

ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN WEBSITE LAPOR! PADA MASYARAKAT KOTA BENGKULU

REFEBTIAN MANIK

NPP.30.0427

Asdaf Kabupaten Wajo, Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

E-mail: fadhilrizky691@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Layla Kurniawati, S.Pd, M.Pd

ABSTRACT

Problems/background(GAP): LAPOR application is a form of government innovation in which it experiences problems, namely the lack of socialization from the application manager, as well as the lack of knowledge and community participation in it. The LAPOR application in Bengkulu City is considered ineffective because the users of this application are still small because many people in Bengkulu City themselves do not know about this application. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the effect of perceived usefulness, perceived convenience either partially or simultaneously on interest in using the LAPOR! website. **Method:** Quantitative research in this study used questionnaire data collection techniques and data analysis techniques with multiple linear regression. **Results/Finding:** The research results obtained are that perceived usefulness has a positive effect on interest in using LAPOR as evidenced by a coefficient value of 0.118 and perceived ease of use has a positive effect on interest in using LAPOR as evidenced by a coefficient value of 0.187. In addition, perceptions of usability and convenience simultaneously influence the interest in using LAPOR as evidenced by the significance of F of 0.000. **Conclusion:** The relationship between perceived usefulness and interest in using the report website is also positive. This shows that if the perceived usefulness of the Lapor website increases, there will be an increase in interest in using the Lapor website. Vice versa, the relationship between perceived convenience and interest in using the report website is also positive. This shows that if the perception of convenience regarding the Lapor website increases, there will be an increase in interest in using the Lapor website. Vice versa, the relationship between perceived usefulness and perceived convenience with interest in using the Lapor website is also positive. The meaning is that if the perception of usability and perceived ease of use increase, it will also increase interest in using the Lapor website. Vice versa.

Keywords: Report, Interest in Using, Perceived Usefulness, Perceived Convenience.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang(GAP): Aplikasi LAPOR merupakan salah satu bentuk inovasi pemerintahan yang didalamnya mengalami masalah yaitu kurangnya sosialisasi dari pihak pengelola aplikasi, serta kurangnya pengetahuan dan partisipasi masyarakat didalamnya. Aplikasi LAPOR di Kota Bengkulu dinilai belum efektif karena pengguna dari aplikasi ini masih sedikit sebab masyarakat Kota Bengkulu sendiri banyak yang tidak mengetahui tentang aplikasi ini. **Tujuan:**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan baik secara parsial maupun simultan terhadap minat penggunaan *website* LAPOR!. **Metode:** Penelitian kuantitatif dalam penelitian ini digunakan dengan teknik pengumpulan data kuesioner dan teknik analisis data regresi linier berganda. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian yang didapatkan yaitu persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan LAPOR dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0,118 dan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan LAPOR dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0,187. Selain itu, persepsi kegunaan dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat menggunakan LAPOR dibuktikan dengan signifikansi F sebesar 0,000. **Kesimpulan:** Hubungan antara persepsi kegunaan dengan minat menggunakan *website* lapor juga positif. Hal ini menunjukkan bahwa apabila persepsi kegunaan mengenai *website* Lapor meningkat maka akan terjadi peningkatan terhadap minat menggunakan *website* Lapor. Begitu juga sebaliknya. hubungan antara persepsi kemudahan dengan minat menggunakan *website* lapor juga positif. Hal ini menunjukkan bahwa apabila persepsi kemudahan mengenai *website* Lapor meningkat maka akan terjadi peningkatan terhadap minat menggunakan *website* Lapor. Begitu juga sebaliknya. hubungan antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dengan minat menggunakan *website* Lapor juga positif. Artinya apabila persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan meningkat maka akan meningkatkan minat menggunakan *website* Lapor pula. Begitu juga sebaliknya.

Kata Kunci : Lapor, Minat Menggunakan, Persepi Kegunaan, Persepsi Kemudahan.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah suatu kanal pelayanan yang berbasis internet berfungsi untuk mengelola semua penyampaian aspirasi dan layanan pengaduan bagi masyarakat sehingga media aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah dalam hal pelayanan publik (Kominfo, 2020). Hal yang mendorong pemerintah untuk membangun sebuah aplikasi LAPOR yaitu agar masyarakat bisa melakukan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR. Aplikasi LAPOR telah menjadi suatu sarana efektif dan tepat guna bagi masyarakat untuk menyampaikan segala bentuk aspirasi dan keluhan karena dapat dibaca langsung oleh pembuat kebijakan yang bersangkutan.

Pada mulanya, layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat dipelopori oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pembangunan (UKP4) dan dikelola secara koordinatif bersama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). Selain itu, layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat juga melibatkan seluruh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang akan menindaklanjuti setiap aspirasi dan pengaduan masyarakat kemudian dalam perkembangannya.

