

**PERAN *SYSTEM QUALITY*, *PERSPICUITY*, DAN *CITIZEN SUPPORT* TERHADAP ADOPSI APLIKASI KEPENDUDUKAN
DALAM MODEL UMEGA MODIFIKASI**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Sarjana Strata-1 Teknologi Informasi



OLEH:

AISYA ANINDIA SEPTA

NIM. 2210817220007

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN, APRIL 2026**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aisya Anindia Septha
NIM : 2210817220007
Fakultas : Teknik
Prodi : Teknologi Informasi
Judul : Peran *System Quality*, *Perspiciuity*, dan
Citizen Support terhadap Adopsi Aplikasi
Kependudukan dalam Model
UMEGA Modifikasi
Pembimbing Utama : Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Banjarmasin, 7 April 2026



AISYA ANINDIA SEPTHA

NIM. 2210817220007

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI PROGRAM STUDI S-1 TEKNOLOGI INFORMASI
Peran *System Quality*, *Perspiciuity*, dan *Citizen Support* terhadap Adopsi Aplikasi
Kependudukan dalam Model UMEGA Modifikasi
Oleh
Aisya Anindia Septha (2210817220007)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada 28 April 2026 dan dinyatakan
LULUS

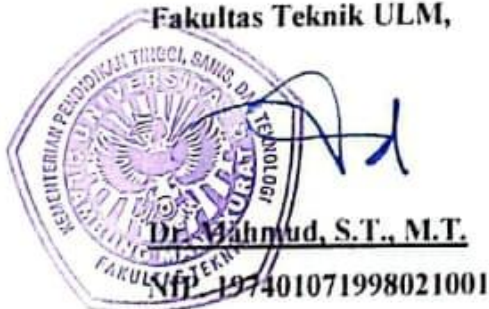
Komite Penguji :
Ketua : Nurul Fathanah Mustamin, S.Pd., M.T.
NIP. 199110252019032018
Anggota 1 : Andreyan Rizky Baskara, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199307032019031011
Anggota 2 : Ir. Eka Setya Wijaya, S.T., M.Kom.
NIP. 198205082008011010
Pembimbing : Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I.
Utama : NIP. 198810272019032013

.....
.....
.....
.....
.....

Banjarbaru, **13 MAY 2026**

Diketahui dan disahkan oleh:

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Teknik ULM,



Koordinator Program Studi
S-1 Teknologi Informasi,

.....

Andreyan Rizky Baskara, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199307032019031011

PERSETUJUAN MAJU SIDANG SKRIPSI

**PERAN *SYSTEM QUALITY*, *PERSPICUITY*, DAN *CITIZEN SUPPORT*
TERHADAP ADOPSI APLIKASI KEPENDUDUKAN DALAM MODEL
UMEGA MODIFIKASI**

OLEH
AISYA ANINDIA SEPTA
NIM.2210817220007

Telah diperiksa dan terpenuhi semua persyaratan akademik, administrasi, dan
disetujui untuk dipertahankan di hadapan dewan penguji

Banjarmasin, 7 April 2026
Pembimbing Utama,



Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I.
NIP. 198810272019032013

ABSTRAK

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala, seperti yang terjadi pada aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Mobile yang belum sepenuhnya diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan *e-government* guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model adopsi layanan *e-government* dengan menganalisis pengaruh faktor teknis dan pengalaman pengguna terhadap niat serta perilaku penggunaan aplikasi. Untuk itu, penelitian ini menggunakan model *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA) yang dimodifikasi dengan menambahkan variabel *System Quality*, *Perspiciuity*, dan *Citizen Support*. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Hasil analisis terhadap 100 responden menunjukkan bahwa dari 14 hipotesis yang diajukan, 9 hipotesis diterima. Variabel tambahan yang diusulkan, yaitu *System Quality* dan *Citizen Support*, berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan niat penggunaan, sedangkan *Perspiciuity* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap sikap pengguna. Selain itu, nilai R^2 pada variabel utama menunjukkan kategori kuat, yang menandakan bahwa model memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan perilaku adopsi pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Mobile serta pengembangan layanan *e-government* yang lebih efektif di masa mendatang.

Kata Kunci: *Citizen Support*, *e-government*, *Perspiciuity*, PLS-SEM, *System Quality*, UMEGA

ABSTRACT

E-government refers to the use of information technology by governments to improve the quality of public services. However, in its implementation, various challenges still exist, as seen in the Disdukcapil Banjarbaru Mobile application, which has not been fully accepted by the public. Therefore, it is important to understand the factors influencing the adoption of e-government services in order to enhance service quality and user experience. This study aims to develop an e-government adoption model by analyzing the influence of technical factors and user experience on users intention and usage behavior. To achieve this, the study employs the Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA), which is extended by incorporating System Quality, Perspicuity, and Citizen Support variables. Data were analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the SmartPLS application. The results of the analysis on 100 respondents indicate that, out of 14 proposed hypotheses, 9 are supported. The additional variables, namely System Quality and Citizen Support, have a significant effect on trust and behavioral intention, while Perspicuity does not have a significant effect on user attitude. Furthermore, the R^2 values of the main variables are categorized as strong, indicating that the model has good explanatory power in predicting user adoption behavior. This study is expected to provide practical insights for relevant institutions in improving the quality of the Disdukcapil Banjarbaru Mobile application and supporting the development of more effective e-government services in the future.

