

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil

Pada bab ini akan menjelaskan tentang hasil temuan dalam penelitian yang penulis lakukan pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Sorong. Data yang digunakan adalah berdasarkan data yang dikumpulkan dari responden yang beragam disetiap instansi pemerintah Kota Sorong. Responden pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) adalah sebanyak 10 responden, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DisDukcapil) sebanyak 10 responden, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebanyak 10 responden, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) sebanyak 10 responden, dan Dinas Komunikasi dan Informatika (DisKominfo) yaitu sebanyak 10 responden, dengan jumlah responden yaitu sebanyak 50 responden.

Selanjutnya, data-data tersebut kemudian di analisis secara kuantitatif dengan menggunakan Smart PLS 3.0 dan SPSS (versi 22).

5.2. Deskripsi Data Responden

Berdasarkan hasil distribusi kuesioner kepada responden di 5 Organisasi Perangkat Daerah OPD Kota Sorong, informasi tentang responden selanjutnya, diklasifikasikan berdasarkan, jenis kelamin, usia, dan pendidikan, serta pengalamannya dalam menggunakan *E-Government* sebagai media internet

berbasis *elektronik* (E-Gov). Penjelasan lebih rinci dari responden tentang profil masing-masing responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5.1
Demografi Responden Berdasarkan Karakteristik

No	Kategori	Jumlah	Prosentase
1	Berdasarkan Jenis Kelamin		
	a. Laki-Laki	37	74%
	b. Perempuan	13	26%
Total		50	100%
2	Berdasarkan Usia		
	c. 20 – 25 tahun	2	4%
	d. >20 tahun	8	16%
	e. 30 – 35 tahun	9	18%
	f. >30 tahun	17	34%
	g. 40 – 45 tahun	4	8%
	h. >40 tahun	9	18%
	i. >50 tahun	1	2%
	Total		50
3	Berdasarkan Pendidikan		
	a. SMA	1	2%
	b. S1	46	92%
	c. S2	3	6%
Total		50	100%
4	Pengalaman Menggunakan Internet		
	a. Pernah	48	96%
	b. Belum	2	4%
	c. Tidak di isi	0	0%
Total		50	100%

Sumber : Diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan Tabel 5.1 di atas dapat diketahui bahwa, responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah responden berjenis kelamin laki-laki. Dari hasil olah statistik menunjukkan bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah berjumlah 37 responden yakni dengan nilai prosentase sebesar 74%, sedangkan jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 13 responden yakni dengan nilai prosentase sebesar 26%.

Selanjutnya, pada tabel 5.1 di atas menunjukkan bahwa, jumlah responden berdasarkan usia pada penelitian ini sangatlah beragam yaitu, usia 20-25 tahun berjumlah 2 responden atau dengan nilai prosentase sebesar 4%, usia >20 tahun berjumlah 8 responden dengan nilai prosentase sebesar 16%, usia 30-35 tahun berjumlah 9 responden dengan nilai prosentase sebesar 18%, usia >30 tahun berjumlah 17 responden dengan nilai prosentase sebesar 34%, usia 40-45 tahun berjumlah 4 responden dengan nilai prosentase sebesar 8%, usia >40 tahun berjumlah 9 responden dengan nilai prosentase sebesar 18%, dan usia >50 tahun berjumlah 1 responden atau dengan nilai prosentase yaitu sebesar 2%.

Kemudian, berdasarkan tabel 5.1 di atas menunjukkan bahwa, jumlah responden berdasarkan pendidikan pada penelitian ini cukup beragam. Responden dengan latar belakang pendidikan sarjana S2 (strata dua) yaitu berjumlah 3 responden yakni dengan nilai prosentase sebesar 6%, Sarjana S1 (strata satu) berjumlah 46 atau dengan nilai prosentase sebesar 92%, sedangkan

responden dengan latar belakang pendidikan SMA/Diploma III berjumlah 1 responden atau dengan nilai prosentse sebesar 2%.

Selain itu, pada tabel 5.1 di atas juga menunjukkan bahwa, jumlah responden berdasarkan pengalamannya menggunakan internet dilingkungan instansi pemerintah kota Sorong sangat tinggi, hal tersebut terlihat pada pengolahan karakter responden berdasarkan pengalamannya menggunakan internet dengan menggunakan uji statistik diketahui bahwa, sebagian besar responden telah menggunakan internet berdasarkan pengalamannya yaitu 48 responden atau memiliki nilai prosentase sebesar 98%, sedangkan 2 responden lainnya menjawab belum menggunakan internet yakni dengan memiliki nilai prosentse sebesar 4%.

