

ANALISIS PENERIMAAN MASYARAKAT TERHADAP APLIKASI SRIKANDI MENUJU SMART CITY KABUPATEN BONE BOLANGO

¹Pusvita Srikumala Hadi, ²Muhammad Rifai Katili, ³Eka Vickraein Dangkoa, ⁴Lanto Ningrayati Amali, ⁵Lilyan Hadjaratie, ⁶Arif Dwinanto

Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

Email : pusvitasrikumalahadi03@gmail.com^a, mrifaikatili@ung.ac.id^b, eka_dangkua@ung.ac.id^c,
ningrayati_amali@ung.ac.id^d, lilyan.hadjaratie@gmail.com^e, arifdwinanti@ung.ac.id^e

Abstract

Pusvita Srikumala Hadi. *Acceptance Analysis of Bone Bolango Regency Government Digital Services Towards a Smart City: A Public Perception Study (Supervised by Drs. Muhammad Rifai Katili, M.Kom., Ph.D., and Eka Vickraein Dangkoa, S.Kom., M.Kom.)*

Efforts to realize a smart city require local governments to not only provide digital infrastructure but also ensure that electronic-based public services (e-government) are genuinely accepted and utilized by the public. Bone Bolango Regency, as one of the regions transitioning towards a smart city, requires an empirical study on public acceptance of government digital services. In this study, the digital service under review is the Srikandi application, a digital service provided by the Bone Bolango Regency Government that directly interacts with the community's administrative needs. This study aims to analyze public perception and acceptance of the Bone Bolango Regency Government's digital services and to identify the factors influencing behavioral intention to use them. The research adopts a framework combining the Technology Acceptance Model (TAM) and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), incorporating constructs such as Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEU), Social Influence (SI), Facilitating Conditions (FC), and Behavioral Intention (BI). A quantitative approach was employed using a survey method involving 98 respondents across five sub-districts in Bone Bolango Regency, and the data were analyzed using SEM-PLS. The results indicate that Social Influence ($t = 14.178$; $p = 0.000$), Facilitating Conditions ($t = 3.393$; $p = 0.001$), and Perceived Ease of Use ($t = 2.000$; $p = 0.046$) have a positive and significant effect on Behavioral Intention. Conversely, Perceived Usefulness does not have a significant effect ($t = 1.228$; $p = 0.219$). The model demonstrates a strong explanatory power with an R^2 value of 93.4% . These findings recommend that the Bone Bolango Regency Government prioritize community-based socialization, digital infrastructure enhancement, and the improvement of digital service usability to support smart city implementation.

Keywords: Smart City, Srikandi Application, Technology Acceptance, TAM, UTAUT, SEM-PLS.

Abstrak

Pusvita Srikumala Hadi. *Analisis Penerimaan Terhadap Layanan Digital Pemerintah Kabupaten Bone Bolango Menuju Smart City. Studi Persepsi Masyarakat (Dibimbing oleh Bapak Drs. Muhammad Rifai Katili, M.Kom., Ph.D., dan Bapak Eka Vickraein Dangkoa, S.Kom., M.Kom.)*

Upaya mewujudkan kota cerdas (*smart city*) menuntut pemerintah daerah untuk tidak hanya menyediakan infrastruktur digital, tetapi juga memastikan bahwa layanan publik berbasis elektronik (*e-government*) benar-benar diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Kabupaten Bone Bolango sebagai salah satu daerah yang sedang berbenah menuju *smart city* memerlukan kajian empiris terhadap penerimaan masyarakat atas layanan digital pemerintah. Dalam penelitian ini, layanan digital yang menjadi fokus kajian adalah aplikasi Srikandi sebagai salah satu layanan digital Pemerintah Kabupaten Bone Bolango yang secara langsung bersentuhan dengan kebutuhan administrasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dan penerimaan masyarakat terhadap layanan digital Pemerintah Kabupaten Bone Bolango serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaannya. Penelitian mengadopsi kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dengan konstruk *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU), *Social*

Influence (SI), *Facilitating Conditions* (FC), dan *Behavioral Intention* (BI). Pendekatan kuantitatif digunakan dengan teknik survei terhadap 98 responden di lima kecamatan Kabupaten Bone Bolango, dan data dianalisis menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Social Influence* ($t = 14,178$; $p = 0,000$), *Facilitating Conditions* ($t = 3,393$; $p = 0,001$), and *Perceived Ease of Use* ($t = 2,000$; $p = 0,046$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Sementara itu, *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh signifikan ($t = 1,228$; $p = 0,219$). Model memiliki daya penjelasan yang kuat dengan $R^2 = 93,4$. Temuan ini merekomendasikan Pemerintah Kabupaten Bone Bolango untuk memprioritaskan sosialisasi berbasis komunitas, peningkatan infrastruktur digital, dan penyempurnaan kemudahan penggunaan layanan digital dalam mendukung implementasi *smart city*.