Keywords: Citizen Support, e-government, Perspicuity, PLS-SEM, System Quality, UMEGA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran *System Quality*, *Perspiciuity*, dan *Citizen Support* terhadap Adopsi Aplikasi Kependudukan dalam Model UMEGA Modifikasi” dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 (S1) pada Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta bimbingan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Irphan Fitriani Radam, S.T., M.T., IPU selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan layanan terbaik dalam perkuliahan di lingkungan Fakultas Teknik.
2. Bapak Andreyan Rizky Baskara, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Teknologi Informasi yang telah memberikan dukungan terkait penyelenggaraan perkuliahan hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Ibu Muti’a Maulida, S.Kom., M.T.I. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan waktu, arahan, serta bimbingan dalam proses penelitian dan penulisan laporan skripsi dari awal hingga akhir.
4. Bapak, Ibu, dan kakak tercinta yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan, serta menjadi tempat kembali dan sumber kekuatan bagi penulis dalam menghadapi setiap tantangan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Teman-teman baik di Program Studi Teknologi Informasi maupun di luar program studi yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta menemani dalam setiap proses selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Responden yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

8. Terakhir, saya berterima kasih kepada diri saya sendiri, Aisya Anindia Septha, selaku peneliti dalam skripsi ini. Seorang anak perempuan terakhir, yang selama ini telah berjuang, bertahan, dan terus melangkah meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan. Terima kasih karena telah memilih untuk tidak menyerah, tetap berusaha, dan berani menjadi diri sendiri dalam setiap proses yang dilalui. Meskipun harapan tidak selalu berjalan sesuai dengan kenyataan, semoga langkah kecil ini selalu dikuatkan, dikelilingi orang baik, serta menjadi awal dari terwujudnya mimpi di masa depan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya dalam pengembangan layanan *e-government* serta peningkatan kualitas aplikasi layanan publik.

Banjarmasin, 7 April 2026

Penulis,



AI SYA ANINDIA SEPT HA

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN MAJU SIDANG SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terkait	9
2.1.1 Unlocking e-government adoption: Exploring the role of perceived usefulness, ease of use, trust, and social media engagement in Vietnam	9
2.1.2 The Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA): A Systematic Literature Review with Meta-Analysis	9
2.1.3 Citizen acceptance and use of the Jakarta Kini (JAKI) e-government: Extended unified model for electronic government adoption	10

2.1.4	The role of mGovernment applications in building trust during public crises: Evidence from the COVID-19 epidemic	10
2.1.5	User Experience Evaluation of BPOM Mobile Application Using User Experience Questionnaire and Focus Group Discussion Method.....	11
2.1.6	Evaluasi Kualitas Layanan E-Government pada Aplikasi Pendaftaran Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara menggunakan Model E-Govqual berdasarkan Perspektif Pengguna	11
2.1.7	Evaluation of User Experience in the Banjarbaru Disdukcapil Public Service Application Using User Experience Questionnaire and System Usability Scale	12
2.2	Landasan Teori.....	16
2.2.1.	E-Government	16
2.2.2.	Adopsi Layanan	16
2.2.3.	Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Mobile.....	17
2.2.4.	Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)....	18
2.2.5.	Information System Success Model (ISSM).....	21
2.2.6.	User Experience Questionnaire (UEQ).....	22
2.2.7.	E-Government Quality (E-GovQual).....	23
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		26
3.1.	Alat dan Bahan Penelitian.....	26
3.1.1.	Alat.....	26
3.1.2.	Bahan.....	26
3.2.	Lokasi dan Objek Penelitian	26
3.3.	Alur Penelitian	27
3.3.1.	Identifikasi Masalah	27

