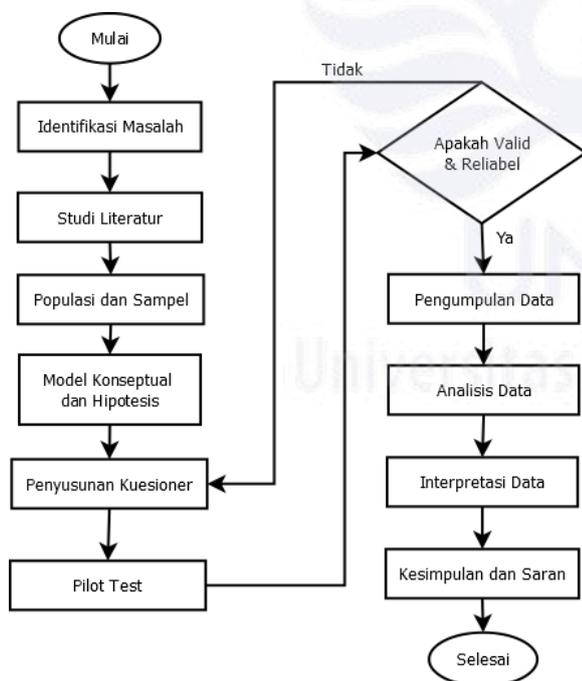
Penelitian ini menggunakan model gabungan dari *E-Government Adoption Model* (GAM) yang dikembangkan oleh Shareef et al. pada tahun 2011 dan *Unified Theory of Acceptance and User of Technology* (UTAUT) oleh Venkatesh et al. tahun 2003 dimana kedua model ini digunakan untuk mengukur penerimaan suatu aplikasi berdasarkan perspektif

penggunanya [4][5]. Penggabungan kedua model ini didasarkan pada penelitian Almaiah et al. tahun 2020, di mana mereka menggabungkan GAM dan UTAUT [6]. Hasil penelitian menunjukkan hampir semua variabel dalam model tersebut mempengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi *e-government*, kecuali satu variabel yang tidak memiliki pengaruh signifikan. Penggabungan dua model ini diharapkan dapat mengidentifikasi apa saja faktor yang mempengaruhi seseorang dalam mengadopsi *e-government*.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “Gabungan *E-Government Adoption Model* dan UTAUT Untuk Mengetahui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dispendukcapil Kota Surabaya” untuk mengidentifikasi tingkat penerimaan warga Kota Surabaya terhadap aplikasi KNG dan menganalisis apa saja faktor yang mempengaruhinya. Diharapkan dengan penelitian ini bisa menjadi referensi untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi dan bagi pihak instansi dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan aplikasi agar penerimaan warga Kota Surabaya terhadap aplikasi KNG semakin meningkat.

## II. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk mengumpulkan data dari suatu populasi atau sampel, menganalisis data dengan metode statistik, dan bertujuan menguji hipotesis penelitian. Berikut adalah tahapan penelitian:



Gbr 1. Metode Penelitian

### A. Identifikasi Masalah

Sebelum dilakukan penelitian, peneliti mengidentifikasi suatu masalah secara jelas seperti akar penyebab masalah, pengembangan masalah secara terperinci beserta efek dari

masalah tersebut. Kemudian membuat rumusan masalah penelitian.

### B. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur, peneliti melakukan pencarian referensi yang relevan dengan topik penelitian, termasuk buku, jurnal, dan penelitian terdahulu, serta artikel ilmiah yang digunakan sebagai landasan teori dan penunjang dalam penelitian.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi yang diteliti adalah warga Kota Surabaya pengguna aplikasi Klampid New Generation (KNG). Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, karena peneliti memiliki kriteria tertentu untuk pemilihan sampel. Mengingat populasi pengguna aplikasi KNG tidak diketahui secara pasti, peneliti menggunakan rumus Hair et al. untuk menghitung jumlah sampel minimal, yaitu  $n \times 5$ , di mana  $n$  adalah jumlah indikator variabel [7]. Dalam penelitian ini, terdapat 30 indikator, sehingga perhitungan jumlah sampelnya adalah sebagai berikut:

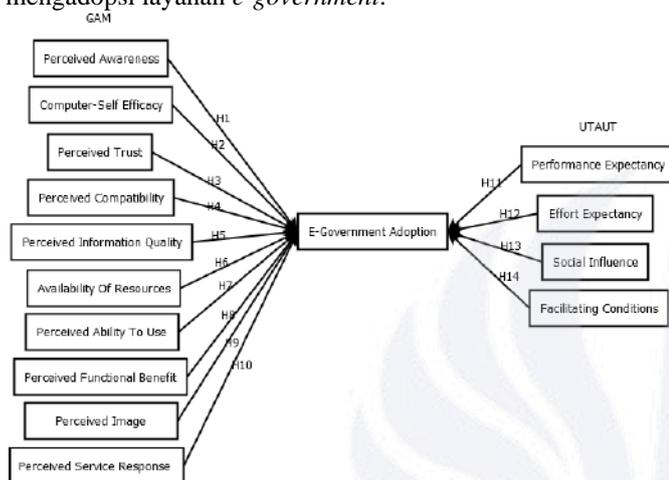
$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= n \times 5 \\ &= 30 \times 5 \\ &= 150 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, didapat jumlah minimal sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 150 sampel.

### D. Model Konseptual dan Hipotesis

Penelitian ini menggunakan gabungan model dari *E-Government Adoption Model* (GAM) dan *Unified Theory of Acceptance and User of Technology* (UTAUT). Dari model GAM peneliti menggunakan beberapa variabel yaitu *Perceived Compatibility*, *Perceived Awareness*, *Perceived Trust*, *Perceived Information Quality*, *Perceived Ability To Use*, *Perceived Image*, *Availability Of Resources*, *Perceived Functional Benefit*, *Computer-Self Efficacy*, dan *Perceived Service Response*, dan. Sedangkan dari model UTAUT hanya menggunakan empat variabel yaitu *Effort Expectancy* (Harapan Usaha), *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja), *Facilitating Conditions* (Kondisi yang memfasilitasi), dan *Social Influence* (Pengaruh Sosial). Terdapat dua variabel yang beririsan dari model GAM dan UTAUT yaitu variabel *E-Government Adoption* dan *Behavioral Intention* karena memiliki definisi dan cakupan yang sama yaitu terkait dengan niat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi informasi. Pada penelitian ini menggunakan variabel dari sisi GAM yaitu *E-Government Adoption* karena disesuaikan dengan studi kasus atau objek penelitian yaitu Aplikasi KNG yang termasuk ke dalam layanan *E-Government*. Sedangkan untuk variabel *Use Behavior* tidak digunakan karena batasan penelitian hanya untuk mengidentifikasi apa saja faktor yang mempengaruhi niat menggunakan suatu teknologi informasi serta tidak sampai benar-benar dilakukan atau digunakan. Sedangkan untuk variabel *Multilingual Option* pada model GAM tidak digunakan karena studi kasus pada penelitian ini adalah aplikasi KNG yang ditujukan untuk masyarakat Indonesia khususnya warga kota Surabaya. Variabel *Perceived Uncertainty*, *Perceived Security*, dan *Perceived Privacy* juga tidak digunakan karena variabel-variabel tersebut merupakan variabel turunan dari variabel *Perceived Trust*. Selain itu,

definisi dan cakupan dari 3 variabel tersebut sudah termasuk ke dalam variabel independen yang utama yaitu *Perceived Trust*. Penggabungan dua model ini didasarkan pada penelitian Almaiah et al. tahun 2020 dengan penambahan empat variabel dari model GAM yaitu *Perceived Ability To Use*, *Perceived Image*, *Perceived Functional Benefit*, dan *Perceived Service Response*. Pengambilan variabel-variabel ini disesuaikan dengan studi kasus dan variabel-variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap adopsi layanan *e-government* pada beberapa penelitian sebelumnya serta diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor penting yang memengaruhi pengguna dalam mengadopsi layanan *e-government*.