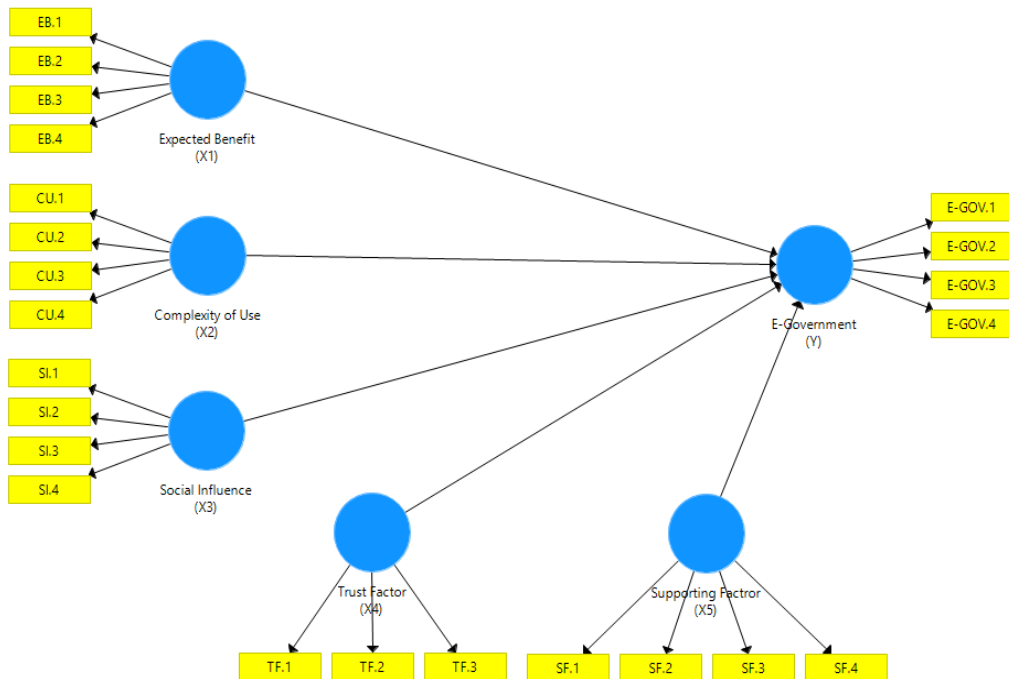
5.3. Evaluasi Outer Model

1. Perancangan Outer Model

Perancangan *outer model* atau model pengukuran untuk mendefinisikan bagaimana setiap blok pada indikatornya dapat berhubungan dengan variabel latennya. Perancangan dari *outer model* atau model pengukuran ini dapat menentukan sifat indikator dari setiap variabel laten yang berdasarkan pada defenisi operasional.

Selanjutnya perancangan *outer model* atau model pengukuran dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 5.1
Perancangan Outer Model

