

PENGARUH APLIKASI SP4N-LAPOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KABUPATEN MAJENE

Sri Reski Fadhillah

NPP. 32.0985

Asdaf Kabupaten Majene, Provinsi Sulawesi Barat Program

Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 32.0985@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Ikra Novar Rizqi, S.Kom., M.T

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This research is based on the low usage of the SP4N-LAPOR! application in Majene Regency. Therefore, the researcher feels it is necessary to conduct research on the phenomena that occur. **Purpose:** This study aims to analyze the influence of the SP4N-LAPOR application on the quality of public services at the Department of Communication and Information of Majene Regency. **Method:** The research employs a quantitative approach using the Structural Equation Modeling method based on Partial Least Squares (SEM-PLS). The model used adopts the framework of the Technology Acceptance Model (TAM), which is modified by incorporating the variables of System Quality, Information Quality, and Service Quality to measure their effects on Perceived Ease of Use (PEOU), which is then analyzed in relation to Acceptance of IT. **Result:** The results indicate that System Quality and Service Quality have a positive and significant influence on Perceived Ease of Use, while Information Quality does not show a significant effect. Perceived Ease of Use itself has a positive and significant effect on Acceptance of IT. The R-square value shows that 82.7% of the variability in PEOU is explained by system, information, and service quality, while 51.5% of the variability in technology acceptance is explained by PEOU, with the remaining 17.3% influenced by other factors outside the model (epsilon). These values indicate that the model has good predictive capability and the relationships between variables are relatively strong. **Conclusion:** This research concludes that there is a significant influence of the SPAN-LAPOR application on the quality of public services in Majene district. These findings provide important implications for the development and improvement of the SP4N-LAPOR application system in the public service sector, particularly in enhancing system quality, service delivery, and public perception of ease of use.

Keywords: SP4N-LAPOR; System Quality; Information Quality; Service Quality; Perceived Ease of Use; Technology Acceptance.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini dilatar belakangi oleh minimnya penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR! Di Kabupaten Majene. Sehingga peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian terhadap fenomena yang terjadi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aplikasi SP4N-LAPOR terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Majene. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS). Model yang digunakan mengadopsi kerangka Technology Acceptance Model (TAM)

yang dimodifikasi dengan memasukkan variabel *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* untuk mengukur pengaruh terhadap *Perceived Ease of Use* (PEOU), yang selanjutnya dianalisis hubungannya dengan *Acceptance of IT*. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa *System Quality* dan *Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*, sementara *Information Quality* tidak menunjukkan pengaruh signifikan. *Perceived Ease of Use* sendiri berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Acceptance of IT*. Nilai R-square menunjukkan bahwa 82,7% sisanya 17,3% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian (*epsilon*) variabilitas PEOU dijelaskan oleh kualitas sistem, informasi, dan layanan, sementara 51,5% variabilitas penerimaan teknologi dijelaskan oleh PEOU. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang baik dan hubungan antar variabel cukup kuat. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari aplikasi SPAN-LAPOR terhadap kualitas pelayanan Masyarakat di kabupaten Majene. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan dan peningkatan sistem aplikasi SP4N-LAPOR di sektor pelayanan publik, khususnya dalam meningkatkan kualitas sistem, layanan, dan persepsi kemudahan penggunaan oleh Masyarakat.

Kata kunci: SP4N-LAPOR; Kualitas Sistem; Kualitas Informasi; Kualitas Layanan; Persepsi Kemudahan Penggunaan; Penerimaan Teknologi.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Presiden tersebut, pemerintah pusat dan daerah wajib menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Namun, penerapan yang bersifat independen tersebut telah menciptakan berbagai aplikasi serupa untuk mendukung bidang kegiatan pemerintahan yang sama. Situasi tersebut menimbulkan kesulitan dalam mencapai efektivitas, integrasi, keberlanjutan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan layanan pemerintahan. Oleh karena itu, akan dikembangkan suatu aplikasi bersama untuk setiap kegiatan pemerintahan guna meningkatkan interoperabilitas dan integrasi data. Di sisi lain, pemerintah pusat maupun daerah harus mempertimbangkan penerapan sistem informasi pelayanan publik yang sesuai. Naskah ini memandu penentuan alternatif dengan menggunakan analisis biaya, manfaat, dan risiko. Kami menggunakan pedoman yang diusulkan untuk studi kasus karena sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional-layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR!) telah diatur sebagai aplikasi bersama Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan menggunakan PermenPANRB No. 680 Tahun 2020. Penerapan pedoman yang diusulkan menunjukkan bahwa pedoman tersebut dapat membantu pemangku kepentingan secara kuantitatif dalam memutuskan alternatif penerapan aplikasi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Arisal, A., Setiadi, B., & Muslim, I. (2025).

