

Analisis Pengaruh Perilaku Pengguna Terhadap Keberlanjutan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) pada Pemerintahan Kota Palembang

Fitri Isniaty¹, Apriansyah Putra²

09031382025151@student.unsri.ac.id, apriansyah@unsri.ac.id

Universitas Sriwijaya

Informasi Artikel

Diterima : 7 Dec 2023

Direview : 11 Dec 2023

Disetujui : 30 Dec 2023

Kata Kunci

E-Government, Perilaku Pengguna, Theory of Planned Behavior, Behavior Intention, Continuance Intention.

Abstrak

Era globalisasi turut membawa perubahan di arus teknologi dan telekomunikasi, terutama teknologi informasi di instansi pemerintah yang membawa perubahan positif pada pelayanan masyarakat. Salah satunya ialah diterapkannya layanan E-Government pada Dinas Pemerintah Kota Palembang, layanan tersebut ialah Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi ataupun biasanya dinamakan SRIKANDI. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisa pengaruh perilaku pengguna terhadap keberlanjutan penerapan aplikasi tersebut, Theory of Planned Behavior menjadi teori dasar yang diterapkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa variabel *Social Influence*, *Trust E-Government* dan *Trust Propensity* memiliki pengaruh positif atas variabel *Behavioral Intention* yang kemudian variabel tersebut memiliki pengaruh positif atas keberlanjutan penerapan aplikasi SRIKANDI

Keywords

E-Government, User Behavior, Theory of Planned Behavior, Behavior Intention, Continuance Intention.

Abstract

Globalization era has ushered in technological and telecommunications changes, particularly in information technology within government agencies, bringing forth positive transformations in public services. One notable instance is the adoption of E-Government services by the Palembang City Government, manifested in the Integrated Dynamic Archives Information System Application, commonly known as SRIKANDI. In a research endeavor aimed at analyzing the influence of user behavior on the application's sustainability, the Theory of Planned Behavior serves as the foundational theory. Research findings reveal that variables such as Social Influence, Trust in E-Government, and Trust Propensity positively impact the Behavioral Intention variable, consequently contributing to the sustainability of the SRIKANDI application implementation.

A. Pendahuluan

Era globalisasi turut membawa perubahan di arus teknologi dan telekomunikasi, terutama teknologi informasi di instansi pemerintah yang membawa perubahan positif pada pelayanan masyarakat. Hal ini dilandasi dengan (Perpres) No. 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE) ataupun biasa disebut *E-Government*, yang mengatur mengenai pelaksanaan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi serta komunikasi untuk memberi pelayanan pada masyarakat.

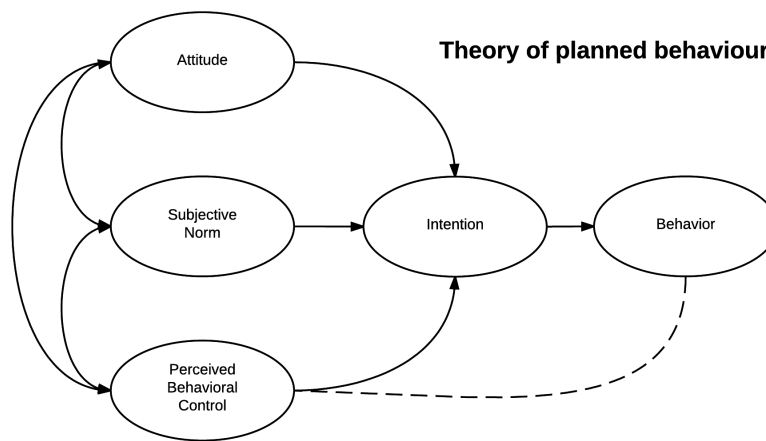
Dalam rangka penerapan *E-Government*, Pemerintah Kota Palembang menyediakan layanan pengelolaan arsip dinamis sebagai salah satu bentuk implementasi penerapan layanan *E-Government*, layanan tersebut ialah Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi yang juga dinamakan SRIKANDI. Aplikasi ini mulai diterapkan dalam lingkungan Pemerintah Kota (pemkot) Palembang sejak peluncuran aplikasi tersebut di Pemerintah Kota Palembang yang berlangsung pada Selasa, 14 Februari 2023. Aplikasi SRIKANDI merupakan hasil kolaborasi antara Kementerian (PANRB), (KOMINFO), (BSSN) serta (ANRI) didirikan berbarengan pada Ulang Tahun Kearsipan yang ke-50 bertema “Tahun Emas Kearsipan: Satukan Langkah Mewujudkan Arsip Digital”. Dengan tujuan pembentukan kesuksesan sebagai kearsipan dan syarat elektronik agar lebih baik pada pelaksanaan pemerintah. Aplikasi SRIKANDI bisa melakukan pemenuhan dalam pembuatan surat menyurat serta arsip elektronik secara online, integrasi dan akan tersimpan dalam pusat data nasional.

Perilaku pengguna adalah aspek penting dalam keberhasilan dan kelangsungan penggunaan teknologi. Pengetahuan tentang bagaimana perilaku pengguna berkontribusi pada penggunaan dan adopsi aplikasi SRIKANDI akan membantu dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk memastikan aplikasi tersebut terus digunakan oleh pemerintahan[1].

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa meskipun terdapat banyak manfaat, tidak semua implementasi *E-Government* berhasil diterapkan yang salah satu faktor penyebabnya ialah layanan e-government tidak selalu diadopsi oleh pengguna[2]. Oleh karena itu, penelitian tentang pengaruh perilaku pengguna terhadap keberlangsungan aplikasi SRIKANDI ini diharap bisa memberi perspektif yang efektif tentang adopsi teknologi informasi dalam konteks pemerintahan, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas dan penggunaan berkelanjutan aplikasi tersebut[3].