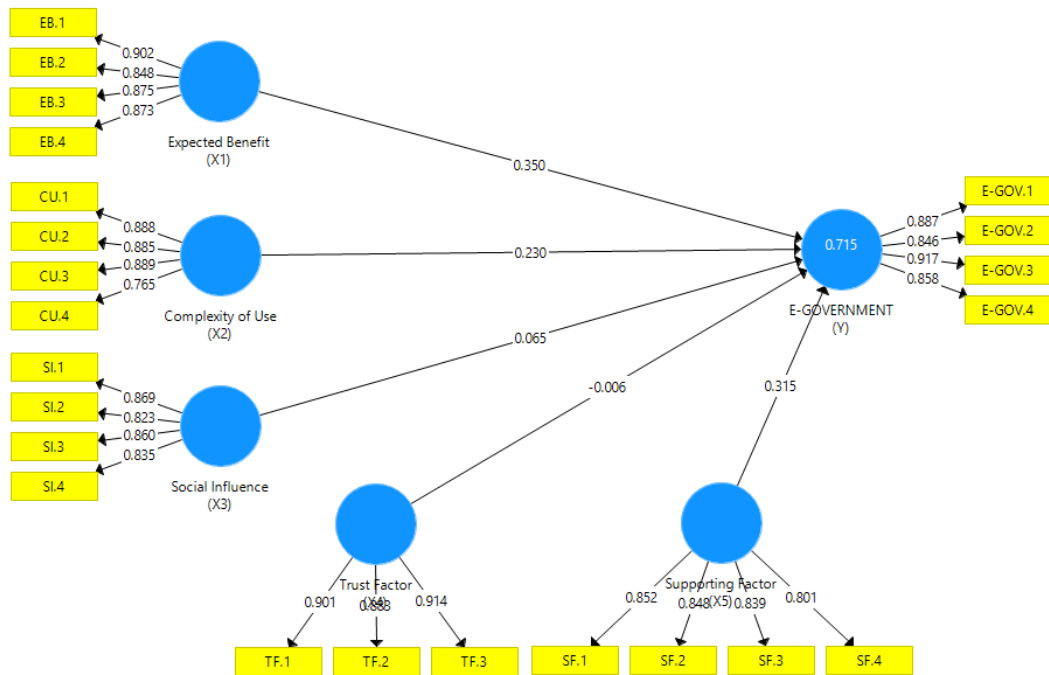


Sumber : Diolah dari data primer, 2019

2. Pengujian Outer Model

Pengujian outer model dilakukan dengan cara mengevaluasi outer model dengan indikator refleksinya. Ada 3 kriteria yang merupakan indikator dari refleksinya yaitu, *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*. Berikut adalah output dari loading factor untuk 6 variabel dengan masing-masing indikatornya :

Gambar 5.2
Output Loading Factor



Sumber : Diolah dari data primer, 2019

Pada gambar 5.2 di atas merupakan output dari loading factor yang kemudian akan digunakan sebagai landasan untuk mengukur dan mengetahui hasil dan dapat diinterpretasikan dari outer loading factor tersebut.

Selanjutnya, kriteria pertama dan kedua yaitu, *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity* dapat dilihat pada hasil *score* dari outer model yaitu, AVE. Kevalidan data yang dapat dilihat pada AVE yaitu memiliki batas nilai untuk suatu data yang dapat dikatakan valid. Nilai AVE dapat dikatakan valid apabila *score* yang terdapat pada AVE lebih dari 0.50, jika *score* pada AVE kurang dari 0.50 maka dapat dipastikan data tersebut tidak valid. Kevalidan pada data dapat dilihat dari *cross loading* yang juga memiliki batas nilai untuk

suatu data yang dapat dikatakan valid. Nilai pada *cross loading* dapat dikatakan valid apabila *score* pada *cross loading* lebih dari 0.50, jika *score* yang terdapat pada *cross loading* kurang dari 0.50 maka data tersebut dapat dikatakan tidak valid.

Tabel 5.2
Convergent Validity dan Discriminant Validity

Variabel	Butir	Loading Factor	AVE	Keterangan
<i>Expexted Benefit</i>	EB.1	0.902	0.765	Valid
	EB.2	0.848		
	EB.3	0.875		
	EB.4	0.873		
<i>Complexity of Use</i>	CU.1	0.888	0.737	Valid
	CU.2	0.885		
	CU.3	0.889		
	CU.4	0.765		
<i>Social Influence</i>	SI.1	0.869	0.717	Valid
	SI.2	0.823		
	SI.3	0.860		
	SI.4	0.735		
<i>Trust Factor</i>	TF.1	0.901	0.809	Valid
	TF.2	0.883		
	TF.3	0.914		
<i>Supporting Factor</i>	SF.1	0.852	0.698	Valid
	SF.2	0.848		
	SF.3	0.839		
	SF.4	0.801		
<i>E-Government</i>	E-Gov.1	0.887	0.770	Valid
	E-Gov.2	0.846		
	E-Gov.3	0.917		
	E-Gov.4	0.858		

Sumber : Diolah dari data Primer, 2019

Hasil uji validitas pada tabel 5.2 di atas menunjukkan bahwa semua pertanyaan pada masing-masing variabel penelitian yang terdiri dari *Expected Benefit*, *Complexity of Use*, *Social Influence*, *Trust Factor*, *Supporting Factor*, dan *E-Government*, telah memiliki nilai loading factor lebih dari 0.500 dan seluruh variabel penelitian memiliki nilai AVE lebih besar dari 0.500, maka selanjutnya dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada semua variabel penelitian telah dinyatakan valid atau telah memenuhi validitas konvergen.