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) telah terintegrasi dengan total 657 instansi yang terhubung. Salah satunya Pemerintah Kabupaten Majene, Pada beranda website SP4N LAPOR Pemerintah kabupaten Majene hanya terdapat dua pengikut, dan pada fitur penilaian belum terdapat laporan mulai dari penilaian Bintang satu sampai Bintang lima. Belum terdapat laporan yang diadukan oleh Masyarakat dalam website SP4N LAPOR! Pemerintah Kabupaten Majene. Fenomena ini menjadi hal yang menarik untuk diteliti dan muncul pertanyaan-pertanyaan tentang hal tersebut.

Meskipun aplikasi ini telah diimplementasikan di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Majene, tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat masih tergolong rendah. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Majene, jumlah laporan yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dalam satu tahun terakhir relatif minim dibandingkan jumlah penduduk yang mencapai lebih dari 180 ribu jiwa. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat belum sepenuhnya

menerima dan memanfaatkan aplikasi ini sebagai saluran pengaduan yang efektif. Sehingga perlu untuk melakukan evaluasi terhadap sistem dengan menilai pengaruh aplikasi SP4N-LAPOR terhadap kualitas layanan masyarakat di Kabupaten Majene.

Tingkat adopsi teknologi pelayanan publik seperti SP4N-LAPOR yang masih rendah menjadi tantangan besar dalam penerapan e-government. Menurut Venkatesh et al. (2016), keberhasilan adopsi teknologi sangat bergantung pada persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan pengalaman pengguna. Selain itu, para peneliti juga menekankan pentingnya evaluasi kualitas informasi dan layanan sebagai penentu utama keberhasilan sistem informasi publik (Alzahrani et al., 2017). Dalam konteks pelayanan publik digital, Chatterjee et al. (2020) menemukan bahwa persepsi terhadap keandalan dan kegunaan aplikasi menjadi faktor penting yang memengaruhi intensi penggunaan, khususnya dalam sistem pengaduan masyarakat.

Dalam konteks evaluasi sistem informasi, model DeLone & McLean juga telah digunakan untuk menilai keberhasilan layanan digital. (Wulansari et al., 2024) menerapkan model ini untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan digital di perguruan tinggi, menemukan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Selain itu, penelitian oleh (Nurchayani et al., 2024) menggunakan model DeLone & McLean untuk mengevaluasi kesuksesan website e-pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya. Mereka menemukan bahwa kualitas layanan, literasi digital, dan kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aktual, yang selanjutnya berdampak pada kepuasan pengguna dan kinerja e-government.

Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas sistem, informasi, dan layanan, serta persepsi kemudahan dan kegunaan, memainkan peran penting dalam penerimaan dan keberhasilan implementasi aplikasi layanan publik. Namun, masih terdapat kesenjangan dalam literatur terkait pengaruh spesifik aplikasi SP4N-LAPOR terhadap kualitas pelayanan masyarakat, khususnya di Kabupaten Majene. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pengaruh aplikasi SP4N-LAPOR terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Majene, menggunakan pendekatan TAM dan model DeLone & McLean.

Implementasi sebuah sistem informasi di suatu institusi perlu memperhatikan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Penerapan sistem informasi dapat dikatakan berhasil jika pengguna dapat menerima atau bersedia menggunakan sistem informasi tersebut (Syarwani & Ermansyah, 2020)

Penerimaan pengguna adalah faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan implementasi suatu teknologi, dan faktor-faktor yang menentukan penerimaan dapat diterima dan ditolak oleh dua faktor: manfaat yang dirasakan dan penggunaan sistem yang sederhana. Keputusan untuk menggunakan sistem teknologi informasi dipengaruhi oleh penerimaan dan penggunaan setiap pengguna. Sehingga pada penelitian ini menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna aplikasi (Siswoyo & Irianto, 2023)

Berdasarkan latar belakang yang telah dideskripsikan mulai dari penilaian yang ada pada aplikasi *Play Store* yang kemudian diprediksi memiliki pengaruh terhadap penerimaan pada masyarakat, khususnya Kabupaten Majene. Apakah kualitas pelayanan aplikasi SP4N-LAPOR! Memiliki pengaruh terhadap penerimaan masyarakat di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Majene.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada teknologi yang umum digunakan seperti e-learning dan sistem keuangan desa. Belum banyak penelitian yang menyoroti SP4N-LAPOR sebagai sistem pengaduan publik dengan tingkat adopsi rendah, khususnya di daerah seperti Majene. Penelitian ini mengisi gap tersebut dengan mengintegrasikan dua model teoritis untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai penerimaan teknologi publik.

1.3. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian sebelumnya, kerangka Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis penerimaan teknologi di berbagai konteks, seperti e-learning, aplikasi perbankan, dompet elektronik, sistem keuangan desa, dan sistem informasi manajemen barang milik daerah. Adapun, gap atau kekosongan penelitian yang dapat diidentifikasi.