Gbr 2. Model Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut adalah perumusan hipotesis dalam penelitian ini:

Seseorang dapat dikatakan berminat terhadap suatu hal, apabila orang tersebut tahu dan menyadari akan hal tersebut. Sejalan dengan penelitian Almarashdeh dan Alsmadi (2017) yang mengindikasikan bahwa implementasi sistem *e-government* tidak dapat dilakukan dengan lancar tanpa adanya sesi kesadaran secara teratur agar masyarakat merasa percaya diri dan termotivasi dalam menggunakan layanan *e-government* [8]. Temuan penelitian yang dilakukan oleh Shareef et al. (2014) dan Dewi & Mudjahidin (2014) menunjukkan bahwa *perceived awareness* memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi *e-government* [9][10]. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

**H1: *Perceived Awareness* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption***

Apabila seseorang merasa memiliki kemampuan untuk menggunakan suatu sistem, hal ini akan mendorong niat mereka untuk menggunakan itu. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Winarno (2020) juga mengatakan Semakin tinggi tingkat pengetahuan masyarakat tentang teknologi informasi, seperti penggunaan handphone atau komputer, maka akan semakin tinggi pula tingkat adopsi *e-government* [11]. Penelitian yang dilakukan oleh Hernu Haryono (2022) mengindikasikan bahwa variabel *Computer Self Efficacy* berpengaruh signifikan dalam adopsi *e-government* [12]. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H2: *Computer-Self Efficacy* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption***

Kepercayaan seseorang terhadap suatu hal akan mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan atau membeli benda tersebut. Hal ini sesuai dengan temuan yang disampaikan oleh Witarsyah et al. (2017) bahwa faktor dalam menggunakan *e-government* dipengaruhi oleh kepercayaan pengguna terhadap sistem yang disediakan oleh pemerintah [13]. Penelitian yang dilakukan oleh Almaiah et al. (2020) dan Hernu Haryono (2022), ditemukan bahwa variabel *Perceived Trust* memiliki pengaruh signifikan dalam adopsi layanan *e-government* [6][12]. Dengan demikian, berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3: *Perceived Trust* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption***

Jika seseorang merasa bahwa suatu sistem sesuai dengan kebutuhan mereka dan memiliki tingkat kompatibilitas yang baik, hal ini akan mendorong mereka untuk menggunakan itu. Hal ini sesuai dengan temuan yang disampaikan oleh Shareef et al. (2011) bahwa pengguna akan mengadopsi sistem *e-government* jika sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka dan layanan pemerintah *online* [4]. Selain itu, penelitian Almaiah et al. (2020) serta Dewi dan Mudjahidin (2014) menunjukkan bahwa variabel *Perceived Compatibility* berpengaruh signifikan dalam adopsi layanan *e-government* [6][10]. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H4: *Perceived Compatibility* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption***

Apabila seseorang percaya bahwa suatu sistem memiliki kualitas informasi yang baik, hal ini akan mendorong mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Temuan yang dikemukakan oleh Raminda dan Ardini (2014) mendukung bahwa kualitas informasi yang baik secara positif mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan suatu sistem [14]. Penelitian yang dilakukan oleh Shareef et al. (2014), Dewi & Mudjahidin (2014), dan Al-Sulami & Hashim (2018) juga menunjukkan bahwa variabel *Perceived Information Quality* berpengaruh signifikan dalam adopsi layanan *e-government* [9][10][15]. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H5: *Perceived Information Quality* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption***

Apabila seseorang merasa memiliki sumber daya yang memadai, seperti *handphone* dan akses internet, untuk menggunakan suatu sistem, hal ini akan mendorong minat mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Temuan Venkatesh et al. tahun 2003 yang menyatakan bahwa ketersediaan sumber daya untuk menggunakan teknologi memiliki pengaruh terhadap minat pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut [5]. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Shareef et al. (2014) menunjukkan bahwa variabel *Availability Of Resources* berpengaruh signifikan dalam adopsi layanan *e-government* [9]. Dengan demikian, berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H6: *Availability Of Resources* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption***

Seseorang cenderung akan menggunakan suatu teknologi apabila dia merasa memiliki kemampuan untuk

menggunakannya. Sesuai dengan penelitian Compeau dan Higgins (1995) bahwa individu dengan tingkat kemampuan *computer self-efficacy* dan *knowledge search demand* yang tinggi cenderung memiliki minat yang tinggi dalam menggunakan sistem teknologi informasi [16]. Temuan Shareef et al. (2014) dan Dewi & Mudjahidin (2014) membuktikan bahwa variabel *Perceived Ability To Use* berpengaruh signifikan terhadap adopsi *e-government* [9][10]. Dengan demikian, berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H7: *Perceived Ability To Use* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption***

Seseorang cenderung akan menggunakan suatu sistem apabila merasa mendapatkan manfaat dari penggunaan sistem. Pernyataan tersebut sejalan dengan pandangan Davis (1989) yang menyatakan bahwa persepsi terhadap manfaat juga berdampak langsung pada niat perilaku. Hal ini disebabkan oleh keinginan pengguna untuk menggunakan sistem dengan keyakinan bahwa hal tersebut akan meningkatkan kinerja mereka [17]. Penelitian oleh Shareef et al. (2014), Dewi dan Mudjahidin (2014) serta Lola Oktavia (2020) menunjukkan bahwa variabel *Perceived Functional Benefit* memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat dalam penggunaan *e-government* [9][10][18]. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H8: *Perceived Functional Benefit* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption***

Seseorang cenderung akan menggunakan suatu sistem yang dianggap dapat meningkatkan prestise serta status sosial, sesuai penelitian Shareef et al. (2011) bahwa citra mempengaruhi penerimaan dan penggunaan sebuah inovasi serta citra mengacu pada persepsi warga negara bahwa mengadopsi *e-government* membuat mereka lebih unggul dari orang lain dalam masyarakat [4]. Penelitian Shareef et al. (2014) dan Lola Oktavia (2020) membuktikan bahwa variabel *Perceived Image* memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat untuk menggunakan *e-government* [9][18]. Dengan demikian, berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H9: *Perceived Image* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption***

Jika seseorang merasa suatu sistem memiliki respon layanan yang baik dan cepat, maka akan menjadi faktor penggerak bagi seseorang untuk menggunakannya. Sesuai dengan penelitian Shareef et al. (2011) bahwa jika pengguna merasakan layanan pelanggan yang lebih tinggi di *e-government* maka akan berpengaruh pada niat mengadopsi *e-government* [4]. Penelitian Dewi dan Mudjahidin (2014) membuktikan bahwa variabel *Perceived Service Response* memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat dalam penggunaan *e-government* [10]. Dengan demikian, berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H10: *Perceived Service Response* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption***

Apabila seseorang merasa bahwa penggunaan suatu sistem akan membantu mereka dalam melakukan aktivitas tertentu, maka hal tersebut cenderung akan mendorong niat seseorang untuk menggunakannya. Sesuai dengan penelitian Mahande et al. (2017) Keyakinan seseorang bahwa menggunakan suatu teknologi informasi dapat membantu dalam menjalankan

pekerjaan dengan lancar, mencapai keuntungan, serta melakukan kegiatan lainnya. [19]. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Almaiah et al. (2020), Chirara (2018), dan Sawalha et al. (2019) membuktikan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap niat adopsi *e-government* [6][20][21]. Dengan demikian, berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H11: *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption***

Jika seseorang meyakini bahwa suatu teknologi mudah dalam penggunaannya, mereka cenderung akan menggunakan teknologi tersebut. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Davis, et al. (1989) juga mengidentifikasi bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi [17]. Penelitian Sawalha et al. (2019), AlAwadhi & Morris (2008), dan Syamsudin et al. (2018) membuktikan variabel *Effort Expectancy* berpengaruh terhadap niat adopsi *e-government* [21][22][23]. Dengan demikian, berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H12: *Effort Expectancy* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption***

Minat seseorang dalam menggunakan suatu teknologi dapat dipengaruhi oleh lingkungan sosialnya, termasuk keluarga, kelompok sebaya, teman, serta komunitas di media jejaring sosial yang berpengaruh. Temuan Oliveira et al. (2016) yang menyatakan pendapat serta rekomendasi dari individu yang memiliki pengaruh dan penting dapat mempengaruhi adopsi teknologi yang dikembangkan untuk platform *mobile*. [24]. Penelitian Chirara (2018), Lian (2015), dan Kurfali et al. (2017) juga membuktikan bahwa *social influence* berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan *e-government* [20][25][26]. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H13: *Social Influence* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption***