Kemudian, selain uji validitas, dilakukan juga uji reliabilitas yang diukur dengan dua kriteria yaitu, *composite reliability* dan *cronbachs alpha*, yang dilihat pada blok indikator yang mengukur konstruk. Kontruk dapat dinyatakan reliabel, jika nilai *composite reliability* dan *cronbachs alpha* di atas 0.70 (Ghozali, 2006). Output *composite reliability* dan *cronbachs alpha* selanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.3
Composite Reliability dan Cronbachs Alpha

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Expected Benefit	0.929	0.898	Reliabel
Complexity of Use	0.918	0.880	Reliabel
Social Influence	0.910	0.870	Reliabel
Trust Factor	0.927	0.882	Reliabel
Supporting Factor	0.902	0.856	Reliabel
E-Government	0.930	0.900	Reliabel

Sumber : Diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan output pada *composite reliability* dan *cronbach's alpha* pada tabel 5.3 di atas, menunjukkan bahwa nilai yang terdapat pada masing-masing konstruk dari variabel sudah di atas 0.70. Maka dapat diketahui bahwa penggunaan E-Gov di Kota Sorong memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* yaitu sebesar, **0.30** dan **0.900**. Sedangkan pada variabel *Complexity of Use* memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* terendah yaitu sebesar, **0.918** dan **0.880**.

Pada paparan di atas, data yang dilakukan untuk mengetahui apakah nilai output *composite reliability* dan *cronbach's alpha* pada tabel 5.2 di atas, menunjukkan bahwa nilai pada masing-masing konstruk di atas 0.70, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada masing-masing konstruk dalam model yang digunakan memiliki reliabilitas yang sangat baik.

Selanjutnya adalah hubungan atau korelasi antar variabel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.4
Korelasi Antar Variabel

	CU	E-GOV	EB	SI	SF	TF
Complexity of Use	0.858					
E-Government	0.709	0.877				
Expected Benefit	0.706	0.788	0.875			
Social Influence	0.410	0.570	0.589	0.847		
Supporting Factor	0.659	0.772	0.763	0.661	0.835	
Trust Factor	0.504	0.644	0.649	0.722	0.824	0.899

Sumber : Diolah dari data primer, 2019

Pada tabel 5.4 di atas dapat diketahui bahwa nilai yang terdapat pada akar kuadrat pada AVE dari masing-masing variabel yaitu lebih besar dari korelasi setiap konstruk. Adapun nilai akar kuadrat pada AVE dari masing-masing variabel yaitu sebesar, **(EB. 0.875, CU. 0.858, SI. 0.847, TF. 0.899, SF. 0.835, dan E-GOV. 0.877)**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat korelasi antar variabel memiliki hubungan yang signifikan.

3. Pengujian Inner Model

Pada pengujian inner model atau model struktural yaitu dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk, nilai yang signifikan dan R-Square pada model penelitian. Model struktural kemudian dievaluasi dengan menggunakan R-Square untuk konstruk dependen, serta signifikansi pada koefisien parameter jalur struktural. Dalam penilaian model dengan menggunakan PLS, dapat dimulai dengan melihat R-Square pada setiap variabel laten dependen. Hasil estimasi R-Square dengan menggunakan Smart PLS yaitu, **0.715**. Maka dapat diketahui bahwa pengaruh dari variabel, *Expected Benefit, Complexity of Use, Sosial Influence, Trust Factor*, dan *Supporting Factor*, untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* adalah sebesar, **71.5%**.

Dari hasil tersebut di atas, jika dikaitkan dengan *Rule of Thumb* untuk pengujian R-Square menurut (Ghozali, 2006: 27) Model struktural yang memiliki hasil R-Square (R^2) sebesar 0.67 maka dapat diindikasikan bahwa model tersebut “baik”, dan R-Square (R^2) sebesar 0.19 maka mengindikasikan bahwa model tersebut “lemah”. Maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel-

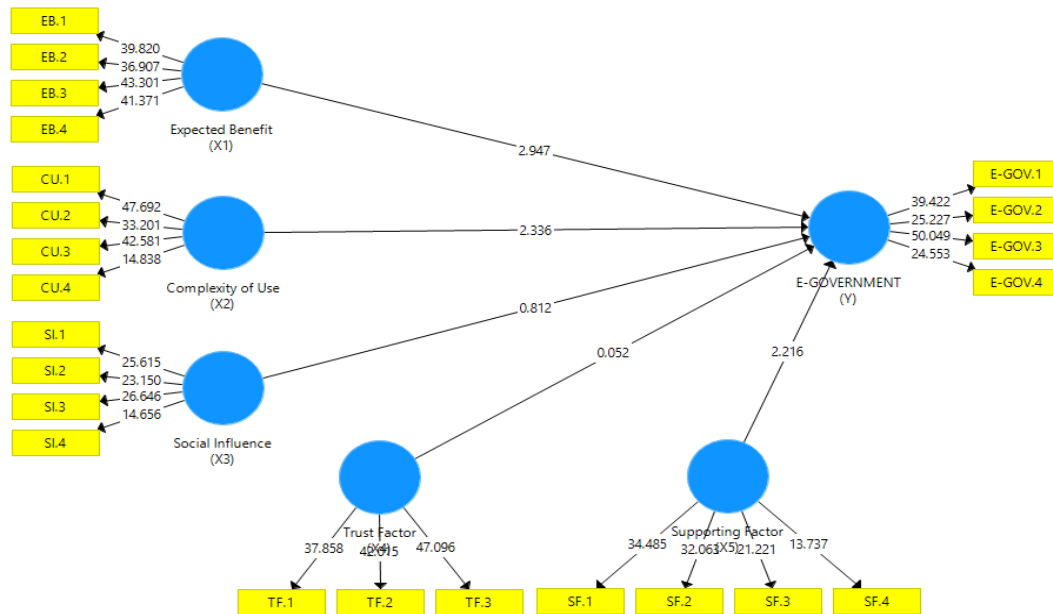
variabel seperti, *Expected Benefit*, *Complexity of Use*, *Sosial Influence*, *Trust Factor*, dan *Supporting Factor* yang memiliki pengaruh dalam penggunaan *E-Government*, memiliki tingkat pengaruh yang baik.

