

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerimaan aplikasi layanan publik SIPRAJA menggunakan model *UTAUT Modifikasi (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Modifikasi)*, dapat disimpulkan bahwa niat penggunaan (*Behavioral Intention*) masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*), etika berinternet (*Ethics of Internet*), dan kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*). Di antara ketiga variabel tersebut, kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) merupakan faktor yang memberikan pengaruh paling besar terhadap niat penggunaan (*Behavioral Intention*), sehingga ketersediaan infrastruktur, fasilitas pendukung, serta dukungan teknis menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat menggunakan aplikasi SIPRAJA. Selain itu, kepercayaan terhadap sistem (*Trust of System*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) dan pengaruh sosial (*Social Influence*), yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan keandalan sistem, maka semakin tinggi pula persepsi manfaat aplikasi serta pengaruh sosial yang terbentuk. Sebaliknya, ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*), pengaruh sosial (*Social Influence*), dan kepercayaan terhadap sistem (*Trust of System*) tidak terbukti berpengaruh signifikan secara langsung terhadap niat penggunaan (*Behavioral Intention*), sehingga ketiga variabel tersebut belum menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat untuk menggunakan aplikasi SIPRAJA. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa etika berinternet (*Ethics of Internet*) memoderasi hubungan antara kepercayaan terhadap sistem (*Trust of System*) dengan niat penggunaan (*Behavioral Intention*), ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*), dan pengaruh sosial (*Social Influence*) secara signifikan, namun dengan arah hubungan negatif, yang berarti semakin tinggi etika berinternet yang dimiliki pengguna, semakin lemah pengaruh kepercayaan terhadap sistem (*Trust of System*) terhadap ketiga variabel tersebut.

Selain itu, pengujian berdasarkan karakteristik demografis menunjukkan bahwa usia (*Age*) dan jenis kelamin (*Gender*) tidak memberikan perbedaan yang signifikan terhadap niat penggunaan (*Behavioral Intention*), sedangkan tingkat pendidikan (*Study Qualification*) menunjukkan perbedaan yang signifikan terhadap niat penggunaan (*Behavioral Intention*), di mana kelompok masyarakat dengan latar belakang pendidikan SMP/Sederajat memiliki niat penggunaan tertinggi dan trennya cenderung semakin menurun pada jenjang pendidikan yang lebih tinggi hingga mencapai titik terendah pada kelompok Magister (S2). Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan aplikasi SIPRAJA lebih ditentukan oleh kemudahan penggunaan, tersedianya fasilitas pendukung, serta penerapan etika berinternet, sedangkan kepercayaan terhadap sistem (*Trust of System*) lebih berperan dalam meningkatkan ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) dan pengaruh sosial (*Social Influence*) dibandingkan secara langsung meningkatkan niat penggunaan (*Behavioral Intention*) masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA.

5. 2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model *UTAUT Modifikasi (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Modifikasi)* dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi niat penggunaan (*Behavioral Intention*) aplikasi layanan publik. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penambahan variabel seperti persepsi risiko (*Perceived Risk*), serta mengembangkan hubungan mediasi agar model penelitian memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menjelaskan perilaku penerimaan aplikasi layanan publik.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan responden dengan karakteristik yang lebih beragam, baik dari sisi wilayah maupun karakteristik pengguna. Penelitian ini hanya dilakukan pada masyarakat pengguna aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo, sehingga hasil penelitian masih terbatas pada konteks tersebut. Penelitian berikutnya dapat memperluas cakupan responden ke daerah lain yang telah menerapkan layanan publik berbasis digital maupun melakukan studi komparatif antardaerah. Selain itu, karakteristik responden

seperti jenis pekerjaan, tingkat pendapatan, pengalaman menggunakan layanan digital pemerintah, frekuensi penggunaan aplikasi, maupun tingkat literasi digital dapat dipertimbangkan sebagai variabel tambahan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi layanan publik.

3. Penelitian selanjutnya juga disarankan menggunakan pendekatan *mixed methods* atau metode kualitatif melalui wawancara mendalam maupun *Focus Group Discussion (FGD)*. Dengan demikian, penelitian selanjutnya tidak hanya memperoleh hasil statistik, tetapi juga mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku masyarakat dalam menerima dan menggunakan aplikasi layanan publik berbasis digital.