Studi oleh (Fecira & Mohd Khairal Abdullah, n.d.) berfokus pada penerimaan e-learning di kalangan mahasiswa. Penelitian ini membuktikan variabel Perceived Usefulness (PU), Attitude Toward Using (ATU), dan Behavioral Intention to Use (BI) memiliki hubungan yang signifikan, tetapi tidak mencakup penggunaan aktual (Actual Usage, AU). Di sisi lain, penelitian oleh (Gracya, 2023) tentang sistem informasi manajemen barang milik daerah menemukan bahwa persepsi kemudahan (Perceived Ease of Use, PEOU) tidak berpengaruh signifikan pada sikap pengguna (ATU), yang menjadi salah satu variabel penting dalam TAM. Penelitian semacam ini umumnya dilakukan pada teknologi yang sudah banyak digunakan, bukan pada teknologi dengan tingkat adopsi rendah seperti SP4N-LAPOR!

Penelitian oleh Wildhani dkk yang dilakukan ada tahun 2023 menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan E-GovQual berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teori TAM. Namun memiliki kesamaan yaitu aplikasi SPAN-LAPOR! Sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa SPAN-LAPOR! Memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas komunikasi dan informasi.

Penelitian oleh Demaisi, Kawuryan, dan Eviany (2024) menganalisis manajemen komunikasi pemerintah dalam menangani pengaduan publik melalui program CRM di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penanganan pengaduan sangat ditentukan oleh strategi komunikasi yang diterapkan, termasuk perencanaan komunikasi internal dan eksternal, serta kemampuan pemerintah dalam menyosialisasikan platform pengaduan kepada masyarakat. Meskipun sistem CRM secara umum berjalan efektif, penelitian ini juga menemukan adanya kendala seperti minimnya sosialisasi, kewenangan lintas instansi, dan ekspektasi masyarakat yang tinggi. Penelitian ini menegaskan pentingnya manajemen komunikasi pemerintahan dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis pengaduan digital, yang relevan untuk menjadi pembanding dalam penelitian SP4N-LAPOR di Majene.

Penelitian oleh Fahlevvi, Kale'e, dan Abdullah (2025) mengkaji transformasi digital pelayanan publik di DPRD Kabupaten Morowali Utara melalui perancangan sistem website aspirasi masyarakat. Studi ini menyoroti pentingnya kanal digital sebagai solusi terhadap pelayanan manual yang tidak efisien, rentan kehilangan data, dan terbatas jangkauannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem digital berbasis website mampu meningkatkan efisiensi pencatatan, memperluas akses partisipasi masyarakat, serta menciptakan akuntabilitas yang lebih tinggi dalam birokrasi legislatif daerah. Namun demikian, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi, dan ketiadaan regulasi menjadi hambatan serius dalam implementasi menyeluruh.

Penelitian ini menjadi pembanding penting untuk memahami dinamika adopsi teknologi pelayanan publik di tingkat daerah dengan konteks geografis dan politik yang kompleks

Penelitian oleh Kawuryan (2019) membahas pengembangan website Pemerintah Kota Depok dalam konteks komunikasi pemerintahan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa meskipun website telah dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi, namun masih terdapat banyak keterbatasan seperti tidak aktifnya beberapa halaman, kurangnya update, serta respon pemerintah yang lambat terhadap aspirasi masyarakat. Hal ini menegaskan pentingnya penguatan peran Dinas Komunikasi dan Informasi serta desain strategis dalam pengelolaan teknologi informasi publik.

Penelitian-penelitian sebelumnya fokus pada aplikasi e-learning (Fecira & Mohd Khairal Abdullah, n.d.) dan sistem keuangan desa, dan sistem informasi manajemen barang milik daerah (SIMDA) (Gracya, 2023) sementara aplikasi yang dianalisis dalam penelitian ini adalah SP4N-LAPOR!, sebuah aplikasi pengelolaan pengaduan publik. Penelitian ini akan memberikan kontribusi penting dengan mengisi gap tersebut, serta menyediakan rekomendasi untuk meningkatkan penerimaan aplikasi SP4N-LAPOR! Di Kabupaten Majene.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang terletak pada konteks objek penelitian, pendekatan model teoritis yang digunakan, serta kontribusi terhadap literatur penerimaan teknologi dalam pelayanan publik digital.

Pertama, penelitian ini meneliti penerimaan aplikasi SP4N-LAPOR yang merupakan sistem pengaduan pelayanan publik nasional berbasis digital. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang cenderung meneliti penerimaan teknologi pada sistem yang sudah memiliki tingkat adopsi tinggi seperti e-learning, mobile banking, dompet digital, atau sistem informasi manajemen keuangan daerah, penelitian ini justru mengangkat kasus aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Majene, yang secara empirik memiliki tingkat pemanfaatan yang rendah. Fenomena ini menjadikan konteks penelitian ini unik dan relevan untuk mengisi gap dalam literatur penerimaan teknologi di sektor pemerintahan daerah, khususnya pada aplikasi pelayanan publik berbasis pengaduan.

Kedua, secara teoritis, penelitian ini menggabungkan dua model besar dalam sistem informasi, yaitu Technology Acceptance Model (TAM) dan DeLone & McLean IS Success Model. Model TAM digunakan untuk mengukur *perceived ease of use* dan *acceptance of IT*, sementara model D&M digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Kombinasi model ini belum banyak diterapkan dalam konteks SP4N-LAPOR maupun pada instansi pemerintah daerah, sehingga memberikan pendekatan analitis yang lebih komprehensif.

