

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT
KEBERLANJUTAN PENGGUNAAN APLIKASI SIDEMANG PADA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

JIHAN ATORI

NIM 09031181924019

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT
KEBERLANJUTAN PENGGUNAAN APLIKASI SIDEMANG PADA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di program studi Sistem Informasi SI

Oleh

JIHAN ATORI

09031181924019

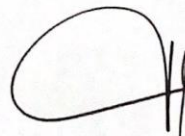
Indralaya, Januari 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi, Pembimbing,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP.197811172006042001


Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP.197704082009121001

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Jihan Atori

NIM : 09031181924019

Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Judul Skripsi : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan Penggunaan Aplikasi SIDEMANG Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang

Hasil Pengecekan Ithenticate/Turnitin : 9%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Indralaya, Januari 2023



Jihan Atori

NIM. 09031181924019

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 04 Januari 2023

Nama : Jihan Atori

NIM : 09031181924019

Judul : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan
Penggunaan Aplikasi SIDEMANG Pada Dinas Komunikasi Dan
Informatika Kota Palembang

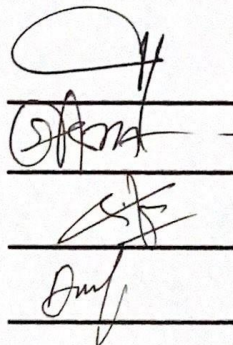
Tim Penguji :

1. Pembimbing : Apriansyah Putra, M.Kom.

2. Ketua Penguji : Endang Lestari, M.T.

3. Penguji 1 : Ari Wedhasmara, M.TI.

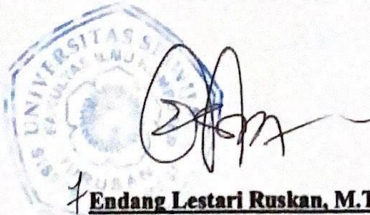
4. Penguji 2 : Dedy Kurniawan, M.Sc.



Four handwritten signatures are shown, each on a horizontal line. The signatures correspond to the examiners listed in the adjacent table.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



The official stamp of Universitas Muhammadiyah Palembang is visible, along with a handwritten signature over it.

Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP.197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Nikmati prosesmu dengan ikhlas sampai kamu merasakan indahnya berproses”

-Jihanatori

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Allah SWT
- Kedua Orangtuaku Tersayang
- Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji
- Teman – Teman Seperjuangan
- Almamater Kebanggaanku Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur Penulis haturkan kepada Allah SWT atas nikmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan Penggunaan Aplikasi SIDEMANG Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang” dapat diselesaikan dengan baik

Selama penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih, kepada :

1. Sang Maha Pemberi Pertolongan Allah SWT atas segala kemudahan dan kelancaran yang telah dibeikan sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua yang selalu memberi doa'a, dukungan serta selalu mendengarkan cerita Penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dan sekaligus Dosen Pembimbing Akademik Penulis.
5. Bapak Apriansyah Putra, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan, bimbingan dan dukungan kepada Penulis selama melakukan Penyusunan Tugas Akhir.

6. Seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, Bapak Muchlis Sarjono, Bapak M. Ridho Putra dan Kak Agung di subbagian *E-Government*.
7. Kak Angga selaku Admin Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan kemudahan dalam segala urusan administrasi.
8. Seluruh Dosen Penguji yang telah membantu membahas, memberikan saran dan menyempurnakan isi dari Tugas Akhir Ini.
9. Seluruh Dosen di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada Penulis selama menjalankan perkuliahan.
10. Seluruh rekan Organisasi UKM Harmoni terutama Kabinet Zeus, terima kasih telah memberikan pengalaman diluar pelajaran kuliah, dan memberikan dukungan serta menjadi pendengar yang baik kepada Penulis.
11. Teman-teman Seperjuangan Sistem Informasi Reguler A 2019.
12. Terima kasih juga kepada Liwi, Aca, Rizka, Pipit, Anabil, Faiz, Juwi, Anin yang sudah menjadi teman Penulis dari awal sampai sekarang dan selalu memberikan dukungan dan kebahagiaan kepada Penulis.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi di kemudian hari.

Indralaya, Januari 2023

Penulis,



Jihan Atori

NIM. 09031181924019

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT
KEBERLANJUTAN PENGGUNAAN APLIKASI SIDEMANG PADA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG**