Kata Kunci: Kota Cerdas, Aplikasi Srikandi, Penerimaan Teknologi, TAM, UTAUT, SEM-PLS.

1. Pendahuluan

Upaya mewujudkan kota cerdas (*smart city*) menuntut pemerintah daerah untuk tidak hanya menyediakan infrastruktur digital, tetapi juga memastikan penerimaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik berbasis elektronik (*e-government*) (Priambodo, 2017). Dalam konteks ini, layanan digital Pemerintah menjadi wujud nyata dari implementasi *e-government* di tingkat lokal. Keberadaan layanan-layanan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi birokrasi, transparansi pemerintahan, serta kualitas hidup masyarakat secara umum. Kabupaten Bone Bolango sebagai salah satu wilayah yang sedang berbenah menuju *smart city* memerlukan evaluasi mendalam terhadap penerimaan masyarakat atas fondasi digital tersebut (Gantika, 2025).

Meski berbagai *platform* layanan digital telah dikembangkan, belum diketahui secara pasti bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan tersebut. Padahal, keberhasilan *e-government* tidak hanya bergantung pada infrastruktur atau kebijakan, tetapi juga pada sejauh mana layanan digital diadopsi dan dirasakan manfaatnya oleh pengguna (Widagdhaprasana et al., 2025). Beberapa penelitian sebelumnya di daerah lain menunjukkan bahwa persepsi positif masyarakat terhadap layanan digital berbanding lurus dengan penerimaan masyarakat dalam mewujudkan tata kelola kota yang cerdas dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang berfokus pada pengalaman dan sikap masyarakat sebagai pengguna utama layanan.

Layanan digital sendiri dapat dianggap sebagai katalisator implementasi *smart city*. Apabila masyarakat merasa layanan digital pemerintah mudah diakses, bermanfaat, dan didukung dengan fasilitas serta literasi digital yang memadai, maka dapat disimpulkan bahwa sistem *e-government* telah mencapai tingkat penerimaan masyarakat tertentu (Hidayat & Sofiani, 2024). Sebaliknya, jika masyarakat merasa kesulitan dalam menggunakan layanan tersebut, maka kondisi ini mewajibkan pemerintah untuk mengambil langkah-langkah perbaikan. Dengan demikian, mengukur persepsi masyarakat terhadap layanan digital adalah pendekatan strategis untuk melihat penerimaan masyarakat dalam menjalankan sistem kota cerdas secara partisipatif (Marfu'ah et al., 2024).

Dalam penelitian ini, layanan digital yang menjadi fokus kajian adalah aplikasi Srikandi sebagai salah satu layanan digital Pemerintah Kabupaten Bone Bolango yang secara langsung bersentuhan dengan kebutuhan administrasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan masyarakat terhadap layanan digital Pemerintah Kabupaten Bone Bolango dari perspektif masyarakat dalam mendukung transformasi menuju *smart city*. Kajian ini menggunakan model adopsi teknologi seperti TAM dan UTAUT untuk mengidentifikasi faktor-faktor seperti aspek kebermanfaatan, aksesibilitas penggunaan, pengaruh sosial, serta ketersediaan infrastruktur penunjang, menjadi faktor penting yang menentukan niat publik dalam memanfaatkan layanan digital.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori melalui survei lapangan. Objek kajian dalam penelitian ini adalah aplikasi Srikandi sebagai salah satu layanan digital Pemerintah Kabupaten Bone Bolango yang secara langsung bersentuhan dengan kebutuhan administrasi masyarakat. Responden

penelitian ini berjumlah 98 orang yang tersebar di lima kecamatan di Kabupaten Bone Bolango, yaitu Kecamatan Tapa, Kecamatan Kabila, Kecamatan Tilongkabila, Kecamatan Suwawa, dan Kecamatan Suwawa Tengah yang mengetahui atau pernah menggunakan aplikasi Srikandi.