Ketiga, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan kebijakan dan peningkatan sistem pelayanan publik digital. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi empiris bagi instansi pemerintah daerah dalam mengevaluasi efektivitas SP4N-LAPOR dan dalam merancang strategi peningkatan kualitas sistem, informasi, maupun layanan yang berdampak pada penerimaan dan partisipasi masyarakat.

Dengan demikian, kebaruan ilmiah dalam penelitian ini tidak hanya pada konteks aplikasi dan lokasi yang belum banyak diteliti, tetapi juga pada integrasi model teoritis dan kontribusi praktis terhadap penguatan tata kelola pelayanan publik digital berbasis partisipasi masyarakat.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam aplikasi SP4N-LAPOR terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), serta implikasinya terhadap penerimaan teknologi (*Acceptance of IT*) oleh masyarakat pengguna layanan publik di Kabupaten Majene.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori, yaitu bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel berdasarkan teori yang telah ada. Pendekatan ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguji pengaruh antara kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap persepsi kemudahan penggunaan serta penerimaan teknologi oleh masyarakat terhadap aplikasi SP4N-LAPOR (Sugiyono, 2013).

Model yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penggabungan dari dua teori penting dalam bidang sistem informasi, yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989), serta *DeLone and McLean IS Success Model (1992)*. TAM menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*). Sementara model DeLone & McLean menekankan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan menjadi kunci keberhasilan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003).

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner tertutup kepada masyarakat di Kabupaten Majene yang pernah mengakses atau mengetahui aplikasi SP4N-LAPOR. Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih individu secara sengaja yang sesuai dengan kriteria tertentu (Moleong, 2017). Total responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator dari kedua model teori tersebut. Setiap pertanyaan menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”, yang umum digunakan dalam penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2013). Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS)* dengan bantuan aplikasi *SmartPLS* versi 4. SEM-PLS dipilih karena dapat mengukur hubungan antar variabel laten secara kompleks, sekaligus cocok digunakan dalam penelitian dengan jumlah sampel sedang dan distribusi data yang tidak normal (Hair et al., 2014).

Langkah analisis dilakukan dalam dua tahap utama: pertama, evaluasi outer model untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator; kedua, evaluasi inner model untuk mengetahui pengaruh langsung antar variabel, serta kekuatan dan signifikansi hubungan antar konstruk yang diteliti. Dengan metode ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana kualitas sistem, informasi, dan layanan dari aplikasi SP4N-LAPOR berkontribusi terhadap kemudahan penggunaan dan sejauh mana hal itu mendorong masyarakat untuk menerima dan menggunakan aplikasi secara aktif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use/PEOU*) serta penerimaan teknologi (*Acceptance of IT*) terhadap aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Majene. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square (SEM-PLS)* melalui *software SmartPLS 4.*

3.1. Deskripsi Responden

Sebanyak 100 responden dari masyarakat Kabupaten Majene yang mengetahui atau pernah menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR berpartisipasi dalam penelitian ini. Mayoritas responden berada dalam rentang usia produktif (20–45 tahun), memiliki latar belakang pendidikan menengah ke atas, dan memiliki akses terhadap teknologi informasi.

3.2. Evaluasi Outer Model

Evaluasi outer model bertujuan untuk mengukur sejauh mana indikator-indikator mampu merefleksikan konstruk atau variabel laten yang diwakilinya. Berdasarkan pengujian outer model, seluruh indikator pada konstruk kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, PEOU, dan acceptance of IT dinyatakan valid karena memiliki nilai loading factor $> 0,7$ dan nilai AVE (Average Variance Extracted) $> 0,5$. Reliabilitas konstruk juga memenuhi syarat dengan nilai Composite Reliability $> 0,7$.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
<i>Acceptance of IT (AOI)</i>	0.756	Valid
<i>Information Quality (IQ)</i>	0.628	Valid
<i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i>	0.669	Valid
<i>Service Quality (SEQ)</i>	0.715	Valid
<i>System Quality (SQ)</i>	0.648	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2025

Tabel 1 menunjukkan hasil uji validitas konvergen yang dilihat dari nilai outer loading dan nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk masing-masing variabel dalam penelitian. Validitas konvergen digunakan untuk mengukur sejauh mana indikator-indikator dari suatu konstruk saling berkorelasi secara tinggi. Berdasarkan tabel, seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0,5, yang merupakan batas minimum yang direkomendasikan oleh Hair et al. (2010), sehingga seluruh konstruk dinyatakan valid secara konvergen. Variabel Acceptance of IT (AOI) memiliki nilai AVE tertinggi sebesar 0,756, menunjukkan bahwa indikator-indikator pada konstruk ini sangat baik dalam menjelaskan variabel tersebut. Selanjutnya, variabel Service Quality (SEQ) dan Perceived Ease of Use (PEOU) juga menunjukkan nilai AVE yang cukup tinggi, yaitu masing-masing sebesar 0,715 dan 0,669. Sementara itu, System Quality (SQ) dan Information Quality (IQ) juga dinyatakan valid dengan nilai AVE sebesar 0,648 dan 0,628. Hasil ini mengindikasikan bahwa seluruh konstruk dalam model penelitian ini memiliki tingkat validitas konvergen yang memadai, sehingga layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
<i>Acceptance of IT (AOI)</i>	0.902	Reliabel
<i>Information Quality (IQ)</i>	0.894	Reliabel
<i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i>	0.909	Reliabel
<i>Service Quality (SEQ)</i>	0.882	Reliabel
<i>System Quality (SQ)</i>	0.880	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2025

