



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

TUGAS AKHIR - KS09 1336

**ANALISIS PENERAPAN APLIKASI SURABAYA
SINGLE WINDOW PEMERINTAH KOTA SURABAYA
MENGUNAKAN GOVERNMENT ADOPTION MODEL
(GAM)**

**LEONITA AYU SINTA DEWI
NRP 5210 100 025**

**Dosen Pembimbing
Mudjahidin, ST., MT.**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2014**



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

FINAL PROJECT - KS09 1336

**ANALYSIS OF SURABAYA SINGLE WINDOW
APPLICATION PRACTICE IN SURABAYA
GOVERNMENT USING GOVERNMENT ADOPTION
MODEL (GAM)**

**LEONITA AYU SINTA DEWI
NRP 5210 100 025**

**Supervisor
Mudjahidin, ST., MT.**

**INFORMATION SYSTEM DEPARTEMENT
Faculty of Information Technology
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2014**

**ANALISIS PENERAPAN APLIKASI SURABAYA SINGLE
WINDOW PEMERINTAH KOTA SURABAYA
MENGUNAKAN *GOVERNMENT ADOPTION MODEL*
(GAM)**

Nama Mahasiswa : Leonita Ayu Sinta Dewi
NRP : 5210 100 025
Jurusan : Sistem Informasi FTIF-ITS
Dosen Pembimbing : Mudjahidin, ST., MT

ABSTRAK

Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan electronic government di dalam menjalankan urusan pemerintahannya. Untuk meningkatkan layanan publik di Surabaya maka berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya nomor 28 tahun 2013 Pada bulan Maret Tahun 2013, Kota Surabaya mulai meluncurkan layanan terpadu bernama Surabaya Single Window (SSW). Layanan ini akan memudahkan warga kota maupun warga asing yang ingin berinvestasi di Surabaya. SSW adalah salah satu layanan pengurusan perijinan pemerintah kota Surabaya yang terintegrasi secara online. Tetapi kendala terbesar masuknya sistem baru ini adalah datang dari masyarakat sendiri.

Maka perlunya suatu adopsi e-Government dari masyarakat. SSW saat ini akan terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga perlunya dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi adopsi e-Government oleh masyarakat terhadap Surabaya Single Window agar masyarakat mau mempelajari, menerima dan menerapkan sistem baru ini. Analisis penerapan SSW di Surabaya dilakukan menggunakan model Government Adoption Model (GAM) dan untuk penghitungan analisis akan menggunakan Structural Equation Model (SEM)

Hasil dari tugas akhir ini adalah berupa analisis penerapan Surabaya Single Window, serta analisis faktor-faktor kritis yang mempengaruhi masyarakat Surabaya dalam mengadopsi SSW, serta rekomendasi kepada Pemerintah Kota Surabaya agar dapat mengembangkan SSW sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Government Adoption Model (GAM), Pemerintah Kota Surabaya, Surabaya Single Window (SSW), e-Government, Structural Equation Modeling.

**ANALISIS PENERAPAN APLIKASI SURABAYA SINGLE
WINDOW PEMERINTAH KOTA SURABAYA
MENGUNAKAN *GOVERNMENT ADOPTION MODEL*
(GAM)**

Student Name : Leonita Ayu Sinta Dewi
NRP : 5210 100 025
Department : Sistem Informasi FTIF-ITS
Supervisor : Mudjahidin, ST., MT

ABSTRACT

Surabaya is one of the big city in Indonesia that have implemented electronic government in running its government affairs. In order to improve public services, based on Surabaya Mayor Regulation number 28 of 2013, in March 2013 the city of Surabaya began launching integrated services called Surabaya Single Window (SSW). This service will facilitate local citizens or foreigners who want to invest in Surabaya. SSW is one of the city government licensing services that integrated online. But the biggest obstacle is the inclusion of the new system is coming from the people themselves.

Hence, there is a need for an e-Government adoption of the community. SSW at this time will continue to be be developed according to the needs of the community, thus it is important to do a research on the factors that influence the adoption of e-Government by the people of Surabaya Single Window that encourage people to learn, accept and implement this new system. Analysis of SSW application in Surabaya performed using a model Government Adoption Model (GAM) and for the calculation of the analysis will use the Structural Equation Model (SEM).

The results of this thesis is the analysis of the implementation of a Single Window Surabaya, and analysis critical factors that affect the people of Surabaya in adopting SSW, as well as recommendations to Surabaya government in order to develop the SSW according to the needs of the community.

Keywords: Government Adoption Model (GAM), Surabaya Government, Surabaya Single Window (SSW), e-Government, Structural Equation Modeling.

**ANALISIS PENERAPAN APLIKASI SURABAYA SINGLE
WINDOW PEMERINTAH KOTA SURABAYA
MENGUNAKAN *GOVERNMENT ADOPTION MODEL*
(GAM)**

TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada

Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

LEONITA AYU SINTA DEWI
NRP 5210 100 025

Surabaya, Juli 2014

**KETUA
JURUSAN SISTEM INFORMASI**



Dr.Eng. Febrilivan Samopa S.Kom., M.Kom.
NIP 19730219 199802 1 001

**ANALISIS PENERAPAN APLIKASI SURABAYA SINGLE
WINDOW PEMERINTAH KOTA SURABAYA
MENGUNAKAN *GOVERNMENT ADOPTION MODEL*
(GAM)**

TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

Oleh :


**LEONITA AYU SINTA DEWI
NRP 5210 100 025**

Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian : Juli 2014
Periode Wisuda : September 2014

Mudjahidin, ST., MT


(Pembimbing I)

Bambang Setiawan, S.Kom, MT


(Penguji I)

Arif Wibisono S.Kom, M.Sc


(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Window Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan *Government Adoption Model (GAM)***” yang merupakan salah satu syarat kelulusan pada Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus ditujukan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Djoko Pratono & Tri Wulandari serta Noriandini Dewi Salya S. selaku orang tua dan kakak dari penulis yang selalu memberikan doa dan motivasi yang tak henti-hentinya.
3. Bapak Mudjahidin, ST., MT selaku dosen pembimbing Tugas Akhir, atas waktu, bimbingan, dan banyak bantuan lainnya dengan penuh kesabaran.
4. Bapak Bambang Setiawan S.Kom, M.T dan Arif Wibisino, S.Kom, M.Sc selaku dosen penguji atas kritik dan saran untuk perbaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Feby Artwodini, S.Kom., MT. selaku dosen wali yang memberikan bimbingan dan arahan terkait studi di Jurusan Sistem Informasi selama ini.
6. Mas Bambang Wijanarko dan administrator laboratorium E-Bisnis yang telah memberikan tempat dan kenyamanan di laboratorium EBisnis
7. Bapak Ema Darta selaku Kepala Bagian Aplikasi Diskominfo Surabaya, dan Ibu Winnie selaku kepala UPTSA Surabaya yang

telah memberikan kesempatan penulis lebih memahami mengenai studi kasus SSW.

8. Sahabat-sahabat penulis Janitra, Annisa, Devota, Reza C, Anisa, Amrina, Amira, Sofia, Dila, Fenty, Nurul, Ichan, Winny, Imam, Febri, Fino, Ilham, Galang, Aji, Afif, Yoga Pras, Yogantara, Aldiotavia, Annis P, Akhmad A, Apriyan, Aryo, Riza, Dommy, Reza P, Fasha, Saiful, Radhitya Y, Ayu N, Kiki M, Prima S, Jefi, Bunga, Aghnia, Rahayu, Selly, Rini, Gupita, Reninda, dan Puspita yang telah memberi banyak bantuan, dorongan, dan semangat kepada penulis.
9. Keluarga besar FOXIS, BEM FTif 2012/2013, dan HMSI 2011/2012 yang telah memberikan semangat kekeluargaan dan pengalaman-pengalaman tak terlupakan.
10. Dan, berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan belum sempat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Tugas Akhir.....	3
1.4 Tujuan Tugas Akhir.....	4
1.5 Manfaat Tugas Akhir.....	4
1.6 Keterkaitan dengan Road Map Laboratorium E – Bisnis.....	4
1.7 Target Luaran.....	5
1.8 Penelitian Sebelumnya.....	6
1.9 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 E-Government.....	9
2.1.1 Konsep E-Government.....	9
2.1.2 Pelayanan E-Government.....	10
2.1.3 Area Aktivitas E-Government.....	10
2.2 Surabaya Single Window (SSW) Pemerintah Kota Surabaya.....	12
2.2.1 Keunggulan SSW.....	12
2.2.2 Alur Penggunaan Aplikasi SSW.....	14
2.3 Government Adoption Model (GAM).....	15
2.4 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	24
2.5 Konsep GAM dalam SEM.....	26
2.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	28
2.5.1 Uji Validitas.....	29
2.5.2 Uji Reliabilitas.....	30

2.6	Confirmatory Factor Analysis (CFA)	31
2.7	Uji Kecocokan Model	32
2.8	SPSS.....	34
2.9	AMOS	34
BAB III METODOLOGI.....		37
3.1	Identifikasi Permasalahan, Manfaat, dan Tujuan.....	38
3.2	Studi Literatur.....	38
3.3	Perancangan Kuesioner	38
3.4	Survey	39
3.5	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	39
3.6	Confirmatory Factor Analysis	39
3.7	Pengujian Full Model.....	40
3.8	Modifikasi Model	40
3.9	Pembuatan Laporan	40
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .		41
4.1	Penerapan E-Government di Surabaya	41
4.1.1	Profil Surabaya Single Window (SSW)	41
4.2	Penyusunan Kuesioner	43
4.2.1	Indikator Variabel <i>Perceived Awareness</i> (PA).....	43
4.2.2	Indikator Variabel <i>Availability of Resources</i> (AOR).....	44
4.2.3	Indikator Variabel <i>Computer-self Efficacy</i> (CSE)	44
4.2.4	Indikator Variabel <i>Perceived Compatibility</i> (PC)	45
4.2.5	Indikator Variabel <i>Perceived Image</i> (PI)	46
4.2.6	Indikator Variabel <i>Perceived Ability to Use</i> (PATU)	46
4.2.7	Indikator Variabel <i>Perceived Information Quality</i> (PIQ)	47
4.2.8	Indikator Variabel <i>Multilingual Option</i> (MLO).....	48
4.2.9	Indikator Variabel <i>Perceived Functional Benefit</i> (PFB)	48
4.2.10	Indikator Variabel <i>Perceived Uncertainty</i> (PU)	49
4.2.11	Indikator Variabel <i>Perceived Security</i> (PS).....	50
4.2.12	Indikator Variabel <i>Perceived Privacy</i> (PP)	51
4.2.13	Indikator Variabel <i>Perceived Trust</i> (PT).....	51

4.2.14	Indikator Variabel <i>Perceived Service Response</i> (PSR)	52
4.2.15	Indikator Variabel <i>Adoption 1</i>	53
4.2.16	Indikator Variabel <i>Adoption 2</i>	53
4.3	Demografi Responden.....	54
4.3.1	Metode Sampling.....	55
4.3.2	Demografi Sampel	56
4.4	Uji Kualitas Instrumen Pengukuran.....	58
4.4.1	Uji Validitas.....	59
4.4.2	Uji Reliabilitas Instrumen Pengukuran variabel GAM	73
4.5	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA).....	75
4.5.1	Pengujian CFA First-Order Konstruk	75
4.5.2	Pengujian CFA Second-Order Konstruk.....	117
4.5.3	Pengujian Model <i>Perceived Trust</i>	119
4.6	Model Persamaan Struktural Static Level (<i>Adoption1</i>)	121
4.7	Modifikasi Model Level Statik.....	123
4.8	Model Persamaan Struktural Interaction Level (<i>Adop2</i>)	131
4.9	Modifikasi Model Level Interaksi	133
4.9.1	Hasil Pengujian Modifikasi Full Model Tahap Satu Level Interaction (<i>Adoption2</i>).....	134
4.9.2	Hasil Pengujian Modifikasi Full Model Tahap Dua Level Interaction (<i>Adoption2</i>).....	136
BAB V	ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	142
5.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	142
5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	146
5.3	<i>Confirmatory Factor Analysis</i>	147
5.3.1	Analisis Unidimensionalitas Variabel <i>Perceived Awareness</i>	147
5.3.2	Analisis Unidimensionalitas Variabel <i>Availability of Resources</i>	148
5.3.3	Analisis Unidimensionalitas Variabel <i>Computer-self Efficacy</i>	148

5.3.4	Analisis Unidimensionalitas Variabel Perceived Compability	149
5.3.5	Analisis Unidimensionalitas Variabel Perceived Image	150
5.3.6	Analisis Unidimensionalitas Variabel Perceived Ability to Use	150
5.3.7	Analisis Unidimensionalitas Variabel Perceived Information Quality	150
5.3.8	Analisis unidimensionalitas Variabel Multilingual Option	151
5.3.9	Analisis unidimensionalitas Variabel Perceived Functional Benefit	151
5.3.10	Analisis unidimensionalitas Variabel Perceived Service Response	152
5.3.11	Analisis unidimensionalitas Variabel Perceived Uncertainty	152
5.3.12	Analisis unidimensionalitas Variabel Perceived Security	153
5.3.13	Analisis unidimensionalitas Variabel Perceived Privacy	153
5.3.14	Analisis unidimensionalitas Variabel Perceived Trust	153
5.3.15	Analisis unidimensionalitas Variabel Adoption 1	154
5.3.16	Analisis unidimensionalitas Variabel Adoption 2	154
5.3.17	Analisis Indikator Variabel Terhapus	155
5.4	Analisis Confirmatory Factor Analysis Perceived Trust	158
5.5	Analisis Model Persamaan Struktural	158
5.5.1	Analisis Hubungan Kausal Perceived Trust	159
5.5.2	Analisis Hubungan Kausal pada Model Static Level	161
5.5.3	Analisis Hubungan Kausal pada Model Interaction Level	165

5.6 Analisis Perbandingan dengan Kanada	169
5.7 Rekomendasi untuk Pemerintah Kota Surabaya.....	173
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	180
6.1. Kesimpulan.....	180
6.2. Saran	181
DAFTAR PUSTAKA.....	182
BIODATA PENULIS.....	186
LAMPIRAN A Kuesioner Pelanggan	1
LAMPIRAN B Data Hasil Survey	1
LAMPIRAN C Validitas dan Reabilitas.....	1
LAMPIRAN D Structural Equation Modelling Full Model	1

Halaman ini sengaja dikosongkan.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol SEM	26
Tabel 2.2 Index GOF	33
Tabel 4.1 Indikator Variabel <i>Perceived Awareness</i> (PA)	43
Tabel 4.2 Indikator Variabel <i>Avaibility of Resources</i> (AOR)	44
Tabel 4.3 Indikator Variabel <i>Compter-self Efficacy</i> (CSE)	44
Tabel 4.4 Indikator Variabel <i>Perceived Compability</i> (PC)	45
Tabel 4.5 Indikator Variabel <i>Perceived Image</i> (PI)	46
Tabel 4.6 Indikator Variabel <i>Perceived Ability to Use</i> (PATU)	46
Tabel 4.7 Indikator Variabel <i>Perceived Information Quality</i> (PIQ)	47
Tabel 4.8 Indikator Variabel <i>Multilingual Option</i> (MLO)	48
Tabel 4.9 Indikator Variabel <i>Perceived Funtional Benefit</i> (PFB) ...	48
Tabel 4.10 Indikator Variabel <i>Perceived Uncertainty</i> (PU)	50
Tabel 4.11 Indikator Variabel <i>Perceived Security</i> (PS)	50
Tabel 4.12 Indikator Variabel <i>Perceived Privacy</i> (PP)	51
Tabel 4.13 Indikator Variabel <i>Perceived Trust</i> (PT)	51
Tabel 4.14 Indikator Variabel <i>Perceived Service Response</i> (PSR)	52
Tabel 4.15 Indikator Variabel <i>Adoption 1</i>	53
Tabel 4.16 Indikator Variabel <i>Adoption 2</i>	53
Tabel 4.17 Hasil Sampel yang dibutuhkan	55
Tabel 4.18 Hasil Pengolahan Variabel Usia	57
Tabel 4.19 Hasil Pengolahan Variabel Pekerjaan	57
Tabel 4.20 Hasil Pengolahan Intensitas Penggunaan	57
Tabel 4.21 Uji Validitas Variabel <i>E-government Adoption Model</i>	59
Tabel 4.22 Uji Validitas Variabel <i>Perceived Awareness</i> (PA)	61
Tabel 4.23 Uji Validitas Variabel <i>Avaibility of Resources</i> (AOR)	62
Tabel 4.24 Uji Validitas Variabel <i>Compter-self Efficacy</i> (CSE)	63
Tabel 4.25 Uji Validitas Variabel <i>Perceived Compatibilty</i> (PC) ...	63
Tabel 4.26 Uji Validitas Variabel <i>Perceived Image</i> (PI)	64
Tabel 4.27 Uji Validitas Variabel <i>Perceived Ability to Use</i> (PATU)	65

Tabel 4.28 Uji Validitas Variabel Perceived Information Quality (PIQ).....	66
Tabel 4.29 Uji Validitas Variabel Multilingual Option (MLO).....	67
Tabel 4.30 Uji Validitas Variabel Perceived Funtional Benefit (PFB)	67
Tabel 4.31 Uji Validitas Variabel Perceived Uncertainty (PU)	68
Tabel 4.32 Uji Validitas Variabel Perceived Security (PS)	69
Tabel 4.33 Uji Validitas Variabel Perceived Privacy (PP)	70
Tabel 4.34 Uji Validitas Variabel Perceived Trust (PT).....	70
Tabel 4.35 Uji Validitas Variabel Perceived Service Response (PSR)	71
Tabel 4.36 Uji Validitas Variabel Adoption 1	72
Tabel 4.37 Uji Validitas Variabel Adoption 2	72
Tabel 4.38 Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.39 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PA....	76
Tabel 4.40 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PA	77
Tabel 4.41 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel AOR	78
Tabel 4.42 Hasil Index Goodness of Fit Variabel AOR	80
Tabel 4.43 Hasil Koefisien Relibilitas Variabel CSE.....	81
Tabel 4.44 Hasil Index Goodness of Fit Variabel CSE sebelum	81
Tabel 4.45 Hasil Index Goodness of Fit Modifikasi Variabel CSE	83
Tabel 4.46 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PC....	84
Tabel 4.47 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PC	85
Tabel 4.48 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PI	86
Tabel 4.49 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PI.....	87
Tabel 4.50 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PATU	88
Tabel 4.51 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PATU	89
Tabel 4.52 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PIQ ..	90
Tabel 4.53 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PIQ	91
Tabel 4.54 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel MLO	92
Tabel 4.55 Hasil Index Goodness of Fit Variabel MLO.....	93
Tabel 4.56 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PFB..	94
Tabel 4.57 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PFB	95
Tabel 4.58 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PSR..	96

Tabel 4.59 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PSR	97
Tabel 4.60 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PU....	98
Tabel 4.61 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PU	99
Tabel 4.62 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PS ..	100
Tabel 4.63 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PS	101
Tabel 4.64 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PP ..	102
Tabel 4.65 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PP	103
Tabel 4.66 Hasil Validitas Konvergen Variabel PT	104
Tabel 4.67 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PT	105
Tabel 4.68 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel Adoption1	106
Tabel 4.69 Hasil Index Goodness of Fit Variabel Adoption1	107
Tabel 4.70 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel Adoption2	108
Tabel 4.71 Hasil Index Goodness of Fit Variabel Adoption2	108
Tabel 4.72 Hasil Uji Reabilitas Konvergen Variabel PA AOR CSE PC dan PI.....	110
Tabel 4.73 Hasil Uji Reabilitas Konvergen variabel PATU PIQ MLO PFB dan PSR.....	112
Tabel 4.74 Hasil Uji Reabilitas Konvergen Variabel PU PS PP PT Adoption1 dan Adoption2	114
Tabel 4.75 Hasil uji hipotesis variabel PT	120
Tabel 4.76 Hasil GOF pertama Perceived Trust	121
Tabel 4.77 Hasil GOF dari Pengujian Full Model	123
Tabel 4.78 Hasil Loading Factor Adoption1	124
Tabel 4.79 Hasil M.I Adoption1	126
Tabel 4.80 Hasil GOF dari Pengujian Modifikasi Full Model.....	129
Tabel 4.81 Nilai pengaruh penerimaan Masyarakat terhadap SSW pada level statik.....	129
Tabel 4.82 Hasil GOF dari Pengujian Full Model	133
Tabel 4.83 Nilai Loading Factor Adotion2	134
Tabel 4.84 Nilai M.I Adoption2.....	136
Tabel 4.85 Hasil GOF dari Pengujian Modifikasi Full Model.....	138
Tabel 4.86 Nilai pengaruh penerimaan Masyarakat terhadap SSW pada level interaksi	139

Tabel 5.1 Persamaan Sampel Responden	143
Tabel 5.2 Perbedaan Sampel Responden	143
Tabel 5.3 Analisis Indikator Terhadap.....	155
Tabel 5.4 Penerimaan Hipotesis Perceived Trust.....	158
Tabel 5.5 Analisis Hubungan antar variabel pada perceived tru trust	159
Tabel 5.6 Analisis Hubungan antar Variabel pada Level Statik ...	161
Tabel 5.7 Analisis Hubungan antar Variabel pada Level Interaksi	165
Tabel 5.8 Perbedaan hasil pnerapan GAM di Surabaya dan Kanada	169
Tabel 5.9 Rekomendasi pada Level Statik.....	173
Tabel 5.10 Rekomedasi pada Level Interaksi	176

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar Road Map laboratorium E-Bisnis.....	5
Gambar 2.1 Alur SSW.....	14
Gambar 2.2 Model GAM (sumber: [11]).....	16
Gambar 2.3 Model SEM [21]	25
Gambar 2.4 Model GAM pada level statik	27
Gambar 2.5 model GAM pada level interaksi.....	28
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> pengerjaan tugas akhir	37
Gambar 4.1 Tampilan SSW	42
Gambar 4.2 hasil uji CFA variabel PA.....	76
Gambar 4.3 hasil uji CFA variabel AOR.....	78
Gambar 4.4 hasil uji CFA variabel CSE.....	80
Gambar 4.5 hasil Modifikasi variabel CSE	82
Gambar 4.6 Hasil uji CFA variabel PC	84
Gambar 4.7 hasil uji CFA variabel PI	86
Gambar 4.8 hasil uji CFA variabel PATU.....	88
Gambar 4.9 hasil uji CFA variabel PIQ.....	90
Gambar 4.10 hasil uji CFA MLO.....	92
Gambar 4.11 hasil uji CFA variabel PFB	94
Gambar 4.12 hasil uji CFA variabel PSR.....	96
Gambar 4.13 hasil uji CFA pada variabel PU.....	98
Gambar 4.14 hasil uji CFA variabel PS.....	100
Gambar 4.15 hasil uji CFA variabel PP.....	102
Gambar 4.16 hasil uji CFA variabel PT	103
Gambar 4.17 hasil uji CFA variabel adoption1.....	106
Gambar 4.18 hasil uji CFA variabel adoption 2.....	107
Gambar 4.19 Tahapan Pengujian Model	118
Gambar 4.20 Pengolahan CFA Perceived Trust	119
Gambar 4.21 Pengujian Full Model pada level static.....	122
Gambar 4.22 Hasil tahap pertama modifikasi model pada level static	125
Gambar 4.23 Hasil akhir modifikasi model adoption 1	128
Gambar 4.24 Pengujian Full Model pada level Interaksi	132

Gambar 4.25 Hasil tahap pertama modifikasi model pada level interaksi	135
Gambar 4.26 Hasil tahap akhir modifikasi model adoption 2.....	138
Gambar 5.1 Frekuensi Indikator PA4.....	156
Gambar 5.2 Frekuensi Indikator AOR4.....	156
Gambar 5.3 Frekuensi AOR5.....	157

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan dijelaskan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Tugas Akhir, dan Relevansi atau Manfaat Kegiatan Tugas Akhir.

1.1 Latar Belakang

Electronic Government atau e-Gov merupakan bentuk dari implementasi penggunaan sistem informasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien [1]. Saat ini Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan *electronic government* di dalam menjalankan urusan pemerintahannya. Untuk meningkatkan layanan publik di Surabaya maka berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya nomor 28 tahun 2013 menerangkan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perijinan dan nonperijinan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat, termasuk pelaku usaha di Kota Surabaya serta sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 14 ayat (3), Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 dan tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dilaksanakan pelayanan perijinan secara elektronik [2]. Pada bulan Maret Tahun 2013, Kota Surabaya mulai meluncurkan layanan terpadu bernama *Surabaya Single Window* (SSW). Layanan ini akan memudahkan warga kota maupun warga asing maupun pelaku usaha yang ingin berinvestasi di Surabaya.

Surabaya Single Window (SSW) adalah salah satu layanan pengurusan perijinan pemerintah kota Surabaya yang terintegrasi secara *online*. Program ini bertujuan untuk mempermudah layanan perijinan bagi masyarakat dengan pihak pemerintah kota Surabaya. SSW disini berhubungan dengan beberapa dinas di Pemkot

Surabaya yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) [3]. Seluruh proses perijinan dalam SSW menggunakan data elektronik. Dengan adanya perijinan *online* ini maka dampak positif yang akan di timbulkan adalah efisiensi dan efektivitas kinerja para birokrat. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya, program seperti ini merupakan salah satu bagian dari implementasi *e-Government* di tataran pemerintahan daerah. Pemanfaatan media teknologi dan informasi oleh pemerintah daerah akan dapat memaksimalkan pelayanan publiknya kepada masyarakat.” Selain itu menurut beliau SSW merupakan salah satu penerapan *e-Government* di Surabaya yang pertama kali langsung berhubungan dengan masyarakat dan akan terus dikembangkan [4].

SSW merupakan sistem perijinan satu atap yang dilaksanakan secara *online* ini adalah sebuah sistem baru yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Menurut Kepala UPTSA kendala terbesar masuknya sistem baru ini adalah datang dari masyarakat itu sendiri [5]. Maka perlunya suatu *adoption e-Government*¹ dari masyarakat agar *e-Government* yang dibuat ini menjadi tidak sia-sia. Maka perlunya dilakukan penelitian mengenai analisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi adopsi *e-Government* oleh masyarakat terhadap SSW agar masyarakat mau mempelajari, menerima dan menerapkan sistem baru. Untuk mengevaluasi penilaian dari publik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi *e-Government*, nantinya akan dilakukan survei kepada masyarakat Surabaya dan kemudian akan dilakukan pengukuran terhadap hasil survei. Analisis penerapan SSW di Surabaya dilakukan sesuai dengan model *Government Adoption Model* (GAM). GAM dipilih karena di dalam model GAM terdapat variable-variabel laten yang sesuai dengan kriteria dari adopsi *e-government*, maka dengan GAM akan dapat dianalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi masyarakat Surabaya terhadap SSW sebagai e-gov di Surabaya. Analisis tersebut

¹ Adopsi egov: mau mempelajari, menerima, dan menggunakan sistem

diperkuat dengan penghitungan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM dipilih karena memiliki fleksibilitas lebih tinggi bagi peneliti untuk menghubungkan antara teori dan data. Selain itu dalam ilmu sosial banyak variabel yang bersifat laten, seperti motivasi seseorang, komitmen, kesetiaan pelanggan, dan lainnya yang tidak bias diukur dengan metode statistik biasa dan harus menggunakan SEM. Tinggi rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengadopsi *e-Government* perlu diketahui agar hal tersebut dapat menjadi masukan yang berharga bagi pihak pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakatnya dalam mengadopsi *e-Government*-nya, sehingga keberadaan *e-Government* yang telah dirancang tersebut tidak menjadi sia-sia.

Hasil akhir penelitian ini akan mampu memberikan rekomendasi kepada pemerintah Surabaya khususnya sebagai pengembang SSW, agar nantinya pemerintah Surabaya mampu secara optimal memberikan pelayanan kepada masyarakat Surabaya secara khusus dan Masyarakat Indonesia pada umumnya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan pada sub bab sebelumnya, permasalahan yang akan diangkat dalam tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana membuat analisis penerimaan masyarakat terhadap penerapan Surabaya Single Window dengan menggunakan model Government Adoption Model (GAM)?
2. Bagaimana membuat rekomendasi yang tepat kepada Pemerintah Kota Surabaya untuk pengembangan Surabaya Single Window selanjutnya?

1.3 Batasan Tugas Akhir

Batasan dalam pengerjaan tugas akhir ini antara lain:

1. Model yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari paper Mahmud Akhter Shareef, Vinod Kumar, Uma Kumar, dan

Yogesh K. Dwivedi “*E-Government Adoption Model (GAM): Differing Service Maturity Level*”.

2. Kuesioner akan disebarakan kepada masyarakat perseorangan dan atau perusahaan atau dinas pemerintahan sebagai pelaku usaha di Kota Surabaya yang bertindak sebagai pengguna.
3. *Tools* yang digunakan adalah SPSS untuk uji korelasi dan regresi serta menggunakan tool SPSS Amos untuk model testing dengan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM).

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan dari pengerjaan tugas akhir ini:

1. Membuat analisis *adoption* atau penerimaan masyarakat penerapan Surabaya Single Window (SSW) dengan menggunakan model Government Adoption Model (GAM).
2. Dapat membuat dan memberikan rekomendasi yang tepat untuk pengembangan SSW sebagai *e-Government* yang lebih baik berdasarkan faktor-faktor kritis yang dihasilkan.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

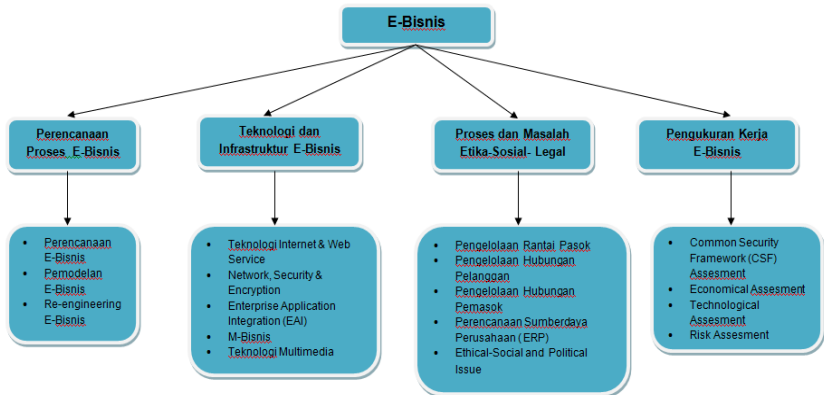
Berikut ini adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian tugas akhir ini bagi Pemerintah Kota Surabaya adalah :

1. Sebagai bahan informasi dan analisa yang bisa dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk mengetahui penerimaan oleh masyarakat kota Surabaya sehingga mampu meningkatkan kematangan layanan dan bisa melakukan perbaikan untuk kedepannya.
2. Sebagai informasi dan laporan evaluasi yang bisa dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk mengetahui capaian dari kesuksesan *e-Government* sehingga bisa melakukan perbaikan untuk kedepannya.

1.6 Keterkaitan dengan Road Map Laboratorium E – Bisnis

Pembuatan tugas akhir ini tidak lepas dari road map laboratorium E – Bisnis seperti yang tertera pada gambar 1.1. Hal ini berkaitan dengan rencana pengembangan dan penelitian yang

dilaksanakan oleh laboratorium E – Bisnis. Terdapat 4 aspek penelitian yang dilakukan diantaranya Perencanaan Proses E – Bisnis, Teknologi dan Infrastruktur E – Bisnis, Proses dan Masalah Etika – Sosial E – Bisnis, dan Pengukuran Kerja E – Bisnis.



Gambar 1.1 Gambar Road Map laboratorium E-Bisnis

Topik pada tugas akhir ini terdapat pada ruas ketiga di pohon penelitian laboratorium E – Bisnis (Gambar 1.1) yaitu tentang proses dan Masalah Etika Sosial – Legal dan termasuk dalam sub Ethical and Political Issue.

1.7 Target Luaran

Target luaran yang diharapkan dari pengerjaan tugas akhir ini adalah

1. Rekomendasi kepada Pemerintah Kota di Indonesia yang mulai menerapkan *E-Government* pada umumnya, dan Pemerintah Kota Surabaya pada khususnya.
2. Dokumentasi berupa buku Tugas Akhir yang berisi model yang telah disesuaikan dengan kondisi Pemerintah Kota Surabaya untuk mengetahui faktor-faktor penerimaan masyarakat pada penerapan *SSW* dengan menggunakan perhitungan SEM.

3. Dokumentasi berupa Jurnal Ilmiah yang akan diikutsertakan dalam POMITS 2014.

1.8 Penelitian Sebelumnya

Ada beberapa penelitian lain terkait dengan studi yang dilakukan tentang evaluasi kesuksesan penerapan *e-Government* adoption, diantaranya:

1. Sofia Elena Colesca dan Dobrica Liliana sebagai penulis “*E-Government* Adoption in Romania”. Penulis menguraikan tentang Pemerintah Rumania yang telah membuat upaya signifikan untuk melakukan pelayanan dan informasi kepada masyarakat menggunakan Internet. Menurut survei *e-Government* PBB dilakukan pada tahun 2008, Rumania berada di bawah negara-negara mid range dengan pemanfaatan *e-Government* (persen utilisasi 41 %). Portal nasional Rumania dibuat www.e-guvernare.ro bertujuan agar semua layanan dan informasi mengenai Rumania dapat diakses melalui portal ini. Namun, keberhasilan upaya ini tergantung dari pengguna layanan yaitu masyarakat pada umumnya yang menggunakannya. Untuk alasan ini, tujuan dari penelitian yang dipresentasikan adalah untuk mengetahui faktor apa yang dapat mempengaruhi adopsi warga negara dari layanan *e-Government* ini menggunakan model TAM.
2. Mahmud Akhter Shareef, Vinod Kumar, Uma Kumar, Yogesh K. Dwivedi tentang *e-Government* Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels oleh dari Canada 2011. Dalam penelitian ini penulis menggambarkan tentang bagaimana tahapan dalam melakukan penilaian critical factor penentu penerapan keberhasilan e-gov.
3. Putu Agung Satryawan tentang Analisis Kesuksesan *e-Government* Menggunakan Structural Equation Modeling (Studi Kasus: Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Provinsi Jawa Timur), Institut Teknologi Sepuluh Nopember, tahun 2012. Penulis menjelaskan langkah-langkah bagaimana melakukan analisis *e-Government* dengan menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM).

4. Ni Putu Yanis Widhiastari tentang Evaluasi Kesuksesan Penerapan *E-Government* Berdasarkan E-Govsqual Model (Studi Kasus: Pemerintah Kota Denpasar) Institut Teknologi Sepuluh Nopember, tahun 2013. Penulis menjelaskan sejauh mana tingkat keefektifan dari investasi *e-Government* yang dilakukan oleh Pemkot Denpasar. Dengan menggunakan model E-Govsqual Model berdasarkan kajian komprehensif dari literatur yang berhubungan dengan evaluasi *e-Government* untuk mencapai kesuksesan dari *e-Government*. Dengan adanya data survei yang dikumpulkan dari masyarakat Kota Denpasar, data yang ada akan divalidasi dengan menggunakan teknik Structural Equation Modeling (SEM).

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan buku tugas akhir dibagi menjadi enam bab sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dipaparkan mengenai hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, rumusan dan batasan permasalahan dalam penelitian, tujuan dan relevansi atau manfaat penelitian terhadap perkembangan solusi dari permasalahan, serta sistematika penulisan dalam penulisan laporan tugas akhir ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diberikan uraian mengenai konsep E-Government, Surabaya Single Window Pemerintah Kota Surabaya, *Government Adoption Model* (GAM) dan metode *Structural Equation Modeling* (SEM).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan secara rinci mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan untuk melakukan penelitian mulai dari studi pendahuluan sampai pembuatan kesimpulan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengumpulan data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian berupa deskripsi SSW, penyebaran kuesioner dan *brainstorming* dengan pihak dinas-dinas terkait. Sementara pada pengolahan data dilakukan analisis statistik deskriptif, uji normalitas, analisa faktor konfirmatori atau *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* dan pengolahan SEM.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis data, interpretasi, maupun pembahasan dari hasil pengolahan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi kesimpulan dari seluruh proses pengerjaan tugas akhir beserta saran yang diajukan untuk proses pengembangan selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Untuk memudahkan pemahaman tentang apa yang akan dilakukan pada tugas akhir ini, berikut ini akan di paparkan tentang konsep dan teknologi apa saja yang akan digunakan atau di terapkan. Adapun penerapan teknologi yang akan dilakukan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

2.1 E-Government

2.1.1 Konsep E-Government

Semakin berkembangnya jaman, fenomena globalisasi sema kin merambah dunia. Dunia menjadi tiada batas lagi berkat teknologi yang dikenal sebagai *information and Communication Technology* (ICT). Konsumen menjadi semakin dekat oleh produsen dalam jarak jauh sekalipun – karena adanya alat komunikasi yang dikenal sebagai internet. Dengan bantuan internet, maka kegiatan bisnis berubah secara drastis menjadi bisnis yang dijalankan secara elektronik yang dikenal sebagai E-business.

Konsep *E-Government* merupakan salah satu contoh implementasi praktek e-business dalam bidang pemerintahan. Menurut Gullede & Sommer perubahan-perubahan yang terjadi dalam filsafat manajemen menyebabkan organisasi sektor publik berfikir dan bertindak seperti organisasi-organisasi sector privat. [6] Heeks melalui penelitiannya di 40 pemerintah di negara-negara berkembang dan transisi menemukan kenyataan bahwa sebanyak 35% implementasi *E-Government* ini bisa dikategorikan sebagai kegagalan total, sementara 50% pemerintah separuh gagal mengimplementasikan *E-Government*. Dari sekian banyak, hanya sebesar 15% pemerintah yang sukses menjalankannya. [7]

Pemahaman *E-Government* ini sebenarnya bisa dilihat dari inti *E-Government* yaitu pengaplikasian teknologi informasi dan komunikasi untuk melayani warga negara - termasuk pelaku bisnis - dengan lebih baik, cepat dan murah yang disertai dengan

menggunakan prinsip-prinsip bisnis, yaitu efisiensi dan efektivitas yang berorientasi kepada kepuasan warganegara dan pihak-pihak lainnya.

2.1.2 Pelayanan E-Government

Dalam memberikan pelayanan kepada publik, ada empat tahap pelayanan yang ada dalam *E-Government*. Yang paling banyak dikutip adalah yang dikenal sebagai Model Gartner Group [8], yaitu :

1. **Publishing (web presence)**. Jenis pelayanan ini adalah pelayanan yang paling mendasar, berisikan informasi mendasar tentang visi, misi, lokasi pemerintah dan informasi lainnya yang ditampilkan dalam situs tersebut.
2. **Interaksi**, Jenis pelayanan ini memungkinkan adanya interaksi antara pemerintah dengan publik, antara lain dengan adanya kotak search atau melakukan kontak melalui e-mail atau melakukan pelayanan sendiri seperti mengunduh dokumen atau formulir.
3. **Transaksi**, dalam tahap ini publik bisa melakukan transaksi *online*, misalnya pembayaran pajak secara *online* atau pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara *online*.
4. **Transformasi**, dalam tahap ini pemerintah memberikan semua pelayanan yang terintegrasi dan terpadu yang dilakukan secara on-line. Tahap terakhir ini adalah tahap yang paling sulit, karena membutuhkan perubahan dalam semua segi, baik dalam sistem pemerintahan maupun dalam segi sumber daya manusia dan yang terutama adalah perubahan dalam mind-set mulai dari pemimpin sampai dengan tenaga pelaksana paling rendah.

2.1.3 Area Aktivitas E-Government

Terdapat tiga area Aktivitas *E-Government* menurut A. Monga. [9], antara lain:

1. **Aktivitas Government to Government (G to G):**

Aktivitas *G to G* atau *Government to Government* adalah aktivitas yang dilakukan antar pemerintah dengan pemerintah. Aktivitas ini dapat dilakukan antar dinas pemerintahan di satu kota atau bahkan antar dinas yang berbeda kota atau provinsi. Jadi, aktivitas ini dapat dilakukan oleh lembaga pemerintahan yang satu dengan yang lain, baik dalam level horizontal maupun vertikal –di negara yang sama – untuk melakukan pertukaran data.

2. Aktivitas Government to Customer (G to C):

Pada Penelitian ini, penulis akan berfokus pada aktivitas *G to C*. Aktivitas *G to C* atau *Government to Citizen* adalah aktivitas yang memfasilitasi interaksi antara warganegara dengan pemerintahannya. Dimana interaksi tersebut merupakan tujuan utama *e-Government* yang memungkinkan warganegara mendapatkan pelayanan pemerintahan dengan nyaman, mudah, dan cepat melalui akses akan informasi publik yang disediakan pemerintah dalam situs tertentu, yang di dalam batas tertentu diharapkan bisa meningkatkan efisiensi melalui pelayanan satu atap kepada warga negara. Dalam penelitian ini area penelitian sesuai dengan peran SSW maka adalah area aktivitas *G to C*

3. Aktivitas Government to Business (G to B):

G to B atau *Government to Business* adalah aktivitas yang terjadi antara lembaga pemerintah dengan pihak bisnis yang lebih mengutamakan hubungan bisnis. Umumnya pelaku bisnis menjadi pihak penyedia barang atau jasa bagi lembaga pemerintah, seperti menyediakan jasa pembuatan situs *E-Government*, pengadaan barang keperluan lembaga pemerintah (diistilahkan dengan *E-procurement*), misalnya komputer atau penyedia Webmaster (pihak yang membangun dan membuat sebuah situs menjadi layak untuk dikunjungi penggunanya), penyedia jasa layanan internet (*Internet Service Provider*), atau jasa pemeliharaan situs *E-Government* agar terus bekerja dengan baik selama 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Dengan interaksi ini, paling tidak pemerintah mampu

memberikan pelayanan yang lebih profesional kepada warga negara.