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyadari bahwa perlu adanya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh perilaku pengguna terhadap keberlangsungan penerapan aplikasi SRIKANDI pada Pemerintah Kota Palembang sesuai dengan perspektif pegawai (ASN) sebagai pemakai aplikasi SRIKANDI hingga akan didapatkan hasil akhir yang diharapkan dapat memberikan implikasi dan rekomendasi bagi Pemerintah Kota Palembang dalam rangka meningkatkan keberlangsungan dan efektivitas penerapan aplikasi SRIKANDI, sehingga dapat memberikan manfaat maksimal dalam proses pemerintahan dan pelayanan publik.

Sesuai dengan latar belakang, maka penulis akan mengkaji judul Tugas Akhir ini yakni “Analisis Pengaruh Perilaku Pengguna Terhadap Keberlangsungan Penerapan Aplikasi SRIKANDI pada Pemerintah Kota Palembang”.

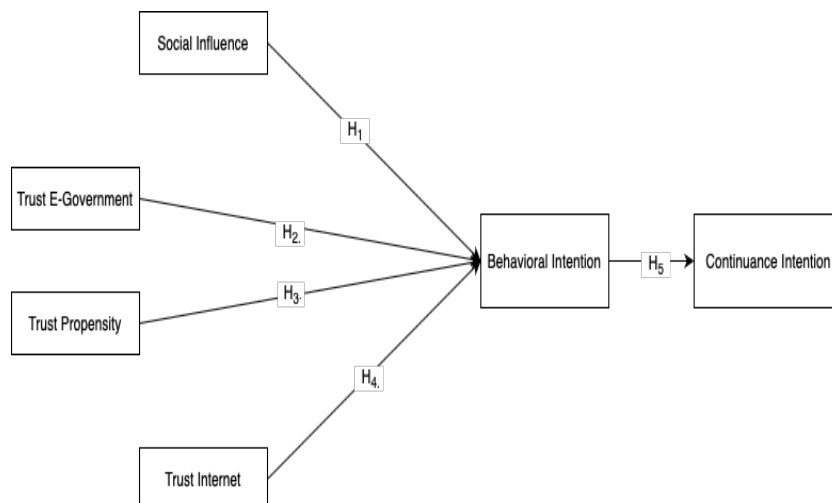


Gambar 2. Theory of Planned Behavior Model

Menurut *Theory of Planned Behavior*, yakni evolusi dari *Theory of Reasoned Action*, dinyatakan bahwa terdapat faktor-faktor komponen yang dapat membentuk intensi, yaitu Sikap, Subjektif Norma (SN), dan Perceived Behavioral Control (PBC) faktor yang kemudian dalam penelitian setelahnya dilakukan pengembangan yaitu, faktor *Behavioral Intention* yang dipengaruhi oleh faktor *Social Influence*, *Trust E-Government*, *Trust Internet*, *Trust Propensity* yang kemudian menjadi pengaruh dari faktor *Continuance Intention*[10][12].

2. Hipotesis Penelitian

Berdasar pada kerangka teori yang sudah dikaji, maka disusunlah hipotesis yang digunakan. Berikut kerangka hipotesis penelitian yang diperlihatkan dalam Gambar 2 dibawah ini



Gambar 3. Kerangka Hipotesis Penelitian

Kerangka hipotesis penelitian diatas terdiri dari 6 variabel yang terdiri dari *Social Influence*, *Trust E-Government*, *Trust Propensity*, *Trust Internet*, *Behavioral Intention*, *Continuance Intention*. Berikut ini adalah penjelasan variabel tersebut beserta hipotesis nya :

- a. *Social Influence* (SI): merupakan influensi sosial yang berkaitan dengan sejauh mana lingkungan sosial dapat mempengaruhi pengguna dalam mengaplikasikan system. Maka dirumuskanlah hipotesis dibawah ini:
H1: *Social Influence* memiliki pengaruh positif pada *Behavioral Intention*[10].
- b. *Trust E-Government* (TE): merupakan tingkat kepercayaan terhadap layanan electronic government yang berkaitan dengan sejauh mana tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem/platform yang diadopsi. Maka dirumuskanlah hipotesis sebagai berikut:
H2: *Trust E-Government* berpengaruh positif pada *Behavioral Intention*[10].
- c. *Trust Propensity* (TP): merupakan kecenderungan kepercayaan yang berkaitan dengan kecenderungan pengguna untuk mempercayai orang lain dalam penggunaan sebuah teknologi.
H3: *Trust Propensity* berpengaruh positif pada *Behavioral Intention*[10].
- d. *Trust Internet* (TI): merupakan kepercayaan terhadap internet yang berkaitan dengan sejauh mana tingkat kepercayaan pengguna terhadap platform yang baru diadopsi, dan kepercayaan mereka terhadap teknologi.
H4: *Trust Internet* berpengaruh positif pada *Behavioral Intention*[10].
- e. *Behavioral Intention* (BI): merupakan niat perilaku yang berkaitan dengan tingkat keterlibatan individu dalam penggunaan layanan *E-Government*.
H5: *Behavioral Intention* berpengaruh positif pada *Continuance Intention*
- f. *Continuance Intention* (CI): merupakan niat keberlanjutan yang berkaitan dengan keputusan suatu individu dalam mengadopsi sebuah teknologi [13].