Minat seseorang dalam menggunakan suatu teknologi dapat dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi untuk menggunakan sistem seperti dukungan teknis maupun non teknis dari suatu organisasi. Sejalan dengan penelitian Fiddin, dkk (2013) yang menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi pengguna termasuk kepercayaan seseorang terhadap dukungan teknis, ketersediaan infrastruktur organisasi, dan bantuan ahli non-teknis, bisa meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan sistem yang ada di organisasi [27]. Penelitian Almaiah et al. (2020), AlAwadhi dan Morris (2008), Lallmahomed et al. (2017), dan Mansoori et al. (2018) membuktikan bahwa *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh terhadap niat warga dalam adopsi *e-government* [6][22][28][29]. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H14: *Facilitating Conditions* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption***

**E. Penyusunan Kuesioner**

Sebelum menyusun kuesioner, peneliti terlebih dahulu mengumpulkan indikator masing-masing variabel penelitian. Indikator dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL I  
VARIABEL, INDIKATOR, DAN KODE

Variabel	Indikator	Kode	Sumber
Perceived Awareness (Kesadaran yang Dipersepsikan)	Awareness of e-government (kesadaran akan e-government)	PA1	(Shareef et al., 2011); (Haryono, 2022)
	Socialization of e-government (sosialisasi e-government)	PA2	
Computer Self-Efficacy (Efikasi Diri Komputer)	Capability to use computer/handphone (kemampuan menggunakan komputer/ponsel)	CS1	(Shareef et al., 2011); (Haryono, 2022)
	Individual skill of using e-government (keterampilan individu dalam menggunakan e-government)	CS2	
Perceived Trust (Kepercayaan yang Dipersepsikan)	Competence of e-government (kompetensi e-government)	PT1	(Shareef et al., 2011); (Haryono, 2022)
	Government responsibility (tanggung jawab pemerintah)	PT2	
Perceived Compatibility (kompatibilitas yang dirasakan)	Suitability to the needs (kesesuaian dengan kebutuhan)	PC1	(Shareef et al., 2011)
	Lacking of virtual interaction (kesulitan interaksi virtual)	PC2	
Perceived Information Quality (kualitas informasi yang dirasakan)	Easy to understand (mudah dimengerti)	PIQ1	(Shareef et al., 2011)
	Information according to needs (informasi sesuai dengan kebutuhan)	PIQ2	
Availability Of Resources (ketersediaan sumber daya)	Have an adequate handphone (memiliki telepon genggam yang memadai)	AOR1	(Shareef et al., 2011)
	Have a high-speed internet connection (memiliki koneksi internet berkecepatan tinggi)	AOR2	
Perceived Ability To Use (kemampuan yang dirasakan untuk menggunakan)	Clear and easy to understand when interacting (jelas dan mudah dimengerti saat berinteraksi)	PATU1	(Shareef et al., 2011)
	Easy to navigate (mudah untuk menavigasi)	PATU2	
Perceived Functional Benefit (manfaat fungsional yang dirasakan)	Can be used anywhere (bisa digunakan dimana saja)	PFB1	(Shareef et al., 2011)
	Saves costs (menghemat biaya)	PFB2	
Perceived Image (citra yang dirasakan)	Have higher prestige (memiliki prestise yang lebih tinggi)	PI1	(Shareef et al., 2011)
	Improves one's social status (meningkatkan status sosial seseorang)	PI2	
Perceived Service Response (Tanggapan layanan yang dirasakan)	Fast response (respon yang cepat)	PSR1	(Shareef et al., 2011)
	Online customer service is available at all times (layanan pelanggan online tersedia setiap saat)	PSR2	
Performance Expectancy (Ekspektasi kinerja)	Job-fit (kesesuaian dengan pekerjaan)	PE1	(Venkatesh et al., 2003)
	Relative advantage (keuntungan relatif)	PE2	
Effort Expectancy (Harapan usaha)	Perceived ease of use (persepsi kemudahan penggunaan)	EE1	(Venkatesh et al., 2003)
	Complexity (kompleksitas)	EE2	
Social Influence (Pengaruh Sosial)	Subjective Norm (norma subjektif)	SI1	(Venkatesh et al., 2003)
	Social factors (faktor sosial)	SI2	
Facilitating Conditions (Kondisi yang memfasilitasi)	Facilitating Conditions (kondisi yang memfasilitasi)	FC1	(Venkatesh et al., 2003)
	Compatibility (kompatibilitas)	FC2	
E-government Adoption (Adopsi e-government)	Intention to use in the future (niat menggunakan di masa mendatang)	EA1	(Shareef et al., 2011)
	Recommend to others (merekomendasikan ke orang lain)	EA2	

TABEL II  
PERNYATAAN KUESIONER

Kode	Pernyataan
PA1	Saya mengetahui adanya aplikasi Klampid New Generation (KNG)
PA2	Saya menjumpai sosialisasi atau iklan pemerintah untuk menggunakan aplikasi Klampid New Generation (KNG)
CS1	Saya memiliki kemampuan untuk menggunakan dan mengoperasikan handphone
CS2	Saya memiliki kemampuan dalam menggunakan aplikasi Klampid New Generation (KNG)
PT1	Aplikasi Klampid New Generation (KNG) dapat diandalkan dan mempermudah dalam proses permohonan adminduk secara online mandiri
PT2	Instansi pemerintah bertanggungjawab penuh atas segala jenis ketidakamanan selama saya mengakses aplikasi Klampid New Generation (KNG)
PC1	Aplikasi KNG sesuai dengan kebutuhan saya saat mencari informasi dan melakukan permohonan administrasi kependudukan secara online mandiri
PC2	Saya lebih menyukai interaksi virtual dengan aplikasi KNG daripada interaksi secara langsung dengan kantor fisik seperti kelurahan, kecamatan, dan kantor Dispendukcapil Kota Surabaya
PIQ1	Informasi tentang permohonan administrasi kependudukan yang disediakan oleh aplikasi KNG mudah dimengerti
PIQ2	Aplikasi KNG menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan saya ketika melakukan permohonan administrasi kependudukan
AOR1	Saya mempunyai handphone dengan spesifikasi yang sesuai untuk menggunakan aplikasi KNG
AOR2	Saya mempunyai koneksi internet berkecepatan tinggi untuk menggunakan aplikasi KNG
PATU1	Saya merasa interaksi dengan aplikasi KNG jelas dan mudah dimengerti
PATU2	Saya merasa Aplikasi KNG sangat mudah dinavigasikan atau diarahkan ke halaman yang saya inginkan untuk melakukan permohonan adminduk
PFB1	Aplikasi KNG bisa digunakan dimana saja tanpa perlu ke kantor fisik seperti kelurahan, kecamatan, atau kantor Dispendukcapil Surabaya
PFB2	Saya merasa dengan menggunakan Aplikasi KNG dalam melakukan permohonan adminduk bisa menghemat biaya daripada dengan datang ke kantor fisik
PI1	Dengan menggunakan Aplikasi KNG membuat seseorang memiliki prestise (kekhormatan dan wibawa) yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak menggunakan aplikasi
PI2	Dengan menggunakan Aplikasi KNG dapat meningkatkan status sosial seseorang
PSR1	Aplikasi Klampid New Generation (KNG) memberikan respon atau tanggapan secara cepat ketika saya membutuhkan bantuan saat melakukan permohonan administrasi kependudukan
PSR2	Saat saya mengalami kesulitan ketika menggunakan Aplikasi KNG, layanan pelanggan atau customer service online selalu tersedia setiap saat
PE1	Kemampuan saya dalam melakukan permohonan administrasi kependudukan secara online mandiri akan meningkat jika menggunakan aplikasi KNG
PE2	Menurut saya dengan menggunakan aplikasi KNG untuk pengajuan administrasi kependudukan lebih mudah, cepat dan praktis daripada pengajuan secara manual dengan mendatangi kantor fisik
EE1	Menurut saya sangat mudah menggunakan setiap layanan pada aplikasi KNG untuk permohonan administrasi kependudukan secara online mandiri
EE2	Mudah bagi saya untuk mempelajari cara melakukan permohonan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi KNG
SI1	Orang terdekat saya (keluarga dan teman) merekomendasikan saya untuk menggunakan aplikasi KNG
SI2	Individu atau organisasi yang berpengaruh dan saya hormati lebih menyarankan saya untuk menggunakan aplikasi KNG dalam melakukan permohonan administrasi kependudukan secara online mandiri
FC1	Aplikasi KNG menyediakan instruksi atau langkah-langkah dalam setiap layanan pengajuan administrasi kependudukan
FC2	Aplikasi KNG dapat digunakan sesuai dengan spesifikasi handphone yang saya gunakan, sehingga nyaman saat menggunakannya
EA1	Saya berniat menggunakan aplikasi KNG di masa mendatang untuk melakukan permohonan atau pengurusan administrasi kependudukan secara online mandiri
EA2	Untuk mencari informasi dan persyaratan guna melakukan permohonan atau pengurusan administrasi kependudukan secara online mandiri saya menyarankan orang lain seperti teman/kerabat saya untuk menggunakan aplikasi KNG

Setelah menyusun indikator tiap variabel, peneliti menyusun pernyataan untuk kuesioner berdasarkan indikator yang telah disusun. Berikut pernyataan dari tiap indikator.

