PERSEPSI KEMANFAATAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT ONLINE (SIKESAL) KOTA JAMBI

Benefits Perception and Easiness on Community's Interests in using Application of Online Public Complaint Information System (SiKESAL) in Jambi City

¹Dewi Nanda Ratti, ²FadillaNatasa, ³Indah NurAmalia, ⁴Khairiyani

¹²³Mahasiswa FEBI UIN STS Jambi

⁴Dosen FEBI UIN STS Jambi

indahnuramalia917@gmail.com

Diterima : 28 Februari 2020; Direvisi: 19 Maret 2020; Disetujui : 13 April 2020

<https://doi.org/10.37250/newkiki.v4i1.62>

Abstract

SiKesal is an application used by Jambi City society to complain via online overall. The main function of SiKesal is to make it easier for the society to complaints such as damaged roads, floods, fires and so on. The society can report directly to the SiKesal application and it will be forwarded to the relevant agencies then investigated the causes and the solutions. Since its launch December 2017 to July 2018, the number of users has only reached 425 aktive users who use the applications. This research aims to determine the effect of the usefulness and convenience on society interest in using online community complaint information applications (SiKesal) in Jambi City the method of analysis used in this research is SEM-PLS and the third version of smart – PLS. The result of this study show's that people's interest in using online complaint information applications (SiKesal) can be explained by usefulness perceived and ease perceived 64% and the rest is 35,4 %. It is explained by variables outside of this research . then, usefulness perceived and ease perceived have influence on people's interests.

Keywords : *SiKESAL Application, Industrial Revolution 4.0, Usefulness Perceived, Ease Perceived, Technology.*

Abstrak

SiKesal merupakan aplikasi pengaduan masyarakat Kota Jambi secara online. Secara keseluruhan, manfaat utama SiKesal adalah mempermudah masyarakat melakukan pengaduan seperti jalan rusak, banjir, kebakaran, dan lain sebagainya. Masyarakat bisa langsung melapor di aplikasi SiKesal dan akan diteruskan ke dinas terkait, dicari penyebab serta solusinya. Sejak diluncurkan Desember 2017 hingga Juli 2018 jumlah pengguna hanya mencapai 425 pengguna yang aktif menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan dan kemudahan terhadap minat masyarakat dalam penggunaan aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat *Online* (SiKESAL) di Kota Jambi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM-PLS dengan Smart-PLS versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat masyarakat dalam penggunaan aplikasi SiKESAL dapat dijelaskan oleh persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan 64,6% dan sisanya 35,4% dijelaskan oleh variabel di luar penelitian ini. Selanjutnya, persepsi kemanfaatan dan kemudahan memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat.

Kata Kunci : *Aplikasi SiKESAL, Revolusi Industri 4.0, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Teknologi.*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan industri mengalami kemajuan yang sangat pesat bersamaan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang berkembang dimasyarakat saat ini adalah teknologi internet. Teknologi internet sudah menjadi bagian hidup masyarakat. Internet berkembang tidak memandang kalangan, semua kalangan dapat menikmatinya. Bahkan untuk masyarakat biasa yang bekerja tidak ada hubungannya dengan internet sekalipun.

Era modern ini masyarakat semakin banyak melakukan inovasi-inovasi yang baru dan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Salah satu inovasi yang dilakukan saat ini adalah maraknya pelayanan berbasis *online* seperti jual-beli *online*, ojek *online*, taksi *online*, tiket *online* dan lain sebagainya. Pelayanan-pelayanan berbasis *online* saat ini dapat juga disebut sebagai revolusi industri 4.0. Prasetyo & Sutopo (2018), revolusi industri 4.0 adalah era industri dimana seluruh entitas yang ada didalamnya dapat

saling berkomunikasi secara *real time* kapan saja dengan berlandaskan pemanfaatan teknologi internet dan CPS guna mencapai tujuan tercapainya kreasi nilai baru ataupun optimasi nilai yang sudah ada dari setiap proses di industri.

Satya (2018), era revolusi industri ke-4 ini diwarnai oleh kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), super komputer, rekayasa genetika, teknologi nano, mobil otomatis dan inovasi. Perubahan tersebut terjadi dalam kecepatan *eksponensial* yang akan berdampak pada ekonomi, industri, pemerintahan dan politik. Pada era ini semakin terlihat wujud dunia yang telah menjadi kampung global.