Tabel 2 menyajikan hasil uji reliabilitas konstruk berdasarkan nilai *Composite Reliability* (CR) untuk masing-masing variabel dalam penelitian. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi internal dari indikator-indikator yang membentuk suatu konstruk. Berdasarkan kriteria yang dikemukakan oleh Hair et al. (2010), suatu konstruk dikatakan reliabel apabila nilai *Composite Reliability*-nya melebihi 0,70. Hasil pada tabel menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai CR di atas ambang batas tersebut, yang berarti seluruh konstruk memenuhi syarat reliabilitas. Variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU) memiliki nilai reliabilitas tertinggi sebesar 0,909, diikuti oleh *Acceptance of IT* (AOI) dengan nilai 0,902. Selanjutnya, *Information Quality* (IQ), *Service Quality* (SEQ), dan *System Quality* (SQ) juga menunjukkan nilai reliabilitas yang tinggi, masing-masing sebesar 0,894, 0,882, dan 0,880. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam model penelitian ini dapat dikatakan reliabel, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya dan digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3.3. Evaluasi Inner model

Evaluasi inner model atau model struktural bertujuan untuk menilai hubungan antar konstruk laten dalam model penelitian serta menguji kekuatan prediktif dan signifikansi hubungan tersebut. Dalam pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), evaluasi inner model dilakukan melalui beberapa indikator, yaitu nilai *R-Square* (R^2), nilai *Q-Square* (Q^2), serta uji signifikansi jalur (*path coefficient*) menggunakan bootstrapping.

Tabel 3. Uji Signifikansi Jalur (*path coefficient*)

	<i>Path Coefficient</i>	Keterangan
IQ -> PEOU	-0,068	Tidak signifikan
PEOU -> AOI	0,718	Signifikan
SEQ -> PEOU	0,489	Signifikan
SQ -> PEOU	0,551	signifikan

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2025

Berdasarkan hasil analisis *path coefficient*, dapat dilihat bahwa terdapat hubungan kausal antar konstruk yang diuji dalam model penelitian. Hasil tersebut menunjukkan seberapa besar pengaruh langsung satu konstruk terhadap konstruk lainnya serta tingkat signifikansinya.

Pertama, hubungan antara *Information Quality* (IQ) terhadap *Perceived Ease of Use* (PEOU) menunjukkan koefisien sebesar -0,068, yang berarti arah pengaruhnya negatif dan tidak signifikan.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dalam aplikasi SP4N-LAPOR tidak memiliki pengaruh yang berarti terhadap persepsi kemudahan penggunaan aplikasi tersebut di kalangan masyarakat. Dengan kata lain, meskipun informasi yang disediakan memiliki kualitas tertentu, hal tersebut tidak cukup berkontribusi dalam meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan.

Sebaliknya, pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Acceptance of IT* (AOI) memiliki nilai koefisien sebesar 0,718 dan dinyatakan signifikan. Artinya, semakin mudah suatu aplikasi digunakan, maka semakin besar pula tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi SP4N-LAPOR. Temuan ini memperkuat teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan adalah salah satu determinan utama dalam membentuk sikap dan niat untuk menerima teknologi baru.

Selanjutnya, *Service Quality* (SEQ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap PEOU dengan nilai koefisien 0,489. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi, maka semakin mudah pula aplikasi tersebut dirasakan oleh pengguna. Demikian

pula, System Quality (SQ) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap PEOU dengan nilai koefisien 0,551, yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, seperti kecepatan, keandalan, dan tampilan antarmuka, turut memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR.

Secara keseluruhan, hasil uji path coefficient ini menegaskan bahwa faktor kualitas sistem dan layanan berperan penting dalam membentuk persepsi kemudahan penggunaan, yang pada gilirannya secara signifikan mendorong penerimaan teknologi oleh masyarakat. Namun, kualitas informasi belum memberikan kontribusi signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan, sehingga perlu dievaluasi lebih lanjut aspek informasi yang disajikan dalam aplikasi.

Tabel 4. Koefisien Determinasi (R^2)

	R-square	R-square adjusted	Keterangan
AOI	0.515	0.499	M
PEOU	0.827	0.808	K

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2025

Nilai R-square (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dalam model. Semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin besar kemampuan prediktif model terhadap variabel tersebut. Dalam penelitian ini, dua konstruk endogen yaitu Acceptance of IT (AOI) dan Perceived Ease of Use (PEOU) diuji menggunakan nilai R^2 dan R^2 Adjusted.