5.4. Pembahasan

1. Uji Hipotesa

Pengujian hipotesis antar variabel yaitu variabel X (*exsogen*) terhadap variabel Y (*endogen*), yang dilakukan dengan menggunakan metode *resampling bootstrap* setelah mengetahui valid dan reliabelnya data. Uji statistik yang digunakan adalah statistik t atau uji t. Nilai t pembandingan dalam penelitian kali ini diperoleh dari tabel t. Pengujian dapat dinyatakan signifikan jika dari T-statistik nilainya, >1.96 dan nilai dari P values, <0.05 (Haryono, 2017). Pengujian hipotesis dilakukan dengan mengetahui *output path coefficient* dari hasil *resampling bootstrap*, yang selanjutnya dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 5.3
Output Bootstrapping



Sumber : Diolah dari data primer, 2019

Tabel 5.5
Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Penilaian dari Hipotesa
<i>Expected Benefit</i>	0.350	0.351	0.119	2.947	0.003	Diterima
<i>Complexity of Use</i>	0.230	0.232	0.098	2.336	0.020	Diterima
<i>Social Influence</i>	0.065	0.073	0.081	0.812	0.417	Ditolak
<i>Trust Factor</i>	0.006	0.002	0.111	0.052	0.959	Ditolak
<i>Supporting Factor</i>	0.315	0.304	0.142	2.216	0.027	Diterima

Sumber : Diolah dari data primer, 2019

Pada gambar 5.3 dan tabel 5.5 di atas, dapat diketahui bahwa variabel yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov) yaitu terdapat pada variabel *Social Influence* dan *Trust Factor*. Kedua hipotesa ini memiliki T Statistics yaitu, 0,812 dan 0,052 dimana nilai tersebut lebih rendah dari kriteria pada T Statistics adalah $>1,96$. Kemudian, nilai P Values yang terdapat pada kedua variabel tersebut juga yaitu, 0,417 dan 0,959 dimana nilai tersebut lebih tinggi dari pada kriteria standard P Values adalah $<0,05$ (Haryono, 2017). Selanjutnya, uraian pada masing-masing variabel dari hasil uji hipotesis di atas adalah sebagai berikut :

a. H.1. Hubungan *Expected Benefit* terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov)

Berdasarkan gambar 5.3 dan tabel 5.5 di atas, maka pengujian hubungan variabel *Expected Benefit* dengan *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov) menunjukkan nilai P Values yaitu sebesar 0,003, dimana nilai P Values pada variabel *Expected Benefit* lebih kecil dibandingkan $<0,05$, sehingga (H.1) yaitu, “*Expected Benefit* memiliki pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov)”.

Expected Benefit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media

internet berbasis *elektronik* (E-Gov). Temuan ini sejalan dengan beberapa tulisan sebelumnya yaitu (Barua, 2012; Kuo, 2012; Mohammed Alshehri, Drew, dan Alghamdi; Venkatesh 2003; Dwivedi et al., 2017), bahwa ekspektasi akan adanya manfaat atau benefit dari *E-Government* mampu mendorong seseorang untuk menggunakan *E-Government*.

b. H.2. Hubungan *Complexity of Use* terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov)

Berdasarkan Gambar 5.3 dan Tabel 5.5 di atas dapat dijelaskan bahwa hubungan variabel *Complexity of Use* dengan *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov) menunjukkan nilai T Statistics 2,336. Hal ini menunjukkan bahwa hasil T Statistics variabel *Complexity of Use* telah memenuhi nilai standard T Statistics $>1,96$, dengan nilai P Values yaitu sebesar 0,020. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan variabel *Complexity of Use* dengan *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov) positif atau semakin baik jika dibandingkan dengan $P < 0.05$, sehingga dapat dikatakan bahwa, (H.2) yaitu, “*Complexity of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov)”.