Skala pengukuran jawaban kuesioner yang digunakan yaitu skala Likert. Skala Likert dalam penelitian ini memiliki interval 4 poin untuk menilai kriteria pernyataan dalam kuesioner. Tujuan penggunaan skala Likert dengan interval 4 poin adalah guna mengidentifikasi kecenderungan pendapat responden, apakah mereka cenderung setuju ataupun tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan. Skala tersebut dijelaskan dalam tabel berikut.

TABEL III  
SKALA LIKERT

Kriteria Penilaian	Simbol	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Setuju	S	3
Sangat Setuju	SS	4

#### F. Pilot Test

Pilot test bertujuan untuk menguji reliabilitas dan validitas kuesioner penelitian sebelum disebar kepada responden sebenarnya. Pernyataan dalam kuesioner dapat dianggap valid jika nilai  $r$  hitung > dari  $r$  tabel, dan dianggap reliabel jika nilai  $\alpha$  Cronbach > 0,6 [30].

#### G. Pengumpulan Data

Setelah melakukan pilot test, peneliti mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner penelitian yang dibuat menggunakan *Google Form* kepada responden melalui platform sosial media seperti *Whatsapp* dan *Instagram*.

#### H. Analisis Data

Tahap ini, peneliti menganalisis dan melakukan pengolahan data survei demografi menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*, sedangkan untuk data statistik metode yang digunakan adalah SEM dengan pendekatan PLS-SEM. *Software* yang digunakan untuk menganalisis data statistik adalah *SmartPLS* versi 4. Tahapan dalam pengolahan data menggunakan *SmartPLS* adalah sebagai berikut:

##### 1. Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji ini digunakan untuk menunjukkan hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya. Uji model pengukuran dilakukan dengan analisis *PLS alogarithm* untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas data. Tahapan dalam *outer model* antara lain [30]:

##### A. Convergent Validity (Validitas Konvergen)

Uji validitas konvergen adalah uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya. Indikator dinyatakan valid jika memiliki nilai AVE (*Average Variance Extract*) lebih dari 0,5 dan *Loading Factor* lebih dari 0,7 [30].

##### B. Discriminant Validity (Validitas Diskriminan)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing indikator terhadap variabel latennya sendiri dengan memperhatikan nilai *cross loading*. Kriteria penilaian pada uji ini yaitu validitas diskriminan dinyatakan baik jika suatu indikator memiliki nilai korelasi yang lebih tinggi ke variabel latennya sendiri daripada ke variabel laten lainnya, maka indikator tersebut dapat dinyatakan valid.

##### C. Cronbach's Alpha

Uji ini digunakan untuk melihat konsistensi dan kestabilan hasil pengukuran kuesioner. Terdapat lima kriteria skala *Cronbach's Alpha* menurut Dahlan. [31].

TABEL IV  
SKALA CRONBACH'S ALPHA

Skala Cronbach's Alpha	Keterangan
0.81 sampai 1.00	Sangat reliabel
0.61 sampai 0.80	Reliabel
0.42 sampai 0.60	Cukup reliabel
0.21 sampai 0.41	Tidak reliabel
0.00 sampai 0.20	Sangat tidak reliabel

#### D. Composite Reliability

*Composite Reliability* digunakan untuk mengukur reliabilitas dari variabel dengan kriteria nilai *composite reliability* lebih dari 0,7, maka variabel tersebut bisa dikatakan memiliki reliabilitas yang baik [30].

#### 2. Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Uji ini digunakan untuk menunjukkan hubungan antar variabel laten. Selain itu, uji ini menggunakan metode *bootstrapping* untuk menentukan signifikansi ditolak atau diterimanya hipotesis dalam penelitian ini. Tahapan dalam *inner model* antara lain [30]:

##### A. Path Coefficient

koefisien jalur atau *path coefficient* adalah nilai yang berguna untuk mengetahui arah hubungan pada variabel, apakah suatu hipotesis memiliki arah hubungan yang positif atau negatif. Koefisien jalur memiliki nilai dalam rentang -1 hingga 1. Nilai dapat dikategorikan sebagai positif jika berada dalam rentang antara 0 hingga 1, dan negatif jika berada dalam rentang antara -1 hingga 0 [32].

##### B. R-Square ( $R^2$ )

Uji *R-Square* merupakan cara untuk menilai seberapa besar variabel eksogen dapat menjelaskan variabel endogen dengan kriteria penilaian semakin tinggi nilai *R Square*, maka semakin baik pula model yang diteliti. Nilai *R-Square* dibagi menjadi tiga kriteria [33]:

TABEL V  
NILAI R-SQUARE

Nilai R-Square	Keterangan
> 0,67	Kuat
> 0,33 dan < 0,67	Moderat
> 0,19 dan < 0,33	Lemah

##### C. F-Square ( $F^2$ )

Uji *F-Square* bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel eksogen dengan variabel endogen. Kriteria penilaian *F-Square* dibagi menjadi tiga kriteria [30]:

TABEL VI  
NILAI F-SQUARE

Nilai F-Square	Keterangan
0,35 - 1	Besar
0,15 - 0,34	Sedang
0 - 0,14	Kecil

#### D. Uji Goodness of Fit (GoF)

Uji ini berfungsi untuk mengevaluasi sejauh mana model penelitian mampu menggambarkan data penelitian dengan baik. Uji ini digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian model secara keseluruhan, baik pada *inner model* maupun *outer model*, untuk menentukan sejauh mana nilai yang diamati sesuai dengan nilai yang diharapkan dalam model. Berikut adalah rumus menghitung nilai *GoF* [34]:

$$GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$$

Keterangan:

$\overline{AVE}$  = Nilai rata-rata AVE (*Average Variance Extract*)

$\overline{R^2}$  = Nilai rata-rata  $R^2$  (*R-Square*)

Kriteria nilai *GoF* yaitu nilai 0,10 (kecil), nilai 0,25 (sedang), dan nilai 0,36 (besar) [35].

#### E. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan memperhatikan nilai T-Statistik dan P-Value. Hipotesis dapat diterima jika memiliki nilai *P-Value* kurang dari 0,05 (5%) dan T-Statistik lebih dari 1,64 untuk hipotesis terarah (*one-tailed*). Sedangkan untuk hipotesis tidak terarah (*two tailed*) dapat diterima jika memiliki nilai *P-Value* kurang dari 0,05 (5%) dan T-Statistik lebih dari 1,96 [36].

#### I. Interpretasi Data

Setelah melakukan serangkaian proses analisis data, pada tahap ini dilakukan interpretasi data dengan menguraikan hasil pengujian hipotesis yang telah ditetapkan. Interpretasi tersebut didasarkan pada beberapa literatur yang relevan dengan hasil analisis yang telah diperoleh.

#### J. Kesimpulan dan Saran

Tahap kesimpulan dan saran, peneliti melakukan penjabaran jawaban dari rumusan masalah penelitian. Setelah itu, peneliti memberikan saran bagi penelitian selanjutnya.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Pilot Test

Sebelum kuesioner disebar kepada responden, kuesioner diuji coba terlebih dahulu kepada 30 responden pengguna aplikasi Klampid New Generation. Hasil pilot tes menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Dengan demikian, indikator-indikator tersebut layak untuk digunakan dan kuesioner penelitian dapat disebarkan kepada responden lebih luas. Selanjutnya setelah data terkumpul sebanyak 170 data dan Sebelum melakukan analisis data, dilakukan tahap pra-proses data terlebih dahulu dengan cara melihat apakah ada data yang kosong dalam satu kolom dan apakah ada data dengan jawaban yang sama dalam satu baris. Hasil pra-proses data menunjukkan bahwa tidak ada masalah pada data yang akan dianalisis, sehingga jumlah data yang dapat diolah sebanyak 170 data.