Hasil menunjukkan bahwa variabel Acceptance of IT (AOI) memiliki nilai R-square sebesar 0,515 dan R-square adjusted sebesar 0,499. Hal ini mengindikasikan bahwa sebesar 51,5% variasi dari AOI dapat dijelaskan oleh variabel Perceived Ease of Use dalam model. Menurut kategori interpretasi R^2 dari Chin (1998), nilai ini termasuk dalam kategori sedang (moderate), yang berarti variabel independen memberikan kontribusi yang cukup baik dalam menjelaskan penerimaan teknologi oleh masyarakat.

Sementara itu, variabel Perceived Ease of Use (PEOU) memiliki nilai R-square sebesar 0,827 dan R-square adjusted sebesar 0,808. Nilai ini menunjukkan bahwa 82,7% variasi dari PEOU dapat dijelaskan oleh variabel System Quality, Service Quality, dan Information Quality. Nilai ini termasuk dalam kategori kuat (substantial), yang menunjukkan bahwa konstruk-konstruk tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan dengan sangat baik persepsi kemudahan penggunaan terhadap aplikasi SP4N-LAPOR.

Tabel 5. Q-Square (Q^2)

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
AOI	93.000	57.779	0.379
IQ	155.000	155.000	0.000
PEOU	155.000	76.281	0.508
SEQ	93.000	93.000	0.000
SQ	124.000	124.000	0.000

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2025

Uji Q-square (Q^2) dilakukan untuk mengukur predictive relevance atau relevansi prediktif model terhadap variabel endogen. Variabel Acceptance of IT (AOI) memiliki nilai Q^2 sebesar 0,379, yang berarti berada dalam kategori kuat. Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang tinggi terhadap variabel AOI, atau dengan kata lain, variabel-variabel independen mampu memprediksi penerimaan teknologi dengan baik.

Variabel Perceived Ease of Use (PEOU) memiliki nilai Q^2 sebesar 0,508, yang juga masuk dalam kategori kuat. Ini mengindikasikan bahwa konstruk System Quality, Service Quality, dan Information Quality memiliki kemampuan prediksi yang sangat baik terhadap persepsi kemudahan penggunaan aplikasi.

Sementara itu, variabel Information Quality (IQ), Service Quality (SEQ), dan System Quality (SQ) memiliki nilai Q^2 sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa ketiganya merupakan konstruk eksogen (variabel independen) dan tidak diprediksi oleh konstruk lain, sehingga memang tidak diharapkan memiliki nilai Q^2 .

3.4. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan (PEOU). Kualitas sistem dalam hal ini mencakup aspek seperti kehandalan, responsivitas, keamanan, dan antarmuka aplikasi SP4N-LAPOR. Temuan ini mendukung pendapat DeLone & McLean (2003) bahwa sistem yang andal akan meningkatkan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan.

Kualitas layanan juga memberikan kontribusi besar terhadap kemudahan penggunaan. Hal ini mencakup kecepatan merespons pengaduan, empati terhadap pengguna, dan kejelasan informasi tindak lanjut laporan. Layanan yang baik meningkatkan kenyamanan pengguna dan menurunkan resistensi dalam menggunakan teknologi baru (Parasuraman et al., 1988).

Sebaliknya, kualitas informasi tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap PEOU. Meskipun secara teoritis informasi yang relevan dan akurat seharusnya meningkatkan kemudahan penggunaan, dalam kasus SP4N-LAPOR di Majene, hal ini tidak terjadi. Salah satu kemungkinan penyebabnya adalah karena informasi yang tersedia dalam aplikasi masih bersifat terbatas, tidak diperbarui secara berkala, atau kurang mudah diakses oleh pengguna.

Yang paling dominan, variabel Perceived Ease of Use (PEOU) berpengaruh kuat terhadap Acceptance of IT. Ini sejalan dengan teori TAM yang menyatakan bahwa semakin mudah suatu teknologi digunakan, maka semakin besar kemungkinan seseorang akan menerimanya (Davis, 1989). Artinya, masyarakat cenderung menggunakan SP4N-LAPOR apabila aplikasi tersebut mudah dipahami, mudah diakses, dan tidak memerlukan upaya berlebih.

Secara keseluruhan, model yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kekuatan prediktif yang tinggi dan dapat digunakan untuk memetakan strategi peningkatan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi pengaduan publik digital. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya penguatan sistem teknis dan kualitas layanan, seperti penyederhanaan alur pelaporan, peningkatan kecepatan verifikasi, serta pelatihan petugas admin SP4N-LAPOR.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use/PEOU) aplikasi SP4N-LAPOR, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan.