Complexity of Use memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media

internet berbasis *elektronik* (E-Gov). Temuan ini sejalan dengan beberapa tulisan yang dilakukan sebelumnya (Barua, 2012; Kuo, 2012; Mohammed Alshehri, Drew, dan Alghamdi, 2012; Venkatesh, 2003; Dwivedi et al, 2017), bahwa kemudahan dalam penggunaan *E-Government* memiliki dampak yang baik pada keputusan seseorang untuk menggunakan *E-Government*.

c. H.3. Hubungan *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov)

Berdasarkan gambar 5.3 dan tabel 5.5 di atas dapat dijelaskan bahwa, temuan T Statistics pada variabel *Social Influence* memiliki nilai T Statistics 0.812. Angka tersebut menunjukkan bahwa hasil T Statistics pada variabel *Social Influence* dibawah standard sebagaimana terdapat pada kriteria T Statistics yaitu, 1,96. Selain itu, nilai P Values yang terdapat pada variabel *Social Influence* sebesar 0,417, dimana P Values pada variabel *Social Influence* lebih besar jika dibandingkan dengan nilai standard yang terdapat pada P Values yaitu, 0.05. Hal ini berarti *Social Influence* memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov). Sehingga dapat dikatakan bahwa (H.3) yaitu, “*Social Influence* memiliki dampak negatif terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov)”.

Temuan yang terdapat pada variabel *Social Influence* yang menunjukkan bahwa *Social Influence* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov). Hal tersebut didukung dengan pernyataan responden yang terdapat dalam beberapa kuisioner yang penulis bagikan bahwa, dalam menggunakan *E-Government* tidak dipengaruhi oleh variabel *Social Influence* atau pengaruh disekelilingnya. Namun demikian, temuan ini berbeda dengan beberapa studi yang telah dilakukan sebelumnya dimana *Social Influence* merupakan salah satu faktor determinan yang memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan ICT (Alawadhi dan Morris, 2008; Ahmad, Markkula, dan Oivo, 2013).

d. H.4. Hubungan *Trust Factor* terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov)

Berdasarkan Gambar 5.3 dan tabel 5.5 di atas dapat dijelaskan bahwa, temuan T Statistics pada variabel *Trust Factor* memiliki nilai T Statistics 0,052. Angka tersebut menunjukkan bahwa, hasil T Statistic pada variabel *Trust Faactor* tersebut dibawah standard pda kriteria T Statistics yaitu >1.96. Kemudian, nilai P Values yang dimiliki *Trust Factor* yaitu 0,959, dimana nilai pada P Values *Trust Factor* lebih besar bila dibandingkan dengan nilai standard pada P Values yaitu <0.05. Hal ini berarti *Trust Factor* memiliki pengaruh negatif terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media berbasis *elektronik* (E-Gov)

atau tidak signifikan. Berdasarkan hasil tersebut maka, (H.4) yaitu, “*Trust Factor* memiliki dampak negatif atau tidak berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov)”.

Pada variabel *Trust Factor* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media berbasis *elektronik* (E-Gov). Sedangkan, studi yang dilakukan (Abu-Sahnab, 2012, 2014) ditemukan bahwa *Trust Factor* memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan *E-Government*, dimana semakin tinggi kepercayaan terhadap pemerintah dan ICT berpengaruh terhadap peningkatannya. Namun pada penelitian yang menjadi temuan penulis bahwa, ternyata *Trust Factor* tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemanfaatan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov).

Pada umumnya telah diketahui bahwa, pada pemanfaatan ICT dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi (Bertot, Jaeger, dan Grimes, 2010, 2012), sehingga mampu mendorong pihak terkait untuk menggunakannya. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa ICT bisa menumbuhkan tingkat kepercayaan pemerintah dan publik untuk menggunakannya. meskipun kontras dengan studi yang dilakukan (Abu-Shanab, 2012, 2014).

e. H.5. Hubungan *Supporting Factor* terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis elektronik (E-Gov)