Pada kenyataannya, sejumlah penelitian terdahulu menemukan beberapa permasalahan terkait penggunaan aplikasi LAPOR di Indonesia. Kristianto (2018) menemukan bahwa penggunaan aplikasi LAPOR di Kota Semarang belum efektif karena banyak aduan atau laporan yang belum direspon cepat. Herman dan Malawat (2020) juga menemukan adanya ketidak optimalan terkait penggunaan LAPOR yang disebabkan oleh kurang siapnya sumber daya manusia pengelola LAPOR serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi LAPOR. Abizar dkk

(2021) juga membuktikan bahwa implementasi LAPOR di Kabupaten Sukabumi sudah berjalan baik dari sisi ukuran dan tujuan kebijaksanaannya. Namun, jika dilihat dari sisi sumber daya, sikap atau kecenderungan pelaksana, komunikasi antarorganisasi dan aktivis pelaksana, dan lingkungan ekonomi sosial dan politik belum berjalan dengan baik. Hal tersebutlah yang menghambat keberhasilan dari implementasi aplikasi E-lapor pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi.

Menurut Ilham (2022), aplikasi LAPOR di Kota Bengkulu dinilai belum efektif karena pengguna dari aplikasi ini masih sedikit. Masyarakat Kota Bengkulu sendiri banyak yang tidak mengetahui tentang aplikasi ini. Selain itu, jika dilihat dari perkembangan *website* LAPOR di Kota Bengkulu, jumlah pengikut dari aplikasi ini hanya berjumlah 4 orang.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi LAPOR di Kota Bengkulu secara umum sama dengan permasalahan penggunaan yang terjadi di sejumlah kota dan kabupaten lainnya di Indonesia. Permasalahan penggunaan aplikasi LAPOR di Bengkulu terletak pada kurangnya sosialisasi dari pihak pengelola aplikasi, serta kurangnya pengetahuan dan partisipasi masyarakat didalamnya.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Website Lapor! Pada Masyarakat Kota Bengkulu”**.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penulis menemukan beberapa permasalahan yang penting untuk diperhatikan mengenai penggunaan aplikasi LAPOR di Kota Bengkulu khususnya terkait minat masyarakat setempat dalam menggunakan *website* pelayanan pengaduan yang disediakan oleh pemerintahan Kota Bengkulu yang masih belum efektif dan masih banyak permasalahan lain seperti penerapan *website* LAPOR di kota-kota lainnya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Luh Eka Ulunsari, I Gede Agus Pertama Yudantara (2022) dengan judul penelitian “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan dan Norma Subjektif terhadap Minat Menggunakan Sistem Informasi Pembayaran Elektronik (E-Payment)”. Teori yang digunakan yaitu teori TAM dengan pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan dan norma subjektif berpengaruh positif terhadap minat menggunakan sistem informasi pembayaran elektronik (e-payment).

Penelitian yang dilakukan oleh Galuh Ratih Larasti (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Keberhasilan Diri atas Penggunaan Komputer terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi SIMDA Keuangan (Studi Kasus pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Mojokerto)”. Teori yang digunakan yaitu teori TAM dengan pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat pemanfaatan aplikasi SIMDA dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan yang merupakan bagian dari model TAM serta dipengaruhi oleh keberhasilan diri atas penggunaan komputer. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh paling dominan terhadap minat pemanfaatan aplikasi SIMDA keuangan karena pegawai merasa lebih cepat dan efektif dalam menyelesaikan pekerjaannya menggunakan aplikasi tersebut.

Penelitian lain dilakukan oleh Dwi Yanti dan Muhammad Yusuf (2020)

dengan judul penelitian “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Sikap Karyawan terhadap Minat Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis E-Commerce (Studi Kasus PT Ritel Bersama Nasional-Jd.Id)”. Teori yang digunakan yaitu teori TAM. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis e-commerce. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan SIA berbasis e-commerce. Sikap karyawan berpengaruh terhadap minat menggunakan SIA.

Penelitian yang dilakukan Adi Riski Juanda (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat dan Risiko terhadap Minat Menggunakan Internet Banking (Survei pada Masyarakat Kec. Syiah Kuala)”. Teori yang digunakan yaitu teori TAM dengan pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *internet banking* persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *internet banking*, persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan *internet banking*.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini tentunya belum pernah dilakukan. Serta penelitian ini juga berbeda dari penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan ataupun referensi penelitian ini. Diantaranya yaitu, penelitian ini dilakukan di lokasi dan instansi yang berbeda. Tentunya dari segi situasional juga sudah pasti memiliki perbedaan baik secara metode pelatihan, bahkan termasuk didalamnya bagaimana lingkungan kerja yang berbeda juga.