#### B. Karakteristik Demografi Responden

Data karakteristik demografi responden diperoleh dari hasil kuesioner yang disebar mulai tanggal 08 Mei 2023 hingga 6 Juni 2023 kepada 170 responden. Karakteristik demografi tersebut mencakup informasi mengenai usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan domisili responden.

##### 1. Usia

Data responden berdasarkan usia sebanyak 115 orang berusia 17-25 tahun, 31 orang berusia 26-45 tahun, dan 24 orang berusia  $\geq 46$  tahun. Hasil ini menjelaskan bahwa mayoritas responden adalah orang dengan usia 17-25 tahun.

##### 2. Jenis Kelamin

Dari data yang terkumpul, sebanyak 61 responden berjenis kelamin laki-laki dan perempuan 109 responden. Hasil ini menjelaskan bahwa mayoritas responden adalah orang yang berjenis kelamin perempuan.

##### 3. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir, data responden terdapat 7 orang tamatan SD/SMP, 113 orang lulusan SMK/SMA, 14 orang lulusan D1/D2/D3, dan 36 orang lulusan D4/S1. Hasil ini menjelaskan bahwa mayoritas responden adalah lulusan SMA/SMK.

##### 4. Domisili

Data domisili responden yaitu sebanyak 10 responden berdomisili di Surabaya Utara, 60 responden berdomisili di Surabaya Selatan, 41 responden berdomisili di Surabaya Pusat, 17 responden berdomisili di Surabaya Timur, 42 responden berdomisili di Surabaya Barat.

#### C. Analisis Data

##### 1. Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

###### A. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Indikator dianggap valid jika *AVE (Average Variance Extract)*  $> 0,5$  dan *Loading Factor*  $> 0,7$  [30]. Tabel VII dan VIII menunjukkan bahwa semua indikator telah mencapai batas minimal nilai yang ditentukan, sehingga dapat dinyatakan valid.

TABEL VII  
NILAI LOADING FACTOR

Variabel Laten	Indikator	Loading Factor	Kriteria Loading Factor	Ket.
Perceived Awareness	PA1	0,909	> 0,7	Valid
	PA2	0,932	> 0,7	Valid
Computer Self-Efficacy	CS1	0,923	> 0,7	Valid
	CS2	0,786	> 0,7	Valid
Perceived Trust	PT1	0,845	> 0,7	Valid
	PT2	0,790	> 0,7	Valid
Perceived Compatibility	PC1	0,909	> 0,7	Valid
	PC2	0,743	> 0,7	Valid
Perceived Information Quality	PIQ1	0,796	> 0,7	Valid
	PIQ2	0,877	> 0,7	Valid
Availability Of Resources	AOR1	0,869	> 0,7	Valid
	AOR2	0,775	> 0,7	Valid
Perceived Ability To Use	PATU1	0,828	> 0,7	Valid
	PATU2	0,902	> 0,7	Valid
Perceived Functional Benefit	PFB1	0,893	> 0,7	Valid
	PFB2	0,906	> 0,7	Valid
Perceived Image	PI1	0,882	> 0,7	Valid
	PI2	0,869	> 0,7	Valid

Variabel Laten	Indikator	Loading Factor	Kriteria Loading Factor	Ket.
Perceived Service Response	PSR1	0,868	> 0,7	Valid
	PSR2	0,888	> 0,7	Valid
Performance Expectancy	PE1	0,850	> 0,7	Valid
	PE2	0,865	> 0,7	Valid
Effort Expectancy	EE1	0,800	> 0,7	Valid
	EE2	0,900	> 0,7	Valid
Social Influence	SI1	0,886	> 0,7	Valid
	SI2	0,811	> 0,7	Valid
Facilitating Conditions	FC1	0,772	> 0,7	Valid
	FC2	0,925	> 0,7	Valid
E-government Adoption	EA1	0,875	> 0,7	Valid
	EA2	0,902	> 0,7	Valid

TABEL VIII  
NILAI AVE

Variabel Laten	AVE	Ket.
Perceived Awareness	0,848	Valid
Computer Self-Efficacy	0,735	Valid
Perceived Trust	0,669	Valid
Perceived Compatibility	0,688	Valid
Perceived Information Quality	0,701	Valid
Availability Of Resources	0,678	Valid
Perceived Ability To Use	0,749	Valid
Perceived Functional Benefit	0,809	Valid
Perceived Image	0,767	Valid
Perceived Service Response	0,771	Valid
Performance Expectancy	0,735	Valid
Effort Expectancy	0,725	Valid
Social Influence	0,721	Valid
Facilitating Conditions	0,726	Valid
E-government Adoption	0,790	Valid

B. Discriminant Validity (Validitas Diskriminan)

Dalam uji ini, validitas diskriminan dinyatakan baik jika suatu indikator memiliki nilai korelasi atau *cross loading* yang lebih tinggi

ke variabel latennya sendiri daripada ke variabel laten lainnya, maka indikator tersebut dapat dinyatakan valid. Hasilnya dapat dilihat dalam Tabel IX, dimana setiap indikator dalam penelitian ini dapat dikatakan valid karena menunjukkan korelasi yang lebih tinggi dengan variabel latennya sendiri daripada variabel laten lainnya.

TABEL IX  
NILAI CROSS LOADING

	PA	CSE	PT	PC	PIQ	AOR	PATU	PFB	PI	PSR	PE	EE	SI	FC	EA
PA1	0,909	0,563	0,425	0,468	0,562	0,52	0,369	0,645	0,408	0,594	0,551	0,456	0,618	0,437	0,617
PA2	0,932	0,591	0,515	0,491	0,505	0,609	0,513	0,549	0,458	0,519	0,612	0,594	0,639	0,519	0,708
CS1	0,626	0,923	0,621	0,679	0,583	0,55	0,576	0,509	0,526	0,627	0,515	0,604	0,58	0,635	0,542
CS2	0,419	0,786	0,589	0,482	0,578	0,451	0,469	0,419	0,538	0,415	0,575	0,487	0,453	0,47	0,537
PT1	0,438	0,533	0,945	0,595	0,441	0,432	0,528	0,363	0,411	0,412	0,423	0,6	0,461	0,496	0,596
PT2	0,401	0,596	0,79	0,484	0,368	0,52	0,483	0,435	0,332	0,387	0,312	0,462	0,403	0,48	0,545
PC1	0,478	0,601	0,522	0,909	0,462	0,49	0,55	0,5	0,486	0,482	0,422	0,507	0,519	0,509	0,47
PC2	0,381	0,561	0,534	0,743	0,263	0,435	0,352	0,397	0,347	0,354	0,37	0,375	0,479	0,51	0,293
PIQ1	0,52	0,495	0,414	0,465	0,877	0,541	0,625	0,52	0,468	0,562	0,484	0,475	0,584	0,539	0,625
PIQ2	0,55	0,470	0,423	0,391	0,796	0,598	0,436	0,504	0,572	0,531	0,456	0,472	0,494	0,502	0,496