3. Teknik Analisis Data

Pada saat mengumpulkan data, temuan ini menerapkan kuesioner atau angket, melalui skala likert dan lima tingkat persetujuan, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju. Teknik probabilitas sampling digunakan untuk mengambil sampel penelitiannya. Probability sampling adalah teknik untuk mengambil sampel dengan pemberian masing-masing elemen dalam populasi peluang serupa sebagai pemilihan sampelnya. Sesuai dengan hasil hitung pada rumus slovin, temuan ini memerlukan 200 ASN pengguna aplikasi SRIKANDI. Peneliti menerapkan teknik analisis PLS-EM serta analisis PLS-SEM dan aplikasi SmartPLS 4 sebagai pengolahan data kuesioner. PLS adalah metode statistik multivariate dengan perbandingan pada berbagai variabel terikat dan banyak variabel bebas. PLS-SEM ini memiliki tujuan untuk melakukan eksplorasi korelasi prediktif antara konstruksi dan pemahaman pada efek ataupun efeknya. Upaya pengujian dibagi menjadi beberapa tahapan, Tahapan awal ialah mengevaluasi model eksternal yang diterapkan sebagai uji keterkaitan dari indikator dan variable. Tahapan kedua ialah mengevaluasi model internal sebagai mengetahui keterkaitan antar variabel. dan indikator. variabel laten atau konstruk. Reliabilitas ditunjukkan dengan menggunakan uji validitas konvergen

(melalui nilai loading faktor dalam masing-masing indikator konstruk), validitas diskriminan (melalui cross-loading agar bisamelihat valid atau tidaknya kuesioner), dan uji reliabilitas (melalui cross-loading agar bisamelihat valid atau tidaknya kuesionernya). Mengetahui alpha Cronbach).keakuratan dan konsistensi instrument pada pengukuran strukturnya [10][11].

Dalam penelitian konfirmatori, nilai loading factor $> 0,7$ kemudian sebagai studi eksploratif nilai perlu dari 0,6 dan 0,7, dan nilai AVE diharuskan $> 0,5$. Nilai cross-loading masing-masing variabelnya ini $> 0,70$. Evaluasi model internal melalui R-squared dan signifikansinya. R-square diterapkan sebagai penghitungan derajat varians variable bebas relative paa perubahan variable terikatnya. Sesudah mengevaluasi model eksternal dan internal, diterapkan uji hipotesis. Uji ini disesuaikan pada nilai koefisien jalur, serta signifikansinya padapengaruh konstruk dijelaskan melalui pengujian koefisien parameter dan nilai statistiknya. Jika thitung melebihi nilai t-tabel ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$), maka hipotesisnya diterima [14][16].

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Perhitungan Validitas Isi

Content validity bermanfaat dalam memahami seberapa jauh suatu instrument pengukuran meliputi permasalahan yang sesuai dan memberikan perwakilan seluruh aspek konstruk yang hendak dipelajari [17]. Validitas isi diterapkan berdasarkan pendapat para ahli sebagai pemberian nilai pendapat pada instrument yang sudah disiapkan serta mengambil keputusan mengenai intrumennya. Banyaknya ahli ini diterapkan sebanyak 7 orang, ke 7 orang ini antara lain 1 orang ahli dosen dan 6 orang ahli ASN yang menjabat menjadi PIC SRIKANDI Pemerintah kota Palembang. Hasil jawabannya tujuh ahli diuji pada masing-masing alat pelaporan melalui Microsoft Excel.

Berdasar dari hasil validitas isi, ada 4 pertanyaan yang belum sesuai yakni SI3, SI4, TI1 dan TI2. Setelah memberikan penilaian, para ahli memberi rekomendasi untuk memperbaiki padapernyataan yang belum sesuai. Tabel dibawah ini merupakan hasil perbaikan instrumen tersebut.

Tabel 1. Instrumen Pertanyaan

Variabel	Kode	Pertanyaan	Sumber
<i>Behavioral Intetion</i> (BI)	BI1	Dengan asumsi saya mempunyai akses terhadap layanan SRIKANDI, saya bermaksud untuk menggunakannya.	[10]
	BI2	Saya akan berinteraksi dengan layanan SRIKANDI	
	BI3	Saya akan menggunakan SRIKANDI untuk mendapatkan layanan dan informasi	
	BI4	Saya tidak akan ragu untuk memberikan informasi kepada SRIKANDI.	
<i>Social Influence</i> (SI)	SI1	Orang terpenting untuk saya memberikan pendapat bahwa saya sebaiknya menerapkan layanan SRIKANDI	[10]
	SI2	Saya akan menggunakan layanan SRIKANDI jika teman saya menggunakannya	