Industri 4.0 adalah sebuah istilah yang diciptakan pertama kali di Jerman pada tahun 2011 yang ditandai dengan revolusi digital. Industri ini merupakan suatu proses industri yang terhubung secara digital yang mencakup berbagai jenis teknologi, mulai dari *3D printing* hingga robotik yang diyakini mampu meningkatkan produktivitas. Sebelum ini telah terjadi 3 revolusi industri yang

ditandai dengan : Pertama, mesin uap dan kereta api tahun 1750-1930; Kedua, listrik, alat komunikasi, kimia dan minyak tahun 1870-1900; dan Ketiga, komputer, internet dan telepon genggam tahun 1960-sekarang.

Lompatan besar terjadi dalam sektor industri di era revolusi industri ke-4, dimana teknologi informasi dan komunikasi dimanfaatkan sepenuhnya. Pada era ini model bisnis mengalami perubahan besar tidak hanya dalam proses produksi, melainkan juga diseluruh rantai nilai industri. Perkembangan era revolusi industri 4.0 ini tidak hanya banyak memberikan peluang yang besar pada pengusaha, karyawan dan mahasiswa, industri ini juga memberikan peluang besar pada pemerintahan guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakatnya.

Salah satu kegunaan teknologi adalah akses informasi. Masyarakat dapat mengakses informasi yang berkembang melalui internet dengan cepat dan *uptodate*. Berdasarkan perkembangan informasi tersebut, maka akan semakin memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Masyarakat juga dapat dengan mudah mengetahui

perkembangan informasi yang berkembang dikalangan pemerintah dan menjadikan masyarakat semakin kritis terhadap pemerintah. Kritisnya masyarakat juga membantu pemerintah dalam mengevaluasi program kerja yang mereka jalankan (Rohmatun, dkk, 2017). Salah satu program kerja yang dapat dijalankan adalah dengan meningkatkan pelayanan publik berbasis *online*. Lestari,dkk (2014), pelayanan publik berbasis *E-Government* di Indonesia belum banyak diterapkan, karena pelayanan ini memerlukan pendanaan yang cukup besar, sehingga diperlukan kesiapan sumber daya manusia, aparat pemerintah dan kesiapan dari masyarakat.

Pemerintah Kota Jambi melalui penerapan teknologi dan informasi berupaya mengembangkan suatu sistem pengaduan dalam pelayanan publik berbasis pada media elektronik (*online*) yang terintegrasi dengan jajaran Pemerintah Kota Jambi melalui aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat *Online* (SiKESAL). SiKESAL merupakan sebuah inovasi dalam bentuk aplikasi media elektronik yang digunakan untuk menampung keluhan masyarakat Kota Jambi berupa

sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan, pengaduan yang bersifat membangun yang nantinya akan ditindaklanjuti oleh pihak terkait sehingga permasalahan yang diadukan masyarakat dapat terselesaikan dengan baik.

Aplikasi SiKESAL ini diluncurkan sejak Desember 2017 lalu dimana peluncuran aplikasi ini dilatarbelakangi oleh adanya keinginan pemerintah agar bisa berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Aplikasi ini sudah bisa diunduh di *Playstore*. Namun sayangnya, sejak didaftarkan pada 5 Desember 2017 lalu hingga saat ini, aplikasi penting ini baru *download* ±500 kali. Kemudian, meski sudah diperbarui pada Februari 2018, sejumlah pengguna masih mengeluh terkait aplikasi ini. Mereka mengeluh tidak bisa mendaftarkan diri dan keluhan lainnya. Hal ini dituturkan oleh Olivia Admira dalam inilah Jambi.com. Selain itu, keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi dapat dilihat dari adanya minat pengguna untuk menerima teknologi informasi tersebut. Begitu pula dengan kemudahan mengakses aplikasi ini melalui android. Berdasarkan latar

belakang di atas, rumusan masalah yang dapat diutarakan yakni apakah persepsi kemanfaatan dan kemudahan memberikan pengaruh terhadap minat masyarakat dalam penggunaan aplikasi SiKESAL Kota Jambi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang pengaruh persepsi kemanfaatan dan kemudahan terhadap minat masyarakat dalam penggunaan aplikasi SiKESAL Kota Jambi.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Model Penerimaan Teknologi

Jogiyanto dalam Kurniasari & Priambada (2018), model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. *Technology Acceptance Model* (TAM) dikembangkan oleh Davis At Al (1989) berdasarkan Model TRA (*Theory of Resoned Action*) oleh Ajzen dan Vis Ben tahun 1975. Tujuan utama TAM adalah menjelaskan faktor-faktor utama perilaku pengguna terhadap perilaku pengguna teknologi informasi.