	PA	CSE	PT	PC	PIQ	AOR	PATU	PFB	PI	PSR	PE	EE	SI	FC	EA
AOR1	0,55	0,529	0,308	0,485	0,475	0,869	0,436	0,356	0,637	0,442	0,414	0,582	0,601	0,577	0,512
AOR2	0,458	0,433	0,404	0,423	0,416	0,775	0,46	0,365	0,389	0,588	0,383	0,417	0,566	0,425	0,401
PATU1	0,576	0,491	0,483	0,474	0,55	0,542	0,825	0,46	0,517	0,394	0,438	0,424	0,47	0,583	0,597
PATU2	0,485	0,568	0,381	0,475	0,56	0,465	0,902	0,467	0,448	0,464	0,452	0,527	0,505	0,596	0,516
PFB1	0,591	0,534	0,489	0,455	0,568	0,516	0,592	0,893	0,491	0,558	0,586	0,522	0,555	0,554	0,595
PFB2	0,571	0,449	0,584	0,524	0,551	0,51	0,574	0,906	0,468	0,576	0,551	0,591	0,588	0,442	0,632
PI1	0,448	0,454	0,485	0,429	0,465	0,625	0,469	0,471	0,882	0,425	0,379	0,54	0,59	0,382	0,425
PI2	0,575	0,46	0,352	0,469	0,421	0,491	0,490	0,423	0,869	0,416	0,517	0,367	0,501	0,545	0,404
PSR1	0,517	0,488	0,37	0,421	0,557	0,424	0,386	0,54	0,437	0,868	0,463	0,521	0,476	0,441	0,609
PSR2	0,635	0,609	0,485	0,477	0,507	0,463	0,477	0,566	0,436	0,888	0,675	0,5	0,628	0,509	0,657
PE1	0,514	0,578	0,352	0,52	0,487	0,564	0,415	0,458	0,524	0,481	0,85	0,596	0,596	0,547	0,511
PE2	0,571	0,528	0,442	0,492	0,476	0,467	0,464	0,601	0,558	0,634	0,863	0,489	0,5	0,472	0,537
EE1	0,436	0,497	0,509	0,443	0,465	0,527	0,445	0,476	0,417	0,345	0,317	0,8	0,459	0,51	0,359
EE2	0,513	0,591	0,589	0,528	0,495	0,529	0,498	0,53	0,493	0,61	0,452	0,8	0,517	0,582	0,494
SI1	0,629	0,604	0,489	0,588	0,591	0,599	0,512	0,611	0,601	0,35	0,42	0,557	0,866	0,545	0,621
SI2	0,486	0,417	0,403	0,47	0,503	0,454	0,44	0,436	0,445	0,524	0,481	0,405	0,811	0,642	0,498
FC1	0,571	0,517	0,451	0,474	0,487	0,544	0,617	0,598	0,542	0,573	0,285	0,463	0,496	0,772	0,291
FC2	0,516	0,601	0,529	0,503	0,37	0,528	0,573	0,527	0,567	0,529	0,494	0,613	0,66	0,925	0,485
EA1	0,581	0,463	0,418	0,454	0,552	0,473	0,505	0,57	0,412	0,62	0,502	0,452	0,542	0,4	0,875
EA2	0,698	0,482	0,395	0,396	0,444	0,521	0,449	0,641	0,43	0,661	0,361	0,424	0,451	0,445	0,902

C. Cronbach's Alpha

Indikator dapat dianggap reliabel dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* berdasarkan kriteria Dahlan [31]. Pada Tabel X menunjukkan bahwa tiap indikator dapat dinyatakan reliabel berdasarkan kriteria Dahlan.

TABEL X  
NILAI CRONBACH'S ALPHA

Variabel Laten	Cronbach's Alpha	Ket.
Perceived Awareness	0.822	Reliabel
Computer Self-Efficacy	0.656	Reliabel
Perceived Trust	0.506	Cukup Reliabel
Perceived Compatibility	0.566	Cukup Reliabel
Perceived Information Quality	0.578	Cukup Reliabel
Availability Of Resources	0.531	Cukup Reliabel
Perceived Ability To Use	0.671	Reliabel
Perceived Functional Benefit	0.764	Reliabel
Perceived Image	0.696	Reliabel
Perceived Service Response	0.704	Reliabel
Performance Expectancy	0.641	Reliabel
Effort Expectancy	0.629	Reliabel
Social Influence	0.617	Reliabel
Facilitating Conditions	0.641	Reliabel
E-government Adoption	0.735	Reliabel

#### D. Composite Reliability

Indikator dianggap reliabel apabila memiliki nilai *composite reliability* >0,7 [30]. Dapat dilihat dari Tabel XI bahwa semua indikator dapat dikatakan reliabel dikarenakan memiliki nilai *composite reliability* > 0,7.

TABEL XI  
NILAI COMPOSITE RELIABILITY

Variabel Laten	Composite Reliability	Ket.
Perceived Awareness	0.918	Reliabel
Computer Self-Efficacy	0.846	Reliabel
Perceived Trust	0.801	Reliabel
Perceived Compatibility	0.814	Reliabel
Perceived Information Quality	0.824	Reliabel
Availability Of Resources	0.808	Reliabel
Perceived Ability To Use	0.857	Reliabel
Variabel Laten	Composite Reliability	Ket.
Perceived Functional Benefit	0.894	Reliabel
Perceived Image	0.868	Reliabel
Perceived Service Response	0.871	Reliabel
Performance Expectancy	0.848	Reliabel
Effort Expectancy	0.840	Reliabel
Social Influence	0.838	Reliabel
Facilitating Conditions	0.840	Reliabel
E-government Adoption	0.883	Reliabel

## 2. Uji Model Struktural (Inner Model)

### A. Path Coefficient

Pada uji *path coefficient* atau koefisien jalur terdapat 9 variabel eksogen memiliki arah hubungan positif dan 5 variabel eksogen memiliki arah hubungan negatif terhadap variabel endogen yaitu *E-Government Adoption*.

TABEL XII  
NILAI PATH COEFFICIENT

Variabel Laten	Path Coefficient
PA → EA	0.231
CS → EA	-0.081
PT → EA	-0.011
PC → EA	0.005
PIQ → EA	0.174
AOR → EA	0.085
PATU → EA	0.126
PFB → EA	0.156
PI → EA	-0.009
PSR → EA	0.309
PE → EA	0.035
EE → EA	-0.040
SI → EA	0.170
FC → EA	-0.194

### B. R-Square (R<sup>2</sup>)

Dari uji ini didapatkan nilai *R-Square* 0,700 yang mengindikasikan bahwa model yang teliti termasuk kategori kuat atau baik. Hasil ini mengindikasikan bahwa variabel-variabel independen yang ada dalam penelitian mampu menjelaskan sebanyak 70% variasi dalam variabel *E-government Adoption*, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti di luar model.

TABEL XIII  
NILAI R-SQUARE

Variabel Laten	R-Square
<i>E-government Adoption</i>	0.700

### C. F-Square (F<sup>2</sup>)

Uji *F-Square* bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel eksogen dengan variabel endogen berdasarkan kriteria penilaian *F-Square* menurut Ghozali [30]. Dapat dilihat pada Tabel XIV bahwa terdapat satu nilai *F-Square* dengan pengaruh sedang yaitu PSR → EA, dan yang lainnya memiliki pengaruh kecil.

TABEL XIV  
 NILAI F-SQUARE

Variabel Laten	F-Square	Ket.
PA → EA	0.057	Kecil
CS → EA	0.006	Kecil
PT → EA	0.000	Kecil
PC → EA	0.000	Kecil
PIQ → EA	0.038	Kecil
AOR → EA	0.010	Kecil
PATU → EA	0.020	Kecil
PFB → EA	0.031	Kecil
PI → EA	0.000	Kecil
PSR → EA	0.116	Sedang
PE → EA	0.002	Kecil
EE → EA	0.002	Kecil
SI → EA	0.032	Kecil
FC → EA	0.041	Kecil

D. Uji Goodness of Fit (GoF)

Uji ini digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian model secara keseluruhan, baik pada *inner model* maupun *outer model*, untuk menentukan sejauh mana nilai yang diamati sesuai dengan nilai yang diharapkan dalam model. Maka perhitungan nilai *GoF* yaitu

$$\begin{aligned}
 GoF &= \sqrt{AVE \times R^2} \\
 &= \sqrt{0,7408 \times 0,700} \\
 &= \sqrt{0,51856} \\
 &= 0,720
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan *GoF* yang telah dilakukan, didapatkan nilai 0,720. Hasil ini menunjukkan bahwa model memiliki nilai *GoF* yang tinggi, melebihi nilai 0,36. Semakin tinggi nilai *GoF*, semakin baik model tersebut dalam menggambarkan sampel penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian layak digunakan.

E. Uji Hipotesis

Uji hipotesis ini menggunakan metode *bootstrapping* dengan hipotesis tidak terarah (*two-tailed*), hipotesis akan diterima apabila nilai *P-Value* kurang dari 0,05 (5%) dan T-Statistik lebih dari 1,96 [36]. Dari Tabel XV, terlihat bahwa terdapat 6 variabel yang memiliki pengaruh signifikan.