1.5. Tujuan.

1. Mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan *website* LAPOR! pada masyarakat Kota Bengkulu.
2. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *website* LAPOR! pada masyarakat Kota Bengkulu.
3. Mengetahui pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *website* LAPOR! pada masyarakat Kota Bengkulu.

II. METODE

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampelnya dilakukan secara random, pengumpulan data digunakan instrument penelitian.

Sumber data yang digunakan penulis yaitu data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *website* Lapor Kota Bengkulu sejumlah 111 Jiwa. Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, maka dapat diketahui bahwa penelitian ini menggunakan responden sebanyak 87 responden dari total populasi 111 orang. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Adapun kriteria penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kota Bengkulu pernah menggunakan *website* Lapor minimal 1x.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis datayang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan

melakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas dilanjutkan dengan uji asumsi klasik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Minat Menggunakan Website Lapor

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 87 responden pengguna *website* Lapor di Kota Bengkulu dapat diketahui bahwa persepsi kegunaan (X1) memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan *website* Lapor. Adapun koefisien yang didapatkan yaitu sebesar 0,118 dimana angka tersebut positif, sehingga hubungan antara persepsi kegunaan (X1) terhadap minat menggunakan *website* Lapor juga positif. Artinya semakin tinggi persepsi kegunaan masyarakat Kota Bengkulu terhadap *website* Lapor, maka minat menggunakan *website* Lapor akan semakin tinggi. Sebaliknya, apabila persepsi kegunaan yang terbentuk di masyarakat Kota Bengkulu rendah, maka akan semakin rendah pula minat untuk menggunakan *website* Lapor.

Menurut teori TAM, persepsi kegunaan merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Jika seseorang merasa percaya bahwa suatu sistem teknologi informasi dapat berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem teknologi informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Hasil penelitian sejalan dengan teori yang digunakan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan *website* Lapor. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Larasati (2020), Yusuf (2020), dan Kartika (2018) yang menemukan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *website* Lapor. Artinya semakin besar persepsi kegunaan mengenai *website* Lapor yang timbul di masyarakat, maka akan menciptakan minat menggunakan *website* Lapor yang besar pula.

3.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Menggunakan Website Lapor

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 87 responden pengguna *website* Lapor di Kota Bengkulu dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan (X2) memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan *website* Lapor. Adapun koefisien yang didapatkan yaitu sebesar 0,187 dimana angka tersebut positif, sehingga hubungan antara persepsi kemudahan (X2) terhadap minat menggunakan *website* Lapor juga positif. Artinya semakin tinggi persepsi kemudahan masyarakat Kota Bengkulu terhadap *website* Lapor, maka minat menggunakan *website* Lapor akan semakin tinggi. Sebaliknya, apabila persepsi kemudahan yang terbentuk di masyarakat Kota Bengkulu rendah, maka akan semakin rendah pula minat untuk menggunakan *website* Lapor.

Menurut teori TAM, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Ketika suatu sistem teknologi informasi itu

mudah untuk digunakan maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan berkeinginan untuk menggunakan sistem teknologi informasi itu. Berbeda ketika suatu sistem teknologi informasi itu susah untuk digunakan maka pengguna akan merasa enggan untuk menggunakan sistem teknologi informasi tersebut.

Hasil penelitian sejalan dengan teori yang digunakan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan *website* Lapor. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Larasati (2020), Yusuf (2020), Juanda (2020) dan Kartika (2018) yang menemukan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *website* Lapor.

3.3 Diskusi Temuan Utama

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah suatu kanal pelayanan yang berbasis internet berfungsi untuk mengelola semua penyampaian aspirasi dan layanan pengaduan bagi masyarakat sehingga media aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah dalam hal pelayanan publik (Kominfo, 2020). Hal yang mendorong pemerintah untuk membangun sebuah aplikasi LAPOR yaitu agar masyarakat bisa melakukan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR. Aplikasi LAPOR telah menjadi suatu sarana efektif dan tepat guna bagi masyarakat untuk menyampaikan segala bentuk aspirasi dan keluhan karena dapat dibaca langsung oleh pembuat kebijakan yang bersangkutan.