Persepsi

Pengertian persepsi menurut Zainal, dkk. (2017), adalah proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasi dan mengintegrasikan masukan informasi yang memiliki arti. Persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik namun juga pada rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan. Dengan demikian, persepsi dapat sangat beragam antara individu satu dengan individu lain meskipun mengalami realitas yang sama.

Masyarakat

Pengertian masyarakat menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2019), adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama.

Aplikasi

Mubarak (2017), aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut.

Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (SiKESAL)

Sistem Informasi Keluhan Masyarakat *Online* (SiKESAL) adalah aplikasi pengaduan masyarakat yang dibuat Pemerintah Kota Jambi sebagai upaya membangun dan mengimplementasikan kota pintar (*Smart City*) di Kota Jambi. Dengan hadirnya aplikasi ini, pemerintah berharap pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat berjalan dengan efektif dan optimal.

Kerangka Pemikiran

Jogiyanto dalam Kuniyanti & Priambada (2018), menyebutkan persepsi kemanfaatan (*Perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) penggunaan teknologi. Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi jika merasa bermanfaat dan mudah digunakan. Minat perilaku adalah suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu.

Persepsi Kemanfaatan Mempengaruhi Minat Penggunaan Aplikasi SiKESAL

Hal ini dikarenakan apabila seseorang merasa percaya suatu sistem informasi dapat memberikan manfaat maka ia akan menggunakannya, sebaliknya apabila sistem informasi dinilai tidak memberikan manfaat bagi pengguna maka ia tidak akan menggunakannya.

Persepsi Kemudahan Mempengaruhi Minat Penggunaan Aplikasi SiKESAL

Hal ini dikarenakan apabila seseorang merasa percaya suatu sistem informasi mudah untuk digunakan maka ia akan menggunakannya sebaliknya apabila ia merasa jika suatu sistem informasi sulit untuk digunakan maka ia tidak akan menggunakannya.

Gambar 1

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁ : Diduga ada pengaruh yang positif signifikan persepsi kemanfaatan terhadap minat penggunaan aplikasi SiKESAL
- H₂ : Diduga ada pengaruh yang positif signifikan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan Aplikasi SiKESAL.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

- Populasi

Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan elemen dimana kita akan menarik beberapa kesimpulan (Cooper & Pamela, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah minat masyarakat Kota Jambi sebagai pengguna aplikasi SiKESAL. Proses pengumpulan

populasi dan sampel dalam penelitian ini membutuhkan waktu satu bulan yang dimulai dari tanggal 03 Juli - 15 Agustus 2019.

b. Sampel

Sampel adalah sekelompok atau sebagian dari populasi (Cooper & Pamela, 2006). Pemilihan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* (sampel bertujuan) adalah sampel penilaian, dimana seseorang tertarik dalam mengkaji hanya jenis-jenis subjek pilihan (Cooper & Pamela, 2006). Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 30 responden. Pertimbangan-pertimbangan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Masyarakat yang berdomisili di Kota Jambi
- Masyarakat yang berusia 17 tahun ke atas yang mampu menerima dan menggunakan teknologi sistem informasi berbasis aplikasi
- Minat masyarakat sebagai pengguna teknologi sistem informasi
- Kemudahan dan kemanfaatan yang diterima masyarakat dalam menggunakan teknologi sistem informasi berbasis aplikasi.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diartikan sebagai data peneliti diperoleh secara langsung oleh peneliti. Pengambilan data diambil menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada masyarakat Kota Jambi sesuai pertimbangan yang telah disebutkan sebelumnya.

Metode Pengumpulan data

Pengumpulan data dimulai dengan melakukan studi kepustakaan dengan mempelajari buku-buku, jurnal-jurnal dan referensi lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Selanjutnya peneliti mengumpulkan data masyarakat sebagai pengguna melalui kuesioner yang telah disebar kepada masyarakat dan mendapatkan 30 responden yang sesuai dengan pertimbangan yang telah disebutkan di atas.

Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM), karena peneliti mencoba untuk meneliti pengaruh variabel-variabel eksogen terhadap variabel endogen baik secara langsung maupun tidak langsung, dimana variabel-variabel

tersebut terdiri atas variabel laten (*unobserved variables*) dan variabel manifes atau indikator (*observed variables*).