TABEL XV  
 NILAI T-STATISTIK DAN P-VALUE

Variabel Laten	T-Statistik	P-Value	Ket.
PA → EA	2.679	0.007	Diterima
CS → EA	0.981	0.327	Ditolak
PT → EA	0.159	0.874	Ditolak
Variabel Laten	T-Statistik	P-Value	Ket.

PC → EA	0.070	0.944	Ditolak
PIQ → EA	2.615	0.009	Diterima
AOR → EA	1.131	0.258	Ditolak
PATU → EA	1.738	0.082	Ditolak
PFB → EA	2.101	0.036	Diterima
PI → EA	0.129	0.897	Ditolak
PSR → EA	4.168	0.000	Diterima
PE → EA	0.540	0.589	Ditolak
EE → EA	0.547	0.585	Ditolak
SI → EA	2.312	0.021	Diterima
FC → EA	2.184	0.029	Diterima

D. Interpretasi Data

Interpretasi hasil analisis data bertujuan untuk menjelaskan pengaruh hubungan dan signifikansi antara variabel penelitian berdasarkan nilai *P-Value* dan T-Statistik. Berikut penjelasan hipotesis yang diterima:

1. H1: *Perceived Awareness* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*

Dalam tabel XV terlihat bahwa nilai *P-Value* sebesar 0,007 dan T-Statistik sebesar 2,679. Berdasarkan hasil tersebut, **H1 dapat diterima**. Oleh karena itu, dapat disimpulkan variabel *Perceived Awareness* memiliki pengaruh signifikan terhadap *E-Government Adoption*. Sesuai dengan penelitian Dewi dan Mudjahidin (2014) juga Shareef et al. (2014) membuktikan *Perceived Awareness* memiliki pengaruh signifikan terhadap *E-Government Adoption* [10]. Hal ini menunjukkan bahwa warga Surabaya telah mengetahui adanya aplikasi Klampid New Generation sehingga dapat mempengaruhi niat warga untuk menggunakan aplikasi ini.

2. H5: *Perceived Information Quality* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*

Dalam tabel XV terlihat bahwa nilai *P-Value* sebesar 0,009 dan T-Statistik sebesar 2,615. Berdasarkan hasil tersebut, **H5 dapat diterima**. Oleh karena itu, dapat disimpulkan variabel *Perceived Information Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *E-Government Adoption*. Sesuai penelitian Shareef et al. (2014) serta Dewi & Mudjahidin (2014) membuktikan *Perceived Information Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *E-Government Adoption* [9][10]. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas informasi pada aplikasi Klampid New Generation sudah baik sehingga dapat mempengaruhi niat warga untuk menggunakan aplikasi.

3. H8: *Perceived Functional Benefit* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*

Dalam tabel XV terlihat bahwa nilai *P-Value* sebesar 0,036 dan T-Statistik sebesar 2,101. Berdasarkan hasil tersebut, **H8 dapat diterima**. Oleh karena itu, dapat disimpulkan variabel *Perceived Functional Benefit* memiliki pengaruh signifikan terhadap *E-Government Adoption*. Sesuai penelitian Shareef et al. (2014), Dewi dan Mudjahidin (2014), serta Lola Oktavia (2020) membuktikan variabel

*Perceived Functional Benefit* memiliki pengaruh signifikan terhadap *E-Government Adoption* [9][10][18]. Hal ini menunjukkan bahwa warga Surabaya telah merasakan manfaat dari penggunaan aplikasi Klampid New Generation sehingga berpengaruh terhadap niat menggunakan aplikasi ini.

4. H10: *Perceived Service Response* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*

Dalam tabel XV terlihat bahwa nilai *P-Value* sebesar 0,000 dan T-Statistik sebesar 4,168. Berdasarkan hasil tersebut, **H10 dapat diterima**. Oleh karena itu, dapat disimpulkan variabel *Perceived Service Response* memiliki pengaruh signifikan terhadap *E-Government Adoption*. Sesuai penelitian Dewi dan Mudjahidin (2014) yang menunjukkan membuktikan variabel *Perceived Service Response* memiliki pengaruh signifikan terhadap *E-Government Adoption* [10]. Hal ini menunjukkan bahwa respon layanan dalam aplikasi Klampid New Generation sudah baik, sehingga dapat mempengaruhi niat warga untuk menggunakan aplikasi ini.

5. H13: *Social Influence* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*

Dalam tabel XV terlihat bahwa nilai *P-Value* sebesar 0,021 dan T-Statistik sebesar 2,312. Berdasarkan hasil tersebut, **H13 dapat diterima**. Oleh karena itu, dapat disimpulkan variabel *Social Influence* memiliki pengaruh signifikan terhadap *E-Government Adoption*. Sesuai penelitian Chirara (2018) Lian (2015), dan Kurfalı et al. (2017) membuktikan *Social Influence* memiliki pengaruh signifikan terhadap *E-Government Adoption* [20][25][26]. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial seperti rekomendasi dari teman, keluarga, sahabat, maupun orang atau organisasi penting berpengaruh terhadap niat warga Surabaya untuk menggunakan aplikasi Klampid New Generation.

6. H14: *Facilitating Conditions* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*

Dalam tabel XV terlihat bahwa nilai *P-Value* sebesar 0,029 dan T-Statistik sebesar 2,184. Berdasarkan hasil tersebut, **H14 dapat diterima**. Oleh karena itu, dapat disimpulkan variabel *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh signifikan terhadap *E-Government Adoption*. Sesuai penelitian Almaiah et al. (2020), AlAwadhi dan Morris (2008), Lallmahomed et al. (2017), dan Mansoori et al. (2018) membuktikan *Facilitating Conditions* berpengaruh signifikan terhadap *E-Government Adoption* [6][22][28][29]. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi baik teknis maupun nonteknis yang disediakan dalam aplikasi Klampid New Generation seperti tersedianya instruksi atau langkah-langkah dalam setiap layanan sudah baik, sehingga membuat warga nyaman dan berpengaruh terhadap minat warga untuk menggunakan aplikasi KNG.

Sedangkan 8 hipotesis ditolak karena mempunyai nilai T-Statistik kurang dari 1,96 dan *P-Value* lebih dari 0,05 antara lain:

1. H2: *Computer-Self Efficacy* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*
2. H3: *Perceived Trust* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*
3. H4: *Perceived Compatibility* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*
4. H6: *Availability Of Resources* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*
5. H7: *Perceived Ability To Use* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*
6. H9: *Perceived Image* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*
7. H11: *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*
8. H12: *Effort Expectancy* berpengaruh terhadap *E-Government Adoption*

Penyebab penolakan hipotesis ini dikarenakan:

- a. Mayoritas responden penelitian berjenis kelamin perempuan, dimana *computer-self efficacy* pada laki-laki lebih tinggi dibandingkan perempuan [37]. Selain itu, adopsi terhadap teknologi pada laki-laki lebih tinggi dibandingkan perempuan [38].
- b. Pendidikan terakhir responden penelitian ini mayoritas tamatan SMA/SMK daripada lulusan perguruan tinggi, dimana pendidikan terakhir seseorang berpengaruh terhadap adopsi teknologi. Semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin mudah menerima inovasi teknologi baru [39].
- c. Responden atau warga Surabaya lebih menyukai interaksi secara langsung melalui kantor fisik daripada interaksi online dengan aplikasi Klampid New Generation. Pernyataan tersebut sesuai penelitian Istyanto dan Nasrulloh (2019) bahwa faktor utama yang mempengaruhi masyarakat Surabaya masih memanfaatkan pelayanan publik konvensional adalah kesesuaian dengan tradisi masyarakat, serta kepercayaan terkait kualitas informasi yang diperoleh lebih baik dengan datang ke kantor [40].
- d. Adanya keharusan dalam penggunaan aplikasi Klampid New Generation untuk warga dalam hal permohonan administrasi kependudukan secara online mandiri. Sesuai dengan kondisi lapangan yang ditemukan oleh peneliti.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat enam hipotesis diterima dan delapan hipotesis ditolak dari empat belas hipotesis yang diuji dalam penelitian ini. Hasil ini menunjukkan tingkat penerimaan aplikasi Klampid New Generation cukup rendah. Hal ini berdasarkan asumsi bahwa tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi akan semakin tinggi jika semakin banyak variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen dalam model penelitian. Temuan ini sesuai asumsi penelitian

Muslih Fathurrahman (2020), Adam Bachtiar (2014), Aditya (2020), Nugroho, dkk (2020) juga Lusiana & Nugroho (2023) yang menggunakan asumsi bahwa tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi akan semakin tinggi, jika pengaruh faktor-faktor yang diuji dalam penelitian semakin tinggi. Selain itu, juga dilihat dari jumlah hipotesis yang diterima dalam penelitian [41][42][43][44][45].