3.3.2.	Studi Literatur	28
3.3.3.	Penentuan Hipotesis dan Model Penelitian.....	28
3.3.4.	Penentuan Variabel dan Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	38
3.3.5.	Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
3.3.6.	Pengumpulan Data	51
3.3.7.	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	51
3.3.8.	Kesimpulan dan Saran.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Hasil	56
4.1.1	Pilot Studi.....	56
4.1.2	Demografi Responden.....	62
4.1.3	Analisis Deskriptif Jawaban Responden	67
4.1.4	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	79
4.1.5	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	90
4.1.6	Uji Signifikansi Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>).....	91
4.1.7	Pengujian IPMA (<i>Importance Performance Map Analysis</i>).....	93
4.2	Pembahasan.....	95
4.2.1	Pengaruh <i>Government Capacity</i> (GC) terhadap <i>Performance Expectancy</i> (PE)	97
4.2.2	Pengaruh <i>Information Quality</i> (IQ) terhadap <i>Computer Self Efficacy</i> (CSE)	97
4.2.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> (SVQ) terhadap <i>Computer Self Efficacy</i> (CSE)	98
4.2.4	Pengaruh <i>Computer Self Efficacy</i> (CSE) terhadap <i>Attitude</i> (A).....	98
4.2.5	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> (PE) terhadap <i>Attitude</i> (A).....	98
4.2.6	Pengaruh <i>Social Influence</i> (SI) terhadap <i>Attitude</i> (A).....	99

4.2.7	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> (PR) terhadap <i>Attitude</i> (A)	99
4.2.8	Pengaruh <i>Perspicuity</i> (P) terhadap <i>Attitude</i> (A).....	100
4.2.9	Pengaruh <i>Attitude</i> (A) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI).....	100
4.2.10	Pengaruh <i>Citizen Support</i> (CS) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI)	101
4.2.11	Pengaruh <i>System Quality</i> (SQ) terhadap <i>Trust of Government</i> (TG)..	102
4.2.12	Pengaruh <i>Trust of Government</i> (TG) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI)	102
4.2.13	Pengaruh <i>Trust of Government</i> (TG) terhadap <i>Perceived Risk</i> (PR)..	103
4.2.14	Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> (BI)) terhadap <i>Usage Behavior</i> (UB)	103
4.3	Implikasi Penelitian.....	105
4.3.1	Implikasi Teoritis	105
4.3.2	Implikasi Praktis	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		110
5.1	Kesimpulan	110
5.2	Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA		112
LAMPIRAN.....		121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ringkasan Data Keluhan.....	3
Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Mobile.....	18
Gambar 2. 2 Struktur Model UMEGA.....	19
Gambar 2. 3 Model UMEGA Modifikasi Maktub et al	19
Gambar 2. 4 Struktur Model ISSM	22
Gambar 2. 5 Struktur Model UEQ	23
Gambar 2. 6 Struktur Model E-GovQual.....	24
Gambar 2. 7 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	27
Gambar 3. 2 Model Penelitian yang diusulkan	38
Gambar 3. 3 Jumlah Penduduk Kota Banjarbaru (Menurut Kelompok Usia)	47
Gambar 3. 4 Diagram Alur Pengujian PLS-SEM	52
Gambar 4. 1 Rincian Rentang Usia Responden.....	64
Gambar 4. 2 Rincian Jenis Kelamin Responden.....	64
Gambar 4. 3 Rincian Pekerjaan Responden.....	65
Gambar 4. 4 Rincian Domisili Responden.....	65
Gambar 4. 5 Rincian Pendidikan Terakhir Responden.....	66
Gambar 4. 6 Rincian Pengalaman Penggunaan Responden.....	66
Gambar 4. 7 Rincian Terakhir Penggunaan Responden	66
Gambar 4. 8 Rincian Fitur yang digunakan Responden	67
Gambar 4. 9 Rancangan Model Uji Validitas Konvergen	82
Gambar 4. 10 Model Pengujian Hipotesis	93
Gambar 4. 11 Grafik Hasil Pengujian IPMA	95
Gambar 4. 12 Model Akhir Penelitian	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Rating Aplikasi Kependudukan	2
Tabel 1. 2 Perbandingan Model Adopsi.....	4
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terkait.....	13
Tabel 3. 1 Alat Penelitian.....	26
Tabel 3. 2 Bahan Penelitian	26
Tabel 3. 3 Rangkuman Adaptasi Variabel dari Penelitian Sebelumnya	40
Tabel 3. 4 Kuesioner Penelitian	42
Tabel 3. 5 Skala Likert.....	47
Tabel 3. 6 Demografi Penelitian	50
Tabel 4. 1 Nilai AVE dan CR Pilot Studi.....	56
Tabel 4. 2. Nilai Outer Loadings Pilot Studi.....	57
Tabel 4. 3 Hasil Uji Keterbacaan	60
Tabel 4. 4 Ringkasan Demografis Responden	62
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	79
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Diskriminan Fornell-Larcker Criterion.....	83
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Diskriminan Cross Loadings.....	85
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk.....	89
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Inner Model	90
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Hipotesis	92
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian IPMA	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Keluhan melalui Ulasan Google Play Store pada Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Mobile.	121
Lampiran 2. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	131
Lampiran 3. Responden Penelitian	132
Lampiran 4. Jawaban Responden.....	133
Lampiran 5. Lembar Konsultasi.....	147