Penyampaian aspirasi dan pengaduan sangat diperlukan bagi Pemerintah Daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Dalam hal ini sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang mengisyaratkan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik yaitu melalui LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

Dalam penelitian ini, minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi LAPOR di Kota Bengkulu dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Apabila persepsi kegunaan mengenai *website* Lapor meningkat maka akan terjadi peningkatan terhadap minat menggunakan *website* Lapor. Begitu juga sebaliknya. Begitu pula pada persepsi kemudahan, yaitu apabila persepsi kemudahan mengenai *website* Lapor meningkat maka akan terjadi peningkatan terhadap minat menggunakan *website* Lapor. Begitu juga sebaliknya.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Website Lapor! Pada Masyarakat Kota Bengkulu” didapatkan beberapa kesimpulan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *website* Lapor sebab memiliki nilai signifikansi sebesar $0,022 < 0,05$. Adapun nilai koefisien yang didapatkan yaitu 0,118 dimana angka tersebut positif yang artinya adalah hubungan antara persepsi kegunaan dengan minat menggunakan *website* lapor juga positif. Hal ini menunjukkan bahwa apabila persepsi kegunaan mengenai *website* Lapor meningkat maka akan terjadi peningkatan terhadap minat menggunakan *website* Lapor. Begitu juga sebaliknya.

2. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *website* Lapor sebab memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Adapun nilai koefisien yang didapatkan yaitu 0,187 dimana angka tersebut positif yang artinya adalah hubungan antara persepsi kemudahan dengan minat menggunakan *website* lapor juga positif. Hal ini menunjukkan bahwa apabila persepsi kemudahan mengenai *website* Lapor meningkat maka akan terjadi peningkatan terhadap minat menggunakan *website* Lapor. Begitu juga sebaliknya.
3. Persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *website* Lapor dilihat dari nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dengan minat menggunakan *website* Lapor juga positif. Artinya apabila persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan meningkat maka akan meningkatkan minat menggunakan *website* Lapor pula. Begitu juga sebaliknya.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada sampel yang digunakan relatif kecil yaitu hanya 87 orang. Hal ini menjadikan hasil penelitian kurang bisa di implementasikan pada lembaga yang lebih besar. Selain itu, penelitian ini hanya terbatas pada pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi manfaat terhadap minat penggunaan *website* LAPOR! pada masyarakat Kota Bengkulu.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari bahwa permasalahan mengenai rendahnya minat penggunaan masyarakat Kota Bengkulu dalam menggunakan *website* LAPOR disebabkan oleh rendahnya pemahaman mereka mengenai aplikasi LAPO. Harapannya adalah kedepannya penelitian mengenai permasalahan ini bisa dilakukan lebih mendalam sehingga bisa menjadi tolak ukur dan juga acuan agar minat masyarakat dalam menggunakan *website* LAPOR semakin meningkat sesuai dengan harapan pemerintah.

V. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Kota Bengkulu khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika beserta jajarannya. Dan juga kepada para responden yang bersedia memberikan pendapatnya dan berbagi informasi sehingga penelitian ini bisa dikerjakan, serta seluruh pihak yang tidak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abizar, D.M., *et al.* 2021. Implementasi Program Layanan Pengaduan Online E-LAPOR! di Kota Banjarbaru. *Muqoddimah: Jurnal Ilmiah Sosial, Politik, dan Humaniora*, Vol. 5(2).
- Herman, S.M dan Malawat, S.H. 2020. Implementasi Program Layanan Pengaduan Online E-LAPOR! di Kota Banjarbaru. *Jurnal Universitas Kalimantan*, Vol. 2(1).
- Ilham, M. N. 2022. Efektivitas Aplikasi Lapor Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Bengkulu. *Skripsi*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Juanda, A. R. 2020. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat dan Risiko terhadap

- Minat Menggunakan Internet Banking. *Skripsi*. UIN Ar-Raniry.
- Kartika, A. 2018. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money (Studi Pada Pengguna Go-Pay Di Kota Malang). *Skripsi*. Universitas Brawijaya.
- Kominfo.go.id. 2020. *Perkuat SP4N Laporan!, Menteri Johny Kominfo*. Diakses dari https://www.kominfo.go.id/content/detail/36865/siaran-pers-no-325hmkominfo092021-tentang-perkuat-sp4n-lapor-menteri-johnny-kominfo-siapkan-dukungan-teknis-dan-komunikasi-publik/0/siaran_pers. Pada tanggal 20 Januari 2023.
- Kristanto, A. 2018. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Larasat, G. L. 2020. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Keberhasilan Diri atas Penggunaan Komputer terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi SIMDA Keuangan (Studi Kasus pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Mojokerto). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*.
- Ulansari, Luh P. E & Yudiantara, I. G. A. P. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Norma Subjektif terhadap Minat Menggunakan Sistem Informasi Pembayaran Elektronik (E-Payment)*. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika, Vol 11 (2).
- Yanti, D. 2020. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Dan Sikap Karyawan Terhadap Minat Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Ecommerce (Studi Kasus : PT. Ritel Bersama Nasional - JD.ID). *Skripsi thesis*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.