2.2 Surabaya Single Window (SSW) Pemerintah Kota Surabaya

Pemerintah Kota Surabaya terus berkreasi dan memberikan kemudahan kepada para investor yang mau menanamkan modalnya di Surabaya. Salah satunya dengan membuka layanan terpadu yang diberi nama Surabaya Single Window (SSW) yang di-*launching* pada 14 Maret 2013. Layanan ini akan memudahkan warga kota maupun warga asing yang ingin berinvestasi di Surabaya dan pemohon izin tidak harus datang karena menggunakan sistem *Online*. Utamanya, layanan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) atau zoning dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dilakukan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang. Pengurusan izin secara *online* di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang terintegrasi di dalam SSW. Dengan cara ini, pemohon dapat mengisi aplikasi isian perijinan dari rumah. Kemudian datang ke Unit Pelayanan Satu Atap (UPTSA) untuk verifikasi ke *Customer Service* di loket DCKTR. Layanan SSW sekaligus untuk memperpendek waktu dan pengecekan data. Melalui SSW, seluruh izin dapat langsung di proses bersamaan. Oleh karena itu dengan adanya program seperti ini nantinya pandangan masyarakat yang negatif tentang birokrasi dapat dihilangkan sedikit demi sedikit.

2.2.1 Keunggulan SSW

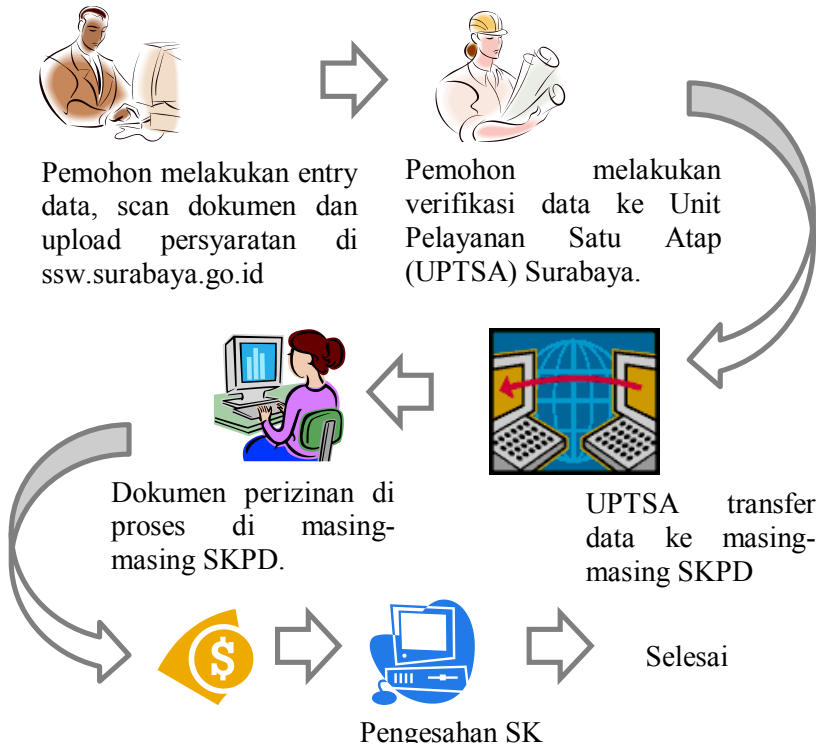
Keunggulan dari Surabaya Single Window antara lain [10]:

1. Terciptanya hubungan yang baik diantara ketiga elemen good government (Negara, Masyarakat, dan Swasta).
Yakni dengan adanya penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah daerah ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti : G2C (*Government to Citizen*), GTB (*Government to Business Enterprises*), dan G2G (*Government to Government/interagency relationship*), G2E (*Government to Employees*).

2. Mengurangi praktek-praktek kecurangan dalam birokrasi.
Program ini diciptakan oleh pemerintah daerah Surabaya salah satunya untuk mengurangi praktek kecurangan dilingkungan birokrasi pemerintahan. Misalnya saja dapat mengurangi praktek KKN yang sering terjadi dalam kepengurusan perijinan. Jadi masyarakat yang ingin mengurus perijinan akan diperlakukan sama.
3. Dapat menambah pendapatan daerah.
Jika pengurusan perijinan mudah maka masyarakat dalam negeri maupun luar negeri akan berlomba-lomba untuk menanamkan modalnya di daerah tersebut. Sehingga dampaknya adalah perekonomian daerah tersebut akan lebih ramai dari sebelumnya.

Dengan adanya implementasi praktek *e-Government* melalui program Surabaya Single Window ini maka harus dimanfaatkan oleh masyarakatnya dengan sebaik mungkin. Selain itu program SSW ini juga dapat menjadi contoh program andalan bagi pemerintah daerah lainnya. Sehingga pemerataan kemampuan ekonomi masyarakat daerah akan dapat diwujudkan. Dan yang paling penting praktek kecurangan dalam birokrasi dapat diminimalisir.

2.2.2 Alur Penggunaan Aplikasi SSW



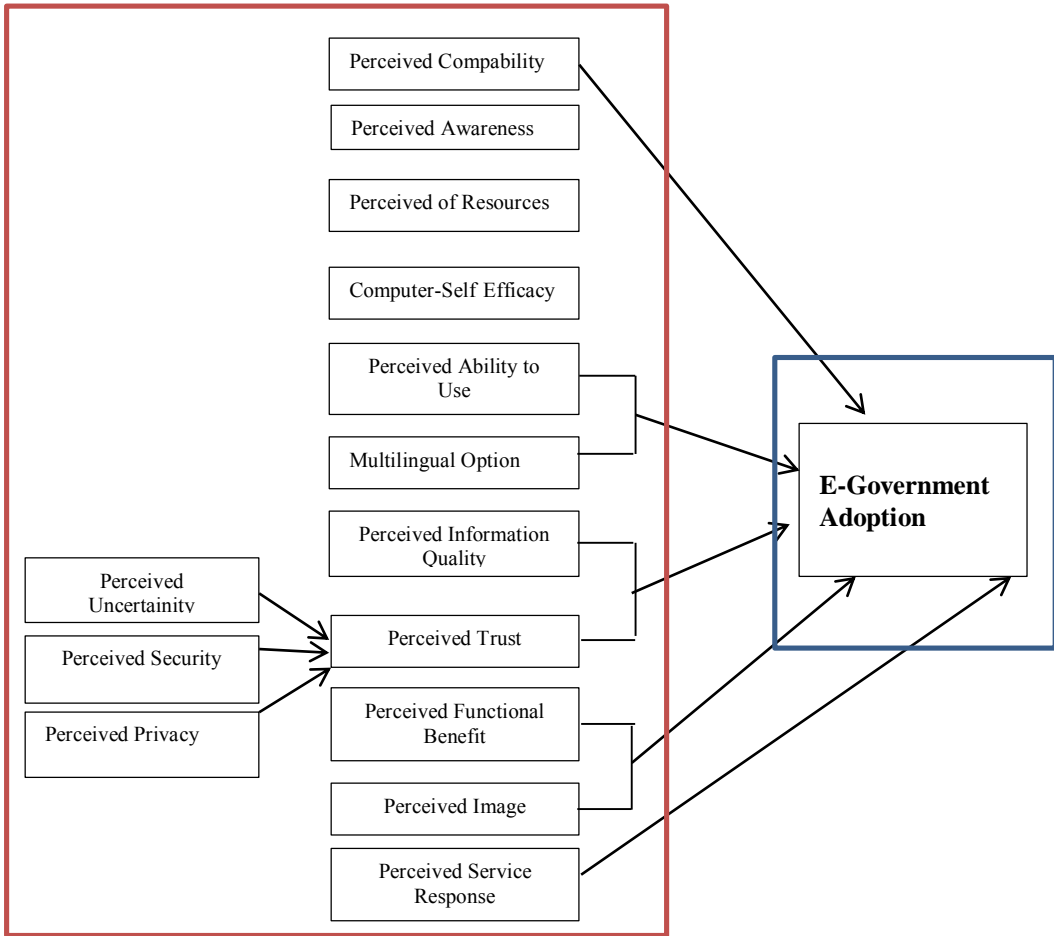
Gambar 2.1 Alur SSW

Pada penelitian tugas akhir ini, untuk dapat mengetahui seberapa besar penerimaan masyarakat terhadap SSW, maka dilakukan proses survey di dalam proses yang telah dijelaskan pada gambar 2.1 diatas yaitu pada proses Pemohon saat melakukan entry data di website SSW, kemudian proses verifikasi data di UPTSA, dan terakhir adalah proses dokumen perijinan di masing-masing SKPD

2.3 Government Adoption Model (GAM)

Government Adoption Model (GAM) adalah suatu Model atau framework untuk mengetahui hubungan antara *adoption* dari masyarakat terhadap penerapan *e-Government* [11]. *Adoption* yang di maksud adalah bagaimana masyarakat mau untuk mempelajari, menerima dan menggunakan system dari *e-Government* (Ajzen & fishben). Gambar 2.2 menjelaskan bentuk dari model *Government Adoption Model (GAM)*.

Adoption Model pada (GAM)



Gambar 2.2 Model GAM (sumber: [11])

Keterangan:
— : Explanatory Variable
— : Dependent Variable

Penjelasan Tahapan-tahapan GAM antara lain:

1. Explanatory Variables

Berdasarkan prinsip manajemen informasi untuk *government adoption*, faktor utama *e-Government adoption* adalah menciptakan kesadaran di antara pemangku kepentingan untuk memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat. Ini berarti menginformasikan warga negara mengenai transformasi administrasi publik, implementasi inovasi, paradigma dasar sistem baru, tujuan dan misi pengembangan e-Gov. Dalam penerapan e-Gov terdapat berbagai variabel pengukur atau biasa disebut dengan independent variabel.

Variabel pengukur tingkat adopsi dari masyarakat menurut model GAM antara lain:

a. *Perceived Awareness*

Kesadaran dalam e-Gov, memiliki aspek yang berbeda: mulai dari aspek politik, marketing, perilaku, sampai dengan aspek sosial. Ketika masyarakat mulai peduli dengan agenda politik e-Gov, nilai-nilai yang terkait dengan implementasi strategic e-Gov, kualitas pelayanan, dan keuntungan menggunakan e-Gov, maka mereka akan memiliki perhatian lebih untuk mulai mengadopsi e-Gov. Beberapa penelitian mengatakan bahwa kepedulian sebagai variabel independen yang secara signifikan membangun "*attitude*" untuk menggunakan sistem e-Gov [12].

Hipotesis 1:

H₁: *Perceived awareness* (PA) memiliki relasi yang positif dengan *Adoption of e-Gov*

b. *Computer-Self Efficacy*

Struktur dari pengembangan e-Gov adalah komputer dan internet. Berdasarkan *theory of planned behaviour* (TPB), masyarakat tidak akan memberikan perhatian lebih untuk menggunakan sistem e-Gov, tanpa pengetahuan terhadap komputer, atau sedikitnya pengalamannya dalam menggunakan modern ICT. [13]

Maka, perspektif dari *computer self-efficacy* menjadi penting sebagai prediksi tingkat adopsi masyarakat terhadap e-Gov.

Hipotesis 2:

H₂: *Computer-self Efficacy* (CFA) memiliki relasi yang positif dengan *Adoption of e-Gov*

c. *Availability of Resources*

Apabila dalam suatu negara, pemerintahannya tidak dapat memberikan sumber daya (*resources*) yang dibutuhkan untuk menggunakan e-Gov kepada seluruh masyarakatnya, maka kecil kemungkinan masyarakat bisa mengadopsi e-Gov. Sumber daya yang dimaksud adalah ketersediaan komputer, internet, dan modern ICT. Apabila dimana komputer, internet, dan modern ICT tidak tersedia, maka masyarakat tidak akan percaya mereka akan menerima benefit atau keuntungan apabila menggunakan sistem e-Gov. [14] Maka ketersediaan sumber daya menjadi variabel independen yang penting dalam adopsi e-Gov.

Hipotesis 3:

H₃: *Availability of Resources* (AOR) memiliki relasi yang positif dengan *Adoption of e-Gov*

d. *Perceived Ability to Use*

E-Gov akan mengalami kegagalan apabila user atau masyarakat tidak memiliki kemampuan untuk menggunakan (*ability to use*) teknologi untuk mengakses sebuah informasi maupun pelayanan. [15]. Maka e-Gov yang mudah digunakan

akan meningkatkan kemampuan untuk menggunakan dari masyarakat, sehingga, kemampuan masyarakat dalam menggunakan e-Gov sebagai variabel yang penting.

Hipotesis 4:

H₄: *Perceived Ability to Use* (PATU) memiliki relasi yang positif dengan *Adoption of e-Gov*

e. *Perceived Compatibility*

Kecocokan itu dibangun dari budaya, tingkah laku, dan aspek sosial. Beberapa penelitian mengindikasikan karakter spesifik e-Gov bisa dikatakan cocok, apabila e-Gov itu *fit* atau sesuai dengan masyarakat. [16]

Hipotesis 5:

H₅: *Perceived Compatibility* (PC) memiliki relasi yang positif dengan *Adoption of e-Gov*

f. *Perceived Functional Benefit*

Dapat dikatakan bahwa masyarakat akan mulai mengadopsi e-Gov apabila mereka mengetahui keuntungan yang akan mereka dapat. Mereka akan mengadopsi e-Gov apabila e-Gov dapat menghemat waktu mereka untuk melakukan suatu *task relative* daripada apabila masih menggunakan kertas. [17] Maka *Functional benefit* menjadi variabel yang penting dalam adopsi e-Gov, dalam meningkatkan ketahanan masyarakat dalam penggunaan e-Gov.

Hipotesis 6:

H₆: *Perceived Functional Benefit* (PFB) memiliki relasi yang positif dengan *Adoption of e-Gov*

g. *Perceived Image*

Image mengacu kepada persepsi masyarakat bahwa apabila mereka mengadopsi e-Gov membuat mereka dipandang 'lebih' oleh orang lain dilingkungannya atau biasa disebut dengan superior status. [16] Karena kecenderungan masyarakat di dunia, lebih menitik beratkan terhadap status sosial atau kesan orang lain terhadap dirinya, dan berlomba-lomba untuk mendapatkan status social yang tinggi. Image atau kesan yang ditampilkan menjadi suatu variabel utama juga dalam hal mengadopsi e-gov.

Hipotesis 7:

H₇: *Perceived Image* (PI) memiliki relasi yang positif dengan *Adoption of e-Gov*.

h. *Perceived Information Quality*

Content, organization, dan presentasi dari informasi merupakan satu bagian dari *information quality* atau kualitas informasi, termasuk di dalamnya terdapat kriteria *accuracy, current information, relevancy, fulfillment, linkage, completeness, integration*, yang secara potensial berkontribusi dalam pembentukan persepsi masyarakat untuk mengadopsi e-Gov. [18]

Hipotesis 8:

H₈ : *Perceived Information Quality* (PIQ) memiliki relasi yang positif dengan *Adoption of e-Gov*.

i. *Perceived Service Response*

Kualitas pelayanan merupakan prediksi terkuat dalam variabel suatu adopsi e-Gov. Dalam e-Gov, *service response* diasumsikan secara umum sebagai perbaikan tercepat dalam meningkatkan kualitas e-Gov. [15]

Contoh: apabila terdapat problem atau keluhan dari masrakat mengenai e-Gov, maka problem tersebut segera diselesaikan.

Hipotesis 9:

H₉: *Perceived Service Response* (PSR) memiliki relasi yang positif dengan *Adoption of e-Gov*.

j. *Multilingual Option*

Suatu penelitian mengatakan relasi diantara native language yang biasa dipakai dalam sebuah website pemerintahan ternyata berdampak kurangnya respon masyarakat terhadap website tersebut. Jika masyarakat dapat lebih banyak merespon atau berinteraksi melalui website tersebut dengan bahasa primary mereka, mereka akan merasa terdapat koneksi cultural dan lebih memberikan efek positif untuk menggunakan website. [19]

Hipotesis 10:

H₆: *Multilingual Option* (MLO) memiliki relasi yang positif dengan *Adoption of e-Gov*.

k. *Perceived Trust*

Nye and Zelikow (1997) mengklasifikasi faktor kausal seperti social, cultural, economic, political, dan marketing. Dari segi aspek marketing, jika customer tidak memiliki rasa percaya (*trust*) pada institusi dan proses suatu perusahaan, maka mereka tidak akan menjadikan instusi atau perusahaan tersebut sebagai pilihan. Jadi, kita dapat menyimpulkan bahwa *perceived trust* dalam e-Gov memiliki kandungan political, behavioral, social, organizational, technological, marketing, dan cultural perspektif. *Trust* menjadi faktor yang penting dalam menganalisis perilaku adopsi masyarakat dalam lingkungan e-Gov karena warga negara memiliki sedikit isyarat nyata dan penilaian mengenai layanan dan performa yang diberikan pemerintah. (Urban, Sultan)

Hipotesis 11:

H₁₁ : *Perceived Trust* (PT) memiliki relasi yang positif dengan *Adoption of e-Gov*

Banyak riset dilakukan pada e-Gov adoption, menunjukkan bahwa keamanan, privasi, dan ketidaktentuan adalah pre-dominan untuk sebuah adopsi e-Gov. Belanger, Hiller and Smith (2002) menemukan kesenangan, privasi, keamanan, dan fitur web yang berhubungan dengan persepsi kepercayaan dari sebuah situs web. Penelitian yang lain mengatakan bahwa ketidaktentuan, keamanan, dan privasi, serta resiko semuanya sebagai pendahuluan sebuah *trust* atau kepercayaan. (konana, menon) Maka pada model GAM ini dirangkum menjadi tiga, yaitu *uncertainty*, *security*, dan *privacy*.

k.1 Perceived Uncertainty

Dalam lingkungan *online*, berinteraksi secara *online* pasti terdapat suatu ketidaktentuan yang tiba-tiba terjadi, bahkan dapat terjadi juga dalam e-Gov. (geven).

Hipotesis 11a:

H_{11a} : *Perceived Uncertainty* (PU) memiliki relasi yang negatif dengan *Perceived Trust*.

k.2 Perceived Security

Perceived Security secara krusial mengembangkan kepercayaan pengguna (masyarakat) mengenai keamanan website. Dalam penelitian pada e-commerce, menjelaskan bahwa *perceived security* sebagai proteksi terhadap pelanggan dari financial atau non- financial resiko selama melakukan transaksi melalui website. (belanger & carter)

Jadi, *security* menjadi faktor yang potensial berkontribusi dalam pengembangan kepercayaan masyarakat.

Hipotesis 11b:

H_{11b}: *Perceived Security* (PS) memiliki relasi yang positif dengan *Perceived Trust*.

k.3 Perceived Privacy

Dalam, e-Gov masyarakat diminta memberikan informasi pribadinya dalam website tersebut. Seperti nama, tgl lahir, no KTP, dan lain-lain. Sebagai konsekuensinya, pengguna e-Gov selalu merasa kekurangan *privacy*. Masyarakat takut website dapat disclose, tersebar, atau bahkan hacker mampu mengambil data-data pribadi mereka. (brown)

Jadi, *perceived privacy* menjadi faktor yang potensial berkontribusi dalam pengembangan kepercayaan masyarakat selama berinteraksi dalam e-Gov.

Hipotesis 11c:

H_{11c}: *Perceived Privacy* (PP) memiliki relasi yang positif dengan *Perceived Trust*

2. Dependent Variables

Pada konsep GAM ini, dari perspektif dari end-user, terdapat dua tingkat pelayanan dalam e-Gov yang secara signifikan berbeda karakteristik dan fungsionalitasnya yang mempengaruhi adopsi e-Gov (Gottschalk). Selanjutnya, disebut dengan dependent variabel, yaitu:

a. Adoption Model of EG at Static Level

Dalam tingkat yang pertama yaitu *static stage*, masyarakat hanya bisa melihat, dan mengumpulkan informasi pemerintah atau mungkin mengunduh beberapa form. Ini disebut juga dengan komunikasi satu arah. Disini masyarakat tidak bisa berinteraksi langsung dengan *government service system* (accenture,2005).

Dependent Variable:

Adop 1: Keputusan untuk menerima dan menggunakan sebuah sistem *e-Government* untuk melihat, mengumpulkan informasi, dan atau untuk mengunduh formulir untuk layanan pemerintah yang berbeda-beda sebagai pengguna yang membutuhkan maka memiliki persepsi positif.

b. Adoption Model of EG at Interaction Level

Pada tingkat kematangan selanjutnya, adalah fase interaksi. Ini disebut dengan komunikasi dua arah. Dalam web page pemerintah, masyarakat dapat melakukan kontak langsung dengan *service provider* untuk menyelesaikan permasalahan atau isu-isu yang berkembang pada pemerintahan dengan mengirimkan e-mails, menggunakan *chat-room*, dan lain-lain (accenture).

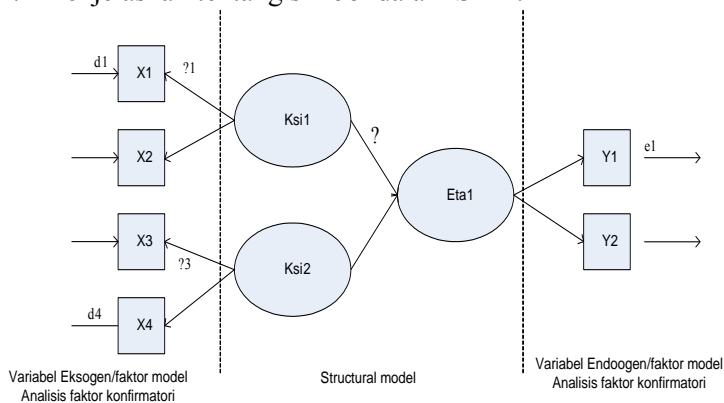
Dependent Variable:

Adop 2: Keputusan untuk menerima dan menggunakan sistem *e-Government* untuk berinteraksi dan mengunjungi pelayanan pemerintah dan atau untuk membuat pertanyaan kepada pemerintah mengenai layanan pemerintah yang berbeda-beda sebagai pengguna yang membutuhkan maka memiliki persepsi positif.

2.4 Structural Equation Modeling (SEM)

Structural Equation Modeling (SEM) adalah teknik analisis statistika yang mengkombinasikan beberapa aspek yang terdapat pada

analisis jalur dan analisis faktor konfirmatori untuk mengestimasi beberapa persamaan secara simultan. Model persamaan struktural merupakan generasi kedua teknik analisis multivariat yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai keseluruhan model [20]. Dengan kata lain, *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik yang biasanya dalam bentuk model-model sebab akibat. SEM sebenarnya merupakan teknik hibrida yang meliputi aspek-aspek penegasan (*confirmatory*) dari analisis faktor, analisis jalur dan regresi yang dapat dianggap sebagai kasus khusus dalam SEM. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa SEM mempunyai karakteristik yang bersifat sebagai teknik analisis untuk lebih menegaskan (*confirm*) daripada untuk menerangkan. Gambar 2.3 menunjukkan contoh model SEM dan tabel 2.1 menjelaskan tentang simbol dalam SEM.



Gambar 2.3 Model SEM [21]

Dimana:

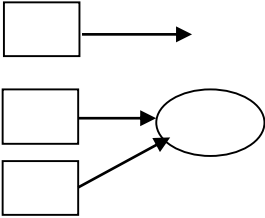


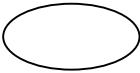
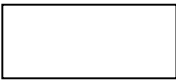
X = variabel manifes eksogen (predictor)

Y = variabel manifes endogen (respon)

Ksi = variabel laten dari X

Eta = variabel laten dari Y

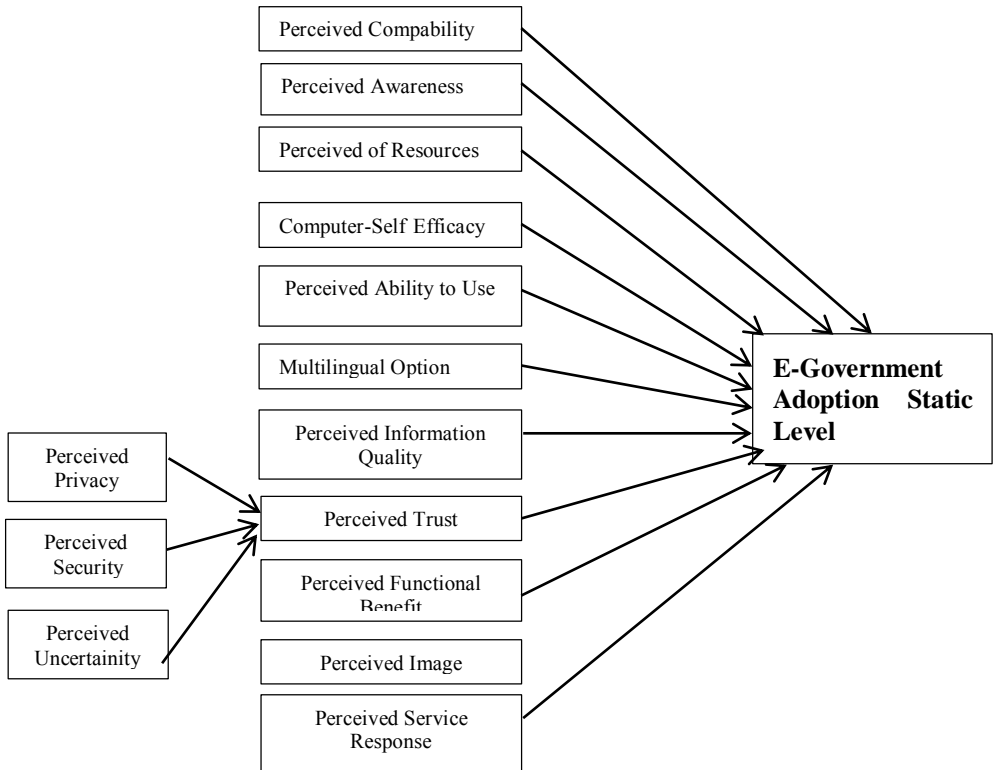
Tabel 2.1 Simbol SEM

Symbol	Keterangan
	Menggambar variabel laten atau menambahkan indikator pada variabel laten
	Menggambar jalur (tanda panah searah)
	Menggambar kovarians (tanda panah dua arah)
	Menggambar variabel laten
	Menggambar variabel indicator atau manifest

2.5 Konsep GAM dalam SEM

Pada konsep GAM ini, dari perspektif dari end-user, terdapat dua tingkat pelayanan dalam e-Gov yang secara signifikan berbeda karakteristik dan fungsionalitasnya yang mempengaruhi adopsi e-Gov yang nantinya akan dibahas dalam penelitian tugas akhir ini antara lain adoption model at static level atau dalam penelitian ini nantinya disebut adop 1, dan adoption model at interaction level atau dalam penelitian ini nantinya disebut adop 2.

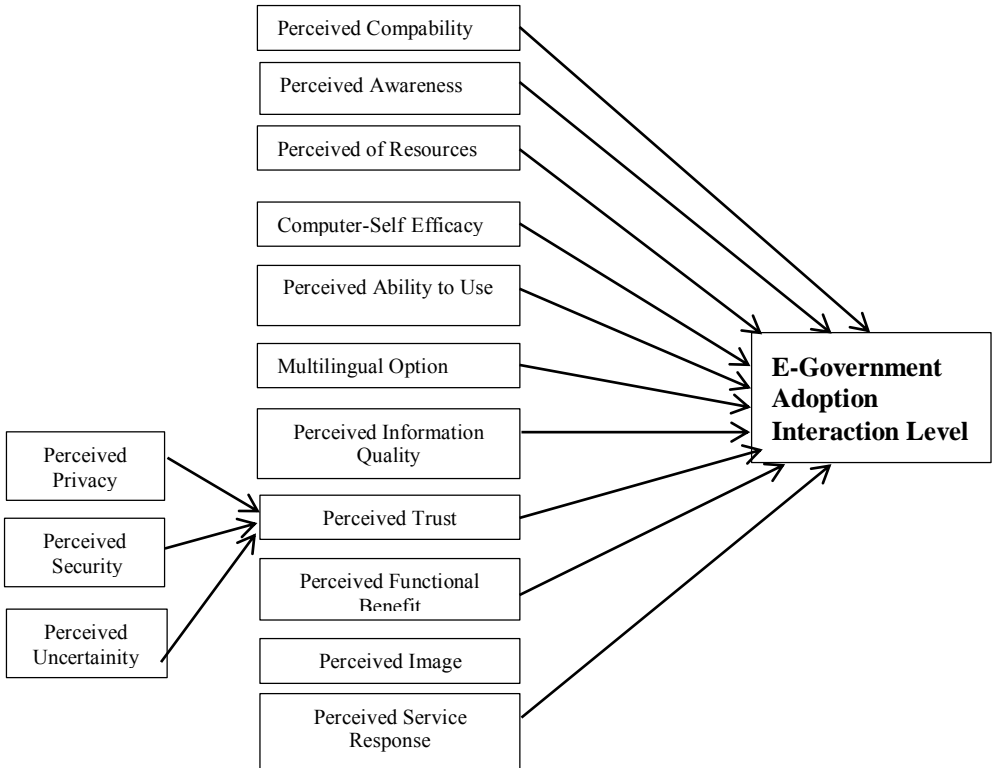
Dalam tingkat yang pertama yaitu *static stage*, masyarakat hanya bisa melihat, dan mengumpulkan informasi pemerintah atau mungkin mengunduh beberapa form. Ini disebut juga dengan komunikasi satu arah maka dapat digambarkan dalam model SEM seperti gambar 2.1.



Gambar 2.4 Model GAM pada level statik

pada tingkat kematangan selanjutnya, adarian fase interaksi. Ini disebut dengan komunikasi dua arah. Dalam web page pemerintah, masyarakat dapat melakukan kontak langsung dengan *service provider* untuk menyelesaikan permasalahan atau isu-isu yang berkembang pada pemerintahan dengan mengirimkan e-mails,

menggunakan *chat-room*, dan lain-lain. (accenture) maka dapat digambarkan dalam model SEM seperti gambar 2.2



Gambar 2.5 model GAM pada level interaksi

2.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Penelitian ini merupakan penelitian survei, dimana informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuisisioner. Kuisisioner penelitian dibuat mengacu terhadap variabel-variabel penelitian yang telah ditentukan berdasarkan kerangka dari suatu

konsep dengan menggunakan suatu alat ukur yang tepat. Alat ukur dalam penelitian ini adalah pertanyaan-pertanyaan yang dirancang dalam bentuk kuisioner. Pertanyaan dalam kuisioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana pertanyaan pada kuisioner telah sesuai dengan yang diinginkan pada saat penelitian.

2.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur mengukur dengan tepat yang ingin diukur. Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya diukur [22]. Uji validitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan software SPSS dengan nilai korelasi pearson antara satu pertanyaan dengan nilai total dalam satu variabel. Koefisien validitas yang tidak begitu tinggi, katakanlah berada di sekitar angka 0,50 akan lebih dapat diterima dan dianggap memuaskan daripada koefisien reliabilitas dengan angka yang sama [23].

Macam-macam pengukuran uji validitas

1. Validitas Faktor disini dilihat berdasarkan nilai Kaiser-Mayer-Olkin Measure (KMO)
2. Validitas item Corrected Item Total Correlation.

Rumus Validitas :

$$r = \frac{n(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2]} \sqrt{[n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad \dots(1)$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
- n = Banyaknya sampel
- x = Skor masing-masing item
- y = Skor total variable

2.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran) [22]. Pada dasarnya uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif sama bila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama. Pada penelitian ini digunakan uji reliabilitas internal konsistensi karena hanya dilakukan sekali uji coba sehingga digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan yang diberikan kepada responden menghasilkan data yang konsisten antar responden tersebut.

Tersedia berbagai metode yang di-gunakan untuk uji reliabilitas antara lain metode Spearman-Brown, Flanagan, Rulon, K-R.20, K-R.21, Hyort dan *alpha*. Pemilihan metode dalam uji reliabilitas dipengaruhi oleh sifat atau karakteristik datanya. data yang memiliki sifat non dikotomi dapat diuji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach alpha*, selain itu metode ini dapat menghasilkan reliabilitas yang relatif lebih baik dibandingkan metode lainnya dengan melibatkan semua butir dalam pengujian. Data pada penelitian ini bersifat non dikotomi maka digunakan metode *Cronbach alpha*.

Rumus reliabilitas dengan Cronbach Alpha:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b^2} \right] \quad \dots(2)$$

Keterangan:

r_{11} = nilai reliabilitas

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

rb = nilai koefisien korelasi

Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,6 (cukup baik), di atas 0,8 (baik).

2.6 Confirmatory Factor Analysis (CFA)

CFA merupakan bagian dari metode *Structural Equation Modeling*. CFA bukanlah metode untuk menemukan struktur faktor, melainkan mengkonfirmasi eksistensi struktur faktor yang spesifik. Salah satu kelebihan Analisis Faktor Konfirmatori adalah tingkat fleksibilitasnya ketika diaplikasikan dalam sebuah model hipotesis yang kompleks. Teknik Analisis Faktor Konfirmatori yang paling banyak dipakai adalah *Maximum Likelihood* yang dapat menentukan nilai yang optimal pada *factor loading* dalam Analisis Faktor Konfirmatori.

Validnya variabel indikator dalam mengukur faktor atau *construct* sehingga menjelaskan dimensi faktornya (unidimensionalitas) dapat diketahui dengan melakukan statistik uji t. Penggunaan uji t ini dikarenakan *loading factor* (λ_i) dalam analisis faktor konfirmatori dengan menggunakan *standardized estimate* yang kedudukannya sama seperti besaran regresi [20]. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

H_0 : $\lambda_i = 0$ (*loading factor* tidak signifikan dalam mengukur variabel laten)

H_1 : $\lambda_i \neq 0$ (*loading factor* signifikan dalam mengukur variabel laten)

dimana $i = 1, 2, \dots, p$ adalah variabel indikator, dan *t-value* dapat dihitung dari rumus sebagai berikut.

$$t = \frac{\hat{\lambda}_i}{s(\lambda_i)} \dots (3)$$

dengan:

$\hat{\lambda}_i$ = taksiran parameter hubungan kausal

- $\hat{\sigma}^2$ = varian dari variabel observasi X
 X_i = nilai observasi X
 \bar{X} = rata-rata dari nilai observasi X

Bila $t - value < t_{(\alpha,df)}$ maka gagal tolak H_0 dan estimasi parameter hubungan kausal (koefisien regresi) tidak signifikan dalam mengukur hubungan kausalitas sehingga dikatakan tidak terbentuk unidimensionalitas.

Keandalan variabel laten dapat diketahui dari nilai *construct reliability* (ρ_c) dengan rumus sebagai berikut.

$$\rho_c = \frac{(\sum_{i=1}^p \lambda_i)^2}{[(\sum_{i=1}^p \lambda_i)^2 + (\sum_{i=1}^p \theta_i)]} \dots (4)$$

dengan

- ρ_c = *construct reliability*
 λ = *loading factor variabel indikator*
 θ = *error variance variabel indikator*
 p = *banyaknya indikator variabel laten*

Variabel laten andal jika nilai *construct reliability* (ρ_c) lebih dari 0.6 [21].

2.7 Uji Kecocokan Model

Uji kesesuaian model dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesesuaian model yang terbentuk. Terdapat beberapa indeks kesesuaian model yang bisa digunakan untuk mengukur cocok tidaknya suatu model atau *Goodness of Fit (GOF)*. Menilai GOF suatu SEM secara menyeluruh tidak dapat dilakukan secara langsung seperti pada teknik multivariate yang lain (*multiple regression, discriminant analysis, MANOVA, dan lain-lain*). Pada tabel 2.2 adalah perbandingan ukuran ukuran dalam GOF.

Tabel 2.2 Index GOF

Ukuran GOF	Tingkat Kecocokan yang Bisa Diterima
Statistic Chi-square (χ^2)	Mengikuti uji statistic yang berkaitan dengan persyaratan signifikan. Semakin kecil semakin baik.
df (<i>Degree of Freedom</i>)	Jumlah data independent dari data yang digunakan untuk menghitung. Jumlah df dihitung dari bagaimana sample data dapat mewakili seluruh populasi.
χ^2/df	Kesesuaian model dinilai oleh aturan rasio model yang sangat baik dari nilai chi square dengan derajat kebebasan (χ^2/df) yang tidak boleh lebih besar dari 3.
Root Mean Residual (RMR)	Residual rata-rata antara matrik (korelasi atau kovarian) teramati dan hasil estimasi. Standardized RMR ≤ 0.05 adalah <i>good fit</i> .
Goodness of Fit Index (GFI)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. GFI ≥ 0.9 adalah <i>good fit</i> . Sedangkan $0.7 \leq \text{GFI} \leq 0.9$ adalah <i>marginal fit</i> .
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. AGFI ≥ 0.9 adalah <i>good fit</i> . Sedangkan $0.7 \leq \text{AGFI} \leq 0.9$ adalah <i>marginal fit</i> .
Comparative Fit Index (CFI)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. CFI ≥ 0.9 adalah <i>good fit</i> . Sedangkan $0.7 \leq \text{CFI} \leq 0.9$ adalah <i>marginal fit</i> .
TLI(Tucker Lewis Index)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. CFI ≥ 0.9 adalah <i>good fit</i> . Sedangkan $0.7 \leq \text{CFI} \leq 0.9$ adalah <i>marginal fit</i> .
Root Mean Square Error of	Rata – rata perbedaan per degree of freedom yang diharapkan terjadi dalam populasi dan bukan dalam sampel. RMSEA ≤ 0.08 adalah

Ukuran GOF	Tingkat Kecocokan yang Bisa Diterima
<i>Approximation (RMSEA)</i>	<i>good fit</i> , sedangkan $RMSEA \leq 0.05$ adalah <i>close fit</i> .

2.8 SPSS

SPSS adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk membuat analisis statistika. SPSS dipublikasikan oleh SPSS Inc. SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences* atau Paket Statistik untuk Ilmu Sosial) versi pertama dirilis pada tahun 1968, diciptakan oleh Norman Nie, seorang lulusan Fakultas Ilmu Politik dari Stanford University, yang sekarang menjadi Profesor Peneliti Fakultas Ilmu Politik di Stanford dan Profesor Emeritus Ilmu Politik di *University of Chicago*. SPSS adalah salah satu program yang paling banyak digunakan untuk analisis statistika ilmu sosial. SPSS digunakan oleh peneliti pasar, peneliti kesehatan, perusahaan survei, pemerintah, peneliti pendidikan, organisasi pemasaran, dan sebagainya. Selain analisis statistika, manajemen data (seleksi kasus, penajaman file, pembuatan data turunan) dan dokumentasi data (kamus metadata ikut dimasukkan bersama data) juga merupakan fitur-fitur dari software dasar SPSS [24].

Statistik yang termasuk software dasar SPSS:

- a) **Statistik Deskriptif:** Tabulasi Silang, Frekuensi, Deskripsi, Penelusuran, Statistik Deskripsi Rasio
- b) **Statistik Bivariat:** Rata-rata, t-test, ANOVA, Korelasi (bivariat, parsial, jarak), Nonparametric tests
- c) **Prediksi Hasil Numerik:** Regresi Linear
- d) **Prediksi untuk mengidentifikasi kelompok:** Analisis Faktor, Analisis Cluster (two-step, K-means, hierarkis), Diskriminan.

2.9 AMOS

AMOS merupakan kependekan dari *Analisis of Moment Structures* yang digunakan sebagai pendekatan umum analisis data dalam Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model*) atau yang dikenal dengan SEM. SEM dikenal juga sebagai Analysis of

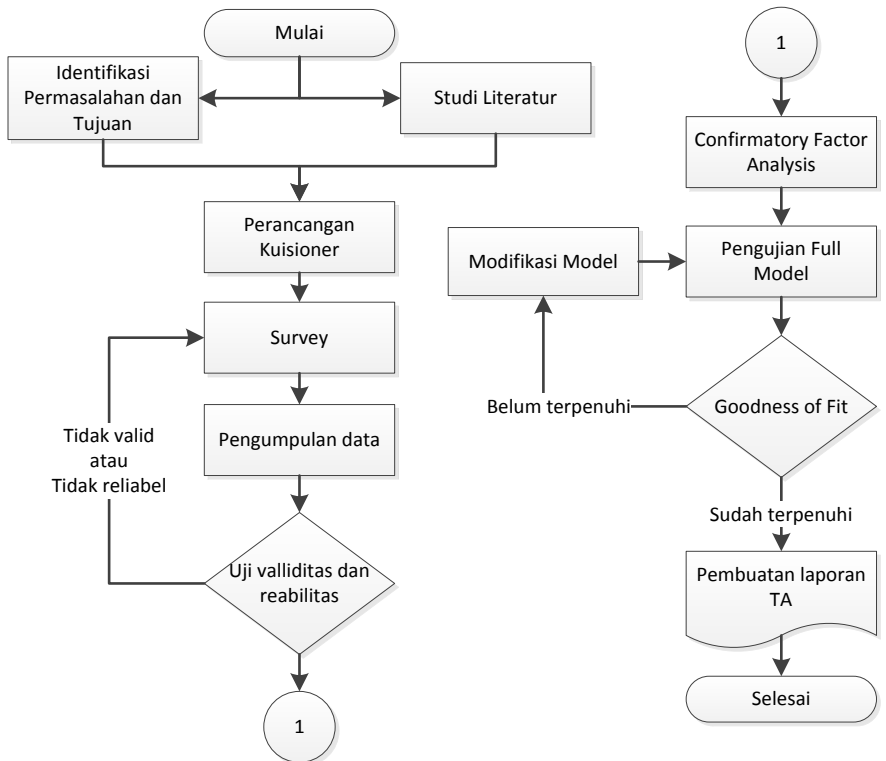
Covariance Structures atau disebut juga model sebab akibat (*causal modeling*) Dengan menggunakan Amos maka perhitungan rumit dalam SEM akan jauh lebih mudah dilakukan dibandingkan dengan menggunakan perangkat lunak lainnya. Lebih lagi penggunaan Amos akan mempercepat dalam membuat spesifikasi, melihat serta melakukan modifikasi model secara grafik dengan menggunakan tool yang sederhana [20].