	SI3	Penggunaan aplikasi SRIKANDI membuat saya merasa selangkah lebih maju dibandingkan orang yang tidak menggunakannya	
	SI4	Seseorang yang menggunakan SRIKANDI untuk memperoleh layanan mempunyai prestise yang lebih tinggi dibandingkan orang yang tidak menggunakan SRIKANDI	
<i>Trust E-Government</i> (TE)	TE1	SRIKANDI bisa digunakan dimanapun dan kapanpun.	
	TE2	Saya percaya bahwa layanan SRIKANDI dapat dipercaya	
	TE3	Saya yakin layanan SRIKANDI tidak akan merugikan saya	[2], [10]
	TE4	Saya merasa aplikasi SRIKANDI dilindungi oleh hukum perlindungan informasi pribadi	
<i>Trust Propensity</i> (TP)	TP1	SRIKANDI menciptakan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan	[2], [10]
	TP2	Dengan menggunakan aplikasi SRIKANDI saya mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip	
	TP3	SRIKANDI bisa memberikan pemenuhan keperluan dalam membuat surat menyurat serta pengarsipan elektronik dengan terintegrasi atau online menyurat dan arsip elektronik secara online dan terintegrasi	
	TP4	SRIKANDI dapat menciptakan kelancaran dalam persyaratan dan kearsipan.	
<i>Trust Internet</i> (TI)	TI1	Internet memiliki perlindungan yang cukup sehingga membuat saya merasa nyaman menggunakannya untuk berinteraksi dengan layanan SRIKANDI.	
	TI2	Saya merasakan keyakinan bahwa struktur teknologi dan hukum memberikan perlindungan saya dari permasalahan pada internet.	[2], [10]
	TI3	Saya merasa aman mengirimkan informasi sensitif pada layanan SRIKANDI melalui internet.	
	TI4	Secara umum, internet kini menjadi lingkungan yang kuat dan aman untuk melakukan interaksi layanan dengan SRIKANDI.	
<i>Continuance Intention</i>	CI1	Secara umum, internet kini menjadi lingkungan yang kuat dan aman untuk melakukan interaksi layanan dengan SRIKANDI.	
	CI2	Saya akan sering menggunakan aplikasi SRIKANDI kedepannya	[13], [18]
	CI3	Saya akan merekomendasikan rekan saya untuk lebih mendalami penggunaan aplikasi SRIKANDI	
	CI4	Saya akan menggunakan aplikasi SRIKANDI secara teratur kedepannya.	

2. Hasil Perhitungan Uji Coba

Setelah tahap validitas isi selesai, dilakukan tahap uji coba. Uji coba dilakukan untuk memastikan bahwa responden memahami setiap item yang dinyatakan dalam kuesioner. Uji coba atau juga disebut *Pilot Test* dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada beberapa sampel penelitian menggunakan *Google Form*. dalam temuan ini sudah diterapkan pengujian melalui 50 responden. Kinerja uji coba yang digunakan adalah untuk menguji reabilitas dan validitas. Di bawah hasil pengujian *outer loading* SmartPLS pada uji coba.

Tabel 2. Validitas Konvergen Uji Coba

	BI	CI	SI	TE	TI	TP	Ket
BI1	0.904						VALID
BI2	0.878						VALID
BI3	0.728						VALID
BI4	0.717						VALID
CI1		0.930					VALID
CI2		0.915					VALID
CI3		0.902					VALID
CI4		0.762					VALID
SI1			0.781				VALID
SI2			0.863				VALID
SI3			0.771				VALID
SI4			0.887				VALID
TE1				0.874			VALID
TE2				0.882			VALID
TE3				0.805			VALID
TE4				0.885			VALID
TI1					0.815		VALID
TI2					0.891		VALID
TI3					0.799		VALID
TI4					0.911		VALID
TP1						0.827	VALID
TP2						0.892	VALID
TP3						0.923	VALID
TP4						0.772	VALID

Terlihat pada Tabel 2 di atas, nilai hubungan antar variabel pada setiap indikator semuanya > 0,7 yang menunjukkan bahwa indikator efektif.

Tabel 3. Validitas Diskriminan Uji Coba

	BI	CI	SI	TE	TI	TP	Ket
BI1	0.904	0.824	0.696	0.646	0.459	0.664	VALID

BI2	0.878	0.807	0.666	0.651	0.426	0.713	VALID
BI3	0.728	0.678	0.469	0.548	0.294	0.419	VALID
BI4	0.717	0.538	0.675	0.571	0.465	0.617	VALID
CI1	0.908	0,30	0.644	0.677	0.464	0.640	VALID
CI2	0.743	0.915	0.589	0.676	0.525	0.58	VALID
CI3	0.849	0.902	0.669	0.733	0.456	0.664	VALID
CI4	0.555	0.762	0.411	0.500	0.484	0.427	VALID
SI1	0.575	0.442	0.781	0.559	0.357	0.581	VALID
SI2	0.720	0.666	0.863	0.634	0.499	0.681	VALID
SI3	0.519	0.412	0.771	0.469	0.325	0.535	VALID
SI4	0.719	0.648	0.887	0.646	0.426	0.670	VALID
TE1	0.649	0.610	0.545	0.874	0.352	0.413	VALID
TE2	0.664	0.717	0.697	0.882	0.479	0.631	VALID
TE3	0.520	0.448	0.459	0.805	0.384	0.406	VALID
TE4	0.716	0.747	0.698	0.885	0.465	0.630	VALID
TI1	0.340	0.347	0.339	0.356	0.815	0.456	VALID
TI2	0.496	0.524	0.485	0.412	0.891	0.624	VALID
TI3	0,326	0.356	0.301	0.396	0.799	0.407	VALID
TI4	0.520	0.561	0.505	0.494	0.911	0.654	VALID
TP1	0.659	0.570	0.639	0.499	0.537	0.827	VALID
TP2	0.734	0.677	0.696	0.594	0.57	0.892	VALID
TP3	0.678	0.651	0,697	0.575	0.581	0.923	VALID
TP4	0.445	0.305	0.504	0.388	0.524	0.772	VALID

Tabel 3 tersebut menjelaskan yakni tidak terdapat indiator yang memiliki nilai loading lebih besar dari variabel latennya, dan *cross-loading* yang besar menjelaskan indikatornya berkontribusi lebih besar pada konstruksya, dan memberikan dukungan validitas diskriminan dari dua konstruk.

