

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
PRAKATA	vi
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	vii
ABSTRACT	viii
INTISARI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Keaslian Penelitian	9
1.4.1 Gap Penelitian dan Justifikasi	13
1.5 Tujuan Penelitian	16
1.6 Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	17
2.1 Tinjauan Pustaka	17
2.2 Landasan Teori	22
2.2.1 <i>Smart Governance</i>	22
2.2.2 Pelayanan Publik	24
2.2.2.1 Pelayanan Publik Berbasis <i>online</i>	25
2.2.3 <i>Technology Readiness Index (TRI)</i>	25
2.2.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	26
2.2.5 <i>Technology Readiness and Acceptance Model (TRAM)</i>	29
2.2.6 <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	30
2.2.7 <i>Smart-PLS</i>	31
2.2.8 Populasi dan Sampel	31
2.2.9 Sumber Data	33
2.3 Pengembangan Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Alat dan Bahan	37
3.1.1 Alat Penelitian	37
3.1.2 Bahan Penelitian	37
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.3 Sumber Data	40
3.4 Jalannya Penelitian	40
3.5 Definisi Operasional Variabel	42
3.5.1 Variabel Optimisme (<i>Optimism</i>)	42
3.5.2 Variabel Inovasi (<i>Innovativeness</i>)	44

3.5.3	Variabel Ketidaknyamanan (<i>Discomfort</i>)	46
3.5.4	Variabel Ketidakamanan (<i>Insecurity</i>)	48
3.5.5	Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	50
3.5.6	Variabel Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	51
3.5.7	Variabel Niat Menggunakan (<i>Intention to Use</i>).....	52
3.6	Pengolahan dan Analisis Data.....	53
3.6.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
3.6.2	Model Struktural(<i>Inner Model</i>).....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Hasil Pengumpulan Data	55
4.1.1	Karakteristik Responden.....	55
4.1.1.1	Karakteristik responden berdasarkan alamat	55
4.1.1.2	Karakteristik responden berdasarkan kelompok usia	56
4.1.1.3	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	57
4.1.1.4	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan....	58
4.1.1.5	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	59
4.1.1.6	Karakteristik responden berdasarkan jenis layan- an publik yang lebih sering digunakan	60
4.1.2	Sebaran Jawaban Responden	61
4.1.2.1	Variabel Optimis	61
4.1.2.2	Variabel Inovasi	62
4.1.2.3	Variabel Ketidaknyamanan	63
4.1.2.4	Variabel Ketidakamanan.....	63
4.1.2.5	Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan	64
4.1.2.6	Variabel Persepsi Kegunaan.....	65
4.1.2.7	Variabel Niat Menggunakan.....	65
4.2	Evaluasi Model Penelitian	66
4.2.1	Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	69
4.2.1.1	Validitas Konvergen (Convergent validity)	69
4.2.1.2	<i>Fornell-Larcker Criterion</i>	75
4.2.1.3	<i>Cross Loadings</i>	76
4.2.1.4	<i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	78
4.2.1.5	<i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	79
4.2.2	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	80
4.2.2.1	<i>Coefficient of Detemination</i> (R^2)	80
4.2.2.2	Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	81
4.3	Hasil Pengujian Hipotesis	84
4.3.1	Hipotesis H1	84
4.3.2	Hipotesis H2.....	85
4.3.3	Hipotesis H3	85
4.3.4	Hipotesis H4.....	86
4.3.5	Hipotesis H5	86

4.3.6	Hipotesis H6.....	87
4.3.7	Hipotesis H7.....	88
4.3.8	Hipotesis H8.....	88
4.3.9	Hipotesis H9.....	89
4.3.10	Hipotesis H10.....	89
4.3.11	Hipotesis H11.....	90
4.4	Kesiapan dan Penerimaan Masyarakat dalam Menggunakan Layanan Pemerintahan Berbasis <i>online</i>	90
4.5	Keterkaitan Hasil Hipotesis dengan Kondisi Aktual.....	93
4.5.1	Kendala Sistem.....	93
4.5.1.1	Kondisi Aktual.....	93
4.5.1.2	Analisis.....	94
4.5.2	Keamanan Data.....	96
4.5.2.1	Kondisi Aktual.....	96
4.5.2.2	Analisis.....	97
4.6	Rekomendasi.....	98
4.6.1	Perbaikan Stabilitas Sistem.....	98
4.6.1.1	Audit Sistem, Uji Beta, dan Optimasi Infrastruktur.....	98
4.6.1.2	Optimalisasi Fitur <i>Login</i> dan Integrasi Antar-Layanan.....	99
4.6.2	Peningkatan Aksesibilitas dan Inklusi Pengguna.....	100
4.6.2.1	Pengembangan Aplikasi untuk iOS dan Optimalisasi untuk Perangkat Lama.....	100
4.6.2.2	Optimalisasi Akses Layanan Berbasis Web.....	101
4.6.3	Peningkatan UI/UX.....	102
4.6.3.1	Desain Ulang Antarmuka dan Navigasi yang Intuitif.....	102
4.6.4	Sosialisasi dan Edukasi Publik.....	103
4.6.4.1	Kampanye Digital dan Media Sosial.....	103
4.6.5	Penambahan Fitur Bantuan.....	104
4.6.5.1	Implementasi Chatbot dan Dukungan Pelanggan Langsung.....	104
4.6.6	Transparansi Proses Layanan.....	104
4.6.6.1	Penambahan Notifikasi Progres Layanan.....	104
4.6.7	Peningkatan Keamanan Data.....	105
4.6.7.1	Penguatan Komunikasi dan Transparansi Keamanan Data.....	105
4.6.8	Pengelolaan Masukan Pengguna.....	107
4.6.8.1	Survei dan Umpan Balik Langsung.....	107
4.7	Keterbatasan Penelitian.....	107
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
5.1	Kesimpulan.....	109
5.2	Saran.....	110
	DAFTAR PUSTAKA.....	111
	LAMPIRAN.....	L-1