Selama ini SEM dikenal sebagai perhitungan analisis statistik yang sangat rumit dan sulit dilakukan secara manual maupun dengan menggunakan perangkat lunak yang sudah ada sebelumnya. Dengan menggunakan Amos proses penghitungan dan analisis menjadi lebih sederhana bahkan orang-orang awam yang bukan ahli statistik akan dapat menggunakan dan memahami dengan mudah.

Halaman ini sengaja dikosongkan.

BAB III METODOLOGI

Secara garis besar, tahapan metodologi penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini dibagi menjadi tujuh tahapan. Pada gambar 3.1 menjelaskan metodologi penelitian dalam bentuk *flowchart*.



Gambar 3.1 *Flowchart* pengerjaan tugas akhir

3.1 Identifikasi Permasalahan, Manfaat, dan Tujuan

Tahap ini merupakan tahapan awal dalam pembuatan tugas akhir yang terdiri dari identifikasi permasalahan dan penetapan tujuan evaluasi.

Terdapat dua aktivitas yang dilakukan, yaitu:

1. Analisis kondisi saat ini mengenai penerapan *e-Government* di Surabaya
2. Identifikasi permasalahan dan menetapkan tujuan dari penelitian.

Pada tahap ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya.

3.2 Studi Literatur

Studi literatur yang dilakukan adalah pembelajaran dan pemahaman literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang ada. Beberapa yang akan dipelajari seperti pemahaman mengenai pengertian *e-Government*, pengertian dan proses dalam Surabaya Single Window (SSW), pemahaman dari model Government Adoption Model (GAM), pemahaman mengenai tahapan tahapan dalam analisis SEM yang akan digunakan, serta tools untuk membantu pengerjaan, yaitu AMOS.

3.3 Perancangan Kuesioner

Pada tahapan ini akan dilakukan dalam 2 tahap: pertama pemilihan terhadap dimensi-dimensi yang dianggap penting dalam evaluasi *e-Government*. Untuk pemilihan dimensi akan disesuaikan dengan model Government Adaption Model (GAM). Kedua dari model tersebut yang akan digunakan sebagai acuan untuk pembuatan kuisisioner. Pembuatan kuisisioner yang akan diberikan kepada responden, menggunakan titik skala likert-jenis lima dimana nilai “1” mewakili “sangat tidak setuju” dan nilai “5” mewakili “sangat setuju”.

Pertanyaan kuisioner akan diambil berdasarkan hipotesis-hipotesis pada model Government Adoption Model (GAM) pada lampiran.

3.4 Survey

Pada tahap ini adalah melakukan penyebaran kuesioner ke masyarakat kota Surabaya yang terkait dengan dinas-dinas yang memberikan pelayanan nya menggunakan *e-Government* (sesuai dengan batasan penelitian), antara lain adalah perusahaan, atau perseorangan yang telah menggunakan Surabaya Single Window dalam melakukan perijinan pembangunan usaha atau investasi di Surabaya.

3.5 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Proses pada tahapan ini adalah melakukan uji validitas (rumus 1) terhadap data dari kuesioner yang telah di dapatkan. Jika data tersebut belum valid menghapus beberapa pertanyaan yang belum valid. Setelah hasil data yang di dapatkan adalah valid, maka dapat dilakukan analisis berikutnya. Kemudian juga dilakukan uji reliabilitas (rumus 2) yaitu untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data reliabel atau tidak. Kuesioner dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran berulang, akan medapatkan hasil yang sama.

3.6 Confirmatory Factor Analysis

Untuk menguji unidimensioanl setiap variabel laten digunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Analisis ini dilakukan pada setiap variabel laten dimana masing-masing variabel tersebut diukur dengan beberapa variabel indikator, sehingga diperlukan pengujian unidimensioanl untuk mengetahui apakah indikator-indikator tersebut benar-benar mengukur variabel laten. CFA digunakan untuk melihat perbandingan nilai t- value (rumus 3) dibandingkan dengan t- tabel. Lalu untuk melihat sebuah faktor dapat membentuk sebuah konstruk digunakan rumus 4.

3.7 Pengujian Full Model

Pada tahapan ini analisis akan menggunakan SEM. Masuk pada pengujian full model menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk melakukan pendekatan dan memvalidasi model penelitian sesuai dengan tabel 2.10. Pada tabel 2.10 menunjukkan nilai *goodness of fit* yang harus terpenuhi. Pada pengujian full model akan didapatkan nilai estimasi hubungan yang dicari antar variabel laten. Nilai estimasi ini yang menentukan apakah variabel laten tersebut memiliki nilai positif atau negative terhadap variabel laten lainnya. Nantinya aplikasi yang akan digunakan yaitu *AMOS 18*.

3.8 Modifikasi Model

Modifikasi model diperlukan apabila nilai *goodness of fit* dari model belum terpenuhi. Salah satu tujuan modifikasi model adalah untuk mendapatkan kriteria *goodness of fit* dari model yang dapat diterima. Modifikasi model dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *modification indices* dari hasil output model. Nilai hubungan yang memiliki *modification indices* paling besar. Menurut Ghazali, modifikasi model dapat dilakukan dengan nilai *modification indices* yang bernilai lebih dari 4. Modifikasi model dilakukan dengan menambahkan garis kovarian pada indikator yang memiliki nilai *modification indices* paling besar dan diatas 4.

3.9 Pembuatan Laporan

Tahapan terakhir yang dilakukan adalah membuat pembuatan laporan dan simpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Simpulan ini menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan di awal. Dari simpulan tersebut, selanjutnya diajukan saran baik yang ditujukan untuk perusahaan perbankan maupun untuk pengembangan selanjutnya. Pembuatan laporan disini ditujukan agar seluruh langkah-langkah yang telah dilakukan didokumentasikan dengan lengkap sehingga dapat memberikan informasi yang berguna bagi yang membacanya.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini, setelah melakukan peninjauan langsung ke lapangan, spesifikasi data yang akan digunakan untuk mendukung penelitian ini didapatkan berdasarkan *brainstorming* dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya dan Unit Pelayanan Satu Atap (UPTSA) Surabaya serta berdasarkan jurnal penelitian yang telah dikonversikan sesuai dengan kondisi riil Surabaya Single Window. Data yang dihasilkan merupakan variabel yang diperkirakan berpengaruh pada penerimaan masyarakat mengenai Surabaya Single Window. Deskripsi data secara lengkap dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

4.1 Penerapan E-Government di Surabaya

Pemkot Surabaya telah merintis penerapan e-gov sejak tahun 2002, sebelum adanya peraturan mengenai sistem pengadaan barang dan jasa secara elektronik. Akhirnya, tahun 2003 lahir Keppres No. 80 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, yang mencantumkan sistem lelang elektronik. Dijelaskan, e-government Pemkot Surabaya dikelompokkan menjadi dua, yakni dalam hal pengelolaan keuangan daerah, dan e-gov untuk pelayanan masyarakat. Untuk pengelola keuangan daerah meliputi e-budgeting, e-project, e-procurement, e-delivery, e-controlling, dan e-performance. Sedangkan yang berhubungan dengan masyarakat, disebut dengan e-sapawarga, yang meliputi e-perijinan(SSW), e-musrenbang, dan pengadaan secara elektronik.

4.1.1 Profil Surabaya Single Window (SSW)

Surabaya Single Window (SSW) merupakan suatu sistem dimana pemohon dapat melakukan perijinan secara online tanpa harus datang ke dinas-dinas yang terkait. Pemohon mendapatkan semua informasi yang diperlukan dan mengajukan satu perijinan dalam satu

langkah di portal sww.surabaya.go.id. Pada gambar 4.1, menunjukkan tampilan dari Surabaya Single Window (SSW).



Gambar 4.1 Tampilan SSW

Layanan yang terdapat di dalam Surabaya Single Window (SSW) antara lain:

- a. Sistem Online Terpadu:
Meupakan Informasi tentan Perijinan investasi Online yang mengaplikasikan metode paketan.
- b. Perijinan Online Parsial
Sistem Registrasi pemohon secara online untuk mendaftar beragam produk pemerintahan kota Surabaya
- c. Monitoring Berkas
Untuk mengetahui proses perijinan yang sedang berjalan (monitoring)
- d. Meeting Room Online
Meeting room online mempermudah dalam melakukan komunikasi dengan petugas pemerintahan

- e. Verifikasi Berkas
Pemantauan proses verifikasi berkas perijinan secara online
- f. Panduan Transaksi
Panduan dalam transaksi perijinan online dan keamanannya

4.2 Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner didasarkan pada indikator variabel mengacu pada bab sebelumnya dan pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Dimana indikator variabel-variabel tersebut digunakan untuk mengukur seberapa besar adopsi atau penerimaan masyarakat terhadap penerapan Surabaya Single Window.

4.2.1 Indikator Variabel *Perceived Awareness* (PA)

Pertanyaan pada indikator variabel PA ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Ada 4 indikator yang terdapat pada variabel PA seperti yang terdapat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Indikator Variabel *Perceived Awareness* (PA)

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
PA1	Availability web	Saya mengetahui keberadaan website e-Government “Surabaya Single Window”
PA2	Benefit of website	Saya tahu manfaat menggunakan website “Surabaya Single Window”
PA3	Program Training	Saya melalui program pendidikan / pelatihan tentang fitur-fitur pada aplikasi “Surabaya Single Window”
PA4	Campaign or advertisement	Saya mengetahui adanya kampanye/iklan dari pemerintah untuk menggunakan aplikasi “Surabaya Single Window”

4.2.2 Indikator Variabel *Availability of Resources* (AOR)

Pertanyaan pada indikator variabel AOR ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Ada 5 indikator yang terdapat pada variabel AOR seperti yang terdapat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Indikator Variabel *Availability of Resources* (AOR)

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
AOR1	Computer technology at home.	Saya memiliki teknologi komputer yang memadai di rumah
AOR2	Computer technology at workplace/institution	Saya memiliki teknologi komputer yang memadai di tempat kerja/ lembaga
AOR3	Access internet connection at home.	Saya selalu memiliki akses koneksi internet berkecepatan tinggi di rumah
AOR4	Access internet connection at Workplace/institution	Saya selalu memiliki akses koneksi internet berkecepatan tinggi di tempat kerja/ lembaga
AOR5	Cost of internet connection	Koneksi Internet yang saya gunakan mahal

4.2.3 Indikator Variabel *Computer-self Efficacy* (CSE)

Pertanyaan pada indikator variabel CSE ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Ada 4 indikator yang terdapat pada variabel CSE seperti yang terdapat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Indikator Variabel *Computer-self Efficacy* (CSE)

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
CSE1	Computer qualification	Saya memiliki kemampuan untuk menggunakan dan mengoperasikan komputer

CSE2	Internet qualification	Saya memiliki kemampuan untuk menggunakan dan mengoperasikan internet
CSE3	Skill using website	Saya ahli dalam menggunakan aplikasi “Surabaya Single Window”
CSE4	Confident using website	Saya yakin menggunakan aplikasi “Surabaya Single Window” untuk melakukan perijinan.

4.2.4 Indikator Variabel *Perceived Compatibility* (PC)

Pertanyaan pada indikator variabel PC ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Ada 5 indikator yang terdapat pada variable PC seperti yang terdapat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Indikator Variabel *Perceived Compability* (PC)

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
PC1	Fits well to get information	Saya cocok menggunakan aplikasi SSW untuk mendapatkan informasi perijinan
PC2	Appropriate for need	Website ini sesuai untuk kebutuhan saya dalam mengurus perijinan
PC3	Better virtual interaction	Apabila saya memiliki pertanyaan mengenai perijinan, saya lebih menyukai bertanya melalui aplikasi SSW daripada harus datang ke dinas-dinas perijinan.
PC4	Fits well to interaction	Saya lebih cocok berinteraksi melalui aplikasi chat daripada berbicara langsung
PC5	Lifestyle	Menggunakan SSW sesuai dengan gaya hidup saya yang lebih suka

4.2.5 Indikator Variabel *Perceived Image* (PI)

Pertanyaan pada indikator variabel PI ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Ada 3 indikator yang terdapat pada variabel PI seperti yang terdapat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Indikator Variabel *Perceived Image* (PI)

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
PI1	High profile	Organisasi masyarakat / bisnis yang menggunakan website “Surabaya Single Window” untuk menerima pelayanan pemerintah memiliki profil tinggi
PI2	Prestige	Organisasi masyarakat / bisnis yang menggunakan website “Surabaya Single Window” untuk menerima pelayanan pemerintah lebih memiliki pamor daripada mereka yang tidak
PI3	Social status	Berinteraksi dengan website “Surabaya Single Window” untuk menerima pelayanan pemerintah meningkatkan status sosial organisasi masyarakat / bisnis tersebut

4.2.6 Indikator Variabel *Perceived Ability to Use* (PATU)

Pertanyaan pada indikator variabel PATU ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Ada 6 indikator yang terdapat pada variabel PATU seperti yang terdapat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Indikator Variabel *Perceived Ability to Use* (PATU)

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
----------------	-----------	------------

PATU1	Easy to learn	Fitur-fitur SSW mudah untuk dipelajari
PATU2	flexibilitas	Aplikasi SSW fleksibel untuk digunakan
PATU3	Easy to navigate	Navigasi dalam aplikasi SSW mudah
PATU4	Understandable interaction	Cara menggunakan chat room dalam SSW jelas dan dapat dimengerti
PATU5	Help to multi task	Saya dapat dengan mudah mengerjakan tugas saya sambil menggunakan website ini
PATU6	Help to have required document	Mudah dalam mengunduh dokumen perijinan yang diperlukan menggunakan aplikasi SSW

4.2.7 Indikator Variabel *Perceived Information Quality* (PIQ)

Pertanyaan pada indikator variabel PIQ ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Ada 8 indikator yang terdapat pada variabel PIQ seperti yang terdapat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 Indikator Variabel *Perceived Information Quality* (PIQ)

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
PIQ1	Up to date	Informasi yang disediakan di SSW ini up-to-date
PIQ2	Easy to understand	Informasi yang disediakan di SSW ini mudah dimengerti
PIQ3	Relevant	Aplikasi SSW ini menyediakan semua informasi terkait yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pengurusan perijinan saya.
PIQ4	Accurate	Website ini memberikan informasi yang akurat tentang layanan yang disediakan

PIQ5	Sequentially and systematically.	Aplikasi ini menyediakan informasi secara berurutan dan sistematis
PIQ6	Related policies of the Government	Aplikasi ini secara jelas memberikan kebijakan pemerintah terkait dengan fungsi situs
PIQ7	Related additional information	Aplikasi SSW ini memberikan sumber informasi tambahan terkait
PIQ8	Links to other websites	Aplikasi ini menyediakan tautan (link) dengan website dinas-dinas perinaan di Surabaya

4.2.8 Indikator Variabel *Multilingual Option* (MLO)

Pertanyaan pada indikator variabel MLO ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Ada 3 indikator yang terdapat pada variabel MLO seperti yang terdapat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8 Indikator Variabel Multilingual Option (MLO)

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
MLO1	Availability of native language	Aplikasi SSW menggunakan bahasa indonesia
MLO2	native language help do task	Penggunaan bahasa Indonesia pada aplikasi SSW mempermudah memahami aplikasi.
MLO3	Choise of native language	Terdapat pilihan bahasa lain pada SSW

4.2.9 Indikator Variabel *Perceived Functional Benefit* (PFB)

Pertanyaan pada indikator variabel PFB ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Ada 9 indikator yang terdapat pada variabel PFB seperti yang terdapat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9 Indikator Variabel Perceived Funtional Benefit (PFB)

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
PFB1	Convinent anywhere	Aplikasi SSW dapat diakses dimana saja
PFB2	Convinent any time	Aplikasi SSW dapat diakses kapanpun 24/7
PFB3	costly in terms of the service	Mengurus perijinan menggunakan aplikasi SSW lebih murah daripada mengurus di kantor-kantor pemerintah
PFB4	wider choice of interactions	Website ini memberikan pilihan interaksi yang lebih luas dengan fungsi yang berbeda dibandingkan dengan interaksi dengan kantor pemerintah
PFB5	helps accomplish tasks	Website ini membantu menyelesaikan tugas-tugas pengurusan perijinan dengan lebih cepat
PFB6	much time to seek service	Tidak memakan waktu terlalu banyak mengurus perijinan menggunakan aplikasi SSW daripada harus datang ke dinas-dinas perijinan.
PFB7	efficiency.	Menggunakan website ini meningkatkan efisiensi secara keseluruhan
PFB8	easier to perform tasks	Menggunakan website ini memudahkan untuk melakukan tugas-tugas
PFB9	Improves decision-making.	Menggunakan website ini meningkatkan kualitas pengambilan keputusan

4.2.10 Indikator Variabel *Perceived Uncertainty* (PU)

Pertanyaan pada indikator variabel PU ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity*

levels. Ada 3 indikator yang terdapat pada variabel PU seperti yang terdapat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Indikator Variabel Perceived Uncertainty (PU)

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
PU1	Unmanageable	Kesalahan penggunaan aplikasi ini tidak dapat ditangani langsung karena tidak adanya personil langsung
PU2	Uncomfortable.	Interaksi menggunakan aplikasi SSW tidak nyaman
PU3	Uncertain	Hasil dari interaksi dengan situs web tidak pasti karena tidak adanya personil langsung

4.2.11 Indikator Variabel *Perceived Security* (PS)

Pertanyaan pada indikator variabel PS ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Ada 4 indikator yang terdapat pada variabel PS seperti yang terdapat pada tabel 4.11.

Tabel 4.11 Indikator Variabel Perceived Security (PS)

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
PS1	Safe for financial	Website ini aman digunakan untuk kepentingan finansial
PS2	adequate security	Website memiliki fitur keamanan yang memadai
PS3	Protect credit card	Website ini melindungi informasi tentang kartu kredit saya
PS4	Have security policy	Kebijakan keamanan di website ini dinyatakan dengan jelas

4.2.12 Indikator Variabel *Perceived Privacy* (PP)

Pertanyaan pada indikator variabel PP ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Ada 3 indikator yang terdapat pada variabel PP seperti yang terdapat pada tabel 4.12.

Tabel 4.12 Indikator Variabel *Perceived Privacy* (PP)

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
PP1	Hesitate to provide information	Saya ragu untuk memberikan informasi ke situs web
PP2	Protects of disclosed information.	Website ini melindungi informasi yang saya ungkapkan
PP3	Share personal information	Situs web tidak membagi informasi pribadi saya dengan situs lain

4.2.13 Indikator Variabel *Perceived Trust* (PT)

Pertanyaan pada indikator variabel PT ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Ada 5 indikator yang terdapat pada variabel PA seperti yang terdapat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13 Indikator Variabel *Perceived Trust* (PT)

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
PT1	Reliable	Aplikasi SSW ini, secara keseluruhan, dapat diandalkan
PT2	Guaranteed	Ada jaminan dari pemerintah untuk menggunakan aplikasi SSW sebagai sarana pengurusan perijinan
PT3	Reliable than government office	Website ini lebih dapat diandalkan dibandingkan kantor-kantor pemerintah fisik
PT4	Responsibility from government	Pemerintah bertanggung jawab penuh untuk semua jenis

		ketidakamanan selama interaksi / transaksi di website
PT5	Protect of law	Kebijakan hukum dan teknologi dari situs cukup melindungi saya dari masalah di internet

4.2.14 Indikator Variabel *Perceived Service Response* (PSR)

Pertanyaan pada indikator variabel PSR ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Ada 5 indikator yang terdapat pada variabel PSR seperti yang terdapat pada tabel 4.14.

Tabel 4.14 Indikator Variabel *Perceived Service Response* (PSR)

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
PSR1	Customer loyal	Aplikasi SSW ini mengingat / mengakui saya sebagai pelanggan yang bernilai
PSR2	Fulfillment	Layanan pelanggan aplikasi SSW memenuhi kebutuhan pengurusan perijinan saya
PSR3	Takes prompt action to encounter problems	Website ini mengambil tindakan cepat ketika saya mengalami masalah dalam menjalankan tugas saya
PSR4	Available at all times.	Layanan pelanggan secara online tersedia setiap saat 24/7
PSR5	Fast response	Layanan pelanggan website merespon dengan sangat cepat

4.2.15 Indikator Variabel *Adoption 1*

Pertanyaan pada indikator variabel dependent *Adoption 1* ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Ada 3 indikator yang terdapat pada variabel *Adoption 1* ini seperti yang terdapat pada tabel 4.15.

Tabel 4.15 Indikator Variabel *Adoption 1*

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
Adop1.1	Functional of static level	Untuk melihat / mencari informasi dan mengunduh formulir mengenai perijinan di Kota Surabaya, saya menggunakan website “Surabaya Single Window”
Adop1.2	Functional in future at level statik	Untuk melihat / mencari informasi dan mengunduh formulir mengenai perijinan di Kota Surabaya, saya akan menggunakan website “Surabaya Single Window” di masa depan.
Adop1.3	Recommend to use to other	Untuk melihat / mencari informasi dan mengunduh formulir mengenai perijinan di Kota Surabaya, saya menyarankan teman-teman saya / kerabat untuk menggunakan “Surabaya Single Window”

4.2.16 Indikator Variabel *Adoption 2*

Pertanyaan pada indikator variabel dependent *Adoption 2* ini mengacu pada Jurnal *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Ada 3 indikator yang terdapat pada variabel *Adoption 2* ini seperti yang terdapat pada tabel 4.16.

Tabel 4.16 Indikator Variabel *Adoption 2*

Kode Indikator	Indikator	Pernyataan
----------------	-----------	------------

Adop2.1	Functional of interaction level	Untuk berinteraksi/ membuat permintaan / membuat pertanyaan mengenai perijinan di Kota Surabaya saya menggunakan website e-Government.
Adop2.2	Functional in future at interaction level	Untuk berinteraksi / membuat permintaan / membuat pertanyaan mengenai perijinan di Kota Surabaya saya ingin menggunakan website e-Government di masa depan.
Adop2.3	Recommend to use to other	Untuk berinteraksi / membuat permintaan / membuat pertanyaan mengenai perijinan di Kota Surabaya saya menyarankan teman-teman saya / kerabat untuk menggunakan website e-Government.

Kuisisioner secara lengkap dapat dilihat pada lampiran A

4.3 Demografi Responden

Subyek Penelitian ini adalah pengguna aplikasi Surabaya Single Window. Subyek penelitian tersebut dipilih dengan alasan pengguna adalah pihak yang terlibat langsung atau pihak yang merasakan implementasi SSW yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya, sehingga subyek penelitian dapat menjawab indikator pertanyaan yang diajukan oleh penulis.

Sementara menurut Singgih Santoso (2011) semakin kompleks sebuah model tentu membutuhkan jumlah sampel yang banyak, demikian pula semakin banyak jumlah sampel yang banyak. Demikian pula semakin banyak jumlah missing data (lebih dari 10% dari total data yang ada) akan membutuhkan jumlah sampel yang makin banyak pula.

Secara umum menurut Singgih Santoso jumlah sampel yang diperlukan dalam SEM adalah:

- Untuk model SEM dengan jumlah variabel laten (konstruk) sampai dengan lima buah, dan setiap konstruk dijelaskan oleh tiga atau lebih indikator, jumlah sampel 100-150 data sudah dianggap memadai.
- Namun jika pada kondisi diatas korelasi antara indikator dengan konstruk tidak kuat (dibawah 0,6) jumlah sampel sebaiknya perlu ditingkatkan sampai 300 data.
- Pada model yang sangat kompleks, seperti terdapat lebih dari enam konstruk atau ada konstruk dengan jumlah indikator kurang dari tiga per konstruk. Jumlah sampel sebaiknya mencapai 500 data

Namun demikian, pedoman diatas tentu tidak mengikat, karena dalam praktek pengumpulan sampel juga terkendala oleh tenaga, dana, waktu, dan ciri-ciri populasi yang tidak memungkinkan tersedianya sampel dalam jumlah memadai. Untuk itu, jumlah sampel sebanyak 200 data pada umumnya dapat diterima sebagai sampel yang representatif pada analisis SEM.

4.3.1 Metode Sampling

Estimasi maximum likelihood (ML) membutuhkan ukuran sampel yang cukup. Berdasarkan studi Monte Carlo yang dilakukan oleh peneliti terhadap berbagai metode estimasi disimpulkan bahwa : (1) ukuran sampel minimum yang diperlukan untuk mengurangi bias pada semua jenis estimasi SEM adalah 200 (Loehlin, 1998). (2) Ukuran sampel untuk estimasi ML harus minimal 13x jumlah variabel yang di estimasi.

Tabel 4.17 Hasil Sampel yang dibutuhkan

Rumus	Sampel = variabel laten x 13
Keterangan	Sampel = jumlah sampel yang dibutuhkan <i>Variabel laten</i> = jumlah variabel laten

Perhitungan	Sampel = 16 variabel x 13
Jumlah sampel yang dihasilkan	Sampel = 208 responden

Dilihat dari tabel 4.17 didapatkan bahwa target responden telah memenuhi target jumlah sampel yang dibutuhkan untuk melakukan perhitungan SEM. Sehingga dapat disimpulkan bahwa batas minimal yang akan diambil dalam penelitian ini adalah 208 sampel. Tetapi untuk menghindari adanya data yang rusak atau menghasilkan *noise* maka jumlah responden akan dlebihkan.

Pengerjaan tugas akhir ini menggunakan metode *simple random sampling* dimana semua populasi (masyarakat Surabaya) memiliki kemungkinan untuk terpilih menjadi responden. Setelah menentukan jumlah sampel minimal yang dibutuhkan, kemudian kuisisioner disebarakan secara acak. Kuisisioner penelitian ini dibagikan kepada responden dengan berbagai macam latar belakang, seperti: pelajar/mahasiswa, pegawai BUMN/PNS, pegawai swasta, wirausahawan, dan beberapa pekerjaan lainnya. Pengambilan data kuisisioner dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada responden di UPTSA (Unitt Pelayanan Satu Atap) sebagai tempat verifikasi perijinan.

4.3.2 Demografi Sampel

Pengolahan statistik deskriptif pada tahap ini dilakukan pada kuisisioner yang memenuhi persyaratan, yaitu sebanyak 215 kuisisioner. Pengolahan statistik deskriptif dilakukan pada profil responden yang digunakan dalam penelitian. Pengolahan statistik deskriptif disajikan dalam bentuk tabel.

Profil responden pada kuisisioner, meliputi nama, usia, pekerjaan, dan instansi atau perusahaan bekerja. Berikut merupakan hasil pengolahan untuk masing-masing pertanyaan:

1. Usia

Tabel 4.18 Hasil Pengolahan Variabel Usia

Usia	Jumlah	Persen
< 21 tahun	7	3%
21 - 30 tahun	43	20%
31 - 40 tahun	101	47%
> 40 tahun	64	30%
Total	215	100.0

Dari tabel 4.18 diketahui bahwa responden pada yang berusia kurang dari 21 tahun sebesar 3%, kemudian berusia 21-30 tahun sebanyak 20% berusia 31-40 tahun sebanyak 47% dan yang terakhir berusia diatas 40 tahun sebanyak 30%.

2. Pekerjaan

Tabel 4.19 Hasil Pengolahan Variabel Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persen
Swasta	31	15%
Wiraswasta	41	20%
PNS	15	8%
Mahasiswa	12	6%
Manager	30	13%
Lain-Lain	23	10%
Total	215	100.0

Dari tabel 4.19 diketahui bahwa jumlah responden yang wirausaha 20%, yang bekerja pegawai negeri sipil sebanyak 8%, yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 15%, dan sisanya sebanyak 10% adalah responden yang pekerjaannya tidak terdapat dalam pilihan.

3. Intensitas Penggunaan

Tabel 4.20 Hasil Pengolahan Intensitas Penggunaan

Intensitas Penggunaan	Jumlah	Persen
1 kali	50	23,26%
2-4 kali	74	34,42%
>4 kali	91	42,33%
Total	215	100%

Dari tabel 4.20 diketahui bahwa jumlah responden yang memiliki intensitas penggunaan sebanyak 1 kali adalah 23,26%, yang memiliki intensitas penggunaan 2-4 kali sebanyak 34,42% dan yang menggunakan SSW dengan intensitas lebih dari 4x adalah 42,33%.

Tahap selanjutnya adalah pengolahan data yang terdiri dari pengolahan statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, *confirmatory factor analysis* dan pengolahan SEM.

4.4 Uji Kualitas Instrumen Pengukuran

Kuesioner yang valid adalah ketika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut benar mengukur apa yang ingin diukur. Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas bisa dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item

Validitas Faktor disini dilihat berdasarkan nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure (KMO). KMO adalah indikator untuk mengukur kesesuaian analisis factor, minimal nilai KMO adalah 0.500. Validitas faktor bukan tentang membuat prediksi dari variabel-itu tetapi tentang menemukan hubungan antara seluruh set variabel, dan menemukan kekuatan hubungan tersebut. Validitas factor KMO ini digunakan karena baik dan lebih tepat dalam pengukuran validitas berdasarkan data yang bersifat ratio/interval, multivariate, dan model

yang bersifat interdependen seperti ciri-ciri dari penelitian tugas akhir yang sedang dilaksanakan.

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.[23].

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran) [22]. Pada dasarnya uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif sama bila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama. Teknik-teknik mencari reliabilitas internal instrumen antara lain, rumus Spearman-Brown, rumus Flanagan, rumus Rulon, rumus K - R. 20, rumus K - R 21, rumus Hoyt untuk instrumen yang penyekorannya 1 dan 0 (variabel diskrit). Sedangkan untuk instrumen yang skornya berupa rentangan nilai 1-10, 1-100, atau skala 1-3, 1-5, dll menggunakan rumus Cronbach Alpha [25].

Pada penelitian tugas akhir ini, uji validitas dan uji reabilitas di uji menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

4.4.1 Uji Validitas

4.4.1.1 Uji Validitas Tiap Variabel

Validitas Faktor disini dilihat berdasarkan nilai Kaiser-Mayer-Olkin Measure (KMO). KMO sebagai indikator untuk mengukur kesesuaian analisis factor, minimal nilai KMO adalah 0.500. Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran Government Adoption Model (GAM) disajikan pada tabel 4.21.

Tabel 4.21 Uji Validitas Variabel E-government Adoption Model

No	Variabel Laten	Minimal KMO	KMO	Keterangan
1.	<i>Perceived Awareness (PA)</i>	.500	.675	Valid
2	<i>Avaibility of Resources (AOR)</i>	.500	.645	Valid
3	<i>Computer-self Efficacy (CSE)</i>	.500	.561	Valid
4	<i>Perceived Compatibility (PC)</i>	.500	.751	Valid
5	<i>Perceived Image (PI)</i>	.500	.736	Valid
6	<i>Perceived Ability to Use (PATU)</i>	.500	.915	Valid
7	<i>Perceived Information Quality (PIQ)</i>	.500	.934	Valid
8	<i>Multilingual Option (MLO)</i>	.500	.711	Valid
9	<i>Perceived Funtional Benefit (PFB)</i>	.500	.928	Valid
10	<i>Perceived Uncertainty (PU)</i>	.500	.723	Valid
11	<i>Perceived Security (PS)</i>	.500	.852	Valid
12	<i>Perceived Privacy (PP)</i>	.500	.612	Valid
13	<i>Perceived Trust (PT)</i>	.500	.885	Valid
14	<i>Perceived Service Response (PSR)</i>	.500\	.803	Valid
15	<i>Adoption 1</i>	.500	.766	Valid
16	<i>Adoption 2</i>	.500	.756	Valid

Selanjutnya adalah analisis uji kualitas instrumen pengukuran menggunakan metode Corrected Item Total Correlation. Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total (dapat dilihat dari -r tabel). Uji ini diperlukan agar tidak terjadi koefisien item total yang overestimasi (estimasi nilai yang lebih tinggi dari yang sebenarnya). Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

4.4.1.2 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Perceived Awareness* (PA)

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel PA disajikan pada tabel 4.22.

Tabel 4.22 Uji Validitas Variabel *Perceived Awareness* (PA)

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
PA1	.774	.134	Valid
PA2	.793	.134	Valid
PA3	.690	.134	Valid
PA4	.370	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.22 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel PA, dapat dilihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel PA. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05

maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel PA dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1.3 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Availability of Resources* (AOR)

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel AOR disajikan pada tabel 4.23.

Tabel 4.23 Uji Validitas Variabel *Availability of Resources* (AOR)

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
AOR1	.633	.134	Valid
AOR2	.497	.134	Valid
AOR3	.488	.134	Valid
AOR4	.367	.134	Valid
AOR5	.388	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.23 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel AOR, dapat dilihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel AOR. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05 maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel AOR dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1.4 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Compter-self Efficacy* (CSE)

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel CSE disajikan pada tabel 4.24.

Tabel 4.24 Uji Validitas Variabel Compter-self Efficacy (CSE)

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
CSE1	.482	.134	Valid
CSE2	.375	.134	Valid
CSE3	.624	.134	Valid
CSE4	.586	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.24 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel CSE, dapat dilihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel CSE. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05 maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel CSE dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1.5 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Perceived Compatibility* (PC)

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel PC disajikan pada tabel 4.25.

Tabel 4.25 Uji Validitas Variabel Perceived Compatibility (PC)

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
PC1	.853	.134	Valid
PC2	.862	.134	Valid
PC3	.507	.134	Valid
PC4	.873	.134	Valid
PC5	.849	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.25 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel PC, dapat dilihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel PC. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05 maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel PC dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1.6 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Perceived Image* (PI)

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel PI disajikan pada tabel 4.26.

Tabel 4.26 Uji Validitas Variabel *Perceived Image* (PI)

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
PI1	.858	.134	Valid
PI2	.814	.134	Valid
PI3	.771	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.26 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel PI, dapat dilihat nilai *Corrected Item-Total*

Correlation (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel PI. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05 maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel PI dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1.7 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Perceived Ability to Use* (PATU)

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel PATU disajikan pada tabel 4.27.

Tabel 4.27 Uji Validitas Variabel *Perceived Ability to Use* (PATU)

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
PATU1	.919	.134	Valid
PATU2	.924	.134	Valid
PATU3	.913	.134	Valid
PATU4	.920	.134	Valid
PATU5	.872	.134	Valid
PATU6	.898	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.27 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel PATU, dapat dilihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel PATU. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05 maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel PATU dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1.8 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Perceived Information Quality (PIQ)*

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel PIQ disajikan pada tabel 4.28.

Tabel 4.28 Uji Validitas Variabel *Perceived Information Quality (PIQ)*

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
PIQ1	.882	.134	Valid
PIQ2	.887	.134	Valid
PIQ3	.884	.134	Valid
PIQ4	.919	.134	Valid
PIQ5	.882	.134	Valid
PIQ6	.869	.134	Valid
PIQ7	.850	.134	Valid
PIQ8	.783	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.28 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel PIQ, dapat dilihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel PIQ. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05 maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel PIQ dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 , sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1.9 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Multilingual Option (MLO)*

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel MLO disajikan pada tabel 4.29.

Tabel 4.29 Uji Validitas Variabel Multilingual Option (MLO)

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
MLO1	.853	.134	Valid
MLO2	.808	.134	Valid
MLO3	.712	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.29 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel MLO, dapat dilihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel MLO. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05 maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel MLO dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1.10 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Perceived Fuctional Benefit* (PFB)

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel PFB disajikan pada tabel 4.30.

Tabel 4.30 Uji Validitas Variabel *Perceived Funtional Benefit* (PFB)

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
PFB1	.849	.134	Valid
PFB2	.872	.134	Valid
PFB3	.467	.134	Valid
PFB4	.786	.134	Valid
PFB5	.888	.134	Valid
PFB6	.896	.134	Valid
PFB7	.875	.134	Valid

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
PFB8	.864	.134	Valid
PFB9	.857	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.30 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel PFB, dapat dilihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel PFB. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05 maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel PFB dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1.11 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Perceived Uncertainty* (PU)

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel PU disajikan pada tabel 4.31.

Tabel 4.31 Uji Validitas Variabel *Perceived Uncertainty* (PU)

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
PU1	.800	.134	Valid
PU2	.699	.134	Valid
PU3	.784	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.31 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel PU, dapat dilihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel PU. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05 maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini

menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel PU dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1.12 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Perceived Security* (PS)

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel PS disajikan pada tabel 4.32.

Tabel 4.32 Uji Validitas Variabel *Perceived Security* (PS)

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
PS1	.888	.134	Valid
PS2	.866	.134	Valid
PS3	.846	.134	Valid
PS4	.812	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.32 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel PS, dapat dilihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel PS. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05 maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel PS dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1.13 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Perceived Privacy* (PP)

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel PP disajikan pada tabel 4.33.

Tabel 4.33 Uji Validitas Variabel Perceived Privacy (PP)

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
PP1	.361	.134	Valid
PP2	.547	.134	Valid
PP3	.519	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.33 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel PP, dapat dilihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel PP. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05 maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel PP dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1.14 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Perceived Trust* (PT)

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel PT disajikan pada tabel 4.34.

Tabel 4.34 Uji Validitas Variabel Perceived Trust (PT)

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
PT1	.856	.134	Valid
PT2	.906	.134	Valid
PT3	.797	.134	Valid
PT4	.806	.134	Valid
PT5	.806	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.34 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel PT, dapat dilihat nilai *Corrected Item-*

Total Correlation (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel PT. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05 maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel PT dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1.15 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Perceived Service Response* (PSR)

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel PSR disajikan pada tabel 4.35.

Tabel 4.35 Uji Validitas Variabel *Perceived Service Response* (PSR)

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
PSR1	.732	.134	Valid
PSR2	.795	.134	Valid
PSR3	.792	.134	Valid
PSR4	.822	.134	Valid
PSR5	.659	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.35 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel PSR, dapat dilihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel PSR. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05 maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel PSR dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1.16 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Adoption 1*

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel *Adoption 1* disajikan pada tabel 4.36.

Tabel 4.36 Uji Validitas Variabel *Adoption 1*

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
ADOP 11	.934	.134	Valid
ADOP 12	.912	.134	Valid
ADOP 13	.891	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.36 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel ADOP1 (*static level*), dapat dilihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel ADOP1. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05 maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel ADOP1 dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.1.17 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Adoption 2*

Hasil pengujian validitas instrumen pengukuran variabel *Adoption 2* disajikan pada tabel 4.37.

Tabel 4.37 Uji Validitas Variabel *Adoption 2*

Kode Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r- tabel	Keterangan
ADOP 21	.926	.134	Valid
ADOP 22	.883	.134	Valid
ADOP 23	.881	.134	Valid

Berdasarkan tabel 4.37 yang merupakan hasil pengujian validitas instrument variabel ADOP2 (*interaction level*), dapat dilihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator variabel ADOP2. Kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai r tabel dengan rumus $df = N - 2$ pada N (total sampel)=215 dengan signifikansi 0.05 maka di dapatkan nilai r tabel adalah sebesar 0.134, hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk pengukuran variabel ADOP2 dikatakan **valid** karena nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (koefisien validitas) pada setiap indikator ≥ 0.134 sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.2 Uji Reliabilitas Instrumen Pengukuran variabel GAM

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pada tabel 4.38 menunjukkan data yang diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* karena *Cronbach's Alpha* dapat digunakan untuk instrumen yang skornya berupa rentangan nilai 1-10, 1-100, atau skala 1-3, 1-5, dll menggunakan rumus Cronbach Alpha [25].

Tabel 4.38 Uji Reliabilitas

No	Variabel Laten	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>Perceived Awareness</i> (PA)	.825	Reliabel
2	<i>Avaibility of Resources</i> (AOR)	.712	Reliabel
3	<i>Computer-self Efficacy</i> (CSE)	.710	Reliabel
4	<i>Perceived Compatibility</i> (PC)	.917	Reliabel

No	Variabel Laten	Cronbach's Alpha	Keterangan
5	<i>Perceived Image (PI)</i>	.905	Reliabel
6	<i>Perceived Ability to Use (PATU)</i>	.972	Reliabel
7	<i>Perceived Information Quality (PIQ)</i>	.967	Reliabel
8	<i>Multilingual Option (MLO)</i>	.892	Reliabel
9	<i>Perceived Funtional Benefit (PFB)</i>	.956	Reliabel
10	<i>Perceived Uncertainty (PU)</i>	.872	Reliabel
11	<i>Perceived Security (PS)</i>	.937	Reliabel
12	<i>Perceived Privacy (PP)</i>	.659	Reliabel
13	<i>Perceived Trust (PT)</i>	.937	Reliabel
14	<i>Perceived Service Response (PSR)</i>	.903	Reliabel
15	<i>Adoption 1</i>	.958	Reliabel
16	<i>Adoption 2</i>	.951	Reliabel

Pada tabel 4.38 menunjukkan bahwa instrument pengukuran pada semua variabel pada Government Adoption Model dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* dari ke semua variabel indikator lebih besar dari 0.6 sehingga dapat digunakan untuk

analisis selanjutnya. Uji validitas dan reabilitas lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran C.

4.5 Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Konstruk Multidimensional adalah konstruk yang terbentuk dari konstruk laten (konstruk dimensi) dan indikator yang membentuk konstruk laten dimensi. Model *Government Adoption Model* (GAM) merupakan model yang terbentuk dari konstruk multidimensional. Karena itu, model penelitian yang menggunakan konstruk multidimensional, pengujian atau analisis yang digunakan adalah *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Analisis CFA dilakukan dalam dua tahap yaitu analisis pada *first order construct* (FOC), yaitu konstruk laten dimensi yang direfleksikan atau dibentuk oleh indikator-indikator nya dan analisis pada *second order construct* (SOC), yaitu konstruk yang direfleksikan atau dibentuk oleh konstruk laten dimensi.