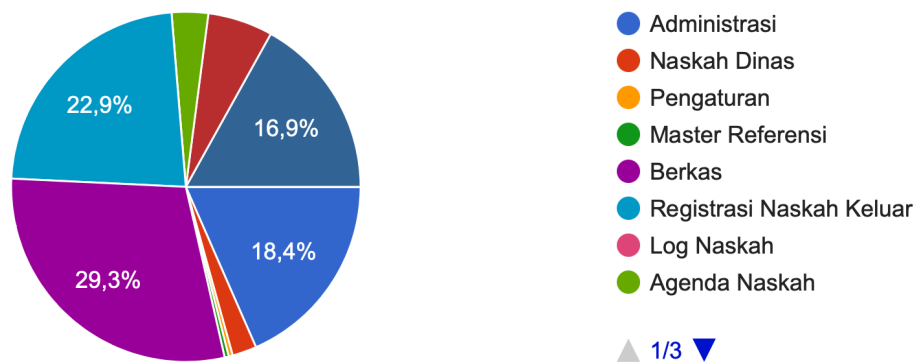
Tabel 4. Reabilitas Uji Coba

	Cronbach's alpha	rho_a	rho_c	AVE
BI	0.822	0.843	0.884	0.658
CI	0.903	0.930	0.932	0.774
SI	0.848	0.864	0.896	0.684
TE	0.885	0.896	0.920	0.743
TI	0.882	0.917	0.916	0.732
TP	0.878	0.901	0.916	0.732

Hasil pengujiannya dalam tabel 4 menjelaskan bahwa semua nilai > 0,70 dimana artinya semua pertanyaan dinilai valid sehingga tidak harus melakukan susunan ulang item pertanyannya. Maka, survei kuesioner melalui ukuran sampel yang lebih tinggi bisa diterapkan.

3. Demografi Responden

Seperti yang terlihat pada Gambar 4, 200 data terkumpul dari 200 ASN pengguna SRIKANDI di Kota Palembang dengan responden paling banyak asalnya dari Inspektorat Kota Palembang yaitu sebesar 31,6% dari total jumlah responden. Kemudian pada urutan kedua yaitu Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dengan kontribusi sebesar 23,7%. Urutan ketiga ditempati oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dengan nilai sebesar 17,7%. Sedangkan peringkat keempat ialah Sekretariat Daerah Kota Palembang dengan rasio 8,3%. Responden lain tersebut berasal dari sebagian OPD yang ada di Kota Palembang. Pada temuan ini, responden sebagian besar memiliki jenis kelamin perempuan melalui sebaran usia responden yang mana 9,4% usia dari 20 hingga 30 tahun, dan 40,2% usia dari 31 - 40 tahun dan 50,4% responden berumur > 40 tahun. Kemudian untuk distribusi penerapan layanan tertera pada Gambar 4 berikut.

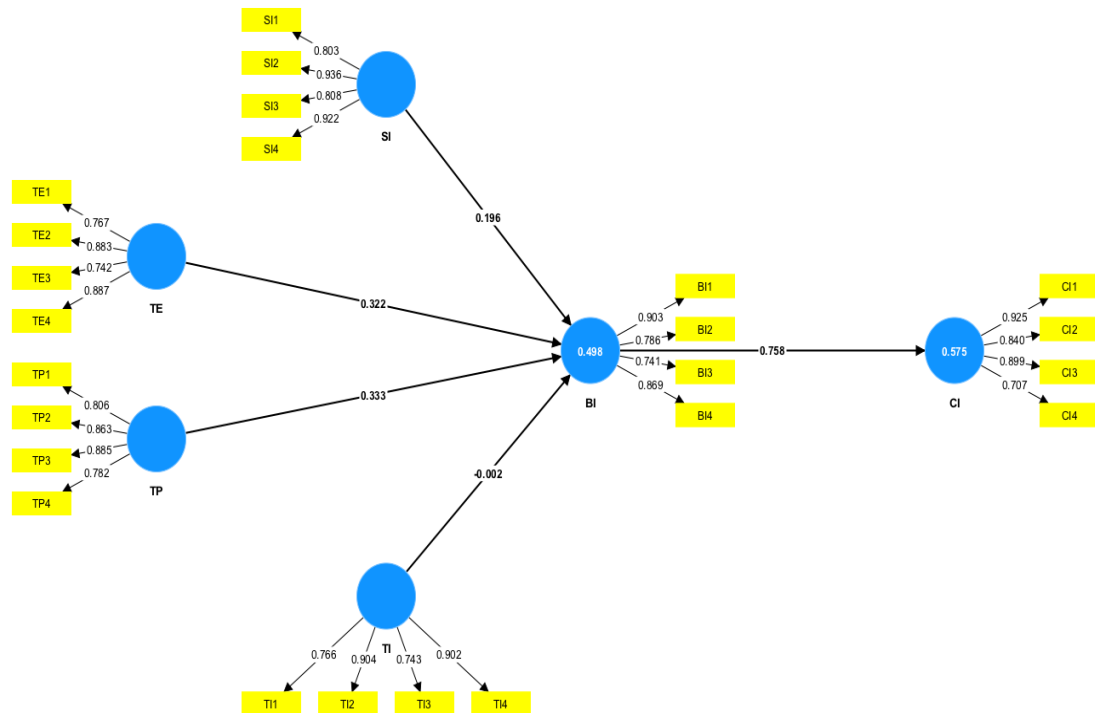


Gambar 4. Distribusi Penggunaan Layanan

Seperti terlihat pada Gambar 4, layanan Berkas menjadi layanan yang paling banyak digunakan diikuti dengan layanan Registrasi Naskah Keluar, yaitu sebesar 22,9%. Selanjutnya terdapat layanan Administrasi yang menjadi urutan ketiga dengan persentase sebesar 18,4%. Lalu pada urutan keempat ada pada layanan Penyerahan Berkas dengan kontribusi sebesar 16,9%. Fungsi atau layanan ini biasa diterapkan bagi penyelenggara instansi yang bertujuan sebagai pengelolaan data satuan kerja di sistem SRIKANDI.