Ghozali & Latan (2015), model evaluasi PLS dilakukan dengan menilai *outer model* dan *inner model*. Evaluasi model pengukuran atau *outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. *Outer model* dengan indikator reflektif dievaluasi melalui *convergent validity* dan *discriminant validity* dari indikator pembentuk konstruk laten serta *composite reliability* untuk blok indikatornya. Evaluasi model struktural atau *inner model* bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. Adapun *outer model* dan *inner model* penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Analisis SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Square)

SEM-PLS mengenal dua macam komponen pada model kausal, yaitu :

- 1) Model pengukuran (*measurement model*), yaitu hubungan (nilai *loading*) antara indikator dengan konstruk (*variabel laten*). Model pengukuran ini bertujuan untuk mengevaluasi validitas dan

reliabilitas setiap konstruk atau variabel laten.

- 2) Model struktural (*Structural model*) yaitu, hubungan antara konstruk laten eksogen dan konstruk laten endogen. Dalam tahap ini akan diperoleh hasil estimasi koefisien jalur dan tingkat signifikansi yang berguna dalam pengambilan kesimpulan atas hasil pengujian hipotesis.

Analisis SEM-PLS terdiri dari dua tahap, yaitu :

- 1) Evaluasi *Outer Model* atau *Measurement Model*

Outer model atau sering juga disebut sebagai *outer relation* atau *measurement model* mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan konstruk latennya. Model pengukuran ini dilakukan untuk penilaian terhadap validitas dan reliabilitas variabel penelitian atau didefinisikan sebagai hubungan setiap blok indikator berhubungan dengan konstruk latennya. Ada tiga kriteria untuk menilai model pengukuran, yaitu :

- a) *Convergent validity* : dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/ component score* dengan *construct score*. Ukuran refleksi

individual dikatakan tinggi jika nilai loadingnya lebih dari 0,70 dan cukup jika antara 0,50 - 0,60.

- b) *Discriminant validity* : membandingkan nilai akar dari *Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.
- c) *Composite reliability block indicator* : mengukur suatu konstruk yang dievaluasi dengan *Crobanck's Alpha* dan *Composite realibility* yang nilainya harus lebih besar dari 0,70.

2) Evaluasi *Inner Model* atau Model Struktural

Gambar 2. Pengujian *convergent validity* 1

Evaluasi *inner model* atau model struktural untuk melihat hubungan antar konstruk laten. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik atau *p-value* yang didapat melalui prosedur *bootstrapping*.

- a) Nilai koefisien determinasi (*R-Square*) 0,75; 0,50 dan 0,25 untuk setiap variabel laten endogen dalam model struktural dapat diinterpretasikan sebagai substansial, moderat dan lemah.
- b) Relevansi prediktif (*predictive relevance*) : nilai *Q-Square* lebih besar dari nol mengindikasikan bahwa variabel laten eksogen mempunyai relevansi prediktif pada variabel laten endogen yang dipengaruhi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil pengujian untuk *convergent validity* yaitu, sebagai berikut :

Gambar 2 menunjukkan bahwa semua indikator persepsi kemanfaatan berada di atas 0,5. Semua indikator persepsi kemudahan dan minat penggunaan aplikasi SiKESAL juga berada di atas 0,5, dapat disimpulkan model penelitian telah sesuai. Hasil pengujian *discriminant validity* yaitu, sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pengujian *Average Variance Extracted* (AVE), *composite reliability* (CR) dan *Crobanch's Alpha* (CA)

Variabel Laten	AVE	CR	CA
Minat penggunaan aplikasi SIKESAL	0,814	0,772	0,772
Persepsi Kemanfaatan	0,602	0,840	0,777
Persepsi Kemudahan	0,539	0,811	0,782

Sumber : Olahan Data primer, 2019

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai AVE dari variabel laten minat penggunaan aplikasi SIKESAL, persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan masing-masing di atas 0,5. Hal ini mengindikasikan bahwa model penelitian ini memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Hasil pengujian pada *composite reliability* dan *crobanch's alpha* menunjukkan bahwa nilai semua konstruk laten di atas 0,70 yang berarti bahwa semua

konstruk laten dalam penelitian ini memiliki nilai realibilitas yang baik.