4.5.1 Pengujian CFA First-Order Konstruk

Analisis ini dilakukan pada setiap variabel laten dimana masing-masing variabel tersebut diukur dengan beberapa indikator, sehingga diperlukan pengujian *unidimensional* untuk mengetahui apakah indikator-indikator tersebut benar-benar mengukur variabel laten. Pengukuran ini menggunakan bantuan software AMOS. Terdapat dua tahapan pengujian pada CFA *first order construct* yaitu uji validitas Konvergen dan Uji Reabilitas Konvergen.

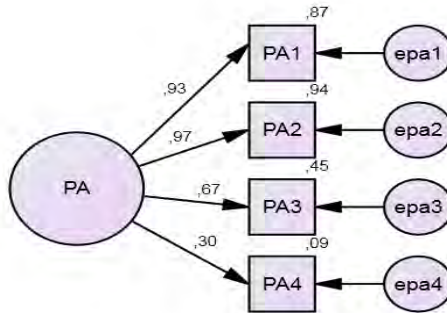
Pada uji Validitas Konvergen apabila nilai factor loading dari tiap-tiap konstruk lebih dari 0,5 ($\lambda > 0,5$) pada tingkat signifikansi 5% ($P < 0,05$), maka dapat dinyatakan valid atau dengan kata lain bahwa variabel laten dapat diukur dengan menggunakan masing-masing konstruk Measured Variable [12].

Pada uji Reabilitas konvergen, reliabilitas adalah ukuran mengenai konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah konstruk / faktor laten yang umum. Untuk menguji Reliabilitas digunakan analisis *Cronbach's Alpha*. Nilai

batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,6.

4.5.1.1 Uji Validitas Konvergen Variabel *Perceived Awareness* (PA)

Pengukuran variabel PA dengan menggunakan 4 indikator, yaitu PA1 (mengetahui keberadaan website SSW), PA2 (mengetahui manfaat website SSW), PA3 (telah melalui program pelatihan fitur website SSW), dan PA4 (menjumpai kampanye/iklan pemerintah tentang website SSW). Hasil pemodelan CFA variabel PA dapat dilihat pada gambar 4.2 dibawah ini.



Gambar 4.2 hasil uji CFA variabel PA

Tabel 4.39 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PA

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ_i)	Nilai Kritis	Pengaruh	Validitas
PA1 <--- PA	0.93	>0.5	Signifikan	Valid
PA2 <--- PA	0.97	>0.5	Signifikan	Valid
PA3 <--- PA	0.67	>0.5	Signifikan	Valid
PA4 <--- PA	0.30	>0.5	Tidak Signifikan	Tidak valid

Melihat hasil pemodelan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan **kurang baik**. Indikator PA1-PA3 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel PA (kepedulian masyarakat terhadap SSW), sedangkan pada indikator PA4 dilihat dari nilai loading factor yang kurang dari 0.5 maka dianggap kurang memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel PA. maka pada tahap selanjutnya indikator tersebut perlu dihilangkan dan dilihat nilai *goodness of fit*-nya menjadi lebih baik atau tidak.

Dari tabel 4.39 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel PA adalah sebagai berikut:

$$PA1 = 0,93 PA + \delta_1$$

$$PA2 = 0,97 PA + \delta_2$$

$$PA3 = 0,67 PA + \delta_3$$

$$PA4 = 0,30 PA + \delta_3$$

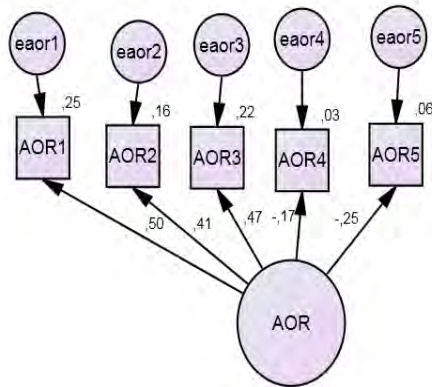
Setelah melakukan pengujian CFA selanjutnya adalah menganalisis hasil *goodness of fit* (GOF). Pada tabel 4.40 menunjukkan hasil pengujian GOF pada variabel PA. Masing-masing kriteria *goodness of fit* memiliki nilai lebih besar daripada nilai *Cut Off Value* sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel PA memenuhi **kriteria baik**. Kriteria baik ini menunjukkan bahwa model dari variabel PA telah fit sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya.

Tabel 4.40 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PA

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
Likelihood Chi Square	38.014	Diharapkan kecil	Baik
GFI	0,924	$\geq 0,9$	Baik
TLI	0,796	$\geq 0,90$	Marginal
CFI	0,932	≥ 0.90	Baik

4.5.1.2 Uji Validitas Konvergen Variabel *Availability of Resources* (AOR)

Pengukuran variabel AOR dengan menggunakan 5 indikator, yaitu AOR1 (memiliki teknologi komputer yang memadai di rumah), AOR2 (memiliki teknologi komputer yang memadai di kantor), AOR3 (akses koneksi internet di rumah cepat), AOR4 (akses koneksi internet di kantor cepat), dan AOR5 (koneksi internet yang digunakan mahal). Hasil pemodelan CFA variabel AOR dapat dilihat pada gambar 4.3 dibawah ini



Gambar 4.3 hasil uji CFA variabel AOR

Tabel 4.41 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel AOR

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ_i)	Nilai Kritis	Pengaruh	Validitas
AOR1<---AOR	0.50	>0.5	Signifikan	Valid
AOR2<---AOR	0.41	>0.5	Marginal	Valid
AOR3<---AOR	0.47	>0.5	Marginal	Valid
AOR4<--- AOR	0.17	>0.5	Tidak Signifikan	Tidak valid

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ_i)	Nilai Kritis	Pengaruh	Validitas
AOR5<--- AOR	0.25	>0.5	Tidak Signifikan	Tidak valid

Melihat hasil pemodelan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan **kurang baik**. Indikator AOR1, AOR2, dan AOR3 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel AOR (ketersediaan resources), sedangkan pada indikator AOR4 dan AOR5 dilihat dari nilai loading factor yang kurang dari 0.5 maka dianggap kurang memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel AOR, sehingga pada uji selanjutnya indikator AOR4 dan AOR5 perlu dihapus atau dihilangkan dari model kemudian dilihat nilai *goodness of fit*-nya menjadi lebih baik atau tidak.

Dari tabel 4.41 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel AOR adalah sebagai berikut:

$$\text{AOR1} = 0,505 \text{ AOR} + \delta_1$$

$$\text{AOR2} = 0,468 \text{ AOR} + \delta_2$$

$$\text{AOR3} = 0,406 \text{ AOR} + \delta_3$$

$$\text{AOR3} = -0.17 \text{ AOR} + \delta_3$$

$$\text{AOR3} = -0.25 \text{ AOR} + \delta_3$$

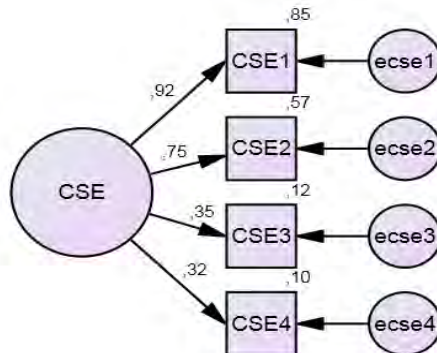
Setelah melakukan pengujian CFA selanjutnya adalah menganalisis hasil *goodness of fit* (GOF). Pada tabel 4.42 menunjukkan hasil pengujian GOF pada variabel AOR. Masing-masing kriteria *goodness of fit* memiliki nilai lebih besar daripada nilai *Cut Off Value* sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel PA memenuhi **kriteria baik**. Kriteria baik ini menunjukkan bahwa model dari variabel AOR telah fit sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya.

Tabel 4.42 Hasil Index Goodness of Fit Variabel AOR

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Hasil</i>	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
Likelihood Chi Square	57.408		Baik
GFI	0,985	$\geq 0,9$	Baik
TLI	0,826	$\geq 0,90$	Marginal
CFI	0,913	≥ 0.90	Baik

4.5.1.3 Uji Validitas Konvergen Variabel *Computer-self Efficacy* (CSE)

Pengukuran variabel CSE dengan menggunakan 4 indikator, yaitu CSE1 (kualifikasi penggunaan dan pengoperasian komputer), CSE2 (kualifikasi penggunaan dan pengoperasian internet), CSE3 (keahlian dalam penggunaan website SSW), dan CSE4 (keyakinan menggunakan website SSW). Hasil pemodelan CFA variabel CSE dapat dilihat pada gambar 4.4 dibawah ini

**Gambar 4.4 hasil uji CFA variabel CSE**

Tabel 4.43 Hasil Koefisien Relibilitas Variabel CSE

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ_i)	Nilai Kritis	Pengaruh	Keterangan
CSE1<---CSE	0.92	>0.5	Signifikan	Valid
CSE2<---CSE	0.75	>0.5	Signifikan	Valid
CSE3<---CSE	0.35	>0.5	Tidak Signifikan	Tidak Valid
CSE4<---CSE	0.32	>0.5	Tidak Signifikan	Tidak Valid

Melihat hasil pemodelan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan kurang baik. Indikator CSE1 dan CSE2 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel CSE (keahlian penggunaan komputer), sedangkan pada indikator CSE3 dan CSE4 dilihat dari nilai loading factor yang kurang dari 0.5 maka dianggap kurang memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel CSE, sehingga pada penelitian selanjutnya, variabel CSE3 dan CSE4 perlu dihapus atau dihilangkan dari model kemudian dilihat nilai *goodness of fit*-nya menjadi lebih baik atau tidak.

Dari tabel 4.43 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel CSE adalah sebagai berikut:

$$CSE1 = 0,92 CSE + \delta_1$$

$$CSE2 = 0,75 CSE + \delta_2$$

$$CSE3 = 0,35 CSE + \delta_3$$

$$CSE4 = 0,32 CSE + \delta_4$$

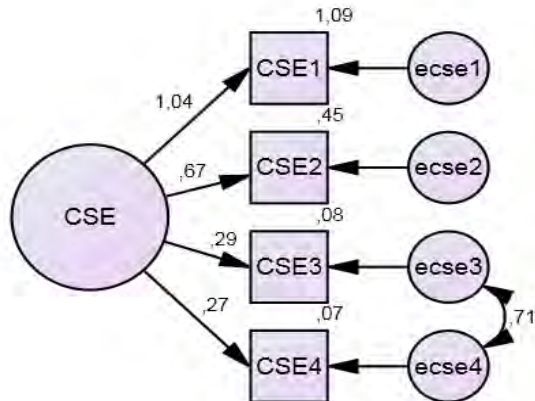
Dilihat dari tabel 4.44 dibawah ini, hasil index GOF Variabel CSE belum memenuhi kriteria baik sehingga perlu dilakukan modifikasi model sebelum melanjutkan ke tahap selanjutnya.

Tabel 4.44 Hasil Index Goodness of Fit Variabel CSE sebelum

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
Likelihood Chi Square	144,667		Baik
GFI	0.796	$\geq 0,9$	Marginal
TLI	-0.325	$\geq 0,90$	Tidak Baik
CFI	0.558	≥ 0.90	Kurang Baik

Modifikasi model dapat dilakukan dengan melihat tabel Modification Indicas (M.I) kemudian membuat path baru sesuai dengan tabel M.I. Dibawah ini merupakan hasil M.I dari variabel CSE. Kemudian lakukan modifikasi sesuai dengan tabel M.I

	M.I.	Par Change
ecse3 <--> ecse4	106,388	1,006



Gambar 4.5 hasil Modifikasi variabel CSE

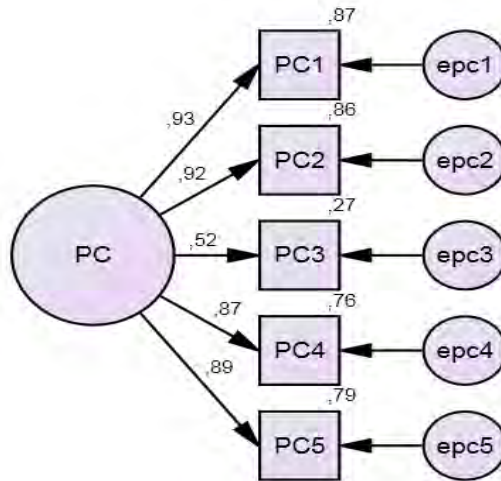
Setelah dilakukan modifikasi seperti pada gambar 4.5 hasil index GOF (tabel 4.45) variabel CSE telah memenuhi kriteria baik sehingga menunjukkan bahwa model telah fit maka dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

Tabel 4.45 Hasil Index Goodness of Fit Modifikasi Variabel CSE

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
Likelihood Chi Square	0.119	Diharapkan kecil	Baik
GFI	1.000	$\geq 0,9$	Baik
TLI	1.016	$\geq 0,90$	Baik
CFI	1.000	≥ 0.90	Baik

4.5.1.4 Uji Validitas Konvergen Variabel *Perceived Compatibility (PC)*

Pengukuran variabel PC dengan menggunakan 5 indikator, yaitu PC1 (kecocokan pencarian informasi), PC2 (sesuai kebutuhan), PC3 (interaksi virtual lebih baik daripada interaksi dengan kantor fisik), PC4 (kesesuaian dalam berinteraksi), dan PC5 (sesuai dengan gaya hidup). Hasil pemodelan CFA variabel PC dapat dilihat pada gambar 4.6 dibawah ini



Gambar 4.6 Hasil uji CFA variabel PC

Tabel 4.46 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PC

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ_i)	Nilai Kritis	Pengaruh	Keterangan
PC1 <--- PC	0.93	0.5	Signifikan	Valid
PC2 <--- PC	0.92	0.5	Signifikan	Valid
PC3 <--- PC	0.52	0.5	Signifikan	Valid
PC4 <--- PC	0.87	0.5	Signifikan	Valid
PC5 <--- PC	0.89	0.5	Signifikan	Valid

Dari hasil pemodelan Confirmatory Factor Analysis (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan **baik** karena nilai loading factor dari setiap indikator menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai kritis 0,5. Maka indikator PC1,PC2,PC3,PC4 dan PC5 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel PC (kesesuaian).

Dari tabel 4.46 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel PC adalah sebagai berikut:

$$PC1 = 0,93 PC + \delta_1$$

$$PC2 = 0,92 PC + \delta_2$$

$$PC3 = 0,52 PC + \delta_3$$

$$PC4 = 0,87 PC + \delta_4$$

$$PC5 = 0,89 PC + \delta_5$$

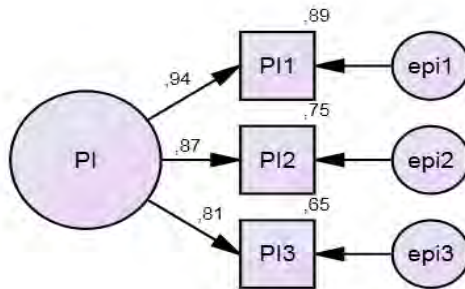
Setelah melakukan pengujian CFA selanjutnya adalah menganalisis hasil *goodness of fit* (GOF). Pada tabel 4.47 menunjukkan hasil pengujian GOF pada variabel PC. Masing-masing kriteria *goodness of fit* variabel PC memiliki nilai lebih besar daripada nilai *Cut Off Value* nya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel PC memenuhi **kriteria baik**. Kriteria baik ini menunjukkan bahwa model dari variabel PC telah fit sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya.

Tabel 4.47 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PC

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
Likelihood Chi Square	57.408		Baik
GFI	0,915	$\geq 0,9$	Baik
TLI	0,907	$\geq 0,90$	Baik
CFI	0,954	$\geq 0,90$	Baik

4.5.1.5 Uji Validitas Konvergen Variabel *Perceived Image* (PI)

Pengukuran variabel Pi dengan menggunakan 3 indikator, yaitu PI1 (memiliki profil tinggi), PI2 (memiliki pamor tinggi), dan PI3 (meningkatkan status sosial). Hasil pemodelan CFA variabel PA dapat dilihat pada gambar 4.7 dibawah ini



Gambar 4.7 hasil uji CFA variabel PI

Tabel 4.48 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PI

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ_i)	Nilai Kritis	Pengaruh	Keterangan
PI1<---PI	0.94	0.5	Signifikan	Valid
PI2<---PI	0.87	0.5	Signifikan	Valid
PI3<---PI	0.81	0.5	Signifikan	Valid

Dari hasil pemodelan Confirmatory Factor Analysis (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan **baik** karena nilai loading factor dari setiap indikator menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai kritis 0,5. Maka indikator PI1, PI2, dan PI3 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel PI (Citra pengguna SSW).

Dari tabel 4.48 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel PI adalah sebagai berikut:

$$PI1 = 0,941 PI + \delta_1$$

$$PI2 = 0,866 PI + \delta_2$$

$$PI3 = 0,809 PI + \delta_3$$

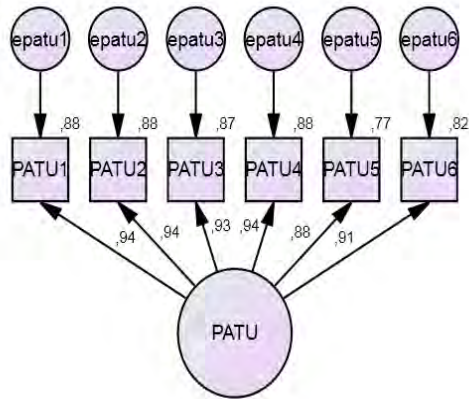
Setelah melakukan pengujian CFA selanjutnya adalah menganalisis hasil *goodness of fit* (GOF). Pada tabel 4.49 menunjukkan hasil pengujian GOF pada variabel PI. Masing-masing kriteria *goodness of fit* variabel PI memiliki nilai lebih besar daripada nilai *Cut Off Value* nya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel PI memenuhi **kriteria baik**. Kriteria baik ini menunjukkan bahwa model dari variabel PI telah fit sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya.

Tabel 4.49 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PI

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
GFI	1.000	$\geq 0,9$	Baik

4.5.1.6 Uji Validitas Konvergen Variabel *Perceived Ability to Use* (PATU)

Pengukuran variabel PATU dengan menggunakan 6 indikator, yaitu PATU1 (interaksi website SSW mudah), PATU2 (website fleksibel digunakan), PATU3 (navigasi web mudah), PATU4 (interkasi web jelas mudah dimengerti), PATU5 (memudahkan pengerjaan tugas), dan PATU6 (kemudahan mengunduh file terkait). Hasil pemodelan CFA variabel PATU dapat dilihat pada gambar 4.8 dibawah ini



Gambar 4.8 hasil uji CFA variabel PATU

Tabel 4.50 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PATU

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ)	Nilai Kritis	Pengaruh	Keterangan
PATU1 <-PATU	0.94	0.5	Signifikan	Valid
PATU2 <-PATU	0.94	0.5	Signifikan	Valid
PATU3<--PATU	0.93	0.5	Signifikan	Valid
PATU4<--PATU	0.94	0.5	Signifikan	Valid
PATU5<--PATU	0.88	0.5	Signifikan	Valid
PATU6<--PATU	0.91	0.5	Signifikan	Valid

Dari hasil pemodelan Confirmatory Factor Analysis (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan **baik** karena nilai loading factor dari setiap indikator menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai kritis 0,5. Maka indikator PATU1 sampai PATU6 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel PATU (kemampuan penggunaan website).

Dari tabel 4.50 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel PATU adalah sebagai berikut:

$$\text{PATU1} = 0,94 \text{ PATU} + \delta_1$$

$$\text{PATU2} = 0,94 \text{ PATU} + \delta_2$$

$$\text{PATU3} = 0,93 \text{ PATU} + \delta_3$$

$$\text{PATU4} = 0,94 \text{ PATU} + \delta_4$$

$$\text{PATU5} = 0,88 \text{ PATU} + \delta_5$$

$$\text{PATU6} = 0,91 \text{ PATU} + \delta_6$$

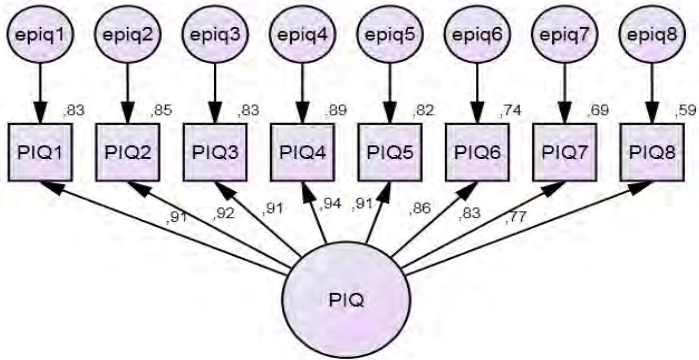
Setelah melakukan pengujian CFA selanjutnya adalah menganalisis hasil goodness of fit (GOF). Pada tabel 4.51 menunjukkan hasil pengujian GOF pada variabel PATU. Masing-masing kriteria *goodness of fit* variabel PATU memiliki nilai lebih besar daripada nilai *Cut Off Value* nya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel PATU memenuhi kriteria baik. Kriteria baik ini menunjukkan bahwa model dari variabel PATU telah fit sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya.

Tabel 4.51 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PATU

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
Likelihood Chi Square	61.434		Baik
GFI	0,921	$\geq 0,9$	Baik
TLI	0,950	$\geq 0,90$	Baik
CFI	0,970	$\geq 0,90$	Baik

4.5.1.7 Uji Validitas Konvergen Variabel *Perceived Information Quality* (PIQ)

Pengukuran variabel PIQ dengan menggunakan 8 indikator, yaitu PIQ1 (informasi up to date), PIQ2 (informasi mudah dimengerti), PIQ3 (informasi saling terkait), PIQ4 (informasi akurat), PIQ5 (informasi beruntun dan sistematis), PIQ6 (kebijakan pemerintah dijelaskan dalam website), PIQ7 (sumber informasi tambahan terkait), dan PIQ8 (terdapat tautan dengan website lain). Hasil pemodelan CFA variabel PIQ dapat dilihat pada gambar 4.9 dibawah ini.



Gambar 4.9 hasil uji CFA variabel PIQ

Tabel 4.52 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PIQ

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ)	Nilai Kritis	Pengaruh	Keterangan
PIQ1 <--- PIQ	0.91	0.5	Signifikan	Valid
PIQ2 <--- PIQ	0.92	0.5	Signifikan	Valid
PIQ3 <--- PIQ	0.91	0.5	Signifikan	Valid
PIQ4 <--- PIQ	0.94	0.5	Signifikan	Valid
PIQ5 <--- PIQ	0.91	0.5	Signifikan	Valid
PIQ6 <--- PIQ	0.86	0.5	Signifikan	Valid
PIQ7 <--- PIQ	0.83	0.5	Signifikan	Valid
PIQ8 <--- PIQ	0.77	0.5	Signifikan	Valid

Melihat hasil pemodelan Confirmatory Factor Analysis (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan **baik** karena nilai loading factor dari setiap indikator menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai kritis 0,5. Maka indikator PIQ1 sampai PIQ8 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel PIQ (kualitas informasi web SSW).

Dari tabel 4.52 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel PIQ adalah sebagai berikut:

$$PIQ1 = 0,91 PIQ + \delta_1$$

$$PIQ2 = 0,92 PIQ + \delta_2$$

$$PIQ3 = 0,91 PIQ + \delta_3$$

$$PIQ4 = 0,94 PIQ + \delta_4$$

$$PIQ5 = 0,91 PIQ + \delta_5$$

$$PIQ6 = 0,86 PIQ + \delta_6$$

$$PIQ7 = 0,83 PIQ + \delta_7$$

$$PIQ8 = 0,77 PIQ + \delta_8$$

Setelah melakukan pengujian CFA selanjutnya adalah menganalisis hasil *goodness of fit* (GOF). Pada tabel 4.53 menunjukkan hasil pengujian GOF pada variabel PIQ. Masing-masing kriteria *goodness of fit* variabel PIQ memiliki nilai lebih besar daripada nilai *Cut Off Value* nya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel PIQ memenuhi **kriteria baik**. Kriteria baik ini menunjukkan bahwa model dari variabel PIQ telah fit sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya.

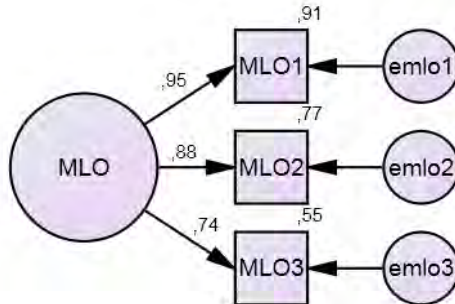
Tabel 4.53 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PIQ

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hal	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
Likelihood Chi Square	213.545		Baik
GFI	0,783	$\geq 0,9$	Marginal
TLI	0,875	$\geq 0,90$	Marginal
CFI	0,911	$\geq 0,90$	Baik

4.5.1.8 Uji Validitas Konvergen Variabel *Multilingual Option* (MLO)

Pengukuran variabel MLO dengan menggunakan 3 variabel, yaitu MLO1 (bahasa asli/ind membantu pekerjaan), MLO2

(bahasa asli/ind mempermudah pekerjaan), dan MLO3 (ketersediaan pilihan bahasa asli/ind). Hasil pemodelan CFA variabel MLO dapat dilihat pada gambar 4.10 dibawah ini.



Gambar 4.10 hasil uji CFA MLO

Tabel 4.54 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel MLO

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ_i)	Nilai Kritis	Pengaruh	Keterangan
MLO1 <--- MLO	0.95	0.5	Signifikan	Valid
MLO2 <--- MLO	0.88	0.5	Signifikan	Valid
MLO3 <--- MLO	0.74	0.5	Signifikan	Valid

Dari hasil pemodelan Confirmatory Factor Analysis (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan **baik** karena nilai loading factor dari setiap indikator menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai kritis 0,5. Maka indikator MLO1 sampai MLO3 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel MLO.

Dari tabel 4.54 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel MLO adalah sebagai berikut:

$$MLO1 = 0,95 MLO + \delta_1$$

$$MLO2 = 0,88 MLO + \delta_2$$

$$MLO3 = 0,74 MLO + \delta_3$$

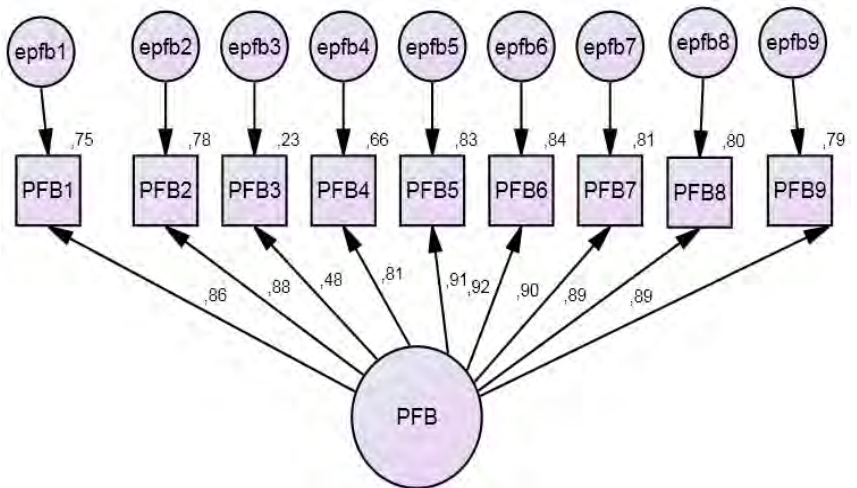
Setelah melakukan pengujian CFA selanjutnya adalah menganalisis hasil *goodness of fit* (GOF). Pada tabel 4.55 menunjukkan hasil pengujian GOF pada variabel MLO. Masing-masing kriteria *goodness of fit* variabel MLO memiliki nilai lebih besar daripada nilai *Cut Off Value* nya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel MLO memenuhi **kriteria baik**. Kriteria baik ini menunjukkan bahwa model dari variabel MLO telah fit sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya.

Tabel 4.55 Hasil Index Goodness of Fit Variabel MLO

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
GFI	1.000	$\geq 0,9$	Baik

4.5.1.9 Uji Validitas Konvergen Variabel *Perceived Functional Benefit* (PFB)

Pengukuran variabel PFB dengan menggunakan 9 indikator, yaitu PFB1 (diakses dimana saja), PFB2 (diakses kapan saja), PFB3 (layanan SSW lebih mahal daripada kantor pemerintah fisik), PFB4 (interaksi web luas), PFB5 (penyelesai tugas lebih cepat), PFB6 (tidak memakan banyak waktu), PFB7 (meningkatkan efisiensi) PFB8 (memudahkan melakukan tugas-tugas) dan PFB9 (membantu pengambilan keputusan). Hasil pemodelan CFA variabel PFB dapat dilihat pada gambar 4.11 dibawah ini.



Gambar 4.11 hasil uji CFA variabel PFB

Tabel 4.56 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PFB

Hubungan variabel laten dengan indikator Variabel	Nilai Loading Factor (λ)	Nilai Kritis	Pengaruh	Keterangan
PFB1 <--- PFB	0.86	0.5	Signifikan	Valid
PFB2 <--- PFB	0.88	0.5	Signifikan	Valid
PFB3 <--- PFB	0.48	0.5	Marginal	Valid
PFB4 <--- PFB	0.81	0.5	Signifikan	Valid
PFB5 <--- PFB	0.92	0.5	Signifikan	Valid
PFB6 <--- PFB	0.92	0.5	Signifikan	Valid
PFB7 <--- PFB	0.90	0.5	Signifikan	Valid
PFB8 <--- PFB	0.89	0.5	Signifikan	Valid
PFB9 <--- PFB	0.89	0.5	Signifikan	Valid

Dari hasil pemodelan Confirmatory Factor Analysis (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan **baik** karena nilai loading factor dari setiap indikator menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai kritis

0,5. Maka indikator PFB1, PFB2, PFB3, PFB4, PFB5, PFB6, PFB7, PFB8, dan PFB9 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel PFB (keuntungan fungsional).

Dari tabel 4.56 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel PFB adalah sebagai berikut:

$$\text{PFB1} = 0,86\text{PFB} + \delta_2$$

$$\text{PFB2} = 0,88\text{PFB} + \delta_2$$

$$\text{PFB3} = 0,48 \text{ PFB} + \delta_2$$

$$\text{PFB4} = 0,80 \text{ PFB} + \delta_4$$

$$\text{PFB5} = 0,91 \text{ PFB} + \delta_5$$

$$\text{PFB6} = 0,92 \text{ PFB} + \delta_6$$

$$\text{PFB7} = 0,90 \text{ PFB} + \delta_7$$

$$\text{PFB8} = 0,89 \text{ PFB} + \delta_8$$

$$\text{PFB9} = 0,89 \text{ PFB} + \delta_9$$

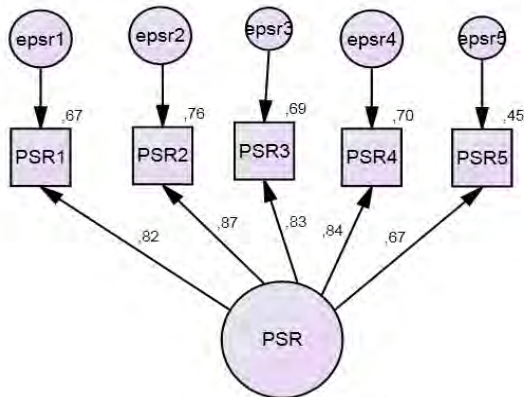
Setelah melakukan pengujian CFA selanjutnya adalah menganalisis hasil *goodness of fit* (GOF). Pada tabel 4.57 menunjukkan hasil pengujian GOF pada variabel PFB. Masing-masing kriteria *goodness of fit* variabel PFB memiliki nilai lebih besar daripada nilai *Cut Off Value* nya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel PFB memenuhi **kriteria baik**. Kriteria baik ini menunjukkan bahwa model dari variabel PFB telah fit sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya.

Tabel 4.57 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PFB

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
Likelihood Chi Square	65.304		Baik
GFI	0,829	$\geq 0,9$	Baik
TLI	0,889	$\geq 0,90$	Baik
CFI	0,917	$\geq 0,90$	Baik

4.5.1.10 Uji Validitas Konvergen Variabel *Perceived service Response (PSR)*

Pengukuran variabel PSR dengan menggunakan 5 indikator, yaitu PSR1 (pelanggan bernilai), PSR2 (memenuhi kebutuhan spesifik), PSR3 (cepat menangani masalah), PSR4 (online tersedia setiap saat), dan PSR5 (layanan pelanggan merespon cepat). Hasil pemodelan CFA variabel PSR dapat dilihat pada gambar 4.12 dibawah ini.



Gambar 4.12 hasil uji CFA variabel PSR

Tabel 4.58 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PSR

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ_i)	Nilai Kritis	Pengaruh	Keterangan
PSR1 <--- PSR	0.82	0.5	Signifikan	Valid
PSR2 <--- PSR	0.87	0.5	Signifikan	Valid
PSR3 <--- PSR	0.83	0.5	Signifikan	Valid
PSR4 <--- PSR	0.84	0.5	Signifikan	Valid
PSR5 <--- PSR	0.67	0.5	Signifikan	Valid

Dari hasil pemodelan Confirmatory Factor Analysis (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan **baik** karena nilai loading factor dari setiap indikator menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai kritis 0,5. Maka indikator PSR1 sampai PSR5 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel PSR (respon pelayanan).

Dari tabel 4.58 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel PSR adalah sebagai berikut:

$$\text{PSR1} = 0,82 \text{ PSR} + \delta_1$$

$$\text{PSR2} = 0,87 \text{ PSR} + \delta_2$$

$$\text{PSR3} = 0,83 \text{ PSR} + \delta_3$$

$$\text{PSR3} = 0,84 \text{ PSR} + \delta_4$$

$$\text{PSR3} = 0,67 \text{ PSR} + \delta_5$$

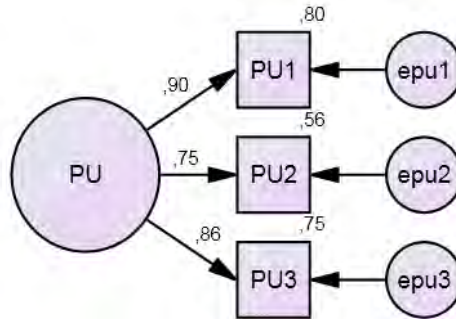
Setelah melakukan pengujian CFA selanjutnya adalah menganalisis hasil *goodness of fit* (GOF). Pada tabel 4.59 menunjukkan hasil pengujian GOF pada variabel PSR. Masing-masing kriteria *goodness of fit* variabel PSR memiliki nilai lebih besar daripada nilai *Cut Off Value* nya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel PSR memenuhi **kriteria baik**. Kriteria baik ini menunjukkan bahwa model dari variabel PSR telah fit sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya.

Tabel 4.59 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PSR

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
Likelihood Chi Square	14.892		Baik
GFI	0,969	$\geq 0,9$	Baik
TLI	0,917	$\geq 0,90$	Baik
CFI	0,972	$\geq 0,90$	Baik

4.5.1.11 Uji Validitas Konvergen Variabel *Perceived Uncertainty (PU)*

Pengukuran variabel PU dengan menggunakan 3 indikator, yaitu PU1 (interaksi web tidak bisa diatur karena ada personil langsung), PU2 (lingungan virtual tidak nyaman), dan PU3 (hasil interaksi situs web tidak pasti). Hasil pemodelan CFA variabel PU dapat dilihat pada gambar 4.13 dibawah ini



Gambar 4.13 hasil uji CFA pada variabel PU

Tabel 4.60 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PU

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ)	Nilai Kritis	Pengaruh	Keterangan
PU1 <--- PU	0.90	0.5	Signifikan	Valid
PU2 <--- PU	0.75	0.5	Signifikan	Valid
PU3 <--- PU	0.86	0.5	Signifikan	Valid

Dari hasil pemodelan Confirmatory Factor Analysis (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan **baik** karena nilai loading factor dari setiap indikator menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai kritis 0,5. Maka indikator PU1 sampai PU3 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel PU (ketidakpastian).

Dari tabel 4.60 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel PU adalah sebagai berikut:

$$PU1 = 0,90 PU + \delta_1$$

$$PU2 = 0,75 PU + \delta_2$$

$$PU3 = 0,86 PU + \delta_3$$

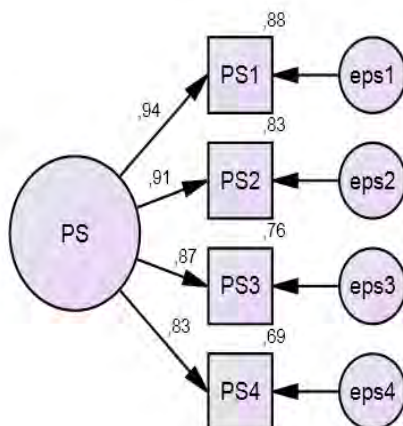
Setelah melakukan pengujian CFA selanjutnya adalah menganalisis hasil *goodness of fit* (GOF). Pada tabel 4.55 menunjukkan hasil pengujian GOF pada variabel MLO. Masing-masing kriteria *goodness of fit* variabel MLO memiliki nilai lebih besar daripada nilai *Cut Off Value* nya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel MLO memenuhi **kriteria baik**. Kriteria baik ini menunjukkan bahwa model dari variabel MLO telah fit sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya

Tabel 4.61 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PU

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
GFI	1.000	$\geq 0,9$	Baik

4.5.1.12 Uji Validitas Konvergen Variabel *Perceived Security* (PS)

Pengukuran variabel PS dengan menggunakan 4 indikator, yaitu PS1 (aman kepentingan financial), PS2 (fitur keamanan memadai), PS3 (melindungi informasi kartu kredit), dan PS4 (kebijakan keamanan dipaparkan dengan jelas). Hasil pemodelan CFA variabel PS dapat dilihat pada gambar 4.14 dibawah ini



Gambar 4.14 hasil uji CFA variabel PS

Tabel 4.62 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PS

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ_i)	Nilai Kritis	Pengaruh	Keterangan
PS1 <--- PS	0.94	0.5	Signifikan	Valid
PS2 <--- PS	0.91	0.5	Signifikan	Valid
PS3 <--- PS	0.87	0.5	Signifikan	Valid
PS4 <--- PS	0.83	0.5	Signifikan	Valid

Dari hasil pemodelan Confirmatory Factor Analysis (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan **baik** karena nilai loading factor dari setiap indikator menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai kritis 0,5. Maka indikator PS1 sampai PS4 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel PS (keamanan web).

Dari tabel 4.662 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel PS adalah sebagai berikut:

$$PS1 = 0,94 PS + \delta_1$$

$$PS2 = 0,91 PS + \delta_2$$

$$PS3 = 0,87 PS + \delta_3$$

$$PS4 = 0,83 PS + \delta_4$$

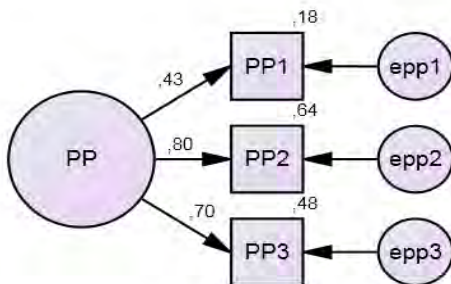
Setelah melakukan pengujian CFA selanjutnya adalah menganalisis hasil *goodness of fit* (GOF). Pada tabel 4.63 menunjukkan hasil pengujian GOF pada variabel PS. Masing-masing kriteria *goodness of fit* variabel PS memiliki nilai lebih besar daripada nilai *Cut Off Value* nya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel PS memenuhi **kriteria baik**. Kriteria baik ini menunjukkan bahwa model dari variabel PS telah fit sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya.

Tabel 4.63 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PS

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
Likelihood Chi Square	6.583		Baik
GFI	0,985	$\geq 0,9$	Baik
TLI	0,982	$\geq 0,90$	Baik
CFI	0,994	≥ 0.90	Baik

4.5.1.13 Uji Validitas Konvergen Variabel *Perceived Privacy* (PP)

Pengukuran variable PP dengan menggunakan 3 indikator, yaitu PP1 (ragu memberikan informasi ke web), PP2 (web melindungi informasi yang diungkapkan), dan PP3 (web tidak memberikan informasi pribadi ke situs lain). Hasil pemodelan CFA variabel PP dapat dilihat pada gambar 4.15 dibawah ini



Gambar 4.15 hasil uji CFA variabel PP

Tabel 4.64 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel PP

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ_i)	Nilai Kritis	Pengaruh	Keterangan
PP1 <--- PP	0.43	0.5	Marginal	Valid
PP2 <--- PP	0.80	0.5	Signifikan	Valid
PP3 <--- PP	0.70	0.5	Signifikan	Valid

Dari hasil pemodelan Confirmatory Factor Analysis (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan **baik** karena nilai loading factor dari setiap indikator menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai kritis 0,5. Maka indikator PP1 sampai PP3 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel PP (privacy user).

Dari tabel 4.64 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel PP adalah sebagai berikut :

$$PP1 = 0,43 PP + \delta_1$$

$$PP2 = 0,80 PP + \delta_2$$

$$PP3 = 0,70 PP + \delta_3$$

Setelah melakukan pengujian CFA selanjutnya adalah menganalisis hasil *goodness of fit* (GOF). Pada tabel 4.65 menunjukkan hasil pengujian GOF pada variabel PP. Masing-

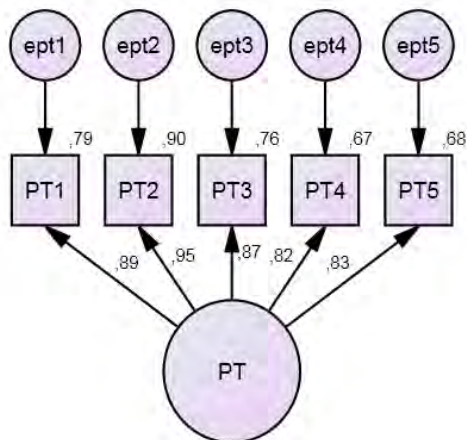
masing kriteria *goodness of fit* variabel PP memiliki nilai lebih besar daripada nilai *Cut Off Value* nya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel PP memenuhi **kriteria baik**. Kriteria baik ini menunjukkan bahwa model dari variabel PP telah fit sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya.