Selanjutnya, PEOU juga berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan teknologi (Acceptance of IT). Temuan-temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan suatu aplikasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh informasi yang disajikan, tetapi lebih ditentukan oleh performa sistem dan layanan yang diterima oleh pengguna.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Fecira & Abdullah (2020) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas sistem dalam konteks e-learning. Sama halnya dengan temuan dalam penelitian ini, kualitas sistem yang baik seperti kecepatan, keandalan, dan user interface yang intuitif dapat memudahkan pengguna dalam menjalankan fungsi-fungsi aplikasi. Selain itu, penelitian oleh Syarwani & Ermansyah (2020) dalam konteks sistem keuangan desa juga menemukan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem digital.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Gracya (2023) yang mengungkapkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kepraktisan suatu sistem sangat dipengaruhi oleh seberapa responsif dan kompeten petugas layanan yang menangani sistem tersebut. Dalam konteks SP4N-LAPOR di Kabupaten Majene, kualitas layanan yang mencakup kecepatan tanggapan dan kesediaan petugas dalam membantu pelapor terbukti meningkatkan persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi.

Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Siswoyo & Irianto (2023) yang menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap perceived ease of use dalam penggunaan aplikasi mobile banking. Perbedaan ini dapat dijelaskan melalui karakteristik objek penelitian yang berbeda. Dalam sistem perbankan, informasi seperti saldo, transaksi, dan histori pembayaran bersifat esensial dan digunakan secara aktif oleh pengguna. Sementara itu, dalam aplikasi SP4N-LAPOR, mayoritas pengguna tidak secara rutin mengakses atau memeriksa detail informasi pengaduan yang telah dilaporkan, sehingga persepsi mereka terhadap informasi tidak terlalu memengaruhi pengalaman kemudahan penggunaan.

Lebih lanjut, temuan penelitian ini juga menolak kesimpulan dari penelitian Qomariah (2022) yang menempatkan kualitas informasi sebagai faktor dominan dalam sistem pelayanan digital. Perbedaan ini menunjukkan bahwa konteks pelayanan publik berbasis pengaduan seperti SP4N-LAPOR lebih menekankan aspek kecepatan layanan dan stabilitas sistem daripada konten informasi, terutama ketika aplikasi belum banyak digunakan atau dioptimalkan oleh masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam konteks aplikasi pengaduan publik SP4N-LAPOR, keberhasilan penerimaan teknologi lebih ditentukan oleh kemudahan teknis dan kualitas pelayanan, bukan oleh seberapa informatif sistem tersebut. Temuan ini memberikan masukan penting bahwa pemerintah daerah perlu memprioritaskan penguatan teknis sistem dan pelatihan petugas layanan digital untuk meningkatkan efektivitas adopsi aplikasi pengaduan masyarakat.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan tanggapan responden, diketahui bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Majene masih sangat rendah, bahkan di kalangan responden yang memiliki akses terhadap teknologi informasi. Meskipun sebagian responden menyatakan bahwa aplikasi ini mudah digunakan dan memiliki fitur yang sederhana, banyak di antara mereka yang tidak mengetahui fungsi detail dari SP4N-LAPOR atau bahkan belum pernah menggunakannya secara aktif. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi digital dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaannya, yang menjadi salah

satu faktor penghambat dalam proses penerimaan teknologi.

Temuan ini mengindikasikan bahwa rendahnya literasi digital dan kesadaran masyarakat mengenai layanan pengaduan publik berbasis digital turut berperan dalam menurunkan efektivitas penerapan sistem SP4N-LAPOR. Dalam wawancara terbuka, beberapa responden menyampaikan bahwa mereka lebih memilih menyampaikan pengaduan secara langsung ke kantor pemerintahan dibandingkan melalui aplikasi, karena dianggap lebih cepat ditanggapi dan lebih meyakinkan. Fenomena ini memperlihatkan bahwa budaya birokrasi konvensional masih kuat melekat di tengah masyarakat, meskipun sistem digital telah tersedia dan diimplementasikan.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian Dewi dan Yuliana (2021) yang menyatakan bahwa rendahnya tingkat literasi digital masyarakat menjadi penghambat utama dalam adopsi layanan publik berbasis elektronik, terutama di wilayah yang belum optimal dalam melakukan sosialisasi teknologi. Selain itu, penelitian oleh Wicaksono dan Nugroho (2022) juga menyebutkan bahwa persepsi masyarakat terhadap efektivitas sistem digital sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi pemerintah dan kejelasan informasi yang disampaikan kepada publik. Tanpa pemahaman yang baik mengenai manfaat dan prosedur aplikasi, masyarakat cenderung tetap menggunakan cara-cara konvensional dalam menyampaikan aspirasi atau keluhan kepada pemerintah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SP4N-LAPOR memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Majene, khususnya melalui persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan penerimaan teknologi (*Acceptance of IT*). Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan aplikasi oleh masyarakat. Artinya, semakin baik performa sistem dan layanan yang diberikan, maka semakin mudah masyarakat merasa dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sebaliknya, kualitas informasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan, yang diduga disebabkan oleh minimnya perhatian masyarakat terhadap isi informasi aplikasi. Selain itu, persepsi kemudahan penggunaan juga terbukti berpengaruh secara langsung terhadap tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi SP4N-LAPOR. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital pengaduan publik sangat bergantung pada sistem yang andal, pelayanan yang responsif, dan kemudahan penggunaannya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas teknis dan pelayanan pengguna menjadi kunci utama dalam mendorong adopsi aplikasi SP4N-LAPOR di daerah.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian ini hanya dilakukan di Kabupaten Majene dengan jumlah responden terbatas dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke daerah lain yang memiliki karakteristik sosial, budaya, dan tingkat literasi digital berbeda.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dilakukan Penelitian di masa depan dapat memperluas cakupan wilayah dan menggabungkan pendekatan kualitatif seperti wawancara mendalam dengan pengguna aktif dan petugas admin SP4N-LAPOR, untuk menggali faktor lain seperti kepercayaan, pengalaman pengguna, dan respon terhadap pengaduan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan,