Hasil *Adjusted R-square* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa minat penggunaan aplikasi SIKESAL dapat dijelaskan oleh persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan 64,6% dan sisanya 35,4% sebesar dijelaskan oleh variabel di luar penelitian ini.

Hasil Pengujian Hipotesis yaitu, sebagai berikut :

Tabel 2. Uji Secara Langsung (*Direct Effect*)

Pengaruh	Original Sample	Sample Mean	T-stat	P-value
Persepsi kemanfaatan → Minat penggunaan aplikasi	0,348	0,344	2,681	0,008
Persepsi kemudahan → Minat penggunaan aplikasi	0,524	0,552	3,418	0,001

Sumber : Olahan Data Primer, 2019

Tabel 2 mengindikasikan bahwa terhadap minat penggunaan aplikasi pengujian persepsi kemanfaatan SIKESAL menghasilkan *p-value*

sebesar 0,008. Oleh karena *p-value* lebih kecil daripada 0,05 maka persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi SIKESAL. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin besar manfaat yang diterima dari aplikasi, maka semakin besar minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Selanjutnya, persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan aplikasi SIKESAL menghasilkan *p-value* sebesar 0,001. Oleh karena *p-value* lebih kecil daripada 0,05 maka persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi SIKESAL. Hal ini mengindikasikan bahwa Hal ini mengindikasikan bahwa semakin mudah aplikasi diakses, maka semakin besar minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan aplikasi SIKESAL dengan nilai *p-value* masing-masing 0,008 dan 0,001. Karena nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05 maka hal ini dapat diartikan semakin besar manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi SIKESAL maka

minat penggunaan masyarakat akan semakin besar pula.

Persepsi Kemanfaatan

Jogiyanto dalam Kurniasari & Priambada (2018), persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja individu sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pengguna teknologi tersebut. 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.

Persepsi Kemudahan

Jogiyanto dalam Kurniasari & Priambada (2018), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan menggunakan teknologi tersebut. 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. Penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa konstruk persepsi kemudahan (*perceived of used*) mempengaruhi persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), sikap (*attitude*), minat (*behavioral intention*) dan penggunaan sesungguhnya (Kurniasari & Priambada, 2018).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Persepsi kemanfaatan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi SiKESAL yang menjadi instrument bagi masyarakat untuk melaporkan keluhan. Hal ini dapat dijelaskan berdasarkan hasil pengujian *R-Square* bahwa persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan mempunyai nilai 64,6% dan sisannya 35,4% dijelaskan oleh variabel di luar penelitian.

Saran

Pemerintah diharapkan dapat terus memperbaiki fitur dalam aplikasi agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses dan menjadikan aplikasi tersebut sebagai instrumen pengaduan.

Selanjutnya, bagi penelitian yang akan datang diharapkan dapat menambah indikator lain yang mencerminkan setiap variable laten dalam penelitian ini. Peneliti selanjutnya juga dapat menambah sampel yang lebih banyak dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler. 2014. *Business Research Method. Twelfth Edition*. New York : McGraw Hill International Edition.
- Ghozali, Imam dan Latan. (2015). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0 untuk Penelitian Empiris Edisi 2*. Semarang : Undip.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). <http://kbbi.web.id/masyarakat>. Diakses 18 Agustus 2019 pukul 11.33 WIB.
- Kurniasari, P. dan Priambada, S. (2018). *Analisis Presepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya*, Vol. 58 (2) : 131-135.
- Lestari, N.Y., Bandiyah dan Wismayanti, K.W.D. (2014). *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online dan Pasar pada Dinas*

- Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014*) : 1-10.
- Mubarak, M.F. (2017). *Aplikasi Pelaporan Publik Berbasis Android (Studi Kasus Ombudsman Makassar)*, Skripsi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Alauddin Makassar.
- Prasetyo, H., dan Sutopo, W.(2018). *Industri 4.0 : Telaah Klasifikasi Aspek dan Arah Perkembangan Riset*, Vol. 13 (1) : 19-24.
- Rohmatun, S., Widiastuti, I. dan Khosyi'in, M. (2017). *Pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Kabupaten Jepara Berbasis Web*, Vol 2(2) : 111-123.
- Satya, V.E. (2018). *Strategi Indonesia Menghadapi Industri 4.0*. Dalam Jurnal INFO Singkat Vol.10 (9) : 20-24.
- Zainal, V.R., Djaelani, F., Basasalam S., Yusran, H.L., dan Veitzhal A.P., (2017). *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah SAW*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.