Tabel 4.65 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PP

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
GFI	1.000	$\geq 0,9$	Baik

4.5.1.14 Uji Validitas Konvergen Variabel *Perceived Trust* (PT)

Pengukuran variabel PT dengan menggunakan 5 indikator, yaitu PT1 (dapat diandalkan), PT2 (terjamin), PT3 (dapat diandalkan daripada kantor fisik), PT4 (tanggung jawab pemerintah), dan PT5 (terdapat kebijakan hukum). Hasil pemodelan CFA variabel PT dapat dilihat pada gambar 4.16 dibawah ini



Gambar 4.16 hasil uji CFA variabel PT

Tabel 4.66 Hasil Validitas Konvergen Variabel PT

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ_i)	Nilai Kritis	Pengaruh	Keterangan
PT1 <--- PT	0.89	0.5	Signifikan	Valid
PT2 <--- PT	0.95	0.5	Signifikan	Valid
PT3 <--- PT	0.87	0.5	Signifikan	Valid
PT4 <--- PT	0.82	0.5	Signifikan	Valid
PT4 <--- PT	0.83	0.5	Signifikan	Valid

Dari hasil pemodelan Confirmatory Factor Analysis (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan **baik** karena nilai loading factor dari setiap indikator menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai kritis 0,5. Maka indikator PT1 sampai PT5 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel PT (kepercayaan).

Dari tabel 4.66 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel PT adalah sebagai berikut:

$$PT1 = 0,89 PT + \delta_1$$

$$PT2 = 0,95 PT + \delta_2$$

$$PT3 = 0,87 PT + \delta_3$$

$$PT4 = 0,82 PT + \delta_4$$

$$PT5 = 0,83 PT + \delta_5$$

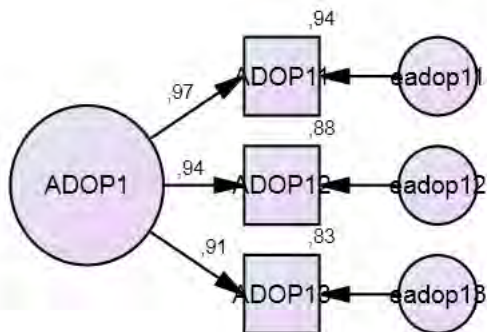
Setelah melakukan pengujian CFA selanjutnya adalah menganalisis hasil *goodness of fit* (GOF). Pada tabel 4.67 menunjukkan hasil pengujian GOF pada variabel PT. Masing-masing kriteria *goodness of fit* variabel PT memiliki nilai lebih besar daripada nilai *Cut Off Value* nya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel PT memenuhi **kriteria baik**. Kriteria baik ini menunjukkan bahwa model dari variabel PT telah fit sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya.

Tabel 4.67 Hasil Index Goodness of Fit Variabel PT

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Hasil</i>	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
Likelihood Chi Square	28.303		Baik
GFI	0,948	$\geq 0,9$	Baik
TLI	0,952	$\geq 0,90$	Baik
CFI	0,976	$\geq 0,90$	Baik

4.5.1.15 Uji Validitas Konvergen Variabel *Adoption 1*

Pengukuran variabel *Adoption1* dengan menggunakan 3 indikator, yaitu ADOP11 (menggunakan web untuk melihat/mencari informasi dan mengunduh formulir perijinan), ADOP12 (akan menggunakan web untuk melihat/mencari informasi dan mengunduh formulir perijinan), dan ADOP13 (akan menyarankan teman menggunakan web untuk melihat/mencari informasi dan mengunduh formulir perijinan). Hasil pemodelan CFA variabel *Adoption1* dapat dilihat pada gambar 4.17 dibawah ini



Gambar 4.17 hasil uji CFA variabel adoption1

Tabel 4.68 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel Adoption1

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ)	Nilai Kritis	Signifikansi	Keterangan
ADOP11 <--- ADOP1	0.97	0.5	Signifikan	Valid
ADOP12 <--- ADOP1	0.94	0.5	Signifikan	Valid
ADOP13 <--- ADOP1	0.91	0.5	Signifikan	Valid

Dari hasil pemodelan Confirmatory Factor Analysis (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan **baik** karena nilai loading factor dari setiap indikator menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai kritis 0,5. Maka indikator ADOP1 sampai ADOP3 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel ADOP1.

Dari tabel 4.68 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel ADOP 2 adalah sebagai berikut:

$$ADOP12 = 0,97 ADOP1 + \delta_1$$

$$\text{ADOP12} = 0,94 \text{ ADOP1} + \delta_2$$

$$\text{ADOP13} = 0,91 \text{ ADOP1} + \delta_3$$

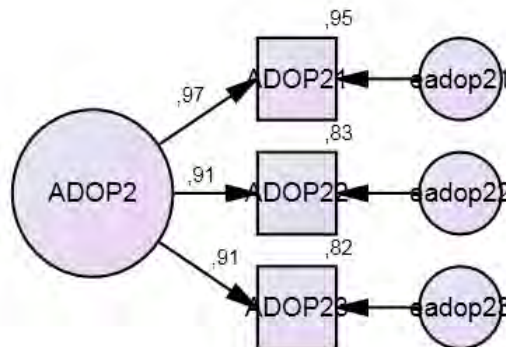
Setelah melakukan pengujian CFA selanjutnya adalah menganalisis hasil *goodness of fit* (GOF). Pada tabel 4.69 menunjukkan hasil pengujian GOF pada variabel Adoption1. Masing-masing kriteria *goodness of fit* variabel Adoption1 memiliki nilai lebih besar daripada nilai *Cut Off Value* nya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Adoption1 memenuhi **kriteria baik**. Kriteria baik ini menunjukkan bahwa model dari variabel Adoption 1 telah fit sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya.

Tabel 4.69 Hasil Index Goodness of Fit Variabel Adoption1

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
GFI	1.000	$\geq 0,9$	Baik

4.5.1.16 Uji Validitas Konvergen Variabel Adoption 2

Pengukuran variabel Adoption2 dengan menggunakan 3 indikator, yaitu ADOP21, ADOP22, ADOP23. Hasil pemodelan CFA variabel Adoption2 dapat dilihat pada gambar 4.18 dibawah ini



Gambar 4.18 hasil uji CFA variabel adoption 2

Tabel 4.70 Hasil Validitas Konvergen Satisfaction Variabel Adoption2

Hubungan variabel laten dengan indikator	Nilai Loading Factor (λ_i)	Nilai Kritis	Pengaruh	Keterangan
ADOP21<--- ADOP2	0.97	0.5	Signifikan	Valid
ADOP22<--- ADOP2	0.91	0.5	Signifikan	Valid
ADOP23<--- ADOP2	0.91	0.5	Signifikan	Valid

Dari hasil pemodelan Confirmatory Factor Analysis (CFA) didapatkan hasil dalam keadaan **baik** karena nilai loading factor dari setiap indikator menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai kritis 0,5. Indikator ADOP21 sampai ADOP23 dianggap memberikan kontribusi dalam membentuk konstruk variabel ADOP 2.

Dari tabel 4.70 dapat dibuat persamaan *measurement model* untuk variabel ADOP 2 adalah sebagai berikut:

$$ADOP21 = 0,97 ADOP2 + \delta_1$$

$$ADOP22 = 0,91 ADOP2 + \delta_2$$

$$ADOP23 = 0,91 ADOP2 + \delta_3$$

Setelah melakukan pengujian CFA selanjutnya adalah menganalisis hasil *goodness of fit* (GOF). Pada tabel 4.71 menunjukkan hasil pengujian GOF pada variabel Adoption 2. Masing-masing kriteria *goodness of fit* variabel Adoption 2 memiliki nilai lebih besar daripada nilai *Cut Off Value* nya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Adoption 2 memenuhi **kriteria baik**. Kriteria baik ini menunjukkan bahwa model dari variabel Adoption 2 telah fit sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya.

Tabel 4.71 Hasil Index Goodness of Fit Variabel Adoption2

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
------------------------------	-------	----------------------	-----------------

GFI	1.000	$\geq 0,9$	Baik
-----	-------	------------	------

4.5.1.17 Uji Reabilitas Konvergen

Reliabilitas adalah ukuran mengenai konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah konstruk / faktor laten yang umum.

Untuk menguji Reliabilitas digunakan analisis *Cronbach's Alpha*. Nilai batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,6. Hasil Uji reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel 4.72- tabel 4.74 berikut:

Tabel 4.72 Hasil Uji Reabilitas Konvergen Variabel PA AOR CSE PC dan PI

Indikator	Perceived Awareness (PA)		Availability of Resources (AOR)		Computer-self Efficacy (CSE)		Perceived Compability (PC)		Perceived Image (PI)	
	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error	Loading factor	error
PA1	0,93	0,18								
PA2	0,97	0,08								
PA3	0,67	0,6								
PA4	0,3	0,71								
AOR1			0,5	0,35						
AOR2			0,41	0,29						
AOR3			0,47	0,21						
AOR4			0,17	0,16						
AOR5			0,25	0,2						
CSE1					0,92	0,05				
CSE2					0,75	0,3				
CSE3					0,35	0,15				
CSE4					0,32	0,13				
PC1							0,93	0,16		
PC2							0,92	0,16		
PC3							0,52	0,5		
PC4							0,87	0,31		
PC5							0,89	0,24		

Indikator	Perceived Awareness (PA)		Availability of Resources (AOR)		Computer-self Efficacy (CSE)		Perceived Compability (PC)		Perceived Image (PI)	
	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error	Loading factor	error
PI1									0,94	0,14
PI2									0,87	0,32
PI3									0,81	0,34
SUM loadng factor	2,87		1,8		2,34		4,13		2,62	
SUM error		1,57		1,21		0,63		1,37		0,8
Reabilitas SUM loading factor - SUM error ($\geq 0,6$)	1,3		0,6		1,71		2,76		1,82	

Tabel 4.73 Hasil Uji Reabilitas Konvergen variabel PATU PIQ MLO PFB dan PSR

Indikator	Perceived ability to use (PATU)		Perceived Information Quality (PIQ)		Multilingual Option (MLO)		Perceived Fungsional Benefit (PFB)		Perceived Service Response (PSR)	
	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error
PATU1	0,94	0,12								
PATU2	0,94	0,13								
PATU3	0,93	0,15								
PATU4	0,94	0,15								
PATU5	0,88	0,25								
PATU6	0,91	0,2								
PIQ1			0,91	0,19						
PIQ2			0,92	0,18						
PIQ3			0,91	0,19						
PIQ4			0,94	0,14						
PIQ5			0,91	0,22						
PIQ6			0,86	0,27						
PIQ7			0,83	0,32						
PIQ8			0,77	0,48						
MLO1					0,95	0,12				
MLO2					0,88	0,32				
MLO3					0,74	0,51				
PFB1							0,86	0,31		

Indikator	Perceived ability to use (PATU)		Perceived Information Quality (PIQ)		Multilingual Option (MLO)		Perceived Fungsional Benefit (PFB)		Perceived Service Response (PSR)	
	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error
PFB2							0,88	0,25		
PFB3							0,48	0,62		
PFB4							0,81	0,39		
PFB5							0,92	0,2		
PFB6							0,92	0,18		
PFB7							0,9	0,25		
PFB8							0,89	0,29		
PFB9							0,89	0,3		
PSR1									0,82	0,39
PSR2									0,87	0,29
PSR3									0,83	0,41
PSR4									0,84	0,37
PSR5									0,67	0,6
SUM loading factor	5,54		7,05		2,57		7,55		4,03	
SUM error		1		1,99		0,95		2,79		2,06
Reabilitas	4,54		5,06		1,62		4,76		1,97	

Indikator	Perceived ability to use (PATU)		Perceived Information Quality (PIQ)		Multilingual Option (MLO)		Perceived Fungsional Benefit (PFB)		Perceived Service Response (PSR)	
	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error
SUM loading factor - SUM error (≥0,6)										

Tabel 4.74 Hasil Uji Reabilitas Konvergen Variabel PU PS PP PT Adoption1 dan Adoption2

Indikator	Perceived Uncertainty		Perceived Security (PS)		Perceived Privacy (PP)		Perceived Trust (PT)		Adoption1		Adoption2	
	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error	loading factor	error
PU1	0,9	0,16										
PU2	0,75	0,23										
PU3	0,86	0,17										
PS1			0,94	0,12								
PS2			0,91	0,18								

PS3			0,87	0,22								
PS4			0,83	0,38								
PP1					0,43	0,61						
PP2					0,8	0,3						
PP3					0,7	0,4						
PT1							0,89	0,28				
PT2							0,95	0,1				
PT3							0,87	0,33				
PT4							0,82	0,4				
PT5							0,83	0,34				
ADOP11									0,97	0,06		
ADOP12									0,94	0,14		
ADOP13									0,91	0,2		
ADOP21											0,97	0,05
ADOP22											0,91	0,18
ADOP23											0,91	0,2
SUM loading factor	2,51		3,55		1,93		4,36		2,82		2,79	
SUM error		0,56		0,9		1,31		1,45		0,4		0,43
Reabilitas SUM loading factor -	1,95		2,65		0,62		2,91		2,42		2,36	

SUM error ($\geq 0,6$)						
--	--	--	--	--	--	--

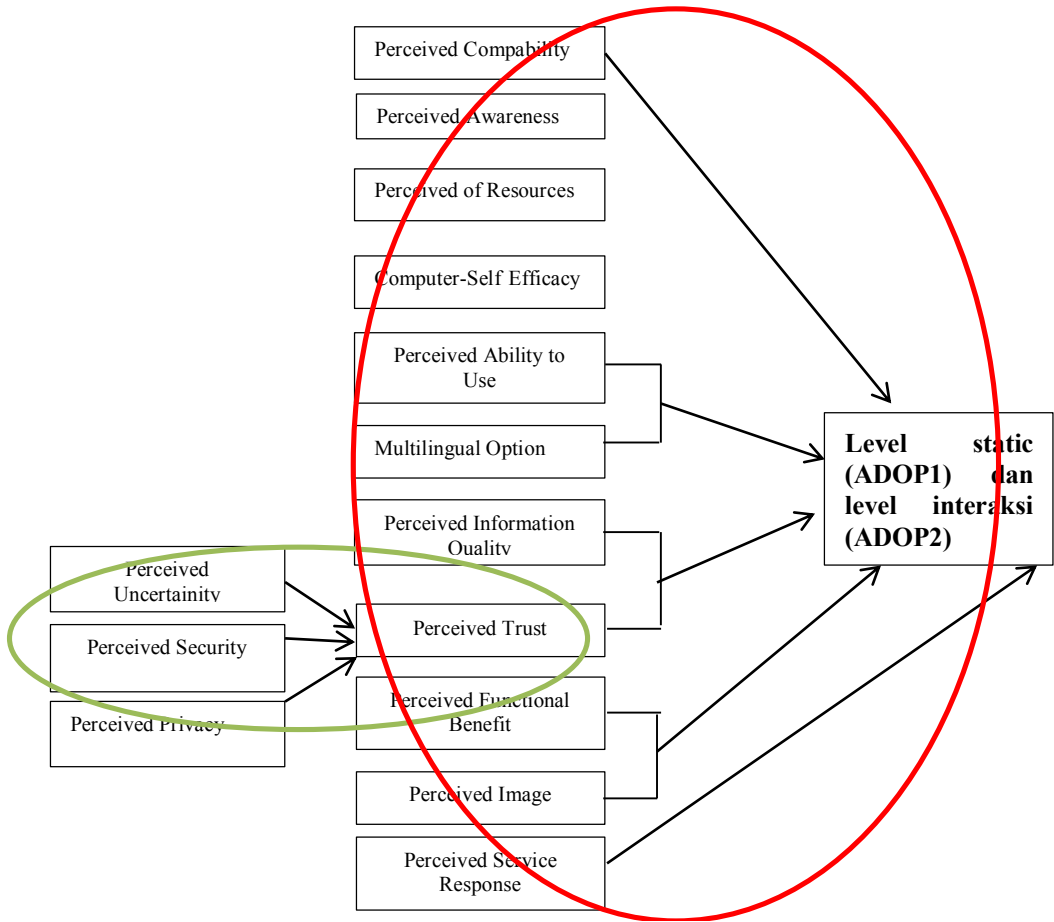
Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel nilainya lebih besar atau sama dengan dari 0,6 dengan demikian semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah handal. Sehingga butir-butir pertanyaan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.5.2 Pengujian CFA Second-Order Konstruk

Analisis selanjutnya akan dilakukan pemodelan struktural secara serentak menggunakan software AMOS sesuai dengan model structural pada gambar 2.1 pada bab sebelumnya. Pemodelan ini dilakukan untuk mengetahui hubungan keterkaitan antar variabel laten atau disebut dengan analisis *second-order construct*

Pada analisis *second-order construct* analisis akan dibagi menjadi dua tahapan untuk meningkatkan nilai *Goodness of Fit*. Seperti halnya didalam model GAM terdapat dua dependent variabel, maka analisis dibagi menjadi dua tahapan.

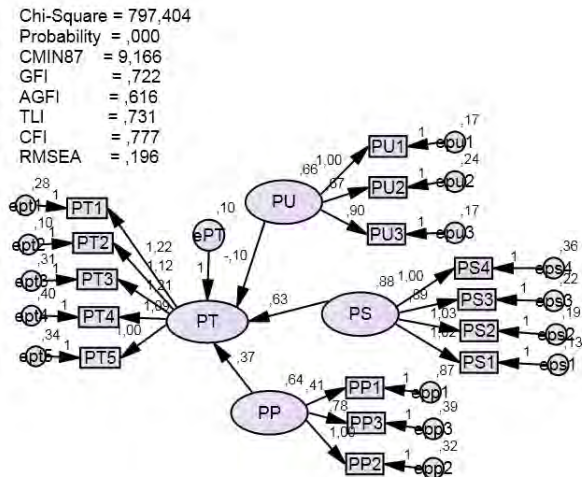
Tahapan analisis yang pertama (bulatan hijau) adalah *perceived trust* sebagai variabel dependent dengan 3 variabel independent (PU,PS,PP), kemudian tahapan analisis yang kedua (bulatan kuning) adalah *adoption satu* dan *adoption dua* sebagai variabel dependent yang kedua dengan 11 variabel independent (PC,PA, AOR, CSE, PATU,MLO,PIQ,PT,PFB,PI,PSR).



Gambar 4.19 Tahapan Pengujian Model

4.5.3 Pengujian Model Perceived Trust

Didalam model Government Adoption Model (GAM) sebelum melakukan pengolahan full model pada level statik (ADOP1) dan level interaksi (ADOP2), terlebih dahulu yang akan dilakukan analisis adalah variabel *trust* (variabel tingkat kepercayaan masyarakat terhadap SSW). Tahapan analisis yang pertama adalah variabel *trust* karena selain sebagai variabel independent (untuk variabel dependen pada statik level dan interaksi level, Perceived Trust juga sebagai variabel dependent untuk variabel perceived security, perceived privacy, dan *perceived uncertainty*. Analisis pada *perceived trust* ini dimaksudkan agar dapat mengetahui variabel mana saja diantara perceived security, perceived privacy, dan perceived uncertainty yang secara signifikan mengukur variabel *trust*.



Gambar 4.20 Pengolahan CFA Perceived Trust

Pengujian perceived trust seperti pada gambar 4.22 mendapatkan hasil bahwa yang berpengaruh positif terhadap *Perceived Trust* adalah variabel *Perceived Security* dan *Perceived Privacy*, sedangkan yang berpengaruh negatif adalah *Perceived*

Uncertainty. Hasil analisis *perceived trust* dapat dilihat pada tabel 4.75 dibawah ini.

Tabel 4.75 Hasil uji hipotesis variabel PT

Variabel	Nilai pengaruh	Pengaruh	Hipotesis	Asumsi
PU <--- PT	-0.110	Negatif	<i>Perceived Uncertainty</i> (PU) memiliki relasi yang negatif sebesar -10 dengan <i>Perceived Trust</i>	Diterima
PS <--- PT	0.630	Positif	<i>Perceived Security</i> (PS) memiliki relasi yang positif sebesar 0.63 dengan <i>Perceived Trust</i>	Diterima
PP <--- PT	0.370	Positif	<i>Perceived Privacy</i> (PP) memiliki relasi yang positif sebesar 0.37 dengan <i>Perceived Trust</i>	Diterima

Pada tabel 4.75 menunjukkan hasil pengaruh variabel PU,PS, dan PP pada variabel PT. Ketiga nilai pengaruh yang di dapatkan telah sesuai dengan hipotesis yang ditetapkan maka pengujian pada model *perceived trust* sehingga model *perceived trust* dapat dikatakan berhasil.

Setelah melakukan tahapan uji hipotesis, selanjutnya adalah melakukan analisis pada nilai *goodness of fit* (GOF). Pada tabel 4.76 dibawah ini menunjukkan hasil nilai GOF pada variabel *perceived trust*. Pada tabel tersebut menunjukkan nilai GOF variabel *perceived trust* telah memenuhi kriteria marginal (nilai mendekati nilai *cut off*

value), maka tidak diperlukan modifikasi pada model ini, sehingga model dapat diterima dan dapat dilakukan uji selanjutnya.

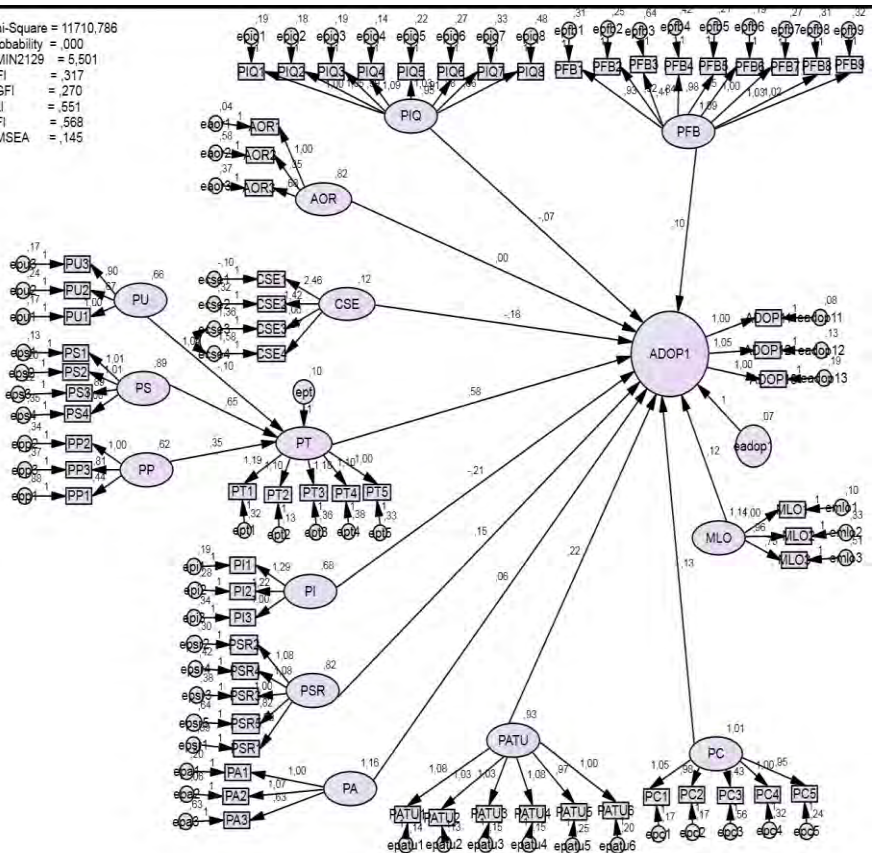
Tabel 4.76 Hasil GOF pertama Perceived Trust

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
Likelihood Chi Square	797,4		Baik
GFI	0.722	$\geq 0,9$	Marginal
TLI	0,731	$\geq 0,90$	Marginal
CFI	0,777	≥ 0.90	Marginal

4.6 Model Persamaan Struktural Static Level (Adoption1)

Berdasarkan paper *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels* maka model akan dipisahkan menjadi dua bagian, yaitu berdasarkan dependent variable adop 1 (level static) dan dependent variable adop 2 (level interaction). Dibawah ini adalah pengujian full model pada level statik (adop1).

Chi-Square = 11710,786
 Probability = ,000
 CMIN/2129 = 5,501
 GFI = ,317
 AGFI = ,270
 TLI = ,551
 CFI = ,568
 RMSEA = ,145



Gambar 4.21 Pengujian Full Model pada level static

Gambar 4.19 adalah model struktural lengkap yang menggambarkan hubungan antara indikator ke variabel laten Adoption 1. Model dikatakan baik jika nilai kebaikan model (*goodness of fit*) yang dihasilkan oleh program Amos sesuai dengan kriteria.

Tabel 4.77 Hasil GOF dari Pengujian Full Model

Goodness of fit index	Cut-off value	Hasil Model	Keterangan
χ^2 - <i>Chi-Square Statistic</i>		11710,7	Diharapkan kecil
RMSEA	≤ 0.08	0.145	Kurang Baik
GFI	≥ 0.90	0.317	Kurang Baik
CFI	≥ 0.90	0.551	Kurang Baik
TLI	≥ 0.90	0.568	Kurang Baik

Dari hasil tabel 4.77 dapat dilihat hampir semua nilai *goodness of fit* pada level statik belum terpenuhi karena hasilnya masih tidak memenuhi kriteria *cut-off value* maka perlu dilakukan adanya modifikasi model.

4.7 Modifikasi Model Level Statik

Salah satu tujuan modifikasi model level statik adalah untuk mendapatkan kriteria *goodness of fit* yang sesuai dan mendapatkan model yang baik sehingga model dapat diterima. Tahapan untuk mendapatkan kriteria model yang dapat diterima, tahapan pertama peneliti mengestimasi hubungan korelasi dengan melihat nilai loading factor yang dihasilkan, apabila nilai loading factor mencapai nilai minus maka variabel itu dianggap tidak memenuhi hipotesis yang diasumsikan (lihat pada bab 2) maka variabel tersebut harus dihapus atau dikeluarkan dari model.

Tahapan yang kedua, dengan melihat nilai *modification indices* lebih besar. Melalui nilai *modification indices* dapat diketahui ada tidaknya kemungkinan modifikasi terhadap model yang dapat diusulkan. *Modification indices* yang dapat diketahui dari output Amos akan menunjukkan hubungan-hubungan yang perlu diestimasi yang sebelumnya tidak ada dalam model supaya terjadi penurunan pada nilai chi-square untuk mendapatkan model penelitian yang lebih baik [20].

4.7.1 Hasil Pengujian Modifikasi Full Model Tahap Pertama Level Static (Adoption1)

Modifikasi model menggunakan SEM untuk menghasilkan model adoption 1 yang fit dan memiliki kriteria GOF yang baik penulis melakukan beberapa tahapan, antara lain:

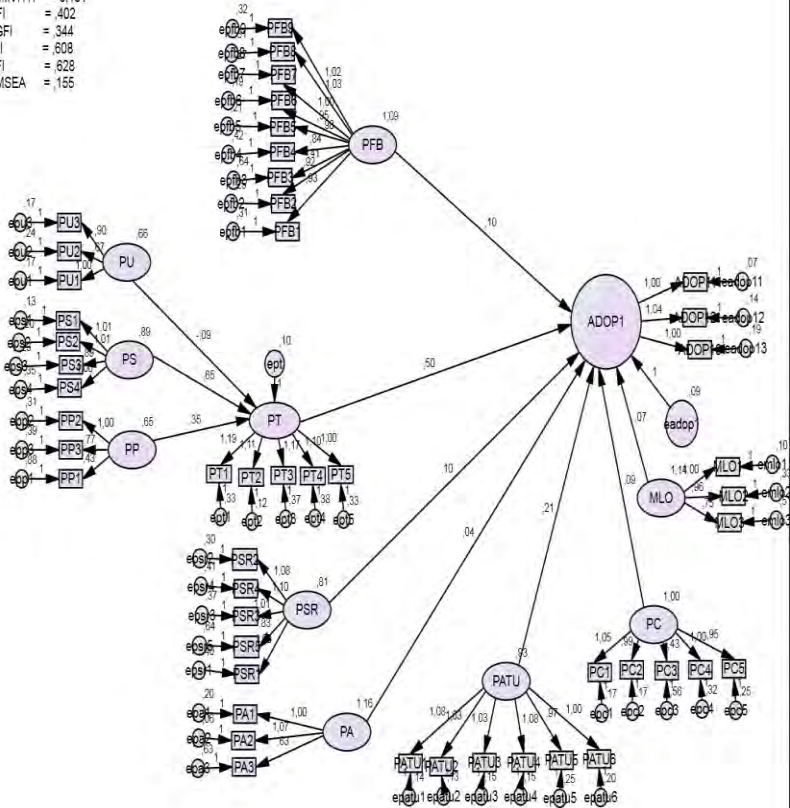
Pertama adalah melihat nilai loading factor yang dihasilkan oleh model. Pada tabel 4.78 menunjukkan bahwa hubungan Adop 1 dengan variabel konstruk AOR, CSE, PIQ, dan PI bernilai minus, maka variabel-variabel yang bernilai minus harus dihilangkan dari model sebab menandakan bahwa hipotesis (dapat dilihat pada bab 2) variabel-variabel tersebut ditolak.

Tabel 4.78 Hasil Loading Factor Adoption1

Variabel	Nilai Pengaruh	Pengaruh	Asumsi
PT <--- PP	0,369	Positif	Diterima
PT <--- PS	0,82	Positif	Diterima
PT <--- PU	-0,106	Negatif	Diterima
ADOP1 <--- AOR	-0,4	Negatif	Ditolak
ADOP1 <--- PIQ	-0,106	Negatif	Ditolak
ADOP1 <--- PFB	0,16	Positif	Diterima
ADOP1 <--- CSE	-0,096	Negatif	Ditolak
ADOP1 <--- PT	0,683	Positif	Diterima
ADOP1 <--- PI	-0,267	Negatif	Ditolak
ADOP1 <--- PSR	0,209	Positif	Diterima
ADOP1 <--- PA	0,093	Positif	Diterima
ADOP1 <--- PATU	0,334	Positif	Diterima
ADOP1 <--- PC	0,211	Positif	Diterima
ADOP1 <--- MLO	0,196	Positif	Diterima

Setelah variabel-variabel yang bernilai minus dihilangkan maka akan membentuk model baru dengan nilai *Goodness of fit* yang lebih tinggi, dan dapat dilanjutkan pada modifikasi pada tahapan yang kedua.

Chi-Square = 6848,015
 Probability = .000
 GMIN1117 = 6.131
 GFI = 402
 AGFI = 344
 TLI = 608
 CFI = 628
 RMSEA = 155



Gambar 4.22 Hasil tahap pertama modifikasi model pada level static

4.7.2 Hasil Pengujian Modifikasi Full Model Level Static (Adoption1)

Tahapan kedua dilakukan setelah nilai loading factor tidak ada yang bernilai minus. Tahap kedua adalah dengan melihat nilai M.I atau modification indices. Dibawah ini pada tabel 4.82 adalah M.I yang penulis pilih untuk meningkatkan nilai GOF pada model statik level.

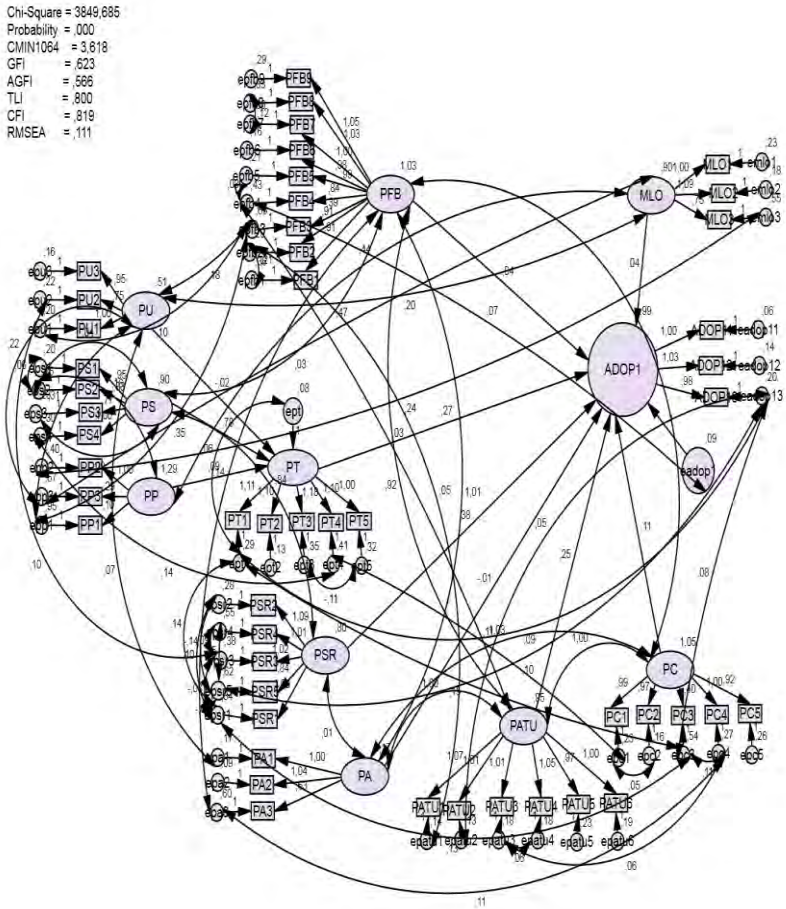
Tabel 4.79 Hasil M.I Adoption1

Korelasi	M.I.	Par Change
PATU <--> PC	194,781	0,957
PA <--> PATU	177,318	0,973
PC <--> PFB	174,88	0,985
PATU <--> PFB	173,893	0,935
PA <--> PC	169,693	1
PFB <--> PS	168,476	0,911
PA <--> PFB	166,864	1,025
PS <--> PSR	162,602	0,792
PA <--> PSR	158,803	0,885
epfb2 <--> epfb1	94,774	0,204
epsr1 <--> epsr2	49,263	0,178
epsr5 <--> epsr2	33,813	-0,188
epfb7 <--> epfb8	30,907	0,125
epsr1 <--> epsr5	25,264	-0,182
epatu4 <--> epatu3	21,997	0,057
eps2 <--> eps1	21,995	0,074
ept5 <--> ept3	20,279	-0,117
epfb4 <--> epfb5	19,368	0,098
epsr1 <--> epsr3	18,415	-0,123
epc2 <--> epc1	15,928	0,057
ept1 <--> ept	13,449	0,057
epsr3 <--> epsr4	12,085	0,113
eps3 <--> PS	11,268	0,053

eps2 <--> PS	10,771	0,051
epc4 <--> epc3	25,268	0,134
epsr4 <--> epsr5	13,172	0,106
epfb3 <--> PU	51,447	0,342
epp3 <--> MLO	48,324	0,379
epp2 <--> emlo3	46,508	0,258
epp3 <--> PU	40,398	0,27
epfb3 <--> epp1	37,103	0,318
ept1 <--> epsr1	27,936	0,118
epc3 <--> epsr1	20,784	0,128
epfb3 <--> epu1	20,558	0,135
epp1 <--> PU	33,455	0,264
epa3 <--> PFB	29,404	0,1
ept1 <--> eadop13	23,424	0,085
epatu2 <--> eadop13	23,318	0,059
eps4 <--> ept4	22,794	0,113
epc1 <--> ept4	22,452	0,097
eps2 <--> PP	22,134	0,099
epatu1 <--> epfb2	20,196	0,051
epa1 <--> PU	19,432	0,105
epc3 <--> ept1	19,345	0,111
epfb4 <--> PATU	19,302	0,03
epfb4 <--> eadop1	18,594	0,067
epatu3 <--> epc4	18,112	0,057
epc4 <--> epa3	16,503	0,108
epsr3 <--> epu2	16,364	0,088
epc3 <--> eadop31	15,183	0,084

Pada tabel 4.79 merupakan nilai M.I yang dihasilkan oleh model adoption 1. Jika PATU dihubungkan dengan PC maka akan menurunkan angka Chi-Square sebesar 194,781. Dan juga jika PA dihubungkan dengan PATU, maka akan menurunkan Chi-Square sebesar 177,318 dan begitu seterusnya. Penurunan nilai chi-square

mengakibatkan nilai GOF akan semakin baik.. Tahapan dua ini di lakukan sampai nilai GOF berada pada tingkat kriteria marginal sampai dengan baik. Tahapan M.I ini tidak penulis lakukan sebanyak satu kali saja, tetapi sebanyak empat kali Gambar 4.26 menunjukkan hasil akhir dari tahapan dua ini.



Gambar 4.23 Hasil akhir modifikasi model adoption 1

Dari hasil tabel 4.80 dapat dilihat hampir semua nilai *goodness of fit* telah terpenuhi.

Tabel 4.80 Hasil GOF dari Pengujian Modifikasi Full Model

Goodness of fit index	Cut-off value	Hasil Model	Keterangan	Peningkatan
χ^2 - <i>Chi-Square Statistic</i>	Diharapkan kecil	3893,5	Baik	Menurun
Degrees of Freedom	Positif	1065	Baik	
GFI	≥ 0.90	0,623	Cukup	Meningkat
CFI	≥ 0.90	0,819	Baik	Meningkat
TLI	≥ 0.90	0,800	Baik	Meningkat

Setelah modifikasi yang dilakukan selesai dapat disimpulkan pada model level statik ini variabel yang mempengaruhi secara langsung penerimaan masyarakat pada level statik adalah variabel **PF,PT,PSR, PA,PATU,MLO dan PC** serta yang mempengaruhi secara tidak langsung penerimaan masyarakat pada level statik adalah PP,PS,dan PU. Hasil nilai pengaruh dapat dilihat pada tabel 4.81.

Tabel 4.81 Nilai pengaruh penerimaan Masyarakat terhadap SSW pada level statik

Variabel	Nilai Pengaruh	Pengaruh	Hipotesis
PT <--- PP	0,128	Positif	<i>Perceived Privacy</i> (PP) memiliki relasi yang positif sebesar 0.128 dengan <i>Perceived Trust</i>
PT <---PS	0,927	Positif	<i>Perceived Security</i> (PS) memiliki relasi yang

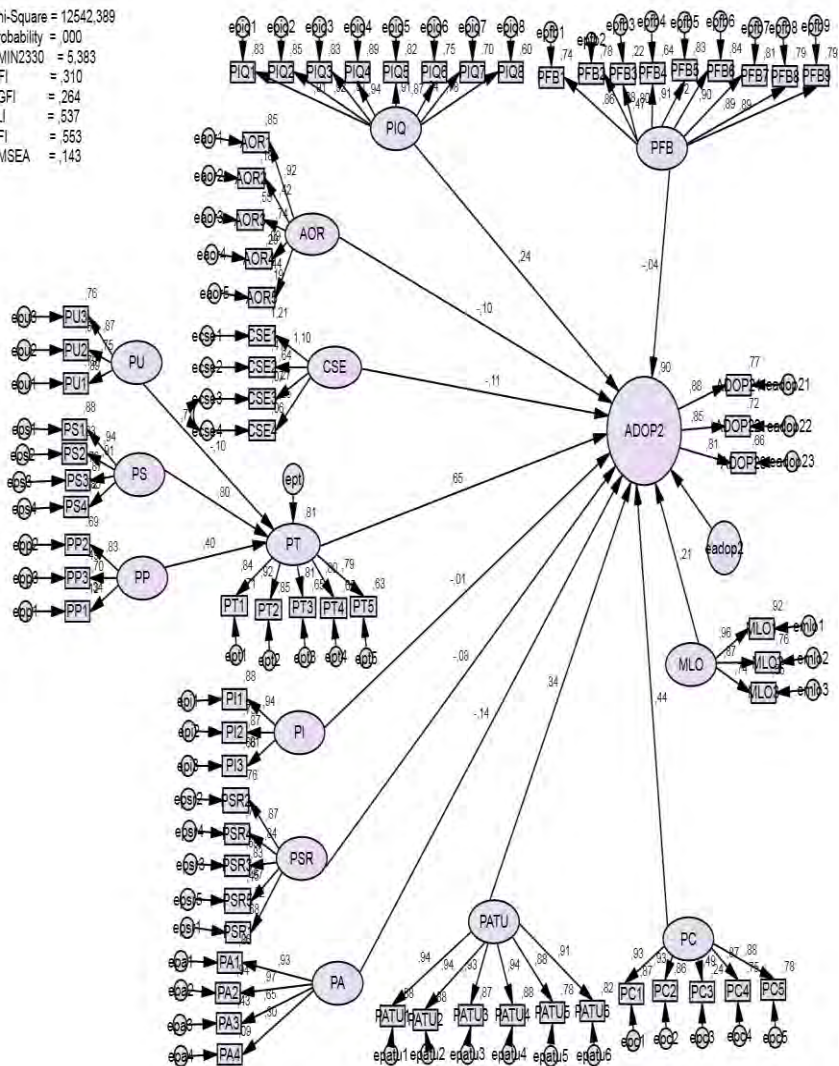
Variabel	Nilai Pengaruh	Pengaruh	Hipotesis
			positif sebesar 0.927 dengan <i>Perceived Trust</i>
PT <---PU	-0,015	Negatif	<i>Perceived Uncertainty</i> (PU) memiliki relasi yang negatif sebesar 0.31 dengan <i>Perceived Trust</i>
ADOP1<---PFB	0,062	Positif	<i>Perceived Functional Benefit</i> (PFB) memiliki relasi yang positif sebesar 0.062 dengan Adoption 1
ADOP1<---PT	0,298	Positif	<i>Perceived Trust</i> (PT) memiliki relasi yang positif sebesar 0,298 dengan Adoption 1
ADOP1<---PSR	0,465	Positif	<i>Perceived Service Response</i> (PSR) memiliki relasi yang positif sebesar 0.465 dengan Adoption 1
ADOP1<---PA	0,02	Positif	<i>Perceived Awareness</i> (PA) memiliki relasi yang positif sebesar 0.02 dengan Adoption 1
ADOP1<---PATU	0,33	Positif	<i>Perceived Ability to Use</i> (PATU) memiliki relasi yang positif sebesar 0.33 dengan Adoption 1
ADOP1<---PC	0,149	Positif	<i>Perceived Compatibility</i> (PC) memiliki relasi yang positif sebesar

Variabel	Nilai Pengaruh	Pengaruh	Hipotesis
			0.149 dengan Adoption 1
ADOP1<---MLO	0,057	Positif	<i>Multilingual Option</i> (MLO) memiliki relasi yang positif sebesar 0.057 dengan Adoption 1

4.8 Model Persamaan Struktural Interaction Level (Adop2)

Berdasarkan paper *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels* maka model akan dipisahkan menjadi dua bagian, yaitu berdasarkan dependent variable adop 1 dan dan dependent variable adop 2. Dibawah ini adalah pengujian full model pada level interaksi (adop2).