Berdasarkan gambar 5.3 dan tabel 5.5 di atas dapat menunjukkan bahwa, temuan T Statistics pada variabel *Supporting Factor* memiliki nilai T Statistics sebesar 2,216. Angka tersebut menunjukkan bahwa hasil T Statistics pada variabel *Supporting Factor* telah melampaui nilai standard yang terdapat pada kriteria nilai T Statistics yaitu sebesar >1.96 . Kemudian, nilai P Values yang dimiliki *Supporting Factor* yaitu 0,027, dimana nilai P Values yang terdapat pada variabel *Supporting Factor* tersebut lebih rendah atau dikatakan telah memenuhi standard nilai pada P Values yaitu <0.05 . Hal ini menunjukkan bahwa hubungan *Supporting Factor* dengan *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis elektronik (E-Gov) positif atau sangat berpengaruh. Sehingga dapat dikatakan (H.5) yaitu, “*Supporting Factor* memiliki dampak pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis elektronik (E-Gov)”).

Pada paparan di atas menunjukkan bahwa, variabel *Supporting Factor* memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Governemnt* sebagai media internet berbasis elektronik (E-Gov). Temuan tersebut juga sejalan dengan beberapa tulisan yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Barua, 2012; Kuo, 2012; Mohamed

Alshehri, Drew, dan Alghamdi, 2012; Venkatesh, 2003; Dwivedi et al., 2017), bahwa ketersediaan faktor pendukung memiliki pengaruh terhadap keputusan seseorang untuk menggunakan *E-Government* tersebut.

2. Hasil Wawancara

Pengembangan sumber daya manusia pada organisasi perangkat daerah kota Sorong dalam menunjang *E-Government* publik berbasis layanan. Selanjutnya, wawancara yang dilakukan adalah dengan tujuan untuk menggali lebih lanjut terkait hasil uji hipotesis atas kesiapan pengembangan sumber daya manusia SDM terhadap penggunaan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov).

KABID. Pengelolaan Informasi Kependudukan Drs. Mohamin Jamion, pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sorong, menyatakan bahwa *E-Governemnt* merupakan salah satu inovasi dari teknologi informafi, yang dilakukan dan dapat dimanfaatkan dalam hal ini untuk memberi kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat. Manfaat yang didapatkan (*expected benefit*) dari penggunaan *E-Governemnt* ini dapat menambah semangat dan memotivasi pegawai dengan bidang tertentu untuk memanfaatkan sistem tersebut dalam penggunaannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan pelayanan yang lebih efektif, cepat, dan efisien sebab hal tersebut telah didukung (*Supporting Factor*) dengan berbagai macam fasilitas yang ada diantaranya fasilitas berupa komputer, jaringan internet dan fasilitas infrastruktur lainnya.

Dengan adanya kemajuan teknologi internet saat ini, sangat diharapkan untuk pegawai yang fokusnya pada bidang teknik informatika, harus mampu menjalankan sistem yang ada dan selalu siap terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memberikan inovasi-inovasi dalam pelayanan publik, sebab sebagai penyelenggara pelayanan, kita dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, lebih cepat, efektif, dan lebih efisien kepada masyarakat. Oleh sebab itu, dengan adanya media *E-Government* ini, sangat diharapkan untuk kedepan pemerintah kota Sorong harus lebih mengoptimalkan lagi terutama pada setiap instansi urusan administrasi pelayanan publik.

Mohamin juga menambahkan, pada DisDukcapil Kota Sorong telah melakukan beberapa tahapan pelatihan (diklat) terhadap pegawai terkait dengan pengembangan sumber daya manusia SDM pada tingkat keahlian masing-masing pegawai tersebut, hal ini dilakukan secara bertahap pada setiap tahunnya, dengan tujuan agar setiap pegawai pada DisDukcapil ini lebih produktif dan dapat memanfaatkan sistem informasi yang ada dan mampu menjalankannya dengan maksimal. Dengan demikian, diharapkan dengan adanya pelayanan *elektronik* atau *E-Governemnt* ini, mampu memberikan manfaat dan kemudahan-kemudahan dalam pelayanan, serta mampu mengatasi jika terdapat masalah yang terjadi pada sistem pelayanan yang ada di DisDukcapil itu sendiri (*data diolah dari hasil wawancara pada tanggal 20/06/2019*).

Selain itu, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Kota Sorong, Marthen Luther Jitmau, SE., menyampaikan bahwa, sesuai kebijakan Presiden Republik Indonesia untuk mempermudah urusan perijinan bidang usaha melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP mendapat sambutan baik dari pengusaha yang ingin mengurus ijin usahanya pada DPMPTSP Kota Sorong. Perijinan usaha satu pintu ini dapat memudahkan para pelaku usaha untuk mendapatkan ijin usaha sesuai jenis usaha yang diinginkan dengan mudah dan cepat.