2.1 Variabel dan Indikator Penelitian

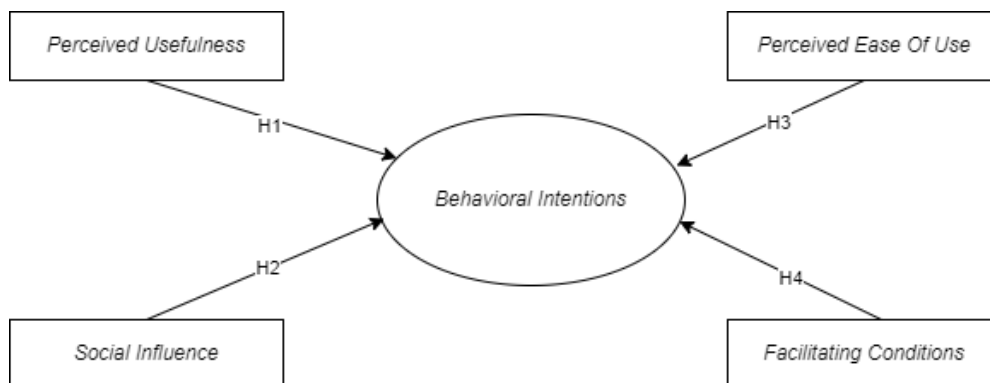
Variabel yang dianalisis meliputi *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU), *Social Influence* (SI), *Facilitating Conditions* (FC), dan *Behavioral Intention* (BI) berdasarkan Model TAM (Davis, 1989) dan UTAUT (Venkatesh et al., 2003).

2.2 Pengembangan Hipotesis Penelitian

Berdasarkan visualisasi structural adopsi teknologi, hipotesis dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

- H1: *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* (BI) masyarakat dalam menggunakan aplikasi Srikandi.
- H2: *Social Influence* (SI) berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* (BI) masyarakat dalam menggunakan aplikasi Srikandi. (*Revisi: Posisi H2 dan H3 telah ditukar agar selaras dengan hasil olah data*)
- H3: *Perceived Ease of Use* (PEU) berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* (BI) masyarakat dalam menggunakan aplikasi Srikandi.
- H4: *Facilitating Conditions* (FC) berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* (BI) masyarakat dalam menggunakan aplikasi Srikandi.

Gambar Desain Penelitian bisa dilihat dari Gambar 1.



Gambar 1. Desain Penelitian

2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS-SEM) menggunakan pengujian *outer model* (validitas dan reliabilitas) dan *inner model* (uji hipotesis).

3. Hasil Penelitian

Pengujian model struktural (*inner model*) digunakan untuk menguji hubungan antar-konstruk laten yang telah dihipotesiskan. Nilai daya penjas model dinilai menggunakan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil pengujian *Coefficient of Determinant*, diperoleh nilai R^2 sebesar 0,934 (93,4%). Hal ini menunjukkan bahwa variasi *Behavioral Intention* (BI) masyarakat Kabupaten Bone Bolango untuk menggunakan aplikasi Srikandi mampu dijelaskan sebesar 93,4% oleh variabel PU, PEU, SI, dan FC, sedangkan sisanya sebesar 6,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

3.1 Karakteristik responden

Demografi responden dapat dilihat pada Tabel 1. Sebagian besar responden adalah IRT sebanyak (22,3%). Dari sisi jenis kelamin responden perempuan sejumlah 50% dan laki-laki sejumlah 50%. Dari sisi usia responden didominasi oleh umur 36-45 tahun dengan jumlah 39,5%, 46-55 tahun dengan jumlah 34,9%, 28-35 tahun dengan jumlah 15,5% dan >55 tahun dengan jumlah 7,8%. Dari sisi pendidikan terakhir, S1 dengan jumlah 48,5%, pendidikan terakhir SMA dengan jumlah 33,8%, dan pendidikan terakhir SMP dengan jumlah 12,3%. Dari sisi lama tinggal di kabupaten bone bolango responden didominasi oleh >10 tahun lama tinggal di Kabupaten Bone Bolango dengan jumlah 98,5%. Dari sisi penggunaan internet di dominasi dengan penggunaan internet setiap hari dengan jumlah 73,1% dan penggunaan internet 1-2 kali seminggu dengan jumlah 26,2%.