Chi-Square = 12542,389
 Probability = ,000
 CMIN/2330 = 5,383
 GFI = ,310
 AGFI = ,264
 TLI = ,537
 CFI = ,553
 RMSEA = ,143



Gambar 4.24 Pengujian Full Model pada level Interaksi

Gambar 4.20 adalah model struktural lengkap yang menggambarkan hubungan antara indikator ke variabel laten Adoption 2. Model dikatakan baik jika nilai kebaikan model (*goodness of fit*) yang dihasilkan oleh program Amos sesuai dengan kriteria.

Tabel 4.82 Hasil GOF dari Pengujian Full Model

Goodness of fit index	Cut-off value	Hasil Model	Keterangan
χ^2 - <i>Chi-Square Statistic</i>		12542,3	Diharapkan kecil
RMSEA	≤ 0.08	0,143	Kurang Baik
GFI	≥ 0.90	0,310	Kurang Baik
CFI	≥ 0.90	0,553	Kurang Baik
TLI	≥ 0.90	0,537	Kurang Baik

Dari hasil tabel 4.82 dapat dilihat hampir semua nilai *goodness of fit* pada level interaksi belum terpenuhi maka diperlukan modifikasi model.

4.9 Modifikasi Model Level Interaksi

Salah satu tujuan modifikasi model level Interaksi adalah untuk mendapatkan kriteria *goodness of fit* dari model yang dapat diterima. Tahapan untuk mendapatkan kriteria model yang dapat diterima, tahap pertama peneliti mengestimasi hubungan korelasi dengan melihat nilai loading factor yang dihasilkan, apabila nilai loading factor mencapai nilai minus maka variabel itu dianggap tidak memenuhi hipotesis yang diasumsikan maka variabel tersebut harus dihapus atau dikeluarkan dari model

Tahapan yang kedua, dengan melihat nilai *modification indices* lebih besar. Melalui nilai *modification indices* dapat diketahui ada tidaknya kemungkinan modifikasi terhadap model yang dapat diusulkan. *Modification indices* yang dapat diketahui dari output Amos akan menunjukkan hubungan-hubungan yang perlu diestimasi

yang sebelumnya tidak ada dalam model supaya terjadi penurunan pada nilai chi-square untuk mendapatkan model penelitian yang lebih baik [20].

4.9.1 Hasil Pengujian Modifikasi Full Model Tahap Satu Level Interaction (Adoption2)

Modifikasi model menggunakan SEM untuk menghasilkan model adoption 2 yang fit dan memiliki kriteria GOF yang baik penulis melakukan beberapa tahapan, antara lain:

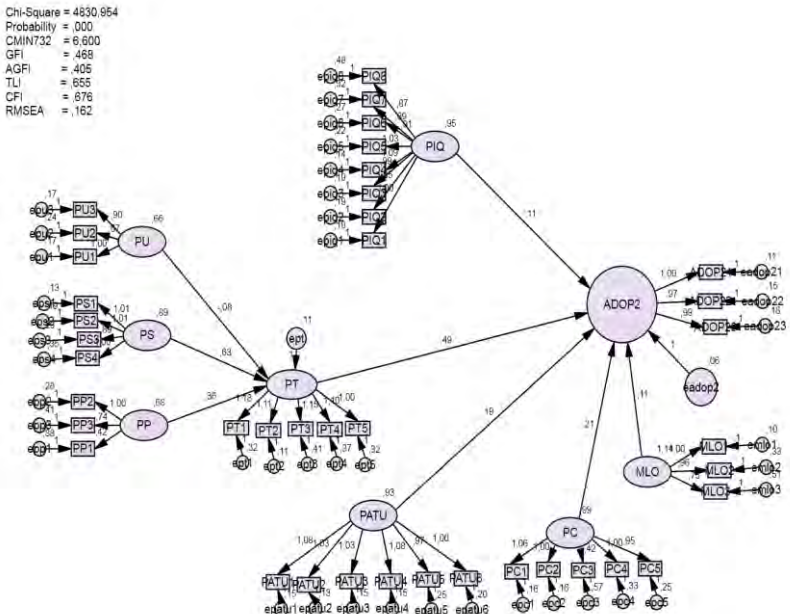
Pertama adalah melihat nilai loading factor yang dihasilkan oleh model. Pada tabel 4.86 menunjukkan bahwa hubungan Adop 2 dengan variabel konstruk PFB, AOR, CSE, PI, PA dan PSR bernilai minus, maka variabel-variabel yang bernilai minus harus dihilangkan dari model sebab menandakan bahwa hipotesis variabel-variabel tersebut ditolak.

Tabel 4.83 Nilai Loading Factor Adotion2

Variabel	Nilai pengaruh	Pengaruh	Asumsi
PT <--- PP	0,401	Positif	Diterima
PT <--- PS	0,797	Positif	Diterima
PT <--- PU	-0,098	Negatif	Diterima
ADOP2 <--- AOR	-0,097	Negatif	Ditolak
ADOP2 <--- PIQ	0,245	Positif	Diterima
ADOP2 <--- PFB	-0,04	Negatif	Ditolak
ADOP2 <--- CSE	-0,117	Negatif	Ditolak
ADOP2 <--- PT	0,654	Positif	Diterima
ADOP2 <--- PI	-0,012	Negatif	Ditolak
ADOP2 <--- PSR	-0,086	Negatif	Ditolak
ADOP2 <--- PA	-0,141	Negatif	Ditolak
ADOP2 <--- PATU	0,34	Positif	Diterima
ADOP2 <--- PC	0,441	Positif	Diterima

Variabel	Nilai pengaruh	Pengaruh	Asumsi
ADOP2 <--- MLO	0,213	Positif	Diterima

Setelah variabel-variabel yang bernilai minus dihilangkan maka akan membentuk model baru dengan nilai *Goodness of fit* yang lebih tinggi, dan dapat dilanjutkan pada modifikasi pada tahapan yang kedua.



Gambar 4.25 Hasil tahap pertama modifikasi model pada level interaksi

4.9.2 Hasil Pengujian Modifikasi Full Model Tahap Dua Level Interaction (Adoption2)

Tahap kedua dilakukan setelah nilai loading factor tidak ada yang bernilai minus. Tahap kedua adalah dengan melihat nilai modification indices (M.I).

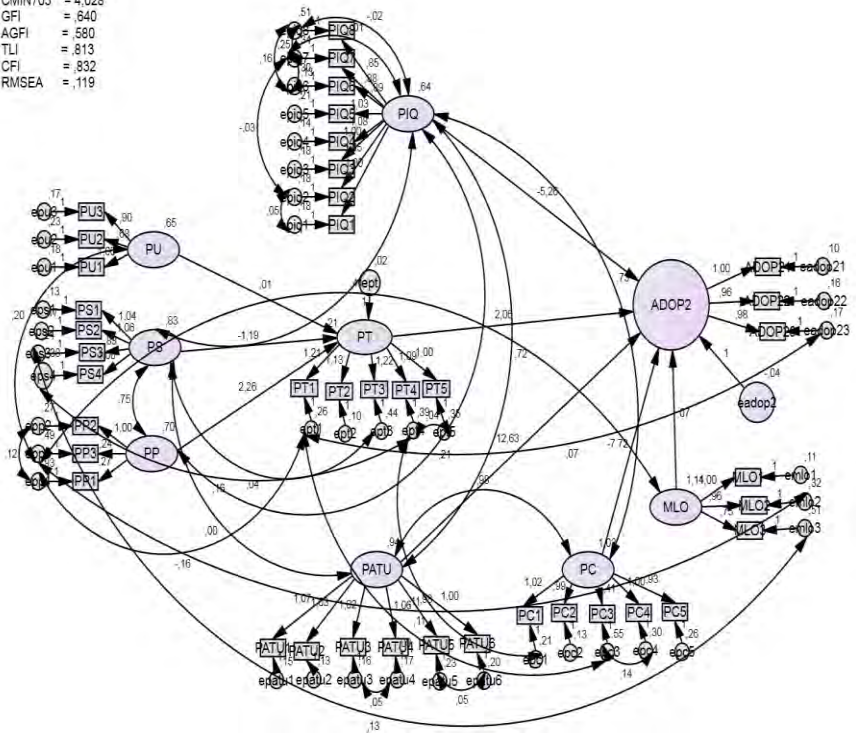
Tabel 4.84 Nilai M.I Adoption2

Korelasi	M.I.	Par Change
PATU <--> PIQ	194,683	0,922
PATU <--> PC	194,497	0,951
PC <--> PIQ	181,501	0,93
PIQ <--> PS	152,941	0,809
PATU <--> PS	148,154	0,786
PP <--> PS	141,997	0,726
PIQ <--> PP	128,554	0,707
epiq7 <--> epiq8	77,08	0,242
epiq6 <--> epiq7	34,91	0,126
epiq6 <--> epiq8	33,988	0,15
epc4 <--> epc3	33,642	0,167
epiq8 <--> PIQ	32,467	0,015
epiq1 <--> epiq2	24,408	0,069
epiq2 <--> epiq7	23,632	-0,088
epiq7 <--> PIQ	20,635	0,01
epp2 <--> epp1	12,385	0,124
epatu4 <--> epatu3	17,756	0,049
ept5 <--> ept4	12,161	0,091
epatu6 <--> epatu5	11,523	0,052
epp3 <--> PU	55,568	0,303
ept1 <--> epp1	43,822	-0,25
epc3 <--> ept1	38,872	0,174
ept3 <--> PS	36,329	0,017
ept1 <--> eadop23	35,608	0,105
epp3 <--> MLO	28,045	0,275

eps4 <--> ept4	27,541	0,146
epp3 <--> emlo2	26,624	0,155
epc1 <--> ept4	23,564	0,103
eps3 <--> emlo3	17,868	0,113

Pada tabel 4.84 merupakan nilai M.I yang dihasilkan oleh model adoption 2. Jika PATU dihubungkan dengan PIQ maka akan menurunkan angka Chi-Square sebesar 194,683. Dan juga jika PATU dihubungkan dengan PC, maka akan menurunkan Chi-Square sebesar 194,497 dan begitu seterusnya. Penurunan nilai Chi-Square agar nilai GOF semakin baik. Tahapan dua ini di lakukan sampai nilai GOF berada pada tingkat kriteria marginal sampai dengan baik. Gambar 4.29 menunjukkan hasil akhir dari tahapan dua ini

Chi-Square = 2831,865
 Probability = ,000
 CMIN/DF = 4,028
 GFI = ,640
 AGFI = ,580
 TLI = ,813
 CFI = ,832
 RMSEA = ,119



Gambar 4.26 Hasil tahap akhir modifikasi model adoption 2

Gambar 4.29 adalah model struktural yang telah di modifikasi yang menggambarkan hubungan antara indikator ke variabel laten Adoption 2. Model dikatakan baik jika nilai kebaikan model (*goodness of fit*) yang dihasilkan oleh program Amos sesuai dengan kriteria.

Dari hasil tabel 4.85 dapat dilihat hampir semua nilai *goodness of fit* telah terpenuhi.

Tabel 4.85 Hasil GOF dari Pengujian Modifikasi Full Model

Goodness of fit index	Cut-off value	Hasil Model	Keterangan	Peningkatan
χ^2 - <i>Chi-Square Statistic</i>	Diharapkan kecil	2831,6	Baik	Menurun
Degrees of Freedom	Positif	703	Baik	
GFI	≥ 0.90	0,640	Cukup	Meningkat
CFI	≥ 0.90	0,832	Baik	Meningkat
TLI	≥ 0.90	0,813	Baik	Meningkat

Setelah modifikasi yang dilakukan selesai dapat disimpulkan pada model level interaksi, variabel yang mempengaruhi secara langsung penerimaan masyarakat pada level interaksi adalah variabel PIQ,PT,PATU,MLO dan PC serta yang mempengaruhi secara tidak langsung penerimaan masyarakat pada level interaksi adalah PP, PS dan PU. Hasil nilai pengaruh dapat dilihat pada tabel 4.86.

Tabel 4.86 Nilai pengaruh penerimaan Masyarakat terhadap SSW pada level interaksi

Variabel	Nilai Pengaruh	Pengaruh	Hipotesis
PT <--- PP	2,199	Positif	<i>Perceived Privacy</i> (PP) memiliki relasi yang positif sebesar 2,199 dengan <i>Perceived Trust</i>
PT <---PS	1,264	Positif	<i>Perceived Security</i> (PS) memiliki relasi yang positif sebesar 1,264 dengan <i>Perceived Trust</i>
PT <---PU	-0,013	Negatif	<i>Perceived Uncertainty</i> (PU) memiliki relasi yang negatif sebesar - 0,013 dengan <i>Perceived Trust</i>

Variabel	Nilai Pengaruh	Pengaruh	Hipotesis
ADOP2 <--- PIQ	5,778	Positif	<i>Perceived Information Quality (PIQ)</i> memiliki relasi yang positif sebesar 5,778 dengan Adoption 2
ADOP2 <--- PT	2,429	Positif	<i>Perceived Trust (PT)</i> memiliki relasi yang positif sebesar 2,429 dengan Adoption 2
ADOP2 <--- PATU	16,779	Positif	<i>Perceived Ability to Use (PATU)</i> memiliki relasi yang positif sebesar 16,779 dengan Adoption 2
ADOP2 <--- PC	10,74	Positif	<i>Perceived Compatibility (PC)</i> memiliki relasi yang positif sebesar 10,74 dengan Adoption 2
ADOP2 <--- MLO	0,1	Positif	<i>Multilingual Option (MLO)</i> memiliki relasi yang positif sebesar 0,1 dengan Adoption 2

Halaman isi sengaja dikosongkan

BAB V

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang analisis dan pembahasan dari pengumpulan serta pengolahan data yang telah diselesaikan sebelumnya. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan data yang diperoleh secara langsung melalui survey di lapangan dengan media berupa kuesioner yang disebarkan langsung pada pengguna

5.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif ini dilakukan untuk menganalisa hasil yang didapat dari bab sebelumnya. Analisis statistik deskriptif meliputi beberapa hal, yaitu usia, pekerjaan, dan instansi/perusahaan.

Analisis karakteristik demografi responden pengguna website Surabaya Single window diawali dengan umur yang terdapat pada tabel 4.18. Diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 21 tahun sebesar 3%, kemudian berusia 21-30 tahun sebanyak 20% berusia 31-40 tahun sebanyak 47% dan yang terakhir berusia diatas 40 tahun sebanyak 30%. Menunjukkan bahwa pelanggan terbanyak berasal dari kalangan umur 31-40 tahun. Hal ini terjadi dikarenakan pada kalangan usia tersebut memiliki kecenderungan untuk memiliki kegiatan bisnis yang lebih tinggi daripada kalangan usia yang lainnya.

Analisis karakteristik demografi responden pengguna website Surabaya Single window yang kedua adalah berdasarkan pekerjaan yang terdapat pada tabel 4.19. Diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai sekretariat UPTSA, kemudian sebagai staff UPTSA, koordinator Diskominfo, Tenaga Ahli Diskominfo, Swasta, Wiraswasta, PNS, mahasiswa manager, dan lain-lain. Menunjukkan bahwa pelanggan terbanyak berasal dari umum. Hal ini terjadi dikarenakan perijinan investasi di surabaya tidak melihat dari pekerjaan, semua orang bekerja sebagai apapun bisa melakukan perijinan melalui SSW jadi tidak selalu dari kalangan pebisnis saja.

Analisis karakteristik demografi responden pengguna website Surabaya Single window yang terakhir adalah berdasarkan intensitas

penggunaan yang terdapat pada tabel 4.20. Diketahui bahwa responden yang menggunakan SSW sebanyak 1 kali sejumlah 23,26%, sebanyak 2-4 kali ada 34,42% dan yang menggunakan SSW lebih dari 4 kali sebanyak 42, 23%. Pekerjaan yang sebagian besar menggunakan SSW sebanyak 1 kali adalah PNS dan mahasiswa. Pekerjaan yang sebagian besar menggunakan sebanyak 2-4 kali adalah Swasta, manager, dll. Terakhir yang menggunakan lebih dari 4 kali adalah wiraswasta, ini menunjukkan bahwa SSW, lebih banyak digunakan untuk perijinan investasi pendirian usaha baru.

Analisis Perbedaan Sampel Responden menurut paper: *EGovernment Adoption Model (GAM): Differing Service Maturity Level* dengan penelitian yang sedang dilakukan yang berjudul nalisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Window Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM) antara lain.

Tabel 5.1 Persamaan Sampel Responden

No	Paper: <i>E-Government Adoption Model (GAM): Differing Service Maturity Level</i>	Penelitian: Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Window Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM)
1	Penelitian mengenai penerapan e-Gov	Penelitian mengenai penerapan e-Gov
2	Responden adalah pengguna Kanada sistem e-Gov; siapa saja yang memiliki pengalaman menggunakan Kanada sistem e-Gov bisa berpartisipasi dalam survei.	Responden adalah pengguna Surabaya single window; siapa saja yang memiliki pengalaman menggunakan Surabaya single window bisa berpartisipasi dalam survei.

Tabel 5.2 Perbedaan Sampel Responden

No	Paper:	Penelitian:
----	--------	-------------

	<i>E-Government Adoption Model (GAM): Differing Service Maturity Level</i>	Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Window Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM)
1	Studi kasus: website pemerintah Kanada http://www.canada.ca website milik pemerintah pusat Kanada	Studi kasus: Surabaya single window (SSW) http://ssw.surabaya.go.id/ website milik pemerintah daerah Kota Surabaya
2	Metode pembagian sampel: 11 variabel eksogen primer / konstruksi, jumlah respon harus minimal 220 (20 sampel per variabel bebas) untuk regresi dan analisis faktor menurut (Stevens, 1996).	Metode pembagian sampel: 16 variabel laten (independent dan dependent) konstruksi, jumlah respon harus minimal 208 (13 sampel per variabel laten) menurut (Loehlin, 1998).
3	Responden hanya orang-orang yang mengakses website atas nama pribadi	Responden tidak hanya orang-orang yang mengakses website atas nama pribadi, tetapi juga bisa sebagai perwakilan perusahaan atau dinas yang akan melakukan proses perijinan.
4	Total 241 kuesioner yang diterima dari responden. Dua kuesioner yang dikembalikan adalah kosong. Oleh karena itu, memenuhi syarat yang Nomor respon 239.	Dari 300 kuesioner yang disebarkan yang balik 222. 7 tidak bisa dipakai karena tidak memenuhi syarat. Maka yg digunakan untuk penelitian 215 responden.

5	Lingkup Persebaran kuesioner Di beberapa Kota besar di Kanada	Lingkup Persebaran kuesioner. Hanya kota Surabaya.
6	Kami membagi semua kota menjadi lima wilayah: timur, barat, utara, selatan, dan pusat.	Tidak dibagi per wilayah, langsung dibagikan kepada orang-orang yang melakukan verifikasi perijinan di Unit Pelayanan Satu Atap (UPTSA)
7	Dibagikan kuesioner melalui pos	Dibagikan secara langsung

Pada tabel 5.2 menunjukkan perbedaan pada pembagian sampel antara paper yang diadopsi dengan penelitian tugas akhir ini di karenakan beberapa factor antara lain:

- a. Lingkup studi kasus yang berbeda, dilihat dari website yang diteliti pada studi kasus paper adalah milik pemerintah pusat, dan pengguna nya bisa dari berbagai kalangan, sedangkan pada penelitian studi kasus SSW ini responden yang diteliliti lebih sempit dengan berbagai syarat yaitu hanya dari kalangan investor dan pebisnis saja.
- b. Responden pada penelitian tidak hanya orang-orang yang mengakses website atas nama pribadi, tetapi juga bisa sebagai perwakilan perusahaan atau dinas yang akan melakukan proses perijinan karena proses perijinan tidak hanya dilakukan oleh individual tetapi proses perijinan juga bisa diatas namakan perusahaan atau dinas-dinas pemerintahan yang mempunyai proyek yang membutuhkan perijinan. Aplikasi SSW dibuat tidak hanya untuk individu tetapi juga untuk dinas maupun perusahaan yang memang akan melakukan perijinan di kota Surabaya.

Instansi/perusahaan terkait	Jumlah	Persen
-----------------------------	--------	--------

Diskominfo	3	0,01%
UPTSA	3	0,01%
Dinas Sipil	5	0,02%
Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang	3	0,01%
CV/PT	30	0,13%
UMUM (individu)	171	0,79%
Total	215	100.0

- c. Proses bisnis yang disediakan pada SSW ini lebih banyak dan detail seperti perijinan, rekomendasi, administratif, interaksi dengan pihak pemerintahan dan lainnya. Sedangkan untuk website Kanada, proses bisnis yang disediakan lebih sederhana hanya menyediakan informasi saja tanpa ada interaksi didalam website.
- d. Penelitian dilakukan dengan jumlah sampel yang berbeda karena lingkup dari pengguna website berbeda. Untuk website SSW, pengguna hanya berada di lingkup Kota Surabaya. Sedangkan untuk website Kanada, pengguna tidak hanya pada satu kota saja, namun satu Negara.

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada penelitian dengan menggunakan kuesioner, tahapan awal yang harus dilakukan adalah pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner tersebut. Pengujian ini dimaksudkan untuk memastikan akurasi dan obyektivitas data hasil pengukuran sehingga dapat dilanjutkan ke langkah analisis selanjutnya. aliditas menunjukkan sejauh mana nilai/ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran/pengamatan yang ingin diukur. Sedangkan reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji validitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan nilai r antara satu pertanyaan. Sedangkan untuk pengujian terhadap reliabilitas kuesioner menggunakan nilai *cronbach alpha* dan dilakukan untuk setiap variabel. Terdapat enambelas variabel yang akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas, yang mana masing-masing variabel diukur

dengan beberapa pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner. Uji validitas dimaksudkan untuk menguji seberapa valid pertanyaan tersebut mengukur variabel yang dijelaskan. Sedangkan uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji kekonsistenan dan kestabilan kuesioner jika pengukuran dilakukan berulang-ulang.

Untuk hasil pengujian validitas terlihat pada tabel 4.20 sampai dengan tabel 4.36, dan terlihat di nilai r yang dihasilkan dengan r tabel lebih besar dari nilai dari r yang dihasilkan. Apabila nilai r yang dihasilkan tiap indikator lebih besar dari r tabel maka indikator itu dikatakan valid. Untuk semua variabel dikatakan valid karena setiap indikatornya melebihi dari nilai r tabelnya yaitu $\geq 0,134$

Untuk hasil pengujian reliabilitas terlihat pada tabel 4.37, yang menunjukkan bahwa nilai reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) yang masing-masing variabel lebih besar dari 0.6 sehingga dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel mempunyai reliabilitas yang baik.

5.3 Confirmatory Factor Analysis

Enambelas variabel laten yang digunakan dalam penelitian ini sebelum dianalisis dengan menggunakan SEM terlebih dahulu. Pengujian ini menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis* dengan bantuan software AMOS. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel laten benar-benar diukur oleh variabel indikatornya. Analisis yang dilakukan berupa pembahasan pada nilai *loading factor*. Nilai *loading factor* yang > 0.5 memiliki hubungan yg erat sehingga bisa dikatakan variabel tersebut mempunyai nilai positif.

5.3.1 Analisis Unidimensionalitas Variabel Perceived Awareness

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.39 memberikan informasi bahwa indikator PA2 (mengetahui manfaat SSW) memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk konstruk PA. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi PA lebih dapat diukur melalui seberapa besar masyarakat tahu akan manfaat penggunaan SSW. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada

tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading factor* (estimate) $> 0,5$ sehingga model bisa dikatakan valid. Tetapi terdapat indikator yang dinilai tidak valid dan tidak memiliki pengaruh yang signifikan, yaitu PA4 (menjumpai kampanye/iklan tetang SSW) maka indikator ini tidak memberikan kontribusi besar dalam membentuk konstruk PA. Uji Koefisien Relibilitas juga dilakukan dengan menghasilkan nilai 1,3 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel PA reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

5.3.2 Analisis Unidimensionalitas Variabel Availability of Resources

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.41 memberikan informasi bahwa indikator AOR1 (kepemilikan teknologi yang memadai dirumah) memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk konstruk AOR. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi AOR lebih dapat diukur melalui kepemilikan teknologi computer yang memadai. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading factor* (estimate) $> 0,5$ sehingga model bisa dikatakan valid dan dapat dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan. Tetapi terdapat indikator yang dinilai tidak valid dan tidak memiliki pengaruh yang signifikan, yaitu AOR4 (memiliki akses kecepatan tinggi di kantor) dan AOR5 (harga koneksi internet yang digunakan mahal) maka indikator ini tidak memberikan kontribusi besar dalam membentuk konstruk AOR. Uji Koefisien Relibilitas juga dilakukan dengan menghasilkan nilai 0,6 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel AOR reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

5.3.3 Analisis Unidimensionalitas Variabel Computer-self Efficacy

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.43 memberikan informasi bahwa indikator CSE1 (kemampuan/kualifikasi seseorang dalam menggunakan dan mengoperasikan komputer) memberikan

kontribusi paling besar dalam membentuk konstruk CSE. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi CSE lebih dapat diukur melalui seberapa besar kemampuan seseorang dalam menggunakan dan mengoperasikan komputer. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading factor* (estimate) $> 0,5$ sehingga model bisa dikatakan valid dan dapat dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan. Tetapi terdapat indikator yang dinilai tidak valid dan tidak memiliki pengaruh yang signifikan, yaitu CSE3 (memiliki keahlian dalam menggunakan website SSW) dan CSE4 (keyakinan dalam menggunakan website SSW) maka indikator ini tidak memberikan kontribusi besar dalam membentuk konstruk CSE. Uji Koefisien Relibilitas juga dilakukan dengan menghasilkan nilai 1,71 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel CSE reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

5.3.4 Analisis Unidimensionalitas Variabel Perceived Compability

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.46 memberikan informasi bahwa indikator PC1 (website SSW cocok dengan cara yang disukai orang dalam memperoleh informasi) memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk konstruk PC. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi PC lebih dapat diukur melalui kecocokan pengguna dalam memperoleh informasi menggunakan website online daripada offline. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading factor* (estimate) $> 0,5$ sehingga model bisa dikatakan valid dan dapat dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan. Uji Koefisien relibilitas juga dilakukan dengan menghasilkan nilai 2,76 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel PC reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

5.3.5 Analisis Unidimensionalitas Variabel Perceived Image

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.48 memberikan informasi bahwa indikator P1 (pengguna website SSW memiliki profil tinggi) memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk konstruk PI. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi PI lebih dapat diukur melalui pandangan pengguna mengenai profil tinggi apabila menggunakan website SSW. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading factor* (estimate) $> 0,5$ sehingga model bisa dikatakan valid dan dapat dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan. Uji Koefisien Relibilitas juga dilakukan dengan menghasilkan nilai 1,82 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel PI reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

5.3.6 Analisis Unidimensionalitas Variabel Perceived Ability to Use

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.50 memberikan informasi bahwa indikator PATU2 (fleksibilitas website SSW) memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk konstruk PATU. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi PATU jumlah penggunaan lebih dapat diukur melalui seberapa besar website SSW fleksibel untuk digunakan. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading factor* (estimate) $> 0,5$ sehingga model bisa dikatakan valid dan dapat dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan. Uji Koefisien Relibilitas juga dilakukan dengan menghasilkan nilai 4,54 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel PATU reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

5.3.7 Analisis Unidimensionalitas Variabel Perceived Information Quality

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.52 memberikan informasi bahwa indikator PIQ 4 (pemberian informasi yang akurat)

memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk konstruk PIQ. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi PIQ lebih dapat diukur melalui seberapa besar keakuratan informasi yang terdapat dalam website SSW. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading factor* (estimate) $> 0,5$ sehingga model bisa dikatakan valid dan dapat dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan. Uji Koefisien Relibilitas juga dilakukan dengan menghasilkan nilai 5,06 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel PIQ reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

5.3.8 Analisis unidimensionalitas Variabel Multilingual Option

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.54 memberikan informasi bahwa indikator MLO1 (ketersediaan bahasa ibu (bahasa indonesia) dalam website SSW) memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk konstruk MLO. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi MLO dapat diukur melalui penggunaan bahasa indonesia di dalam website SSW. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading factor* (estimate) $> 0,5$ sehingga model bisa dikatakan valid dan dapat dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan. Uji Koefisien Relibilitas juga dilakukan dengan menghasilkan nilai 1,62 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel MLO reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

5.3.9 Analisis unidimensionalitas Variabel Perceived Functional Benefit

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.56 memberikan informasi bahwa indikator PFB6 (ketersediaan bahasa ibu (bahasa indonesia) dalam website SSW) memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk konstruk PFB. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi PFB dapat diukur melalui penggunaan bahasa indonesia di dalam website SSW. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading*

factor (estimate) > 0,5 sehingga model bisa dikatakan valid. Uji Koefisien Relibilitas juga dilakukan dengan menghasilkan nilai 4,76 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel PFB reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

5.3.10 Analisis unidimensionalitas Variabel Perceived Service Response

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.58 memberikan informasi bahwa indikator PSR2 (layanan SSW memenuhi kebutuhan pengguna) memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk konstruk PSR. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi PSR dapat diukur melalui seberapa besar kemampuan SSW dalam melayani kebutuhan pengguna. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading factor* (estimate) > 0,5 sehingga model bisa dikatakan valid. Uji Koefisien Relibilitas juga dilakukan dengan menghasilkan nilai 1,97 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel PSR reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

5.3.11 Analisis unidimensionalitas Variabel Perceived Uncertainty

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.60 memberikan informasi bahwa indikator PU1 (interaksi website SSW yang tidak dapat diukur) memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk konstruk PU. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi PU dapat diukur melalui interaksi yang dapat dilakukan website SSW. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading factor* (estimate) > 0,5 sehingga model bisa dikatakan valid. Uji Koefisien Relibilitas juga dilakukan dengan menghasilkan nilai 1,95 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel PU reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

5.3.12 Analisis unidimensionalitas Variabel Perceived Security

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.62 memberikan informasi bahwa indikator PS1 (website aman digunakan untuk kepentingan financial) memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk konstruk PS. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi PS dapat diukur melalui seberapa aman website SSW. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading factor* (estimate) $> 0,5$ sehingga model bisa dikatakan valid. Uji Koefisien Relibilitas juga dilakukan dengan menghasilkan nilai 2,65 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel PS reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

5.3.13 Analisis unidimensionalitas Variabel Perceived Privacy

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.64 memberikan informasi bahwa indikator PP2 (website SSW melindungi informasi pengguna) memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk konstruk PP. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi PP dapat diukur melalui kemampuan SSW dalam melindungi informasi pengguna. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading factor* (estimate) $> 0,5$ sehingga model bisa dikatakan valid. Uji Koefisien Relibilitas juga dilakukan dengan menghasilkan nilai 0,62 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel PP reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

5.3.14 Analisis unidimensionalitas Variabel Perceived Trust

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.66 memberikan informasi bahwa indikator PT2 (jaminan pengguna website SSW) memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk konstruk PT. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi PT dapat diukur melalui keterjaminan pengguna apabila menggunakan website SSW. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading factor* (estimate) $> 0,5$ sehingga model bisa dikatakan valid. Uji Koefisien Relibilitas juga

dilakukan dengan menghasilkan nilai 2,91 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel PT reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

5.3.15 Analisis unidimensionalitas Variabel Adoption 1

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.68 memberikan informasi bahwa indikator ADOP11 (pencarian info dan pengunduhan formulir perijinan masyarakat cenderung menggunakan SSW) memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk kontrak ADOP1. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ADOP1 dapat diukur melalui penggunaan SSW oleh masyarakat sebagai pencarian info dan pengunduhan formulir perijinan. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading factor* (estimate) $> 0,5$ sehingga model bisa dikatakan valid. Uji Koefisien Relibilitas juga dilakukan dengan menghasilkan nilai 2,42 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Adop1 reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

5.3.16 Analisis unidimensionalitas Variabel Adoption 2

Nilai estimasi parameter pada tabel 4.70 memberikan informasi bahwa indikator ADOP21 (interaksi (membuat permintaan, membuat pertanyaan) mengenai perijinan investasi di Surabaya menggunakan website SSW) memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk kontrak ADOP2. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ADOP2 dapat diukur melalui penggunaan website SSW sebagai sarana masyarakat dalam interaksi (membuat permintaan, membuat pertanyaan) mengenai perijinan investasi di Surabaya. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, maka hasil pada tabel – tabel tersebut menunjukkan *loading factor* (estimate) $> 0,5$ sehingga model bisa dikatakan valid. Uji Koefisien Relibilitas juga dilakukan dengan menghasilkan nilai 2,36 yang berarti lebih besar atau sama dengan *cronbach alpha* 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Adop2 reliabel dan siap untuk dilakukan uji selanjutnya.

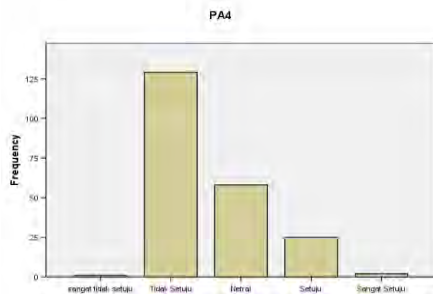
5.3.17 Analisis Indikator Variabel Terhapus

Dalam proses CFA mengakibatkan beberapa indikator atau item terhapus dikarenakan nilai yang tidak sesuai karena nilai *loading factor* (estimate) < 0,5.

Tabel 5.3 Analisis Indikator Terhapus

No	Variabel	Jumlah indikator	Jumlah indikator terhapus
1	<i>Perceived Awareness (PA)</i>	4	1
2	<i>Avaibility of Resources (AOR)</i>	5	2
3	<i>Computer-self Efficacy (CSE)</i>	4	0
4	<i>Perceived Compatibility (PC)</i>	5	0
5	<i>Perceived Image (PI)</i>	3	0
6	<i>Perceived Ability to Use (PATU)</i>	6	0
7	<i>Perceived Information Quality (PIQ)</i>	8	0
8	<i>Multilingual Option (MLO)</i>	3	0
9	<i>Perceived Funtional Benefit (PFB)</i>	9	0
10	<i>Perceived Uncertainty (PU)</i>	3	0
11	<i>Perceived Security (PS)</i>	4	0
12	<i>Perceived Privacy (PP)</i>	3	0
13	<i>Perceived Trust (PT)</i>	5	0
14	<i>Perceived Service Response (PSR)</i>	5	0
15	<i>Adoption 1</i>	3	0
16	<i>Adoption 2</i>	3	0
<i>Total</i>		73	5

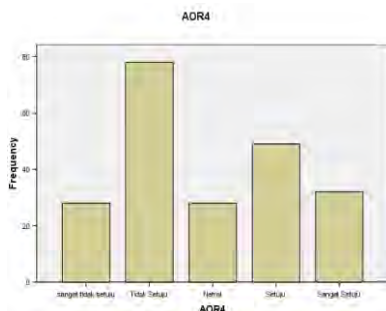
Dilihat dari indicator yang harus dihilangkan PA4(Saya menjumpai kampanye/iklan pemerintah untuk menggunakan website SSW)



Gambar 5.1 Frekuensi Indikator PA4

Indikator PA4 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Perceived Awareness* (PA) atau tingkat kepedulian masyarakat terhadap aplikasi SSW karena secara analisis dilihat dari frekuensi jawaban responden yang menjawab tidak setuju lebih banyak daripada yang menjawab setuju yang artinya responden sebagian besar tidak menjumpai kampanye/iklan pemerintah mengenai aplikasi SSW. Ini membuktikan indikator ini tidak menunjukkan tingkat kepedulian masyarakat terhadap aplikasi SSW, maka lebih baik dihapus.

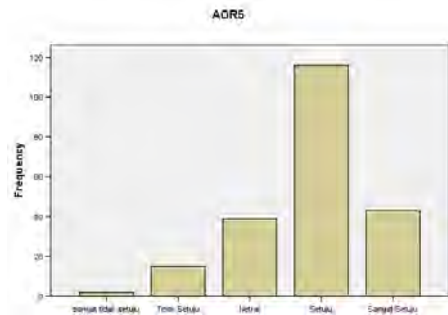
AOR4(saya memiliki akses koneksi internet berkecepatan tinggi di tempat kerja)



Gambar 5.2 Frekuensi Indikator AOR4

Indikator AOR4 tidak secara signifikan mempengaruhi *Availability of Resources* (AOR) atau ketersediaan resource oleh pemerintah karena secara analisis dilihat dari frekuensi jawaban responden yang menjawab tidak setuju lebih banyak daripada yang menjawab setuju yang artinya responden sebagian besar tidak memiliki akses koneksi internet berkecepatan tinggi di tempat kerja. Ini membuktikan indikator ini tidak menunjukkan tingkat ketersediaan resources oleh pemerintah untuk masyarakat, maka lebih baik dihapus.

AOR5(koneksi internet yang saya gunakan mahal)



Gambar 5.3 Frekuensi AOR5

Indikator AOR5 tidak secara signifikan mempengaruhi *Availability of Resources* (AOR) atau ketersediaan resource oleh pemerintah karena secara analisis dilihat dari frekuensi jawaban responden yang menjawab setuju lebih banyak daripada yang menjawab tidak setuju yang artinya responden sebagian besar mengatakan internet di yang tersedia di Indonesia masih mahal, maka ini membuktikan indikator AOR5 tidak menunjukkan tingkat ketersediaan resources oleh pemerintah untuk masyarakat, maka lebih baik dihapus.

Selain itu jumlah indikator yang terhapus sesuai dengan tabel 5.1, indikator-indikator ini lebih baik dihapus karena menurut teori SEM pada buku Hengki Latan, berdasarkan nilai factor loading yang kurang dari 0.5 lebih baik dihilangkan agar bisa meningkatkan nilai index GOF.

5.4 Analisis Confirmatory Factor Analysis Perceived Trust

Sebelum melakukan uji full model sesuai dengan Governmnet Adoption Model, tahapan yang dilakukan adalah uji confirmatory factor analysis untuk variabel perceived trust. Cara pengujian sama dengan uji unidimensionalitas. Dilihat dari nilai loading factor yang dihasilkan menunjukkan hanya terdapat satu variabel yang berpengaruh kuat pada perceived trust.

Tabel 5.4 Penerimaan Hipotesis Perceived Trust

No	Hipotesis	Diterima/tidak
1	<i>Perceived Uncertainty (PU)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>perceived trust</i>	Diterima
2	<i>Perceived Security (PS)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>perceived trust</i>	Diterima
3	<i>Perceived Privacy (PP)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>perceived trust</i>	Diterima

5.5 Analisis Model Persamaan Structural

Setelah dilakukan pengujian asumsi dan pengujian unidimensionalitas pada masing-masing variabel laten dengan menggunakan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*, maka tahap selanjutnya adalah melakukan analisis model persamaan structural sesuai dengan diagram path. analisis model persamaan structural digunakan untuk mengetahui apakah model yang ada sudah cukup fit sehingga dianggap dapat menjelaskan realitas yang ada, dan dapat menjadi penjelas yang masuk akal untuk menjelaskan data yang ada.

Analisis didasarkan dari *Goodness of Fit Statistics*. Ukuran GOF yang digunakan adalah *Chi-square*, *GFI (Goodness-of-Fit Index)*, *CFI (Comparative Fit Index)*, *TLI(Tucker Lewis Index)*. Indeks kelayakan model dengan menggunakan ukuran GOF hasil pengolahan *software AMOS* beserta *cut off value*-nya dapat dilihat pada tabel 4.87 dan tabel 4.88. Pada tabel tersebut belum memenuhi nilai GOF sehingga diperlukan modifikasi model.

Salah satu tujuan modifikasi model adalah untuk mendapatkan kriteria goodness of fit dari model yang dapat diterima. Seperti yang ada pada tabel 4.79 dan tabel 4.84, melalui nilai *modification indices* dapat diketahui ada tidaknya kemungkinan modifikasi terhadap model yang dapat diusulkan. *Modification indices* yang dapat diketahui dari output AMOS akan menunjukkan hubungan-hubungan yang perlu diestimasi yang sebelumnya tidak ada dalam model supaya terjadi penurunan pada nilai chi-square untuk mendapatkan model penelitian yang lebih baik. Setelah dilakukan modifikasi pada model akan didapatkan beberapa nilai GOF yang terpenuhi.

5.5.1 Analisis Hubungan Kausal Perceived Trust

Dari model pada perceived trust didapatkan hubungan antar variabel antara lain dapat dilihat pada tabel 5.3 dibawah ini.