4. Hasil Penelitian

Sesudah tahap uji coba atau *pilot test*, pengumpulan data dilakukan pada banyaknya sampel total. Data yang dikumpulkan berjumlah 200 data, dilakukan pengolahan melalui SmartPLS 4 dengan teknik analisis PLS-SEM. Berikut Gambar 5 di bawah ini yang merupakan suatu hasil.

**Gambar 5.** Evaluasi Outer Model

Sebagaimana yang terlihat dalam Gambar 5 terdapat hasil evaluasi *outer model*. Gambar tersebut menerangkan jika keterkaitan dari indikator dan konstraknya $> 0,7$ menunjukkan bahwa model mempunyai validitas dan reliabilitasnya yang baik. Saat mengevaluasi model eksternal, lakukan kedua pengujian tersebut. Uji validitas diantaranya ada diskriminan dan konvergen.

Tabel 4. Nilai *Outer Loading*

	BI	CI	SI	TE	TI	TP	Ket
BI1	0.903						VALID
BI2	0.786						VALID
BI3	0.741						VALID
BI4	0.869						VALID
CI1		0.925					VALID
CI2		0.840					VALID
CI3		0.899					VALID
CI4		0.707					VALID
SI1			0.803				VALID
SI2			0.936				VALID
SI3			0.808				VALID
SI4			0.922				VALID
TE1				0.767			VALID
TE2				0.883			VALID
TE3				0.742			VALID
TE4				0.887			VALID

TI1	0.766	VALID
TI2	0.904	VALID
TI3	0.743	VALID
TI4	0.902	VALID
TP1	0.806	VALID
TP2	0.863	VALID
TP3	0.885	VALID
TP4	0.782	VALID

Tabel 4 diatas mencantumkan hasil validitas konvergen tiap indikator tiap variabel laten model penelitian. Sebagaimana yang terlihat pada tabel tersebut, nilai external loading setiap indikatornya > 0,7 menunjukkan mempunyai korelasi yang kuat pada variabel laten dan memenuhi validitas konvergen. Selain itu, hasil validitas diskriminan tercantum pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Nilai *Cross Loading*

	BI	CI	SI	TE	TI	TP	Ket
BI1	0.903	0.702	0.500	0.492	0.360	0.537	VALID
BI2	0.786	0.614	0.569	0.61	0.376	0.558	VALID
BI3	0.741	0.561	0.213	0.36	0.205	0.385	VALID
BI4	0.869	0.621	0.481	0.448	0.351	0.509	VALID
CI1	0.741	0.925	0.408	0.413	0.382	0.559	VALID
CI2	0.633	0.840	0.450	0.557	0.475	0.424	VALID
CI3	0.710	0.899	0.429	0.496	0.400	0.586	VALID
CI4	0.425	0.707	0.075	0.32	0.285	0.231	VALID
SI1	0.412	0.252	0.803	0.395	0.302	0.412	VALID
SI2	0.533	0.425	0.936	0.489	0.364	0.540	VALID
SI3	0.422	0.367	0.808	0.375	0.299	0.537	VALID
SI4	0.527	0.425	0.922	0.458	0.376	0.537	VALID
TE1	0.420	0.430	0.140	0.767	0.287	0.311	VALID
TE2	0.568	0.469	0.610	0.883	0.465	0.487	VALID
TE3	0.338	0.299	0.137	0.742	0.325	0.307	VALID
TE4	0.550	0.514	0.590	0.887	0.493	0.502	VALID
TI1	0.276	0.370	0.132	0.327	0.766	0.369	VALID
TI2	0.397	0.412	0.470	0.463	0.904	0.480	VALID
TI3	0.216	0.324	0.079	0.288	0.743	0.300	VALID
TI4	0.389	0.412	0.462	0.499	0.902	0.477	VALID
TP1	0.484	0.445	0.346	0.340	0.320	0.806	VALID
TP2	0.563	0.492	0.617	0.493	0.506	0.863	VALID
TP3	0.571	0.557	0.508	0.475	0.439	0.885	VALID
TP4	0.380	0.319	0.460	0.346	0.398	0.782	VALID

Hasil validitas diskriminan dalam Tabel 5 menjelaskan variabel ini mempunyai nilai loading yang terbesar daripada variabel lainnya. Artinya validitas diskriminannya baik dan valid. Upaya akhir pada mengevaluasi outer model ialah pengujian reliabilitas. Hasilnya dijelaskan pada Tabel 6.