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi Klampid New Generation adalah *Perceived Service Response, Perceived Awareness, Perceived Information Quality, Social Influence, Facilitating Conditions*, dan *Perceived Functional Benefit*.

## V. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti memberikan beberapa rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, di antaranya:

1. Peneliti menyarankan penelitian selanjutnya menambah demografi sampel lebih luas lagi, agar sampel benar-benar mewakili populasi dalam penelitian ini sehingga hasil penelitian lebih akurat dan komprehensif.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan model penerimaan selain *E-government Adoption Model* dan UTAUT untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna aplikasi Klampid New Generation agar didapat perbandingan hasil.

## REFERENSI

- [1] Irawan, B. 2013. Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, vol. 2, hal. 174-201.
- [2] Mafrudhoh, I. F., & Bisma, R. 2021. Analisis Penerimaan Penerapan Aplikasi Gresikpedia. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 2, hal. 33-42.
- [3] Google Play, "Klampid New Generation." Play Store, 2023. <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.disdukcapilsurabaya.app> (diakses 02 Maret 2023).
- [4] Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. 2011. e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly*, 17–35.
- [5] Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, vol. 27, hal. 425-478.
- [6] Almaiah, M. A., Al-Khasawneh, A., Althunibat, A., & Khawatreh, S. 2020. Mobile Government Adoption Model Based on Combining GAM and UTAUT to Explain Factors According to Adoption of Mobile Government Services. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 199-225.
- [7] Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. 1998. *Multivariate Data Analysis with Readings*. New Jersey: Prentice-Hall.
- [8] Almarashdeh, I., & Alsmadi, M. 2017. Heuristic evaluation of mobile government portal services: An experts' review. *2016 11th International Conference for Internet Technology and Secured Transactions, ICITST 2016*, 427–431.
- [9] Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. 2014. Factors affecting citizen adoption of transactional electronic government. *Journal of Enterprise Information Management*, 385-401.
- [10] Dewi, L. A., & Mudjahidin. 2014. Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM). *JURNAL TEKNIK POMITS*, vol. 3, hal. 210-215.
- [11] Winarno, W. W. 2020. *Sistem Informasi Manajemen edisi 3*. Yogyakarta : STIM YKPN.
- [12] Haryono, H. 2022. ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN SMART MOBILITY MENGGUNAKAN MODEL DELONE MCLEAN DAN E - GOVERNMENT ADOPTION MODEL. Retrieved from Digital Library UIN Sunan Ampel Surabaya: <http://digilib.uinsu.ac.id>
- [13] Witarsyah, D., Sjafrizal, T., Fudzee, M. F., & Salamat, M. A. 2017. The critical factors affecting e-government adoption in Indonesia: A conceptual framework. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 160–167.
- [14] Raminda, A. N., & Ardini, L. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna ACCURATE terhadap Kinerja Individu. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 1–15.
- [15] Al-Sulami, Z., & Hashim, H. 2018. Measuring the success of e-government systems: applying the success model of the Delone and Mclean information system. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 7654- 7670.
- [16] Compeau, D. R., & Higgins, C. A. 1995. Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test. *MIS quarterly*, 189-211.
- [17] Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 319-339.
- [18] Oktavia, L. 2020. Penilaian Penerimaan E-Government Di Indonesia. *Jurnal CoreIT*, 15-21.
- [19] Mahande, M. J., Rugaimukam, J. J., Msuya, S. E., & Philemon, R. N. 2017. Risk Factors for Preterm Birth among Women Who Delivered Preterm Babies at Bugando Medical Centre, Tanzania. *SOJ Gynecol Obstet Womens He*, 1-7.
- [20] Chirara, S. 2018. *Social inclusion: an e-government approach to access social welfare benefits*. Retrieved from Nottingham Trent University: <http://irep.ntu.ac.uk/id/eprint/35355/>.
- [21] Sawalha, S., Al-Jamal, M., & Abu-Shanab, E. 2019. The influence of utilising Facebook on e-government adoption. *Electronic Government*, 1–20.
- [22] AlAwadhi, S., & Morris, A. 2008. The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait. *Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences*, 1-11.
- [23] Syamsudin, Meiyanti, R., Satria, D., Wahyuni, R., & Sensuse, D. I. 2018. Exploring factors influence behavioral intention to use E-government services using unified theory of acceptance and use of technology 2 (UTAUT2). *2018 International Seminar on Research of Information Technology and Intelligent Systems, ISRITI 2018*, 237–242.
- [24] Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. 2016. Mobile payment: understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior*, 404-414.
- [25] Lian, J. W. 2015. Critical factors for cloud based e-invoice service adoption in Taiwan: An empirical study. *International Journal of Information Management*, 98–109.
- [26] Kurfali, M., Arifoglu, A., Tokdemir, G., & Paçin, Y. 2017. Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, 168-178.
- [27] Fiddin, F., Kamaliah, & Hardi. 2013. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Riau). *Jurnal Sorot*, 77-94.
- [28] Lallmahomed, M. Z., Lallmahomed, N., & Lallmahomed, G. M. 2017. Factors influencing the adoption of e-Government Services in Mauritius. *Telematics and Informatics*, 57-72.
- [29] Mansoori, K. A., Sarabdeen, J., & Tchanchane, A. L. 2018. Investigating Emirati citizens' adoption of e-government services in Abu Dhabi using modified UTAUT model. *Information Technology and People*, 455-481.
- [30] Ghozali, I. 2014. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- [31] Dahlan, M. S. 2014. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Epidemiologi Indonesia.
- [32] Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [33] Chin, W. W. 1998. The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295-336.
- [34] Tenenhaus, M., Amato, S., & Vinzi, V. E. 2004. A Global Goodness-of-Fit Index for PLS Structural Equation Modelling. *Proceedings of the XLII SIS Scientific Meeting*, 739-742.
- [35] Ghozali, Imam, & Latan, H. 2015. *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [36] Abdillah, W., & Hartono. 2015. *Partial Least Square (PLS)*. Yogyakarta: Andi.

- [37] Zhang, L., Nyheim, P., & Mattila, A. S. 2017. The effect of power and gender on technology acceptance. *The Electronic Library*, 1–5.
- [38] Obisesan, A. 2014. Gender Differences In Technology Adoption And Welfare Impact Among Nigerian Farming Households. *Munich Personal RePEc Archive*.
- [39] Kasim, M., Rozen, N., & Azhari, R. 2016. Laporan Studi Persepsi dan Tingkat Adopsi Petani Padi Terhadap Penerapan System Rice Of Intensification (SRI) Di Kota Payakumbuh. *Document Repository Universitas Andalas*.
- [40] Istyanto, N. P., & Nasrulloh, M. 2019. Disruptif Teknologi E-Government terhadap Pelayanan Publik Tradisional Masyarakat Surabaya di Era Industri 4.0. *INTEGER: Journal of Information Technology*, 64-75.
- [41] Fathurrahman, M. 2020. Tingkat Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Perpustakaan Digital Ijogja. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 23-35.
- [42] Bachtiar, A. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Penerimaan Aplikasi E-Learning Di Universitas Muhammadiyah Surabaya Menggunakan Modified Technology Acceptance Model (TAM). *ITS Repository*.
- [43] Aditya, M. Z. 2020. Analisis Penerimaan Pelanggan Terhadap Aplikasi PLN Mobile Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Sistem & Teknologi Informasi Komunikasi*, 37-45.
- [44] Nugroho, N. W., Winarno, W. W., & Putro, H. P. 2020. Evaluasi Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Jogja Istimewa menggunakan Modifikasi Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2). *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 135-148.
- [45] Lusiana, D., & Nugroho, A. B. 2023. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile Online (JMO) dengan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Sainteks Jurnal Nasional Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 95 – 106.