Tabel 5.5 Analisis Hubungan antar variabel pada perceived tru trust

1	PT<---PS	Hubungan positif perceived security terhadap perceived trust membuktikan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi SSW dipengaruhi oleh keamanan yang diberikan oleh aplikasi SSW. Keamanan berinteraksi bahkan pembayaran perijinan melalui SSW telah bernar-benar diberikan. Maka PS memiliki hubungan tidak langsung terhadap adopsi masyarakat terhadap aplikasi SSW
2	PT<---PP	Dalam aplikasi SSW masyarakat diminta memberikan informasi pribadinya seperti nama, tgl lahir, no KTP, dan lain-lain. Sebagai konsekuensinya menurut pakar masyarakat bisa selalu merasa

		<p>kekurangan privacy. Masyarakat takut website dapat disclose, tersebar, atau bahkan hacker mampu mengambil data-data pribadi mereka tetapi melihat hubungan positif perceived privacy terhadap perceived trust membuktikan bahwa masyarakat telah percaya terhadap aplikasi SSW tidak akan menyebarkan informasi pribadi yang telah di masukkan dalam database aplikasi SSW kepada pihak-pihak ketiga yang dapat menyalahgunakan informasi pribadi tersebut. Maka PU memiliki hubungan tidak langsung terhadap adopsi masyarakat terhadap aplikasi SSW</p>
3	PT<---PU	<p>Berinteraksi secara <i>online</i> pasti terdapat suatu ketidakpastian yang tiba-tiba terjadi, bahkan dapat terjadi juga dalam aplikasi SSW. Tetapi melihat hubungan negatif dari PU terhadap PT membuktikan bahwa aplikasi SSW telah memiliki penanganan error secara cepat, sehingga tingkat kepercayaan masyarakat menjadi meningkat terhadap aplikasi SSW. Maka PU memiliki hubungan tidak langsung terhadap adopsi masyarakat terhadap aplikasi SSW</p>

5.5.2 Analisis Hubungan Kausal pada Model Static Level

Dari modifikasi model pada static level atau dependent variabel Adop 1 ternyata didapatkan tiap-tiap variabel memiliki hubungan antara lain dapat dilihat pada tabel 5.4 dibawah ini.

Tabel 5.6 Analisis Hubungan antar Variabel pada Level Statik

No.	Pemetaan Korelasi Variabel	Deskripsi
1.	ADOP1<---PFB	Dapat dikatakan bahwa masyarakat akan mulai mengadopsi e-Gov apabila mereka mengetahui keuntungan yang akan mereka dapat. Mereka akan mengadopsi e-Gov apabila e-Gov dapat menghemat waktu mereka untuk melakukan suatu <i>task relative</i> daripada apabila masih menggunakan kertas. [17] Maka <i>Functional benefit</i> menjadi variabel yang penting dalam adopsi masyarakat terhadap aplikasi SSW, variabel ini membuktikan bahwa sebagian besar masyarakat telah mengetahui keuntungan yang akan mereka dapatkan apabila menggunakan aplikasi SSW. Keuntungan yang dimaksud adalah yang berhubungan dengan fungsi SSW sebagai aplikasi perijinan yang terintegrasi, yang didalamnya masyarakat dapat melihat, mengumpulkan informasi, dan atau untuk mengunduh formulir perijinan.

2.	ADOP1<---PT	<p>Dari segi aspek marketing, jika customer tidak memiliki rasa percaya (<i>trust</i>) pada institusi dan proses suatu perusahaan, maka mereka tidak akan menjadikan instusi atau perusahaan tersebut sebagai pilihan. Jadi, <i>Trust</i> menjadi faktor yang penting dalam menganalisis perilaku adopsi masyarakat dalam lingkungan e-Gov. Dengan diterimanya variabel PT membuktikan bahwa sebagian besar masyarakat saat ini sudah memiliki kepercayaan terhadap aplikasi SSW, bahwa aplikasi SSW dapat membantu masyarakat dalam mengurus perijinan. Karena telah memiliki kepercayaan tersebut, maka masyarakat saat ini apabila ingin melihat, mengumpulkan informasi, dan atau untuk mengunduh formulir perijinan maka akan lebih memilih menggunakan aplikasi SSW daripada harus datang ke dinas-dinas perijinan terkait.</p>
3.	ADOP1<---PSR	<p>Kualitas pelayanan merupakan prediksi terkuat dalam variabel suatu adopsi e-Gov. Dalam e-Gov, <i>service response</i> diasumsikan secara umum sebagai perbaikan tercepat dalam meningkatkan kualitas e-Gov. [15] dengan diterimanya PSR sebagai faktor kritis penerimaan masyarakat terhadap aplikasi SSW dalam level</p>

		<p>statis ini berarti membuktikan aplikasi SSW telah berhasil memberikan service response yang baik terhadap masyarakat yang berhubungan dengan fungsi SSW sebagai aplikasi perijinan yang didalamnya masyarakat dapat melihat, mengumpulkan informasi, dan atau untuk mengunduh formulir perijinan. Contoh service response dalam level statik ini adalah ketika ada bentuk form terbaru maka akan segera ter update di website.</p>
4.	ADOP1<---PA	<p>Kesadaran dalam e-Gov, memiliki aspek yang berbeda: mulai dari aspek politik, marketing, perilaku, sampai dengan aspek sosial. Ketika masyarakat mulai peduli dengan agenda E-gov, nilai-nilai yang terkait dengan implementasi strategic e-Gov, kualitas pelayanan, dan keuntungan menggunakan e-Gov, maka mereka akan memiliki perhatian lebih untuk mulai mengadopsi e-Gov. Maka saat ini sebagian besar masyarakat telah peduli untuk melakukan perijinan menggunakan SSW, karena masyarakat telah membuktikan manfaat yang diperoleh dengan menggunakan SSW yang fungsinya dapat memudahkan dalam melihat, mengumpulkan informasi, dan atau untuk mengunduh formulir perijinan tanpa harus datang ke</p>

		dinas-dinas perijinan. Selain peduli akan kebermanfaatannya yang didapat dari aplikasi SSW, masyarakat juga telah peduli terhadap perkembangan jaman yang ada saat ini mengenai <i>electronic government</i> , yang lebih efektif dan efisien.
5.	ADOP1<---PATU	E-Gov akan mengalami kegagalan apabila user atau masyarakat tidak memiliki kemampuan untuk menggunakan (<i>ability to use</i>) teknologi untuk mengakses sebuah informasi maupun pelayanan. Maka disini kemampuan masyarakat Surabaya ataupun pada umumnya yang hendak melakukan proses perijinan investasi di Surabaya menggunakan Surabaya Single Window maka harus memiliki <i>ability to use</i> (kemampuan dalam menggunakan website SSW itu sendiri). Keputusan untuk menerima dan menggunakan sebuah sistem SSW untuk melihat, mengumpulkan informasi perijinan, dan atau untuk mengunduh formulir perijinan investasi membuktikan bahwa masyarakat Indonesia telah memiliki kemampuan untuk menggunakan suatu pelayanan aplikasi yang berbasis IT.
6.	ADOP1<---PC	Kecocokan itu dibangun dari budaya, tingkah laku, dan aspek

		<p>sosial. Beberapa penelitian mengindikasikan karakter spesifik e-Gov bisa dikatakan cocok, apabila e-Gov itu <i>fit</i> atau sesuai dengan masyarakat maka keputusan untuk menerima dan menggunakan sistem SSW membuktikan sebagian besar masyarakat telah merasa nyaman atau <i>fit</i> dalam menggunakan suatu aplikasi berbasis IT, khususnya mereka lebih merasa cocok mengumpulkan informasi, dan atau untuk mengunduh formulir perijinan menggunakan SSW daripada harus datang ke dinas-dinas terkait perijinan untuk mencari informasi perijinan ataupun mengumpulkan formulir di tiap-tiap dinas yang berbeda-beda.</p>
7	ADOP1<---MLO	<p>Hubungan positif MLO dengan Adop 1 menunjukkan sebagian besar masyarakat telah paham terhadap penggunaan bahasa yang digunakan dalam konten-konten yang ada dalam SSW.</p>

5.5.3 Analisis Hubungan Kausal pada Model Interaction Level

Dari modifikasi model pada level interaksi atau dependent variabel Adop 2 ternyata didapatkan tiap-tiap variabel memiliki hubungan antara lain dapat dilihat pada tabel 5.5 dibawah ini:

Tabel 5.7 Analisis Hubungan antar Variabel pada Level Interaksi

No.	Pemetaan Korelasi Variabel	Deskripsi
-----	----------------------------	-----------

1.	ADOP2-PIQ	Content, organization, dan presentasi dari informasi merupakan satu bagian dari <i>information quality</i> atau kualitas informasi, termasuk di dalamnya terdapat kriteria <i>accuracy, current information, relevancy, fulfillment, linkage, completeness, integration</i> , yang secara potensial berkontribusi dalam pembentukan persepsi masyarakat untuk mengadopsi e-Gov. [18]. maka keputusan untuk menerima dan menggunakan sistem SSW untuk berinteraksi atau untuk membuat pertanyaan mengenai perijinan melalui aplikasi SSW bergantung pada kualitas informasi yang diberikan kepada masyarakat. Contohnya: apabila masyarakat bertanya bagaimana mengurus perijinan maka jawaban yang diberikan harus benar berkualitas mengenai perijinan tidak menyimpang ke hal-hal yang lain.
2.	ADOP2-PT	Dari segi aspek marketing, jika customer tidak memiliki rasa percaya (<i>trust</i>) pada institusi dan proses suatu perusahaan, maka mereka tidak akan menjadikan instusi atau perusahaan tersebut sebagai pilihan. Jadi, <i>Trust</i> menjadi faktor yang penting dalam menganalisis perilaku adopsi masyarakat dalam lingkungan e-Gov karena warga negara memiliki

		sedikit isyarat nyata dan penilaian mengenai layanan dan performa yang diberikan pemerintah. (Urban, Sultan). Maka berinteraksi atau bertanya melalui aplikasi SSW dipengaruhi oleh trust, yang menunjukkan secara positif bahwa sebagian besar masyarakat telah percaya terhadap jawaban-jawaban yang diberikan dari aplikasi SSW dan merasa lebih efektif dan efisien daripada harus datang ke dinas-dinas perijinan.
3.	ADOP2-PATU	E-Gov akan mengalami kegagalan apabila user atau masyarakat tidak memiliki kemampuan untuk menggunakan (<i>ability to use</i>) teknologi untuk mengakses sebuah informasi maupun pelayanan. Maka dengan hubungan positif yang dihasilkan PATU terhadap ADOP2 membuktikan bahwa sebagian besar masyarakat saat ini telah memiliki kemampuan dalam menggunakan aplikasi SSW dalam fungsinya sebagai tempat berinteraksi atau membuat pertanyaan mengenai perijinan daripada harus datang ke dinas-dinas terkait untuk melakukan interaksi.
4	ADOP2-PC	Kecocokan itu dibangun dari budaya, tingkah laku, dan aspek sosial. Beberapa penelitian mengindikasikan karakter spesifik e-

		<p>Gov bisa dikatakan cocok, apabila e-Gov itu <i>fit</i> atau sesuai dengan masyarakat maka keputusan untuk menerima dan menggunakan sistem SSW untuk berinteraksi dan atau untuk membuat pertanyaan kepada pemerintah mengenai perijinan sebagai pengguna SSW dipengaruhi oleh besarnya kecocokan masyarakat dalam menggunakan chat room yang disediakan dalam SSW.</p>
5.	ADOP2-MLO	<p>Suatu penelitian mengatakan relasi diantara <i>native language</i> yang biasa dipakai dalam sebuah website pemerintahan ternyata berdampak kurangnya respon masyarakat terhadap website tersebut. Jika masyarakat dapat lebih banyak merespon atau berinteraksi melalui website tersebut dengan bahasa primary mereka, mereka akan merasa terdapat koneksi cultural dan lebih memberikan efek positif untuk menggunakan website. Apabila saat berinteraksi menggunakan SSW masyarakat tidak kesulitan dalam pemilihan bahasa, dan jawaban yang diberikan sesuai dengan bahasa yang digunakan dan jelas maka penerimaan masyarakat terhadap keputusan untuk menerima dan menggunakan sistem <i>e-Government</i></p>

		untuk berinteraksi dipengaruhi oleh Multilingual Option
--	--	---

5.6 Analisis Perbandingan dengan Kanada

Penelitian tugas akhir ini mengadopsi penelitian serupa di Kanada, dengan judul paper *e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels*. Pada tabel 5.6, menunjukkan perbedaan hipotesis yang diterima atau factor-faktor kritis yang di hasilkan pada aplikasi SSW dengan aplikasi di Kanada.

Tabel 5.8 Perbedaan hasil pnerapan GAM di Surabaya dan Kanada

No	Penelitian di Surabaya Indonesia	Hipotesis yang diterima	Penelitian di Canada	Hipotesis yang diterima
1	Adoption E-Gov at static level (ADOP 1)	<i>Perceived Functional Benefit (PFB)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i>	Adoption E-Gov at static level (ADOP 1)	<i>Perceived awareness (PA)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i>
2		<i>Perceived Trust (PT)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i>		<i>Perceived Ability to Use (PATU)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i>
3		<i>Perceived Service Response (PSR)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i>		<i>Perceived Awareness (PA)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i>

No	Penelitian di Surabaya Indonesia	Hipotesis yang diterima	Penelitian di Canada	Hipotesis yang diterima
4		<i>Perceived Awareness (PA)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i>		<i>Perceived Trust (PT)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i>
5		<i>Perceived Ability to Use (PATU)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i>		<i>Perceived Uncertainty (PU)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i> (hubungan tidak langsung)
6		<i>Perceived Compatibility (PC)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i>		<i>Perceived Security (PS)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i> (hubungan tidak langsung)
7		<i>Multilingual Option (MLO)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i>		

No	Penelitian di Surabaya Indonesia	Hipotesis yang diterima	Penelitian di Canada	Hipotesis yang diterima
8		<i>Perceived Security</i> (PS) memiliki relasi yang positif tidak langsung <i>Adoption of e-Gov static level</i>		
9		<i>Perceived Privacy</i> (PP) memiliki relasi yang positif tidak langsung dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i>		
	Total	9		4
1	Adoption E-Gov at interction level (ADOP 2)	<i>Perceived Information Quality</i> (PIQ) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov intercation level</i>	Adoption E-Gov at interction level (ADOP 2)	<i>Perceived Information Quality</i> (PIQ) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov intercation level</i>
2		<i>Perceived Trust</i> (PT) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov intercation level</i>		<i>Perceived Trust</i> (PT) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov intercation level</i>
3		<i>Perceived Compatibility</i> (PC) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption</i>		<i>Perceived Image</i> (PI) memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov intercation level</i>

No	Penelitian di Surabaya Indonesia	Hipotesis yang diterima	Penelitian di Canada	Hipotesis yang diterima
		<i>of e-Gov intercation level</i>		
4		<i>Multilingual Option (MLO)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov intercation level</i>		<i>Perceived awareness (PA)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i>
5		<i>Perceived Ability to Use (PATU)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov intercation level</i>		<i>Perceived Uncertainty (PU)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov intercation level</i> (hubungan tidak langsung)
6		<i>Perceived Security (PS)</i> memiliki relasi yang positif tidak langsung <i>Adoption of e-Gov static level</i>		<i>Perceived Security (PS)</i> memiliki relasi yang positif dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i> . (hubungan tidak langsung)
7		<i>Perceived privacy (PP)</i> memiliki relasi yang positif tidak langsung dengan <i>Adoption of e-Gov static level</i>		
	Total	7		6

Perbedaan hasil yang didapat dari tabel 5.5 yang menunjukkan bahwa penerimaan atau pengadopsian e-Gov oleh masyarakat di Surabaya lebih baik daripada penerimaan masyarakat di Kanada. Tetapi besar pengaruh yang diterima tentu berbeda-beda dikarenakan oleh studi kasus yang diteliti berbeda dan perbedaan pola pikir masyarakat di Indonesia dengan di Kanada.

5.7 Rekomendasi untuk Pemerintah Kota Surabaya

Dari hasil penelitian ini didapatkan beberapa rekomendasi untuk pemerintah kota Surabaya, antara lain

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan Pemerintah Kota Surabaya sebagai informasi dan laporan analisis yang bisa dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pada aplikasi SSW.
2. Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan *perceived Trust* menjadi variabel yang memiliki nilai tertinggi dalam level static maupun level interaksi. Kepercayaan pengguna menjadi kunci utama dalam keberhasilan sebuah aplikasi e-government pemerintah Kota Surabaya. Ketika masyarakat mulai percaya dengan aplikasi yang diterapkan maka masyarakat akan dengan mudah menerima, mempelajari, dan menggunakan aplikasi SSW.
3. Pada level statik, atau pada level dimana masyarakat mampu melihat atau mencari informasi dan mengunduh formulir mengenai perijinan di Kota Surabaya memiliki beberapa hipotesis yang ditolak. Pada tabel 5.7 merupakan beberapa rekomendasi penulis terhadap variabel-variabel yang belum mempengaruhi pada level statik ini agar kedepannya pemerintah kota Surabaya mampu meningkatkan pelayanan SSW.

Tabel 5.9 Rekomendasi pada Level Statik

No	Hipotesis	Rekomendasi
1.	<i>Computer-self Efficacy</i> (CSE)	Struktur dari pengembangan e-Gov adalah komputer dan internet.

		<p>Berdasarkan <i>theory of planned behaviour</i> (TPB), masyarakat tidak akan memberikan perhatian lebih untuk menggunakan sistem e-Gov, tanpa pengetahuan terhadap komputer, atau sedikitnya pengalamannya dalam menggunakan modern ICT. Masyarakat tidak akan mengetahui bagaimana caranya mengunduh form perijinan melalui aplikasi SSW, masyarakat tidak akan mengetahui mengenai mencari informasi perijinan menggunakan aplikasi SSW. Maka penulis merekomendasikan adanya pelatihan dan sosialisai untuk masyarakat Surabaya agar masyarakat yang belum memahami mengenai komputer ataupun internet dapat memaksimalkan teknologi yang berkembang saat ini.</p>
2.	<p><i>Avaibility of Resources</i> (AOR)</p>	<p>Pendidikan masyarakat Indonesia memang tidak semuanya berpendidikan tinggi, ataupun memiliki kemampuan finansial yang tinggi, maka untuk itu rekomendasi yang dapat diberikan penulis adalah pemberian resource seperti komputer, akses internet yang cepat, dll. Dimana komputer, internet, dan modern ICT jika tidak tersedia, maka masyarakat tidak akan percaya mereka akan menerima benefit atau keuntungan apabila menggunakan sistem e-Gov. Maka rekomendasi yang dapat diberikan oleh penulis adalah adanya wifi atau hotspot di tempat-tempat umum Surabaya, dan</p>

		penambahan bandwidth untuk aplikasi SSW, agar lebih cepat untuk di akses.
3.	<i>Perceived Image</i> (PI)	<i>Image</i> mengacu kepada persepsi masyarakat bahwa apabila mereka mengadopsi e-Gov membuat mereka dipandang ‘lebih’ oleh orang lain dilingkungannya atau biasa disebut dengan superior status. Rekomendasi penulis adalah terkait dengan segmen pengguna aplikasi SSW lebih ditujukan pada PT/CV yang memiliki reputasi yang baik, untuk bisa mendapatkan komitmen dari top management PT/CV tersebut untuk menggunakan SSW. Sehingga diharapkan <i>image</i> penggunaan aplikasi akan meningkat.
4.	<i>Perceived Information Quality</i> (PIQ)	konten, pengorganisasian tulisan dan penampilan dari informasi merupakan satu bagian dari <i>information quality</i> atau kualitas informasi, termasuk di dalamnya terdapat kriteria <i>accuracy, current information, relevancy, fulfillment, linkage, completeness, integration</i> , yang secara potensial berkontribusi dalam pembentukan persepsi masyarakat untuk mengadopsi e-Gov. Rekomendasi dari penulis adalah perbaikan dari segi kualitas informasi yang disajikan dalam SSW seperti contohnya konten yang dimuat dalam aplikasi harus benar-benar riil, informasi yang disediakan benar dan dapat dipertanggung jawabkan, misalkan informasi tata letak tanah investasi yang kosong, harus

		ditunjukkan dengan peta. Informasi form yang tersedia harus sesuai atau sama dengan form yang di sediakan di dinas-dinas dan lain lain.
--	--	---

4. Pada level interaksi, atau pada level dimana masyarakat mau melakukan interaksi atau bertanya mengenai perijinan investasi di Surabaya daripada harus ke dinas-dinas terkait di Pemkot Surabaya terdapat beberapa hipotesis yang ditolak. Pada tabel 5.8 merupakan beberapa rekomendasi penulis terhadap variabel-variabel yang belum mempengaruhi pada level interaksi ini agar kedepannya pemerintah kota Surabaya mampu meningkatkan pelayanan SSW.

Tabel 5.10 Rekomendasi pada Level Interaksi

No	Hipotesis	Rekomendasi
1	<i>Perceived awareness</i> (PA)	Kesadaran masyarakat dalam menggunakan e-Gov di Surabaya khususnya SSW, masih belum tinggi. Rekomendasi yang penulis berikan adalah, pemerintah Kota Surabaya lebih baik mengadakan program pelatihan, sosialisasi dan iklan masyarakat terhadap masyarakat mengenai program SSW, agar masyarakat tahu, fungsi menu- menu yang ada dalam aplikasi SSW, memberikan kesadaran SSW memiliki fungsi seperti, layaknya berada di dinas-dinas pemerintah Kota Surabaya, yaitu dapat melakukan interaksi melalui fungsi chat room, jadi masyarakat apabila tidak memahami proses SSW, atau bertanya mengenai perijinan apapun, dapat

No	Hipotesis	Rekomendasi
		dengan mudah menggunakan SSW, dan tidak perlu ke dinas-dinas terkait.
2	<i>Computer-self Efficacy (CSE)</i>	Struktur dari pengembangan e-Gov adalah komputer dan internet. Berdasarkan <i>theory of planned behaviour</i> (TPB), masyarakat tidak akan memberikan perhatian lebih untuk menggunakan sistem e-Gov, tanpa pengetahuan terhadap komputer, atau sedikitnya pengalamannya dalam menggunakan modern ICT. Masyarakat tidak akan mengetahui bagaimana caranya berinteraksi atau bisa bertanya mengenai perijinan melalui SSW. Maka penulis merekomendasikan adanya pelatihan berinteraksi menggunakan chat room di SSW untuk masyarakat Surabaya agar masyarakat mengetahui berinteraksi melalui SSW sama dengan berinteraksi seperti di dunia nyata.
3	<i>Availability of Resources (AOR)</i>	Apabila dalam suatu negara, pemerintahannya tidak dapat memberikan sumber daya (<i>resources</i>) yang dibutuhkan untuk menggunakan e-Gov kepada seluruh masyarakatnya, maka kecil kemungkinan masyarakat bisa mengadopsi e-Gov. Sumber daya yang dimaksud adalah ketersediaan komputer, internet, dan modern ICT. Apabila sarana tersebut tidak tersedia maka masyarakat akan lebih memilih pergi ke dinas-dinas terkait perijinan

No	Hipotesis	Rekomendasi
		daripada harus menggunakan SSW. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah penambahan bandwidth pada akses internet di Surabaya, agar saat pengguna menggunakan SSW dalam berinteraksi melalui chat room maka tidak menjadi terputus-putus karena koneksi yang jelek.
4	<i>Perceived Functional Benefit (PFB)</i>	Dapat dikatakan bahwa masyarakat akan mulai mengadopsi e-Gov apabila mereka mengetahui keuntungan yang akan mereka dapat. Dalam hal ini masyarakat belum mengetahui adanya manfaat penggunaan SSW yang dapat membantu masyarakat dalam hal bertanya atau berinteraksi dengan dinas terkait tanpa harus datang ke dinas-dinas tersebut. Rekomendasi dari penulis adalah pemerintah kota Surabaya memberikan iklan mengenai keuntungan menggunakan aplikasi SSW untuk bertanya mengenai perijinan atau berinteraksi dengan dinas-dinas perijinan agar masyarakat lebih tau dan mengenal mengenai aplikasi SSW.
5	<i>Perceived Image (PI)</i>	<i>Image</i> mengacu kepada persepsi masyarakat bahwa apabila mereka mengadopsi e-Gov membuat mereka dipandang 'lebih' oleh orang lain dilingkungannya atau biasa disebut dengan superior status. Rekomendasi penulis adalah buat segmen pengguna SSW. Seperti fungsi SSW adalah

No	Hipotesis	Rekomendasi
		<p>sebagai aplikasi perijinan untuk investasi di Surabaya lebih banyak di promosikan pada perusahaan/PT/CV pengembang investasi di Surabaya. Menunjukkan bahwa top Management dari perusahaan-perusahaan tersebut mau menggunakan SSW untuk kepentingan bisnis investasinya maka masyarakat secara individu yang lainnya dapat menjadi lebih tertarik menggunakan SSW.</p>
6	<p><i>Perceived Service Response (PSR)</i></p>	<p>Penulis dapat memberikan rekomendasi berkaitan pada level interaksi ini, yang paling dibutuhkan masyarakat adalah respon yang cepat dalam menjawab pertanyaan masyarakat. Maka pengembangan sistem SSW agar lebih <i>fast response</i> pasti akan semakin meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap SSW. Customer service nya 24/7</p>

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai simpulan yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Simpulan ini diharapkan dapat menjawab tujuan yang telah ditetapkan di awal penelitian. Saran diberikan untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya.

6.1. Kesimpulan

Dari pelaksanaan penelitian tugas akhir ini didapatkan kesimpulan:

1. Penerimaan masyarakat dalam mengadopsi SSW pada level statik (penerimaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi “Surabaya Single Window” untuk melihat atau mencari informasi dan mengunduh formulir mengenai perijinan di Kota Surabaya”) saat ini lebih dipengaruhi oleh beberapa faktor kritis antara lain *Perceived Functional Benefit*, *Perceived Service Response*, *Perceived Trust*, *Perceived Awareness*, *Perceived Ability to Use*, *Perceived Compatibility*, dan *Multilingual Option*
2. Penerimaan masyarakat dalam mengadopsi SSW pada level interaksi (penerimaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi “Surabaya Single Window” untuk melakukan interaksi atau bertanya mengenai perijinan investasi di Surabaya daripada harus ke dinas-dinas terkait di Pemkot Surabaya) saat ini dipengaruhi oleh beberapa faktor kritis antara lain *Perceived Compatibility*, *Perceived Trust*, *Perceived Information Quality*, *Perceived Ability to Use*, dan *Multilingual Option*.
3. Penerimaan masyarakat dalam mengadopsi SSW pada level interaksi dan statik memiliki pengaruh tidak langsung dari faktor kritis *Perceived Privacy*, *Perceived Security* dan *Perceived Uncertainty*.

6.2. Saran

Dari pelaksanaan penelitian tugas akhir ini dapat diberikan saran untuk penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Model GAM ini yang dikembangkan saat ini hanya menilai mengenai kebermanfaatan teknologi, maka untuk pengembangan penelitian selanjutnya, disarankan agar peneliti berikutnya dapat menambah variabel mengenai aspek sosial dan aspek individu.
2. Perlu diadakan penelitian ulang pada waktu mendatang, setelah dilakukan perbaikan sesuai rekomendasi yang disarankan dengan menggunakan metode atau model yang berbeda.
3. Jika ingin melakukan penelitian serupa maka sebaiknya memperhatikan indikator yang memengaruhi variabel laten, agar tidak terjadi kesalahan persepsi oleh responden.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Purwandani, M. and R. , "Analisis Penerapan Electronic Government di Kabupaten Pati," Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Diponegoro, Semarang.
- [2] W. Surabaya, "Peraturan Walikota Surabaya". Surabaya, Indonesia Patent Nomor 28, 2013.
- [3] R. Surabaya, "Permudah Investasi, Luncurkan Surabaya Single Window," Radar Surabaya, Surabaya, 2013.
- [4] E. Darta, Interviewee, *Interview Surabaya Single Window*. [Interview]. Oktober 2013.
- [5] Winnie, Interviewee, *Apa saja kendala SSW*. [Interview]. Desember 2013.
- [6] M. Hughes, S. Murray and G. Willie, "The Role of Business Process Redesign in Creating E-Government in Ireland," *Business Process Management Journal*, vol. 12, pp. 76-87, 2006.
- [7] Al-Adawi, S. Y. Z and P. J., "Conceptual Model of Citizen Adoption of E-Government," in *The Second International Conference on Innovations in Information Technology*, 2005.
- [8] H. Al-Khatib, "A Citizen Oriented E-Government Maturity Model," *Bruney University*, pp. 7-28, 2009.
- [9] A. Monga, "E-Government in India : Opportunities and Challenges," *JOAAG*, vol. 3, pp. 52-61, 2008.
- [10] A. Thomy, "Kompas.com," Koran Kompas, Maret 2013. [Online]. [Accessed Oktober 2013].
- [11] A. M. Shareef, V. Kumar, U. Kumar and Y. Dwivendi, "e-Government Adoption Model (GAM) : Differing service Maturity," *Science Direct*, pp. 17-35, 2011.
- [12] W. Eggers, Boosting e-Government Adoption, Canada, 2004.

- [13] I. Ajzen, "The Theory of Planned Behaviour," in *Organizational Behaviour and Human Decision Process*, pp. 179-221.
- [14] D. Van, A. Jan, O. Peters and W. Ebbers, "Explaining The Acceptance and Use of Government Internet Service," in *A Multivariate Analysis of 2006 Survey Data in Netherlands*, 2008, pp. 379-399.
- [15] A. Shareef, U. Kumar and V. Kumar, "Developing Fundamental Capabilities for Successful e-Government Implementation," in *ASAC Conference*, Ottawa, 2007.
- [16] D. Gilbert and P. Balestrini, "Barries and Benefits in the Adoption of e-Government," *The International Journal of Public Sector Management*, pp. 286-301, 2004.
- [17] L. Carter and F. Belanger, "The Utilization of e-Government services : Citizen trust, Innovation and Acceptance Factors," *Information System Journal*, pp. 15-25.
- [18] J. Collier and C. Bienstock, "Measuring service quality in e-reaitling," *journal of Service Research*, 2006.
- [19] M. Kim, J. Kim and J. S. Lennon, "Online Service Attributes Available On Apparel Retail Website," *Managing Service Quality*, pp. 51-71, 2006.
- [20] S. Santoso, *Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*, Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2002.
- [21] I. Ghozali and Fuad, *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep, dan Aplikasi.*, Semarang: Badan Penerbit Diponegoro, 2005.
- [22] M. Kuncoro, *Metode untuk Riset Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009.
- [23] S. Azwar, *Reabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.

[24] G. Argyrous, *Statistics for Research: With a Guide to SPSS.*, London: SAGE, 2005.

[25] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.



BIODATA PENULIS



Penulis dilahirkan di Madiun pada tanggal 4 Agustus 1992. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal yaitu di SD Mojorejo II Madiun, SMPN 1 Madiun dan SMAN 1 Madiun.

Pada tahun 2010 penulis diterima di jurusan Sistem Informasi – Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dan terdaftar dengan NRP 5210100025.

Selain kesibukan akademik, penulis juga mengikuti berbagai kegiatan kemahasiswaan dan kepanitiaan. Seperti, pada organisasi Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi, Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi, dan berbagai kegiatan kepanitiaan di dalamnya. Tugas akhir yang dipilih penulis di Jurusan Sistem Informasi ini masuk ke dalam bidang minat E-Bisnis. Penulis dapat dihubungi melalui e-mail leonita.ayu92@gmail.com

LAMPIRAN A
Kuesioner Pelanggan

Nama :

Usia :

Pekerjaan/Jabatan :

Instansi/Perusahaan :

Intensitas Penggunaan : a. 1 kali
b. 2-3 kali
c. >4 kali

Keterangan:

- 1: Sangat Tidak Setuju
- 2: Tidak Setuju
- 3: Netral
- 4: Setuju
- 5: Sangat Setuju

PERCEIVED AWARENESS (PA)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Saya mengetahui keberadaan website e-Government “Surabaya Single Window”					
Saya tahu manfaat menggunakan website “Surabaya Single Window”					
Saya melalui program pendidikan / pelatihan tentang fitur-fitur pada aplikasi “Surabaya Single Window”					
Saya mengetahui adanya kampanye/iklan dari pemerintah untuk menggunakan aplikasi “Surabaya Single Window”					

AVAILABILITY OF RESOURCES (AOR)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Saya memiliki teknologi komputer yang memadai di rumah					
Saya memiliki teknologi komputer yang memadai di tempat kerja/ lembaga					
Saya selalu memiliki akses koneksi internet berkecepatan tinggi di rumah					
Saya selalu memiliki akses koneksi internet berkecepatan tinggi di tempat kerja/lembaga					
Koneksi Internet yang saya gunakan mahal					

COMPUTER-SELF EFFICACY (CSE)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Saya memiliki kemampuan untuk menggunakan dan mengoperasikan komputer					
Saya memiliki kemampuan untuk menggunakan dan mengoperasikan internet					
Saya ahli dalam menggunakan aplikasi “Surabaya Single Window”					
Saya yakin menggunakan aplikasi “Surabaya Single Window” untuk melakukan perijinan.					

PERCEIVED COMPATIBILITY (PC)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Saya cocok menggunakan aplikasi SSW untuk mendapatkan informasi perijinan					
Website ini sesuai untuk kebutuhan saya dalam mengurus perijinan					
Apabila saya memiliki pertanyaan mengenai perijinan, saya lebih menyukai bertanya melalui aplikasi SSW daripada harus datang ke dinas-dinas perijinan.					
Saya lebih cocok berinteraksi melalui aplikasi chat daripada berbicara langsung					
Menggunakan SSW sesuai dengan gaya hidup saya yang lebih suka					

PERCEIVED IMAGE (PI)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Organisasi masyarakat / bisnis yang menggunakan website “Surabaya Single Window” untuk menerima pelayanan pemerintah memiliki profil tinggi					
Organisasi masyarakat / bisnis yang menggunakan website “Surabaya Single Window” untuk menerima pelayanan pemerintah lebih memiliki pamor daripada mereka yang tidak					
Berinteraksi dengan website “Surabaya Single Window” untuk menerima pelayanan pemerintah meningkatkan status sosial organisasi masyarakat / bisnis tersebut					

PERCEIVED ABILITY TO USE (PATU)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Fitur-fitur SSW mudah untuk dipelajari					
Aplikasi SSW fleksibel untuk digunakan					
Navigasi dalam aplikasi SSW mudah					

Cara menggunakan chat room dalam SSW jelas dan dapat dimengerti					
Saya dapat dengan mudah mengerjakan tugas saya sambil menggunakan website ini					
Mudah dalam mengunduh dokumen perijinan yang diperlukan menggunakan aplikasi SSW					

PERCEIVED INFORMATION QUALITY (PIQ)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Informasi yang disediakan di SSW ini up-to-date					
Informasi yang disediakan di SSW ini mudah dimengerti					
Aplikasi SSW ini menyediakan semua informasi terkait yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pengurusan perijinan saya.					
Website ini memberikan informasi yang akurat tentang layanan yang disediakan					
Aplikasi ini menyediakan informasi secara berurutan dan sistematis					
Aplikasi ini secara jelas memberikan kebijakan pemerintah terkait dengan fungsi situs					
Aplikasi SSW ini memberikan sumber informasi tambahan terkait					
Aplikasi ini menyediakan tautan (link) dengan website dinas-dinas perijinan di Surabaya					

MULTILINGUAL OPTION (MLO)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Aplikasi SSW menggunakan bahasa indonesia					
Penggunaan bahasa Indonesia pada aplikasi SSW mempermudah memahami aplikasi.					
Terdapat pilihan bahasa lain pada SSW					

PERCEIVED FUNCTIONAL BENEFIT (PFB)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Aplikasi SSW dapat diakses dimana saja					
Aplikasi SSW dapat diakses kapanpun 24/7					
Mengurus perijinan menggunakan aplikasi SSW lebih murah daripada mengurus di kantor-kantor pemerintah					
Website ini memberikan pilihan interaksi yang lebih luas dengan fungsi yang berbeda dibandingkan dengan interaksi dengan kantor pemerintah					
Website ini membantu menyelesaikan tugas-tugas pengurusan perijinan dengan lebih cepat					
Tidak memakan waktu terlalu banyak mengurus perijinan menggunakan aplikasi SSW daripada harus datang ke dinas-dinas perijinan.					
Menggunakan website ini meningkatkan efisiensi secara keseluruhan					
Menggunakan website ini memudahkan untuk melakukan tugas-tugas					
Menggunakan website ini meningkatkan kualitas pengambilan keputusan					

PERCEIVED UNCERTAINTY (PU)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Kesalahan penggunaan aplikasi ini tidak dapat ditangani langsung karena tidak adanya personil langsung					
Interaksi menggunakan aplikasi SSW tidak nyaman					
Hasil dari interaksi dengan situs web tidak pasti karena tidak adanya personil langsung					

PERCEIVED SECURITY (PS)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Website ini aman digunakan untuk kepentingan finansial					
Website memiliki fitur keamanan yang memadai					

Website ini melindungi informasi tentang kartu kredit saya					
Kebijakan keamanan di website ini dinyatakan dengan jelas					

PERCEIVED PRIVACY (PP)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Saya ragu untuk memberikan informasi ke situs web					
Website ini melindungi informasi yang saya ungkapkan					
Situs web tidak membagi informasi pribadi saya dengan situs lain					

PERCEIVED TRUST (PT)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Aplikasi SSW ini, secara keseluruhan, dapat diandalkan					
Ada jaminan dari pemerintah untuk menggunakan aplikasi SSW sebagai sarana pengurusan perijinan					
Website ini lebih dapat diandalkan dibandingkan kantor-kantor pemerintah fisik					
Pemerintah bertanggung jawab penuh untuk semua jenis ketidakamanan selama interaksi / transaksi di website					
Kebijakan hukum dan teknologi dari situs cukup melindungi saya dari masalah di internet					

PERCEIVED SERVICE RESPONSE (PSR)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Website ini mengingat / mengakui saya sebagai pelanggan yang bernilai					
Layanan pelanggan website memenuhi kebutuhan spesifik saya					

Website ini mengambil tindakan cepat ketika saya mengalami masalah dalam menjalankan tugas saya					
Layanan pelanggan secara online tersedia setiap saat 24/7					
Layanan pelanggan website merespon dengan sangat cepat					

ADOPTION 1

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Untuk melihat / mencari informasi dan mengunduh formulir mengenai perijinan di Kota Surabaya, saya menggunakan website “Surabaya Single Window”					
Untuk melihat / mencari informasi dan mengunduh formulir mengenai perijinan di Kota Surabaya, saya akan menggunakan website “Surabaya Single Window” di masa depan.					
Untuk melihat / mencari informasi dan mengunduh formulir mengenai perijinan di Kota Surabaya, saya menyarankan teman-teman saya / kerabat untuk menggunakan “Surabaya Single Window”					

ADOPTION 2

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Untuk berinteraksi/ membuat permintaan / membuat pertanyaan mengenai perijinan di Kota Surabaya saya menggunakan website e-Government.					
Untuk berinteraksi / membuat permintaan / membuat pertanyaan mengenai perijinan di Kota Surabaya saya ingin menggunakan website e-Government di masa depan.					
Untuk berinteraksi / membuat permintaan / membuat pertanyaan mengenai perijinan di Kota Surabaya saya menyarankan teman-teman saya / kerabat untuk menggunakan website e-Government.					