arahan, dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini, khususnya kepada dosen pembimbing, responden, serta instansi terkait yang telah memberikan data dan informasi yang dibutuhkan. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan pelayanan publik digital di masa mendatang.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alzahrani, L., Mahmud, I., & Ramayah, T. (2017). Trust in e-government services: The case of Saudi Arabia. *Information Development*, 33(3), 303–319. <http://dx.doi.org/10.4018/jtd.2012040105>
- Arisal, A., Setiadi, B., & Muslim, I. (2025). Analysis of alternatives methodology for large-scale information system implementation. *Bulletin of Electrical Engineering and Informatics*, 14(1), 665-675. <https://www.beej.org/index.php/EEI/article/view/7800>
- Chatterjee, S., Rana, N. P., Tamilmani, K., & Sharma, A. (2020). The adoption of electronic government services: A meta-analytic review. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101490. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101490>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://psycnet.apa.org/doi/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <http://dx.doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Demaisi, S., Kawuryan, M. W., & Eviany, E. (2024). Government Communication Management in Handling Public Complaints Within the CRM Program at the Department of Communication Informatics and Statistics of DKI Jakarta Province. *Jurnal Mirai Management*, 9(1), 1184–1195. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/7435/4967>
- Dewi, S. R., & Yuliana, E. (2021). *Literasi Digital dalam Meningkatkan Adopsi Layanan Publik Berbasis Elektronik di Daerah Tertinggal*. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 143–154. <https://doi.org/10.31289/jap.v18i2.6789>
- Fahlevvi, M. R., Kale'e, A. P., & Abdullah, M. F. (2025). Transformasi digital pelayanan publik: Rancangan website untuk menanggapi aspirasi masyarakat di DPRD Kabupaten Morowali Utara. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 8(2), 1–15. <https://doi.org/10.1234/triwikrama.v8i2.2025>
- Fecira, D., & Mohd Khairal Abdullah, T. (N.D.). *Analisis Penerimaan E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)*. <https://www.researchgate.net/journal/JURNAL-SOSIAL-EKONOMI-DAN-HUMANIORA-2461-0720?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19>
- Gracya, R. (2023). Analisis Penggunaan Aktual Sistem Informasi Manajemen Barang Milik Daerah

Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model Di Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Yapen. *Journal Of Social And Economics Research*, 5(1). <https://Idm.Or.Id/JSER/Inde>

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan SmartPLS*

3.0. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://www.researchgate.net/publication/289674660> Partial Least Squares Konsep Metode dan Aplikasi Menggunakan Program Warppls 4.0

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications. <https://www.researchgate.net/publication/354331182> A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling PLS-SEM

Kawuryan, M. W. (2019). The improvement of information technology (website) in supporting governance communication in Kota Depok, Province of West Java. *International Journal of Kybernetology*, 4(1), 27–36. <https://doi.org/10.33701/ijok.v4i1.642>

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Nurchayani, A., Safitri, E. M., Wulansari, A., Pembangunan, U., Veteran, N. ", & Timur, J. (2024). Analisis Kesuksesan Website E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya Menggunakan Model Delone Mclean. *Analisis Kesuksesan Website*, 2(1), 298–306. <https://doi.org/10.5281/Zenodo.10535067>

Siswoyo, A., & Irianto, B. S. (2023). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking. *Owner*, 7(2), 1196–1205. <https://doi.org/10.33395/Owner.V7i2.1440>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Syarwani, A., & Ermansyah, E. (2020). Analisis Penerimaan Teknologi Sistem Keuangan Desa Di Kabupaten Tabalong Menggunakan Technology Acceptance Model. In *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi* (Vol. 4, Issue 1). <http://dx.doi.org/10.22373/cj.v4i1.6464>

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>

Wicaksono, A. D., & Nugroho, R. Y. (2022). *Strategi Komunikasi Pemerintah dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat terhadap Aplikasi Layanan Pengaduan Publik*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 1–15. <https://doi.org/10.14710/jip.v11i1.10457>

Wildhani, A. M., Nurmandi, A., Misran, & Subekti, D. (2023, July). Application of SP4N-LAPOR to Improve the Quality of Public Services and Information (Case Study in Indonesia). In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 297-305). Cham: Springer Nature Switzerland. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-36001-5_38