Tabel 1. Demografi Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi
Jenis kelamin	Perempuan	50%
	Laki-Laki	50%
Usia	36-45 Tahun	39,5%
	46-55 Tahun	34,9%
	28-35 Tahun	15,5%
	>55 tahun	7,8%
Pekerjaan	IRT	22,3%
	PNS	21,5%
	Guru	13,8%
Pendidikan terakhir	S1	48,5%
	SMA	33,8%
	SMP	12,3%
Lama tinggal di kabupaten bone bolango	>10 tahun	98,5%
Penggunaan internet	Setiap hari	73,1%
	1-2 kali seminggu	26,2%
Alamat	Kecamatan Tapa	23,1%
	Kecamatan Kabila	19,2 %
	Kecamatan Tilongkabila	19,2 %
	Kecamatan Suwawa	19,2 %
	Kecamatan Suwawa Tengah	19,2 %

4. Pembahasan

4.1 Analisis Jalur Perceived Usefulness terhadap Behavioral Intention (H1 Ditolak)

Berdasarkan hasil uji statistik, variabel *Perceived Usefulness* (PU) memiliki koefisien jalur (β) sebesar 0,052 dengan t-statistik = 1,228 dan p-value = 0,219 (>0,05), sehingga **H1 ditolak**. Temuan ini menarik secara akademis karena bertentangan dengan postulat dasar *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989) yang memosisikan kegunaan sebagai prediktor utama niat perilaku. Namun, temuan ini sejalan dengan penelitian Widagdhaprasana et al. (2025) yang menyatakan bahwa dalam domain pelayanan publik digital daerah, persepsi kegunaan fungsional sering kali tidak menjadi pendorong langsung niat penggunaan.

Mengapa hal ini bisa terjadi? Terdapat paradoks di mana nilai *Tingkat Capaian Responden* (TCR) untuk variabel ini berkategori Baik (81%). Artinya, masyarakat Bone Bolango secara kognitif mengetahui bahwa aplikasi Srikandi sangat bermanfaat untuk administrasi, namun pemahaman tersebut tidak bertransformasi menjadi niat penggunaan aktual. Alasan utamanya adalah karakteristik sosiologis wilayah Bone Bolango yang kental dengan budaya kolektivisme (Hofstede, 1980). Niat bertindak

masyarakat lebih didikte oleh anjuran kelompok sosialnya dibandingkan analisis personal terkait asas manfaat teknologi. Selain itu, terdapat jarak psikologis di mana masyarakat merasa sistem birokrasi konvensional (tatap muka langsung) masih aman dan akrab dijalankan karena lokasi tempat tinggal responden yang relatif dekat dengan pusat pelayanan kecamatan.

4.2 Analisis Jalur Social Influence terhadap Behavioral Intention (H2 Diterima)

Hasil analisis data membuktikan bahwa *Social Influence* (SI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan dengan koefisien jalur (β) sebesar 0,604, t-statistik = 14,178, dan p-value = 0,000, sehingga **H2 diterima**. Temuan ini sangat kuat memvalidasi teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dari Venkatesh et al. (2003) yang menegaskan bahwa lingkungan sosial merupakan determinan krusial dalam adopsi teknologi baru. Nilai *effect size* (f^2) yang menyentuh angka 1,10 mengonfirmasi bahwa pengaruh sosial berada dalam kategori dampak yang masif.

Faktor sosiokultural gotong royong dan kepatuhan terhadap figur formal/informal di lima kecamatan objek penelitian menjadi alasan utama tingginya pengaruh variabel ini. Rekomendasi dari Kepala Desa, Camat, tokoh adat, maupun rekan kerja sejawat terbukti menjadi pemicu utama masyarakat bersedia membuka diri untuk mencoba aplikasi Srikandi. Pola ini terbukti dari keberhasilan program taktis Pemerintah Kabupaten Bone Bolango seperti sosialisasi langsung "Digitalisasi To Kambungu" di tingkat komunal yang berhasil merangsang niat penggunaan secara kolektif.

4.3 Analisis Jalur Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention (H3 Diterima)

Variabel *Perceived Ease of Use* (PEU) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* dengan koefisien jalur (β) sebesar 0,187, t-statistik = 2,000, dan p-value=0,046, sehingga **H3 diterima**. Temuan ini selaras dengan konstruk esensial TAM (Davis, 1989) dan linear dengan konstruk *Effort Expectancy* pada UTAUT (Venkatesh et al., 2003) yang menyatakan bahwa reduksi hambatan teknis (kemudahan sistem) berbanding lurus dengan peningkatan minat adopsi.