Hal tersebut mengingat bahwa, pemerintah kota Sorong saat ini telah mengalihkan semua jenis perijinan usaha kepada Dinas DPMPTSP Kota Sorong dengan pelayanan satu pintu, tentu merupakan tanggung jawab dan tugas besar bagi DPMPTSP Kota Sorong untuk mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah pusat tersebut dan dapat didukung dengan fasilitas infrastruktur yang ada pada DPMPTSP Kota Sorong yang ada serta kesiapan sumber daya manusia SDM yang harus memadai.

Marthen menambahkan, saat ini DPMPTSP Kota Sorong sudah memiliki 2 aplikasi yang beroperasi pada pelayanan perijinan yaitu, SICANTIK dan OSS, kedua aplikasi tersebut diperuntukkan untuk masyarakat guna untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai pelaku usaha yang ingin mengurus ijin usaha pada kantor perijinan Kota Sorong. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dengan mudah dapat menyelesaikan apa yang menjadi persyaratan administrasi dalam pengurusan perijinan usaha yang dapat

dilakukan kapan dan dimana saja, jika telah memenuhi semua persyaratan yang ada, maka selanjutnya masyarakat mendatangi kantor dinas perijinan untuk mengambil dokumen perijinan yang telah diurusnya secara *online* melalui aplikasi yang telah disediakan dinas perijinan kota Sorong tersebut.

Aplikasi yang meluncurkan DPMPTSP Kota Sorong tersebut masih memiliki beberapa kelemahan dan kekurangan yang masih jauh dari yang diharapkan, baik fasilitas penunjang berupa komputer maupun sumber daya manusia SDM yang belum mumpuni pada bidang pengelolaan data dan teknologi serta partisipasi masyarakat. Namun demikian, saat ini pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan pengembangan sumber daya manusia SDM melalui pelatihan pengembangan SDM yang telah diikuti baik di daerah maupun ke luar daerah, serta peningkatan sistem informasi pada instansi pemerintah Kota Sorong.

DPMPTSP Kota Sorong telah melakukan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat terkait kebijakan perda pemkot Sorong untuk urusan semua jenis izin usaha yang telah dialihkan kepada DPMPTSP Kota Sorong dan dalam kesempatan tersebut DPMPTSP Kota Sorong juga telah mensosialisasikan terkait sistem pelayanan *online* melalui aplikasi yang telah disediakan DPMPTSP Kota Sorong untuk masyarakat yang ingin mengurus sebuah ujin usaha. Hal ini dilakukan mengingat *E-Government* merupakan salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah kota Sorong untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, cepat, efektif, dan efisien (*data diolah dari hasil wawancara pada tanggal 26/6/2019*).

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan beberapa informan di atas dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, penggunaan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov) sangat membantu dalam pelaksanaan pelayanan publik saat ini. *E-Governmen* memiliki pengaruh yang signifikan untuk merubah perilaku seseorang (*Behavioral Intention*) untuk menggunakan *E-Government* tersebut agar mampu meningkatkan produktifitas dan kualitas kinerjanya. Meskipun demikian masih terdapat beberapa yang menjadi kendala baik yang berhubungan dengan sistem informasi dalam pelayanan, peningkatan pengembangan sumber daya manusia SDM, pihak eksternal, maupun fasilitas infrastruktur yang ada.

Selanjutnya, keunggulan dari penggunaan *E-Governemnt* sebagai media internet berbasis *elektronik* dalam pelayanan publik yang menurut penulis diantaranya yaitu :

1. Mendukung inovasi dalam pelayanan publik
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Memberikan kemudahan dalam pelayanan
4. Merubah cara berfikir masyarakat
5. Meningkatkan produktifitas
6. Meningkatkan kualitas kinerja
7. Dapat mencegah korupsi dan
8. Pelayanan publik yang lebih efektif, mudah, cepat, dan efisien.

Pada penelitian ini penulis memodifikasi model teori dari *The Unified Model of E-Government Adoption* (UMEGA), dengan memodifikasi model teori sebelumnya yaitu, *Unified Theory of Acceptance and Technology* (UTAUT).

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan menunjukkan bahwa, sebagian besar variabel seperti, *Expected Benefit*, *Complexity of Use*, dan *Supporting Factor* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov) dan secara teoritik diterima untuk dimodifikasi dengan teori *The Unified Model of E-Government Adoption* (UMEGA) dan model teori sebelumnya. Sedangkan dua variabel lainnya seperti, *Social Influnce* dan *Trust Factor* memiliki pengaruh yang negatif atau tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioranl Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronic* (E-Gov) tersebut.