Tabel 6. Uji Reabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
BI	0.845	0.856	0.896	0.684
CI	0.867	0.901	0.909	0.717
SI	0.891	0.908	0.925	0.756
TE	0.844	0.875	0.892	0.676
TI	0.857	0.900	0.899	0.693
TP	0.856	0.874	0.902	0.697

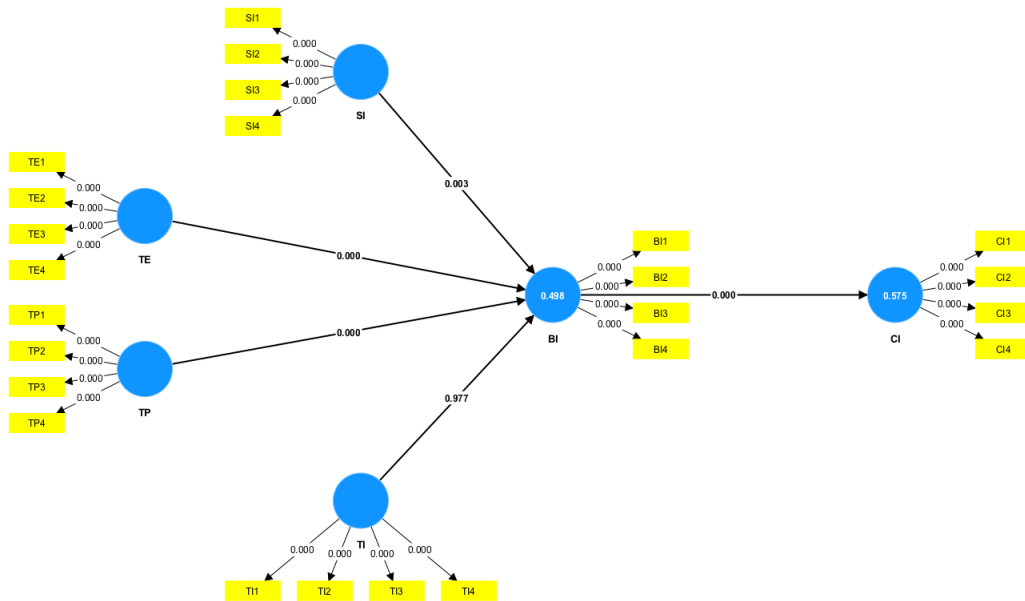
Hasil uji reliabilitas Tabel 6 menjelaskan nilai reliabilitas komprehensif sama pada *Cronbach's alpha*, keduanya $>0,70$, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator penelitiannya reliabel dan pemenuh uji reliabilitas. sesudah tahap evaluasi outer modelnya diselesaikan, langkah berikutnya adalah mengevaluasi inner model dan melakukan uji hipotesis penelitian. Evaluasinya diterapkan agar bisa melihat besaran keterkaitan dari nilai R-square. Hasilnya R-squared pada temuan ini ditunjukkan Tabel 7.

Tabel 7. R-Square

	R-square	R-square adjusted
BI	0.498	0.488
CI	0.575	0.573

Dari hasil tabel 7 diatas terlihat nilai R-square variabel BI ada 0,498. Kemudian untuk nilai R-square variabel CI (niat penggunaan berlanjut) adalah ada 0,575

Selanjutnya dilakukan uji hipotesis dengan melalui metode bootstrapping. Uji hipotesisnya ini dilakukan melalui nilai t-statistik, *p-value*, dan *path coefficient* masing-masing variabelnya. Di bawah ialah Gambar 4 menjelaan hasil uji hipotesis.



Gambar 6. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dalam Gambar 6 melalui nilai p. Hipotesis dapat diterima apabila sig. t-statistik > 1,96 (double tiling) atau p-value < 0,05 melalui tingkat signifikansi (α) sebesar 5%. Hasil interpretasi uji hipotesis pada terdapat dalam Tabel 8.

Tabel 8. Path Coefficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
BI -> CI	0.758	0.759	0.032	23.837	0.000
SI -> BI	0.196	0.195	0.066	2.982	0.003
TE -> BI	0.322	0.322	0.072	4.471	0.000
TI -> BI	-0.002	-0.001	0.061	0.029	0.977
TP -> BI	0.333	0.337	0.071	4.675	0.000

Berdasarkan Tabel 8, hasilnya menunjukkan 4 hipotesis diterima dan 1 hipotesis ditolak. Berikut penjelasan dari Tabel 8 diatas :

1. Berdasarkan Tabel 8, nilai *T-statistic* Behavioral Intention (BI) sebesar 23,837 dan nilai *P-Value* 0,000. Hasilnya membuktikan bahwa variabel Behavioral Intention mempengaruhi positif variabel Continuance Intention (CI).

2. Berdasarkan Tabel 8, nilai *T-statistic Social Influence* (SI) sebesar 2,982 dan nilai P ada 0,003 menjelaskan variabel Social Influence (SI) berdampak positif pada variabel Behavioral Intention (BI).

3. Berdasarkan Tabel 8, nilai *T-statistic Trust E-Government* (TE) ada 4,471 dan nilai P ada 0,000 menjelaskan variabel Trust E-Government (TE) mempunyai dampak positif terhadap variabel Behavioral Intention (BI).

4. Berdasarkan Tabel 8, nilai *T-statistic Trust Internet* (TI) ada 0.029 dan nilai P ada 0,977. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel *Trust Internet* (TI) berdampak negatif terhadap *Behavioral Intention* (BI).

5. Berdasarkan Tabel 8, nilai *T-statistic Trust Propensity* (TP) sebesar 4,675 dan nilai P sebesar 0,000. Dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel *Trust Propensity* (TP) berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* (BI).