LAMPIRAN B

Data Hasil Survey

No. Kues	Perceived Awareness (PA)				Availability of Resources (AOR)					Computer-self Efficacy (CSE)				Perceived Compability (PC)				
	PA 1	PA 2	PA 3	PA 4	AOR1	AOR2	AOR3	AOR4	AOR5	CSE1	CSE2	CSE3	CSE4	PC1	PC2	PC3	PC4	PC5
1	4	4	1	3	4	5	3	5	4	4	4	2	3	3	4	2	2	3
2	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
3	5	5	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4
5	4	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
6	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4
7	5	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
8	4	5	1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	4	5	4
10	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3
11	4	5	4	3	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3
12	4	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
13	4	3	1	3	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4
14	4	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
15	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
16	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
17	5	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
18	4	4	3	3	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3

B-2

No. Kues	Perceived Awareness (PA)				Availability of Resources (AOR)					Computer-self Efficacy (CSE)				Perceived Compability (PC)				
	P A 1	P A 2	P A 3	P A 4	AO R1	AO R2	AO R3	AO R4	AO R5	CS E1	CS E2	CS E3	CS E4	P C 1	P C 2	P C 3	P C 4	P C 5
19	4	4	3	3	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
20	4	4	1	4	4	5	3	5	4	4	4	2	3	3	4	2	2	3
21	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4
22	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4
23	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
24	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
26	5	4	4	3	3	4	2	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3
27	5	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3
28	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3
29	4	5	3	2	3	4	3	4	2	5	5	3	4	4	4	4	3	3
30	4	5	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
31	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	3
34	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
35	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	4
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	2	3	4
37	5	4	4	4	5	3	4	5	5	2	2	4	4	2	4	2	3	4
38	5	4	3	4	5	4	4	5	5	2	2	3	4	5	3	2	4	4
39	4	4	3	4	4	4	5	5	4	2	2	4	4	3	4	2	3	4

No. Kues	Perceived Awareness (PA)				Availability of Resources (AOR)					Computer-self Efficacy (CSE)				Perceived Compability (PC)				
	P A 1	P A 2	P A 3	P A 4	AO R1	AO R2	AO R3	AO R4	AO R5	CS E1	CS E2	CS E3	CS E4	P C 1	P C 2	P C 3	P C 4	P C 5
40	4	4	2	4	2	5	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4
41	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3
42	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	5	4	3	3	3
43	4	3	2	4	2	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	3	4
44	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4
45	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3
46	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4
48	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	4
49	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	3	3	4	3	2	3	4
50	4	3	2	4	5	4	4	4	4	3	1	3	4	4	3	3	4	4
51	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
52	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
53	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
55	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3
56	4	5	3	2	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3
57	5	5	2	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	2	3
58	4	4	1	1	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	2
59	4	4	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
60	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
61	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3

B-4

No. Kues	Perceived Awareness (PA)				Availability of Resources (AOR)					Computer-self Efficacy (CSE)				Perceived Compability (PC)				
	P A 1	P A 2	P A 3	P A 4	AO R1	AO R2	AO R3	AO R4	AO R5	CS E1	CS E2	CS E3	CS E4	P C 1	P C 2	P C 3	P C 4	P C 5
62	4	4	3	2	2	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
63	5	5	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
64	4	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
66	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	3	2
67	5	4	2	2	4	4	5	1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
68	5	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
69	5	5	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3
70	4	2	2	2	2	4	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2
71	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
72	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2
73	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4
74	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2
75	4	4	2	2	4	4	4	2	5	5	5	5	2	4	4	4	3	3
76	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2
77	5	5	2	2	5	5	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	4
78	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
79	4	4	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
80	4	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3
81	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2
82	4	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2	3	3	2	2

No. Kues	Perceived Awareness (PA)				Availability of Resources (AOR)					Computer-self Efficacy (CSE)				Perceived Compability (PC)				
	P A 1	P A 2	P A 3	P A 4	AO R1	AO R2	AO R3	AO R4	AO R5	CS E1	CS E2	CS E3	CS E4	P C 1	P C 2	P C 3	P C 4	P C 5
83	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
84	4	4	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3
85	4	4	2	2	3	4	4	1	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
86	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
87	4	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3
88	4	4	3	2	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
89	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2
90	5	5	3	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
91	4	4	3	2	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
92	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	3	3	4	2	4	2	5	5	3	4	2	4	4	4	3	5
94	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2
95	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
96	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	2	2
97	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2
98	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	4	2	3	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
100	5	4	2	2	4	3	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
101	5	5	3	2	5	5	4	2	4	4	3	2	5	5	5	4	4	4
102	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4

No. Kues	Perceived Awareness (PA)				Availability of Resources (AOR)					Computer-self Efficacy (CSE)				Perceived Compability (PC)				
	PA 1	PA 2	PA 3	PA 4	AOR1	AOR2	AOR3	AOR4	AOR5	CSE1	CSE2	CSE3	CSE4	PC 1	PC 2	PC 3	PC 4	PC 5
118	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2
119	4	2	2	2	2	4	2	1	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2
120	4	5	2	2	3	4	5	1	5	5	5	5	1	4	4	5	4	4
121	5	5	3	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
122	4	4	3	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2
124	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3
125	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2
126	4	4	3	3	4	2	4	2	5	5	3	4	2	4	2	4	2	5
127	4	4	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4
128	4	4	3	2	4	3	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3
129	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2
131	5	5	3	4	4	4	4	2	1	1	4	4	2	4	4	4	3	1
132	4	3	2	3	4	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3

B-8

No. Kues	Perceived Awareness (PA)				Availability of Resources (AOR)					Computer-self Efficacy (CSE)				Perceived Compability (PC)				
	P A 1	P A 2	P A 3	P A 4	AO R1	AO R2	AO R3	AO R4	AO R5	CS E1	CS E2	CS E3	CS E4	P C 1	P C 2	P C 3	P C 4	P C 5
133	4	4	2	2	3	2	3	1	1	1	4	4	2	4	4	3	3	3
134	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	4	3	2	2	2	4	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
136	4	4	2	2	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4
137	4	4	3	3	4	2	2	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
138	5	5	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
139	4	4	3	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4
141	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
142	5	4	3	2	4	3	2	1	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3
143	4	3	2	3	4	2	4	2	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3
144	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4
145	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2
146	4	3	2	3	4	4	3	1	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2
147	4	4	2	2	3	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3

No. Kues	Perceived Awareness (PA)				Availability of Resources (AOR)					Computer-self Efficacy (CSE)				Perceived Compability (PC)				
	PA 1	PA 2	PA 3	PA 4	AOR1	AOR2	AOR3	AOR4	AOR5	CSE1	CSE2	CSE3	CSE4	PC 1	PC 2	PC 3	PC 4	PC 5
148	5	5	3	3	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
149	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2
150	2	2	2	2	2	4	2	1	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2
151	5	5	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
152	4	3	2	2	4	4	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2
153	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
154	4	4	2	2	4	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	5	3	3
155	5	5	3	2	4	3	3	1	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4
156	4	4	3	2	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3
157	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
158	4	5	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
159	4	5	1	3	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4
160	4	5	1	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4
161	4	5	1	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4
162	4	5	1	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4

B-10

No. Kues	Perceived Awareness (PA)				Availability of Resources (AOR)					Computer-self Efficacy (CSE)				Perceived Compability (PC)				
	P A 1	P A 2	P A 3	P A 4	AO R1	AO R2	AO R3	AO R4	AO R5	CS E1	CS E2	CS E3	CS E4	P C 1	P C 2	P C 3	P C 4	P C 5
163	4	4	1	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5
164	4	5	1	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4
165	4	5	1	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4
166	4	5	1	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
167	4	5	1	3	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3
168	4	5	1	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4
169	4	5	1	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	2
170	4	5	1	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3
171	4	5	1	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4
172	4	5	1	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4
173	4	5	1	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5
174	4	5	1	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4
175	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4
176	4	5	1	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
177	4	5	1	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3

No. Kues	Perceived Awareness (PA)				Availability of Resources (AOR)					Computer-self Efficacy (CSE)				Perceived Compability (PC)				
	PA 1	PA 2	PA 3	PA 4	AOR1	AOR2	AOR3	AOR4	AOR5	CSE1	CSE2	CSE3	CSE4	PC 1	PC 2	PC 3	PC 4	PC 5
178	5	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3
179	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3
180	5	5	3	2	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3
181	4	5	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
182	5	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3
183	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3
184	5	5	3	2	3	4	3	4	2	5	5	3	4	4	4	4	3	3
185	4	5	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
186	5	5	4	2	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
187	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
188	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
189	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
190	4	4	4	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
191	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
192	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4

B-12

No. Kues	Perceived Awareness (PA)				Availability of Resources (AOR)					Computer-self Efficacy (CSE)				Perceived Compability (PC)				
	P A 1	P A 2	P A 3	P A 4	AO R1	AO R2	AO R3	AO R4	AO R5	CS E1	CS E2	CS E3	CS E4	P C 1	P C 2	P C 3	P C 4	P C 5
193	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
194	5	4	4	2	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3
195	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4
196	5	5	5	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	2
197	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3
198	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
199	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
200	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
201	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
202	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
203	5	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4
204	5	5	5	2	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
205	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
206	5	5	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4
207	4	4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4

No. Kues	Perceived Awareness (PA)				Availability of Resources (AOR)					Computer-self Efficacy (CSE)				Perceived Compability (PC)				
	P A 1	P A 2	P A 3	P A 4	AO R1	AO R2	AO R3	AO R4	AO R5	CS E1	CS E2	CS E3	CS E4	P C 1	P C 2	P C 3	P C 4	P C 5
208	4	4	4	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3
209	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4
210	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
211	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4
212	4	4	4	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
213	4	4	4	2	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	3	5	4	3
214	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
215	5	4	4	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4

B-14

No Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
1	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	2	2	2	3	3	3	3
4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4	2	4	3
6	5	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4	2	4	3
9	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	2	5	5	4	5	4	5	3
10	3	3	5	1	3	3	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3
11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
12	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4	2	4	3
13	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3

No Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
17	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4
18	3	3	2	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4
19	3	3	2	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4
20	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
21	5	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
22	5	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
23	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4	2	4	3
24	3	3	2	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4
25	4	4	3	4	5	4	5	5	5	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
27	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	2	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4
30	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4	2	4	3

B-16

No Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
31	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3
32	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3
33	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3
34	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4
35	5	5	5	5	5	4	4	5	2	2	2	2	5	4	5	5	5	5	4
36	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	5	3	4	5	5	2
38	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	5	4	4	5	5	2
39	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	5	5	4	2
40	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	4	5	3	4	2	3
41	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	4	5	3	3	3	4	3
42	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3
43	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2
44	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	2	3
45	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	2	2	5	3	5	5	5	3	3

No Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
46	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	5	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4	3
48	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	2
50	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3
51	3	3	2	3	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4
52	3	3	2	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4
53	3	3	2	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4
54	3	3	2	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3
55	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
56	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3
57	2	3	3	4	3	2	3	3	4	2	4	3	5	5	2	2	4	3	4
58	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4
59	3	3	2	2	2	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3

B-18

No Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
61	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4
62	3	3	2	3	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4
63	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
64	5	4	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
65	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	2
66	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2
67	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3	4	2	3	2
68	3	4	2	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	4	3	2	4	2
69	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
70	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
71	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3
72	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
73	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	3	4	2	4	3
74	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
75	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	3	4	2	4	2

No Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
76	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	2	4	2
78	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3
79	3	3	2	4	4	4	3	3	3	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3
80	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
82	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3
84	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2
85	5	4	2	4	4	3	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	2	4	2
86	3	3	2	3	4	4	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	2	3	2
87	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
88	4	3	2	5	5	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2
89	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	2	5	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	5	3	2	4	2

B-20

No Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
91	5	4	2	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	2	3	2
92	3	3	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	2	3	2
93	3	4	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	3	2	4	2
94	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
95	3	4	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	3	4	2	4	2
96	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
98	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1	1	1	4	4	4	4	2	4	2
99	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	5	5	3	3	5	2
100	5	4	2	5	5	3	3	3	4	1	1	1	4	4	3	3	2	4	2
101	4	4	2	5	5	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
102	3	4	2	5	5	4	3	4	4	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2
103	5	5	2	4	4	3	5	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3

No · Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
10 4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	1	2	2	3	4	3	4	3	4	2
10 5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	2	4	2
10 6	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2
10 7	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
10 8	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
10 9	3	4	3	3	3	4	3	3	4	1	1	2	4	4	3	4	2	3	3
11 0	4	4	2	3	3	4	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2
11 1	5	4	2	3	4	3	3	4	4	2	2	2	4	4	3	3	2	4	3
11 2	5	4	2	5	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	2	4	3
11 3	4	4	2	5	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	5	3	2	4	2
11 4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	1	4	3	3	3	2	3	3

B-22

No Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
11 5	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
11 6	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2
11 7	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	5	2	4	2
11 8	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
11 9	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
12 0	4	4	2	5	4	4	3	4	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	2
12 1	5	4	2	5	4	4	4	5	5	2	2	2	5	4	5	4	2	4	2
12 2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	1	1	2	4	4	3	4	2	4	2
12 3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
12 4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	3	4	2	3	2

No · Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
12 5	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
12 6	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
12 7	4	4	3	5	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2
12 8	4	4	3	4	4	4	3	3	3	1	1	2	3	3	3	4	3	3	2
12 9	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2
13 0	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
13 1	4	4	2	3	3	4	4	5	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2
13 2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2
13 3	5	4	2	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
13 4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	2	2	2	5	5	5	3	2	5	2
13 5	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	4	3	3

B-24

No · Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
13 6	3	4	2	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2
13 7	5	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2
13 8	4	4	2	3	4	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
13 9	5	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
14 0	4	4	3	4	4	4	5	5	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
14 1	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	4	3	2	4	2
14 2	5	5	2	4	4	3	2	3	4	2	2	2	3	4	3	4	2	4	2
14 3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3
14 4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	3	4	2	3	2
14 5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3

No · Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
14 6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14 7	4	4	3	5	4	4	4	3	4	1	1	2	3	4	3	4	2	2	2
14 8	4	4	2	5	4	4	4	5	5	2	2	2	5	5	5	3	2	5	2
14 9	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
15 0	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	4	3	3
15 1	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	2	2	4	3	3	4	2	3	2
15 2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
15 3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
15 4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2
15 5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2
15 6	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2

B-26

No Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
15 7	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3
15 8	3	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4
15 9	5	5	2	4	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	4	5	1	4	4
16 0	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	1	2	5	5	3	5	2	4	4
16 1	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	2	3	5	5	4	5	1	4	4
16 2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	1	3	4	4	4	4	2	4	4
16 3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	2	3	4	4	3	5	2	3	4
16 4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	2	2	3	4	4	4	5	2	4	3
16 5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	3	1	3	4	4	4	5	1	4	4
16 6	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	2	3	4	4	4	4	1	4	4

No Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
16 7	5	5	3	5	4	4	5	4	5	2	3	2	4	4	4	5	2	3	4
16 8	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	2	3	4	4	4	5	1	3	4
16 9	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	1	3	4	4	4	4	1	4	4
17 0	5	5	2	3	4	4	5	4	5	2	2	3	4	4	4	5	1	4	4
17 1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4
17 2	4	4	1	4	3	5	5	5	5	2	2	2	4	4	4	5	2	4	3
17 3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	2	3	4	4	3	5	2	3	4
17 4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	2	2	3	4	4	4	5	2	4	3
17 5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	3	1	3	4	4	4	5	1	4	4
17 6	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	2	3	4	4	4	4	1	4	4
17 7	5	5	3	5	4	4	5	4	5	2	3	2	4	4	4	5	2	3	4

No · Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
17 8	4	4	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3
17 9	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4
18 0	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3
18 1	3	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4
18 2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3
18 3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4
18 4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3
18 5	3	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4
18 6	5	5	2	4	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	4	5	1	4	4
18 7	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	1	2	5	5	3	5	2	4	4

No Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
18 8	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	2	3	5	5	4	5	1	4	4
18 9	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	1	3	4	4	4	4	2	4	4
19 0	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	2	3	4	4	3	5	2	3	4
19 1	5	5	3	5	4	4	5	5	4	2	2	3	4	4	4	5	2	4	3
19 2	5	5	2	4	4	4	4	5	5	3	1	3	4	4	4	5	1	4	4
19 3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	2	3	4	4	4	4	1	4	4
19 4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	2	3	2	4	4	4	5	2	3	4
19 5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	2	3	4	4	4	5	1	3	4
19 6	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	1	3	4	4	4	4	1	4	4
19 7	5	5	2	3	4	4	5	4	5	2	2	3	4	4	4	5	1	4	4
19 8	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4

B-30

No Kus	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	PS 1	PS 2	PS 3	PS 4	PP 1	PP 2	PP 3
199	4	4	1	4	3	5	5	5	5	2	2	2	4	4	4	5	2	4	3
200	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	4	4	5	2	4	3
201	5	5	5	4	5	5	4	5	3	2	1	3	4	4	4	5	2	3	4
202	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	5	2	4	4
203	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	4	4	2	3	3
204	4	4	3	5	5	4	5	5	5	2	1	3	4	4	4	5	2	4	4
205	5	5	2	3	4	4	5	5	3	3	2	3	4	4	4	5	1	4	3
206	5	5	3	5	3	4	4	5	5	3	2	3	4	4	4	4	1	4	4
207	5	5	3	5	5	4	5	4	5	2	3	2	4	4	3	5	2	4	4
208	5	5	2	5	5	4	5	5	5	2	2	3	4	4	3	5	2	4	3

No Ku es	Perceived Fungsional Benefit (PFB)									Perceived Uncertainty			Perceived Security (PS)				Perceived Privacy (PP)		
	PF B1	PF B2	PF B3	PF B4	PF B5	PF B6	PF B7	PF B8	PF B9	PU 1	PU 2	P U3	P S 1	P S 2	P S 3	P S 4	PP 1	PP 2	PP 3
20 9	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	4	5	2	4	4
21 0	5	5	3	4	3	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	2	4	4
21 1	5	5	1	3	5	5	5	3	4	2	2	3	5	5	4	5	2	4	3
21 2	4	4	3	4	5	5	4	4	5	2	2	3	5	5	4	4	2	4	4
21 3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5	4	5	2	4	4
21 4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	4	4	2	4	3
21 5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	1	3	5	5	4	5	2	4	4

B-32

No Kues	Perceived Trust (PT)					Perceived Service Response					Adop1			Adop2		
	P T1	P T2	P T3	P T4	P T5	PS R1	PS R2	PS R3	PS R4	PS R5	ADO P11	ADO P12	ADO P13	ADO P22	ADO P23	ADO P24
1	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4
6	4	4	2	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
9	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4
10	5	5	1	5	5	5	5	2	5	2	3	3	3	5	5	5
11	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5
13	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3

No Ku es	Perceived Trust (PT)					Perceived Service Response					Adop1			Adop2		
	P T1	P T2	P T3	P T4	P T5	PS R1	PS R2	PS R3	PS R4	PS R5	ADO P11	ADO P12	ADO P13	ADO P22	ADO P23	ADO P24
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
18	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4
21	4	4	2	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
22	4	4	2	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
23	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5
24	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
26	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
27	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
28	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
29	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

B-34

No Ku es	Perceived Trust (PT)					Perceived Service Response					Adop1			Adop2		
	P T1	P T2	P T3	P T4	P T5	PS R1	PS R2	PS R3	PS R4	PS R5	ADO P11	ADO P12	ADO P13	ADO P22	ADO P23	ADO P24
32	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
33	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
34	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
35	2	5	5	5	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
36	3	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
37	2	4	4	2	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
38	2	3	4	5	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
39	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
40	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3
41	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	2	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
43	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4
44	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
45	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4

No Ku es	Perceived Trust (PT)					Perceived Service Response					Adop1			Adop2		
	P T1	P T2	P T3	P T4	P T5	PS R1	PS R2	PS R3	PS R4	PS R5	ADO P11	ADO P12	ADO P13	ADO P22	ADO P23	ADO P24
47	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
48	2	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
49	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	1	3	4	4	3	2	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3
51	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3
52	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
53	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3
54	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3
55	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4
56	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3
57	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3
58	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
59	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3
61	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3
62	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3

B-36

No Kues	Perceived Trust (PT)					Perceived Service Response					Adop1			Adop2		
	P T1	P T2	P T3	P T4	P T5	PS R1	PS R2	PS R3	PS R4	PS R5	ADO P11	ADO P12	ADO P13	ADO P22	ADO P23	ADO P24
63	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
64	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
65	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
66	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
67	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4
68	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
69	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4
70	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4
74	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4
76	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4

No Ku es	Perceived Trust (PT)					Perceived Service Response					Adop1			Adop2		
	P T1	P T2	P T3	P T4	P T5	PS R1	PS R2	PS R3	PS R4	PS R5	ADO P11	ADO P12	ADO P13	ADO P22	ADO P23	ADO P24
78	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3
81	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
82	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
87	3	3	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	3	2	4
88	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	5	3	4	4	4	3	2	2	4	4	5	5	5	5
91	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
92	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

No Ku es	Perceived Trust (PT)					Perceived Service Response					Adop1			Adop2		
	P T1	P T2	P T3	P T4	P T5	PS R1	PS R2	PS R3	PS R4	PS R5	ADO P11	ADO P12	ADO P13	ADO P22	ADO P23	ADO P24
10 7	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
10 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
10 9	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
11 0	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11 1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
11 2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4
11 3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	5	4	5	4
11 4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11 5	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
11 6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11 7	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
11 8	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3

B-40

No Kues	Perceived Trust (PT)					Perceived Service Response					Adop1			Adop2		
	P T1	P T2	P T3	P T4	P T5	PS R1	PS R2	PS R3	PS R4	PS R5	ADO P11	ADO P12	ADO P13	ADO P22	ADO P23	ADO P24
119	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4
121	5	4	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
122	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4
125	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4
127	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4

No Ku es	Perceived Trust (PT)					Perceived Service Response					Adop1			Adop2		
	P T1	P T2	P T3	P T4	P T5	PS R1	PS R2	PS R3	PS R4	PS R5	ADO P11	ADO P12	ADO P13	ADO P22	ADO P23	ADO P24
13 0	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
13 1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4
13 2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4
13 3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
13 4	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4
13 5	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
13 6	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
13 7	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	5	4	4	4	4
13 8	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	5	4	4	4
13 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14 0	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
14 1	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Ku es	Perceived Trust (PT)					Perceived Service Response					Adop1			Adop2		
	P T1	P T2	P T3	P T4	P T5	PS R1	PS R2	PS R3	PS R4	PS R5	ADO P11	ADO P12	ADO P13	ADO P22	ADO P23	ADO P24
15 3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
15 4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4
15 5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
15 6	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
15 7	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3
15 8	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
15 9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
16 0	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16 1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5
16 2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
16 3	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	4	3	5
16 4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5

B-44

No Kues	Perceived Trust (PT)					Perceived Service Response					Adop1			Adop2		
	P T1	P T2	P T3	P T4	P T5	PS R1	PS R2	PS R3	PS R4	PS R5	ADO P11	ADO P12	ADO P13	ADO P22	ADO P23	ADO P24
165	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	5
166	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5
167	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5
168	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
169	5	4	5	3	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4
170	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5
171	5	4	5	5	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	5
172	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
173	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	4	3	5
174	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5
175	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	5

No Ku es	Perceived Trust (PT)					Perceived Service Response					Adop1			Adop2		
	P T1	P T2	P T3	P T4	P T5	PS R1	PS R2	PS R3	PS R4	PS R5	ADO P11	ADO P12	ADO P13	ADO P22	ADO P23	ADO P24
17 6	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5
17 7	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5
17 8	5	4	3	5	5	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4
17 9	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4
18 0	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3
18 1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
18 2	5	4	3	5	5	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4
18 3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4
18 4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3
18 5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
18 6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
18 7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

B-46

No Kues	Perceived Trust (PT)					Perceived Service Response					Adop1			Adop2		
	P T1	P T2	P T3	P T4	P T5	PS R1	PS R2	PS R3	PS R4	PS R5	ADO P11	ADO P12	ADO P13	ADO P22	ADO P23	ADO P24
188	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5
189	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
190	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	4	3	5
191	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5
192	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	5
193	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5
194	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5
195	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
196	5	4	5	3	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4
197	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5
198	5	4	5	5	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	5

No Kues	Perceived Trust (PT)					Perceived Service Response					Adop1			Adop2		
	P T1	P T2	P T3	P T4	P T5	PS R1	PS R2	PS R3	PS R4	PS R5	ADO P11	ADO P12	ADO P13	ADO P22	ADO P23	ADO P24
199	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
200	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
201	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5
202	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	3	3	5
203	5	4	5	5	3	5	4	5	4	2	5	5	5	4	3	5
204	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4
205	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
206	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
207	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5
208	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4
209	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3
210	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5

B-48

No Kues	Perceived Trust (PT)					Perceived Service Response					Adop1			Adop2		
	P T1	P T2	P T3	P T4	P T5	PS R1	PS R2	PS R3	PS R4	PS R5	ADO P11	ADO P12	ADO P13	ADO P22	ADO P23	ADO P24
21 1	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
21 2	5	4	5	3	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5
21 3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
21 4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4
21 5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5

LAMPIRAN C

Validitas dan Reabilitas

Validitas:

Perceived Awareness

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.675
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	521.285
	df	6
	Sig.	.000

Availability of Resources

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.645
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	286.012
	df	10
	Sig.	.000

Computer-Self Efficacy

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.561
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	325.725
	df	6
	Sig.	.000

Perceived Compatibility

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.751
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	646.155
	df	6
	Sig.	.000

Perceived Image

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.736
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	430.210
	df	3
	Sig.	.000

Perceived ability of Use

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.915
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.756E3
	df	15
	Sig.	.000

Perceived Information Quality

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.934
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2.165E3
	Df	28
	Sig.	.000

Multilingual Option (MLO)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.711
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	409.266
	df	3
	Sig.	.000

Perceived Functional Benefit

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.928
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2.120E3
	df	36
	Sig.	.000

Perceived Uncertainty

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.723
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	336.901
	df	3
	Sig.	.000

Perceived Security

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.852
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	770.020
	df	6
	Sig.	.000

Perceived Privacy

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.612
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	108.486
	df	3
	Sig.	.000

Perceived Trust

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.885
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	962.641
	df	10
	Sig.	.000

Perceived Service Response

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.803
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	781.335
	Df	10
	Sig.	.000

Adoption 1

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.766
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	723.271
	df	3
	Sig.	.000

Adoption2

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.756
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	658.733
	df	3
	Sig.	.000

Reabilitas:

Availability of Resources (AOR)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.712	.716	5

Computer-Self Efficacy (CSE)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.710	.724	4

Perceived Compability (PC)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.917	.913	5

Perceived Image (PI)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.905	.906	3

Perceived Ability to Use (PATU)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.972	.972	6

Perceived Information Quality (PIQ)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.967	.967	8

Multilingual Option (MLO)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.892	.892	3

Perceived Functional Benefit (PFB)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.956	.954	9

Perceived Uncertainty (PU)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.872	.873	3

Perceived Security (PS)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.937	.938	4

Perceived Privacy (PP)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.659	.664	3

Perceived Trust (PT)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.937	.939	5

Perceived Service Response (PSR)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.903	.903	5

Adoption 1

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.958	.959	3

Adoption 2

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.951	.951	3

C-8

Halaman ini sengaja dikosongkan

LAMPIRAN D
Structural Equation Modelling Full Model

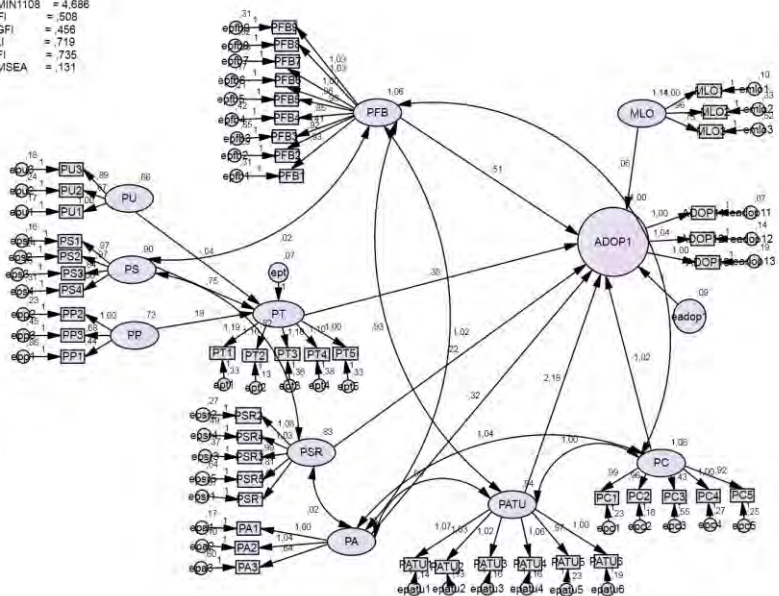
Modification static level berdasarkan M.I:

Modifikasi pertama:

Korelasi	M.I.	Par Change
PATU <--> PC	194,781	0,957
PA <--> PATU	177,318	0,973
PC <--> PFB	174,88	0,985
PATU <--> PFB	173,893	0,935
PA <--> PC	169,693	1
PFB <--> PS	168,476	0,911
PA <--> PFB	166,864	1,025
PS <--> PSR	162,602	0,792
PA <--> PSR	158,803	0,885

D-2

Chi-Square = 5192,234
 Probability = ,000
 GMIN1108 = 4,688
 GFI = ,508
 AGFI = 456
 TLI = 719
 CFI = 735
 RMSEA = ,131

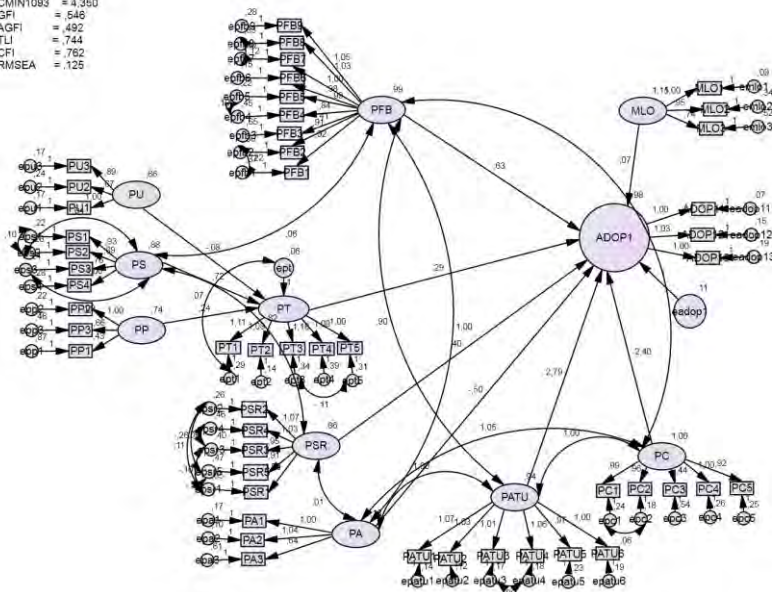


Modifikasi kedua:

Korelasi	M.I.	Par Change
epfb2 <--> epfb1	94,774	0,204
epsr1 <--> epsr2	49,263	0,178
epsr5 <--> epsr2	33,813	-0,188
epfb7 <--> epfb8	30,907	0,125
epsr1 <--> epsr5	25,264	-0,182
epatu4 <--> epatu3	21,997	0,057
eps2 <--> eps1	21,995	0,074
ept5 <--> ept3	20,279	-0,117
epfb4 <--> epfb5	19,368	0,098
epsr1 <--> epsr3	18,415	-0,123
epc2 <--> epc1	15,928	0,057

ept1 <--> ept	13,449	0,057
epsr3 <--> epsr4	12,085	0,113
eps3 <--> PS	11,268	0,053
eps2 <--> PS	10,771	0,051

Chi-Square = 4754,571
 Probability = ,000
 CMIN1093 = 4,350
 GFI = ,548
 AGFI = ,492
 TLI = ,744
 CFI = ,762
 RMSEA = ,125

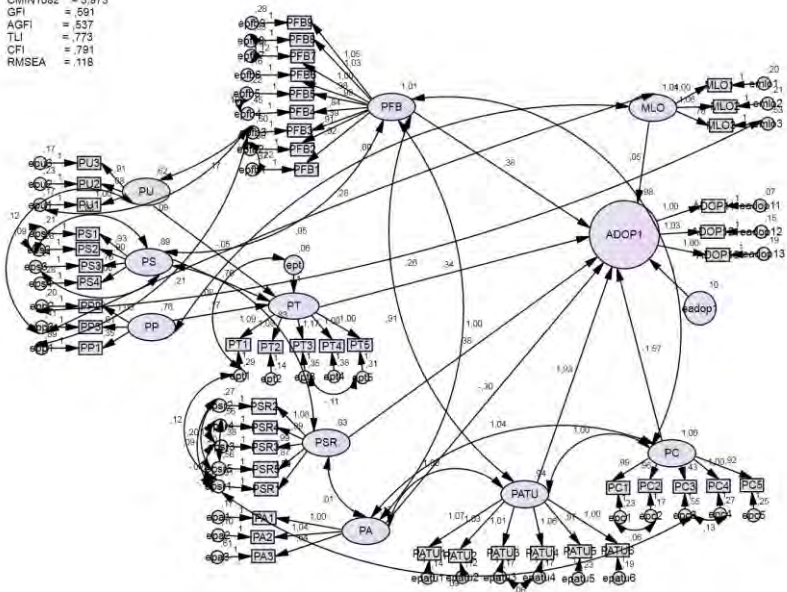


Modifikasi ketiga:

Korelasi	M.I.	Par Change
epc4 <--> epc3	25,268	0,134
epsr4 <--> epsr5	13,172	0,106
epfb3 <--> PU	51,447	0,342
epp3 <--> MLO	48,324	0,379
epp2 <--> emlo3	46,508	0,258
epp3 <--> PU	40,398	0,27

epfb3 <--> epp1	37,103	0,318
ept1 <--> epsr1	27,936	0,118
epc3 <--> epsr1	20,784	0,128
epfb3 <--> epu1	20,558	0,135

Chi-Square = 4299,871
 Probability = ,000
 CMIN1082 = 3,973
 GFI = ,691
 AGFI = ,537
 TLI = ,773
 CFI = ,791
 RMSEA = ,118

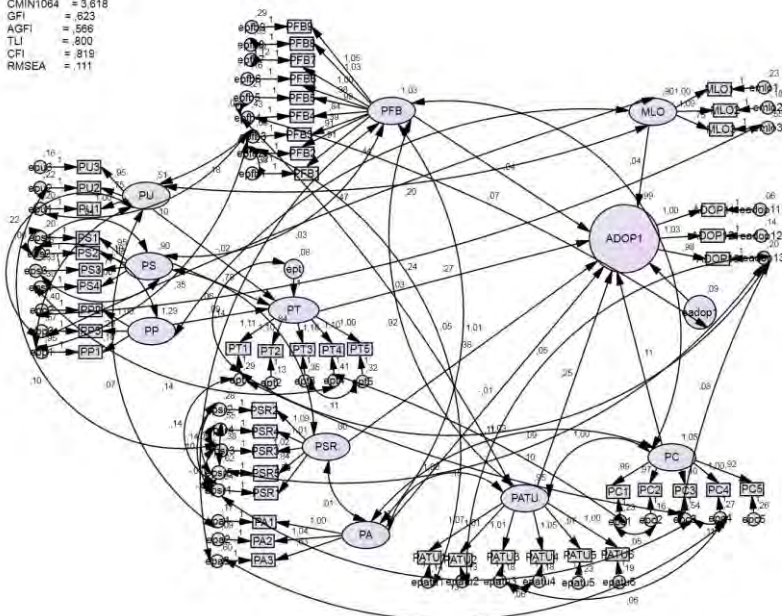


Modifikasi keempat:

Korelasi	M.I.	Par Change
epp1 <--> PU	33,455	0,264
epa3 <--> PFB	29,404	0,1
ept1 <--> eadop13	23,424	0,085
epatu2 <--> eadop13	23,318	0,059
eps4 <--> ept4	22,794	0,113
epc1 <--> ept4	22,452	0,097
eps2 <--> PP	22,134	0,099

epatu1 <--> epfb2	20,196	0,051
epa1 <--> PU	19,432	0,105
epc3 <--> ept1	19,345	0,111
epfb4 <--> PATU	19,302	0,03
epfb4 <--> eadop1	18,594	0,067
epatu3 <--> epc4	18,112	0,057
epc4 <--> epa3	16,503	0,108
epsr3 <--> epu2	16,364	0,088
epc3 <--> eadop31	15,183	0,084

Chi-Square = 3649,688
 Probability = .000
 CMIN1064 = 3,618
 GFI = .623
 AGFI = .566
 TLI = .600
 CFI = .819
 RMSEA = .111

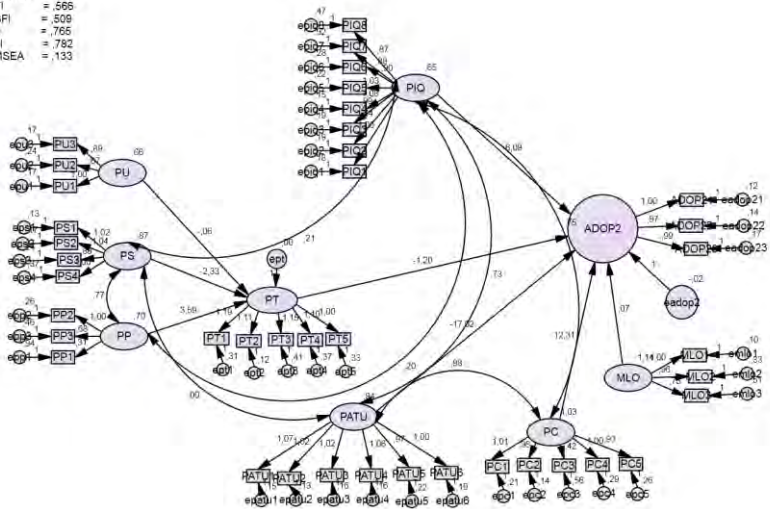


Modification interaction level berdasarkan M.I:

Modifikasi pertama:

Korelasi	M.I.	Par Change
PATU <--> PIQ	194,683	0,922
PATU <--> PC	194,497	0,951
PC <--> PIQ	181,501	0,93
PIQ <--> PS	152,941	0,809
PATU <--> PS	148,154	0,786
PP <--> PS	141,997	0,726
PIQ <--> PP	128,554	0,707

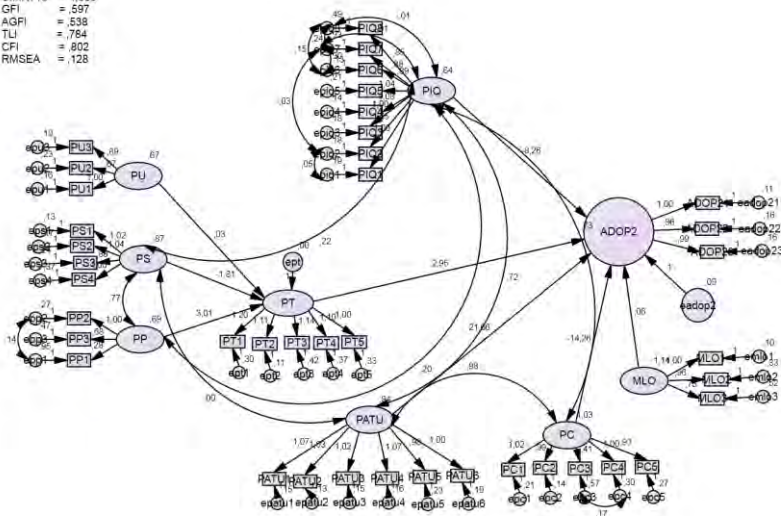
Chi-Square = 3488,460
 Probability = ,000
 CMIN/25 = 4,812
 GFI = ,666
 AGFI = ,509
 TLI = ,765
 CFI = ,782
 RMSEA = ,133



Modifikasi kedua:

Korelasi	M.I.	Par Change
epiq7 <--> epiq8	77,08	0,242
epiq6 <--> epiq7	34,91	0,126
epiq6 <--> epiq8	33,988	0,15
epc4 <--> epc3	33,642	0,167
epiq8 <--> PIQ	32,467	0,015
epiq1 <--> epiq2	24,408	0,069
epiq2 <--> epiq7	23,632	-0,088
epiq7 <--> PIQ	20,635	0,01
epp2 <--> epp1	12,385	0,124

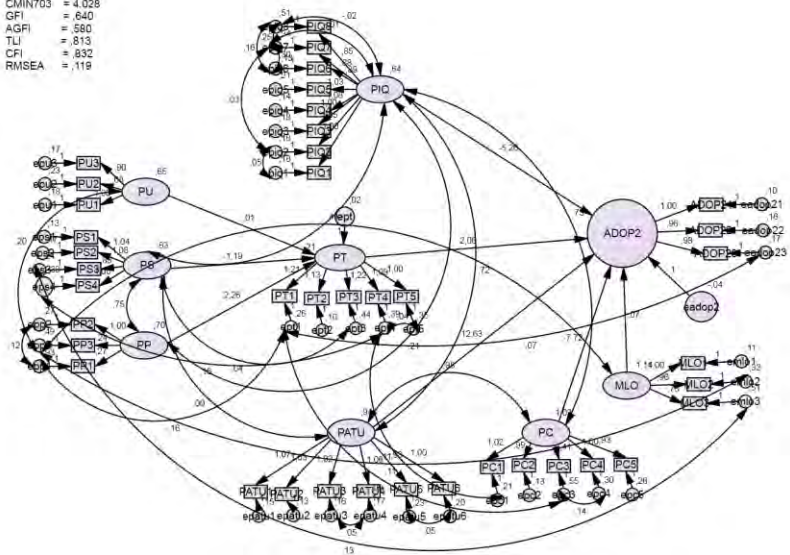
Chi-Square = 3226,402
 Probability = ,000
 CMIN/16 = 4,506
 GFI = ,597
 AGFI = ,538
 TLI = ,784
 CFI = ,802
 RMSEA = ,128



Modifikasi ketiga:

Korelasi	M.I.	Par Change
epatu4 <--> epatu3	17,756	0,049
ept5 <--> ept4	12,161	0,091
epatu6 <--> epatu5	11,523	0,052
epp3 <--> PU	55,568	0,303
ept1 <--> epp1	43,822	-0,25
epc3 <--> ept1	38,872	0,174
ept3 <--> PS	36,329	0,017
ept1 <--> eadop23	35,608	0,105
epp3 <--> MLO	28,045	0,275
eps4 <--> ept4	27,541	0,146
epp3 <--> emlo2	26,624	0,155
epc1 <--> ept4	23,564	0,103
eps3 <--> emlo3	17,868	0,113

Chi-Square = 2831,665
 Probability = 0,00
 CMIN/703 = 4,028
 GFI = 0,640
 AGFI = 0,580
 TLI = 0,813
 CFI = 0,832
 RMSEA = 0,119



Nilai Goodness of Fit Full Model Static Level:

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPA R	CMIN	DF	P	CMIN/D F
Default model	161	3849,685	106 4	,00 0	3,618
Saturated model	1225	,000	0		
Independence model	49	16587,48 3	117 6	,00 0	14,105

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,532	,623	,566	,541
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,750	,048	,009	,046

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,768	,743	,821	,800	,819
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,905	,695	,741
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	2785,685	2599,870	2978,971
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	15411,483	14998,595	15830,806

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	17,989	13,017	12,149	13,920
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	77,512	72,016	70,087	73,976

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,111	,107	,114	,000
Independence model	,247	,244	,251	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	4171,685	4269,855	4714,357	4875,357
Saturated model	2450,000	3196,951	6579,032	7804,032
Independence model	16685,483	16715,361	16850,644	16899,644

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	19,494	18,626	20,397	19,953
Saturated model	11,449	11,449	11,449	14,939
Independence model	77,970	76,040	79,929	78,109

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	64	66
Independence model	17	17

Nilai Goodness of Fit Full Model Interaction Level:**Model Fit Summary****CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	117	2831,665	703	,000	4,028
Saturated model	820	,000	0		
Independence model	40	13438,220	780	,000	17,228

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,468	,640	,580	,548
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,724	,058	,010	,055

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,789	,766	,833	,813	,832
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,901	,711	,750
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	2128,665	1968,526	2296,292
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	12658,220	12285,652	13037,195

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	13,232	9,947	9,199	10,730
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	62,795	59,151	57,410	60,921

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,119	,114	,124	,000
Independence model	,275	,271	,279	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	3065,665	3121,122	3460,030	3577,030
Saturated model	1640,000	2028,671	4403,923	5223,923
Independence model	13518,220	13537,180	13653,046	13693,046

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	14,326	13,577	15,109	14,585
Saturated model	7,664	7,664	7,664	9,480
Independence model	63,169	61,428	64,940	63,258

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	58	60
Independence model	14	14