Masyarakat bersedia menggunakan aplikasi Srikandi jika arsitektur menu, tata letak informasi, serta alur pengajuan surat menyurat di dalam aplikasi dirancang dengan skema yang sederhana dan mudah dipahami, bahkan bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital.

4.4 Analisis Jalur Facilitating Conditions terhadap Behavioral Intention (H4 Diterima)

Variabel *Facilitating Conditions* (FC) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan dengan koefisien jalur (β) sebesar 0,201, t-statistik= 3,393, dan p-value= 0,001, sehingga **H4 diterima**. Hasil ini mendukung kerangka UTAUT (Venkatesh et al., 2003) yang menyatakan ketersediaan sumber daya organisasi dan infrastruktur teknis merupakan prasyarat mutlak terjadinya perilaku adopsi sistem.

Secara empiris, nilai TCR variabel ini mencapai 82% (Kategori Baik). Indikator kesesuaian/kompatibilitas aplikasi Srikandi saat dijalankan di berbagai perangkat gawai (*smartphone*) milik masyarakat mendapat penilaian tertinggi (86%). Hal ini membuktikan bahwa masyarakat merasa didukung oleh kondisi lingkungan teknis yang memadai (ketersediaan sinyal seluler dan kesiapan memori gawai) untuk mengoperasikan layanan digital pemerintah daerah.

5. Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini berhasil menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat Kabupaten Bone Bolango terhadap aplikasi Srikandi sebagai representasi layanan digital daerah menuju *smart city*. Model struktural gabungan TAM dan UTAUT yang diajukan terbukti memiliki reliabilitas prediksi yang kuat dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar **93,4%**.

Secara parsial, tingkat penerimaan masyarakat didorong secara dominan oleh faktor *Social Influence* ($\beta = 0,604$; $t = 14,178$; $p = 0,000$), diikuti oleh *Facilitating Conditions* ($\beta = 0,201$; $t = 3,393$; $p = 0,001$), dan *Perceived Ease of Use* ($\beta = 0,187$; $t = 2,000$; $p = 0,046$). Sementara itu, *Perceived Usefulness* ($\beta = 0,052$; $t = 1,228$; $p = 0,219$) terbukti tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap niat masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi tersebut.

5.2 Saran

1. **Sosialisasi Berbasis Komunitas:** Mengingat pengaruh sosial merupakan faktor paling dominan ($\beta = 0,604$), Pemerintah Kabupaten Bone Bolango disarankan mengoptimalkan peran figur lokal (Kepala Desa, tokoh penggerak, aparatur kecamatan) sebagai *digital champion* melalui forum musyawarah desa, PKK, dan pengajian komunal untuk mengedukasi warga secara kolektif.
2. **Pemerataan Infrastruktur Pendukung:** Guna menguatkan kondisi fasilitas ($\beta = 0,201$), pemerintah daerah perlu berkolaborasi dengan penyedia layanan telekomunikasi guna memperluas jangkauan sinyal internet hingga ke pelosok kecamatan serta menyediakan unit layanan aduan teknis (*helpdesk*) yang responsif.
3. **Penyempurnaan Antarmuka Aplikasi:** Untuk menaikkan aspek kemudahan penggunaan ($\beta = 0,187$) tim pengembang aplikasi perlu merancang antarmuka (*User Interface*) yang lebih minimalis dan ramah pengguna (*user-friendly*), mengeliminasi proses verifikasi manual yang lambat, serta menyediakan panduan multimedia interaktif untuk pengguna awam.

Daftar Pustaka

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Gantika, S. (2025). Digitalisasi Administrasi Publik dan Efisiensi Pelayanan Masyarakat: Analisis Peran Moderasi Literasi Digital di Kota Bandung. *Economics and Digital Business Review*, 7(1), 403–413.
- Hidayat, A., & Sofiani, A. (2024). E-Readiness on application e-government in establishing smart governance at Bandung City Communication and Information Services Agency. *Journal of Governance*, 9(4), 643–665.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Sage Publications.
- Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Bojonegoro. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(02), 271–283.
- Priambodo, G., & Subyanto, M. (2017). Peran komunikasi word of mouth tradisional dan electronic word of mouth terhadap merek. *Jurnal Komunikologi*, 14(1), 8–17.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Widagdhaprasana, M., Sukarno, A. W., & Suci, P. (2025). Menuju Pelayanan Digital Berkualitas: Survei Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Digital