D. Simpulan

Penelitian ini menjelaskan bahwa variabel *Social Influence*, *Trust E-Government*, *Trust Propensity* berpengaruh positif pada variabel *Behavioral Intention*. Lalu sebaliknya, variabel *Trust Internet* berpengaruh negatif pada variabel *Behavioral Intention*. Kemudian, variabel *Behavioral Intention* mempengaruhi positif variabel *Continuance Intention*. Setelah didapatkannya hasil yang dapat disimpulkan bahwa agar penerapan sebuah aplikasi dapat terus berlanjut atau bahkan mengalami peningkatan pengguna, maka perlu dilakukan peningkatan kemauan pengguna untuk terus menggunakan dan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap sistem dengan cara meningkatkan pengaruh sosial, meningkatkan kepercayaan dalam menggunakan layanan e-Government.

Di luar hal tersebut, diperlukan penelitian selanjutnya guna memperoleh pemahaman lanjut terkait variabel *Trust Internet* yang merupakan kepercayaan pengguna terhadap Internet yang berdampak negatif terhadap perilaku pengguna aplikasi SRIKANDI Pemerintah Kota Palembang, terutama pada konteks penerapan yang tidak sama, melalui pertimbangan penyesuaian berikut ini.

E. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Allah SWT dan semua yang terkait dalam proses penelitian ini terutama orang tua, dosen pembimbing, dan teman-teman yang sudah memberikan bantuan serta dukungan moral dalam proses pelaksanaan penelitian ini.

Referensi

- [1] I. Ajzen, "The theory of planned behavior," *Organ Behav Hum Decis Process*, vol. 50, no. 2, pp. 179–211, 1991, doi: [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T).
- [2] A. Hooda, P. Gupta, A. Jeyaraj, M. Giannakis, and Y. K. Dwivedi, "The effects of trust on behavioral intention and use behavior within e-government contexts," *Int J Inf Manage*, vol. 67, Dec. 2022, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2022.102553.
- [3] P. Nauli and S. Siregar, "THE EFFECT OF CULTURE OF ORGANIZATION AND WORK SATISFACTION ON COMMITMENTS AND TURNOVER INTENTION IN PARDEDE INTERNATIONAL HOTEL MEDAN," vol. 6, no. 1, 2019.
- [4] F. Djermani, A. Shahzad, A. A. Sheikh, and J. M. E. Alekam, "Factors Influencing The Intention to Use E-Government Services in Algeria: An Empirical Study," *Studia Universitatis Babes-Bolyai, Negotia*, vol. 61, no. 3, 2016.

- [5] K. Y. Iong and J. O. L. Phillips, "The transformation of government employees' behavioural intention towards the adoption of E-government services: An empirical study," *Social Sciences and Humanities Open*, vol. 7, no. 1, Jan. 2023, doi: 10.1016/j.ssaho.2023.100485.
- [6] D. A. Wikamorys and T. N. Rochmach, "APLIKASI THEORY OF PLANNED BEHAVIOR DALAM MEMBANGKITKAN NIAT PASIEN UNTUK MELAKUKAN OPERASI KATARAK APPLICATION OF THE THEORY OF PLANNED BEHAVIOR IN GENERATING PATIENTS INTENTION TO UNDERGO CATARACT SURGERY," 2017.
- [7] Y. E. Riadi and O. Tjahjadi, "ANALISIS PENERIMAAN E-FILING PADA WAJIB PAJAK." [Online]. Available: www.pajak.go.id
- [8] F. Monica and E. Japariato, "ANALISA PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE DAN MELALUI PERCEIVED ENJOYMENT TERHADAP BEHAVIOR INTENTION PADA DIGITAL PAYMENT", doi: 10.9744/pemasaran.16.1.9–15.
- [9] E. Septiani, "IMPLEMENTASI ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DAN SMART CITY."
- [10] L. Nzaramyimana and T. D. Susanto, "Analysis of factors affecting behavioural intention to use e-government services in Rwanda," in *Procedia Computer Science*, Elsevier B.V., 2019, pp. 350–358. doi: 10.1016/j.procs.2019.11.133.
- [11] K. Y. Iong and J. O. L. Phillips, "Examining the impact of behavioral factors on the intention of adopting E-government services: An empirical study on the hard-to-reach groups in Macao SAR, China," *Technol Soc*, vol. 71, Nov. 2022, doi: 10.1016/j.techsoc.2022.102107.
- [12] - Burhanudddin, S. Badruddin, and B. M. Yapid, "Determinants of citizen's intention to use online e-government services: A validation of Umeqa model," *Polish Journal of Management Studies*, vol. 20, no. 1, pp. 119–128, 2019.
- [13] G. A. Abbasi, T. Sandran, Y. Ganesan, and M. Iranmanesh, "Go cashless! Determinants of continuance intention to use E-wallet apps: A hybrid approach using PLS-SEM and fsQCA," *Technol Soc*, vol. 68, p. 101937, 2022, doi: <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101937>.
- [14] R. Solling Hamid and S. M Anwar, "Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian." PT Inkubator Penulis Indonesia, 2019.
- [15] J. L. Y. Jin and A. Amin, "A Preliminary Study on the Factors Affecting the Adoption of E-Government Services by Malaysians," in *2020 International Conference on Computational Intelligence (ICCI)*, IEEE, 2020, pp. 80–85.
- [16] J. D. Twizeyimana and A. Andersson, "The public value of E-Government-A literature review," *Gov Inf Q*, vol. 36, no. 2, pp. 167–178, 2019.
- [17] M. S. B. Yusoff, "ABC of content validation and content validity index calculation," *Education in Medicine Journal*, vol. 11, no. 2, pp. 49–54, 2019.
- [18] C. Wang, T. S. H. Teo, and L. Liu, "Perceived value and continuance intention in mobile government service in China," *Telematics and Informatics*, vol. 48, p. 101348, 2020, doi: <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101348>.