Oleh

Jihan Atori

09031181924019

ABSTRAK

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang menyediakan layanan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang yang dikenal dengan SIDEMANG yang berfungsi untuk layanan pembuatan perizinan dan surat keterangan, tanpa datang ke kelurahan maupun kecamatan. Namun, tidak dapat diketahui apakah pengguna akan melanjutkan atau tidak melanjutkan menggunakan aplikasi SIDEMANG setelah pada awalnya mereka telah menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan adanya pengukuran terhadap niat keberlanjutan penggunaan aplikasi SIDEMANG. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan aplikasi SIDEMANG dengan menggunakan metode *Expectation Confirmation Model* (ECM) serta menambahkan faktor *Privacy* yang digunakan untuk mengetahui niat keberlanjutan berdasarkan perspektif pengguna yaitu *user aktif* aplikasi SIDEMANG dengan menyebarkan kuesioner kepada 316 *user aktif* di kota Palembang. Data diolah serta dianalisis dengan menggunakan aplikasi SmartPls dengan melakukan beberapa tahapan yaitu dengan melakukan uji validitas kuesioner menggunakan *convergency validity* untuk dihitung menggunakan *outer loading* dan selanjutnya menggunakan *discriminant validity* untuk digunakan menggunakan *cross loading* untuk menentukan valid atau tidaknya kuesioner. Selanjutnya dilakukan uji realibilitas dengan menggunakan *composite reliability* dengan ketentuan dari nilai *cronbach alpha*, dan apabila valid dan reliabel maka tahap selanjutnya dilakukan evaluasi *inner model* yang digunakan untuk mengetahui pengaruh hubungan antar konstruk serta dilanjutkan dengan menentukan hipotesis menggunakan *path coefficient*. Penelitian ini menemukan bahwa variabel *confirmation* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* dan *satisfaction*. Selanjutnya variabel *perceived usefulness*, *satisfaction* serta *privacy* berpengaruh terhadap *continued it usage intention*. dan variabel *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *satisfaction*.

Kata Kunci : *E-Government, Expectation Confirmation Model, Privacy, Niat Keberlanjutan.*

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE INTENTION OF
SUSTAINABLE USE OF THE SIDEMANG APPLICATION IN THE
COMMUNICATION AND INFORMATICS DEPARTMENT OF
PALEMBANG CITY**

By

Jihan Atori

09031181924019

ABSTRACT

The Palembang City Communication and Informatics Service (Diskominfo) provides an Online Administrative Information System Application for the Palembang City Community, known as SIDEMANG, which functions as a service for making permits and certificates, without coming to the sub-district or sub-district. However, it cannot be known whether users will continue or not continue using the SIDEMANG application after they have initially used the application. Based on this, it is necessary to measure the intention to continue using the SIDEMANG application. The purpose of this study is to determine the factors that influence the intention to continue using the SIDEMANG application by using the Expectation Confirmation Model (ECM) method and adding the Privacy factor which is used to determine sustainability intentions based on the user's perspective, namely active users of the SIDEMANG application by distributing questionnaires to 316 users active in the city of Palembang. The data is processed and analyzed using the SmartPLS application by carrying out several stages, namely by testing the validity of the questionnaire using convergence validity to be calculated using outer loading and then using discriminant validity to be used using cross loading to determine whether the questionnaire is valid or not. Furthermore, the reliability test is carried out using composite reliability with the determination of the Cronbach alpha value, and if it is valid and reliable, the next stage is to evaluate the inner model used to determine the effect of the relationship between constructs and proceed with determining the hypothesis using the path coefficient. This study found that the confirmation variable has an effect on perceived usefulness and satisfaction. Furthermore, the variables of perceived usefulness, satisfaction and privacy have an effect on continued it usage intention. and perceived usefulness variables affect satisfaction.

Keywords: E-Government, Expectation Confirmation Model, Privacy, Sustainability Intentions.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6S
2.1 Profil Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang	6
2.1.1 Profil Diskominfo Kota Palembang	6
2.1.2 Visi dan Misi Diskominfo Kota Palembang	7
2.1.3 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Palembang.....	7
2.1.4 Logo Dinas Komunikasi dan Informatika.....	8
2.2 Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG)	9
2.3 Analisis	11
2.4 <i>E-Government</i>	12
2.5 <i>User Continuance Intention</i>	13
2.6 <i>Expectation Confirmation Model (ECM)</i>	13
2.7 <i>Privacy</i>	15
2.8 Penelitian Sebelumnya	15
2.9 Populasi dan Sampel.....	21

2.9.1	Populasi.....	21
2.9.2	Sampel	22
2.10	Teknik <i>Sampling</i>	22
2.11	Pembentukan Instrumen Penelitian	24
2.11.1	Content Validity.....	24
2.11.2	Pilot Test	25
2.11.3	Skala <i>Likert</i>	25
2.12	Teknik Analisis Data	25
2.13	Pengujian Hipotesis	27
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1	Tahapan Penelitian	28
3.2	Objek Penelitian	29
3.3	Jenis Penelitian	29
3.4	Hipotesis Penelitian	29
3.5	Pengumpulan Data.....	31
3.5.1	Studi Literatur	31
3.5.2	Wawancara.....	31
3.5.3	Kuesioner	31
3.6	Populasi dan Sampel.....	31
3.7	Content Validity	36
3.8	Pilot Test.....	37
3.9	Analisis Data	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1	Alur Penelitian.....	44
4.2	Hasil Perhitungan <i>Content Validity</i>	45
4.3	Hasil Perhitungan <i>Pilot Test</i>	47
4.4	Hasil Pengumpulan Data	50
4.5	Distribusi Frekuensi Responden.....	50
4.5.1	Layanan Yang Pernah Digunakan.....	50
4.6	Analisis Data	51
4.6.1	Evaluasi <i>Outer Model</i>	51
4.6.2	Evaluasi <i>Inner Model</i>	55
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1	Kesimpulan.....	60

5.2	Saran.....	61
	DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Palembang.....	8
Gambar 2.2 Logo Kemenkominfo RI.....	8
Gambar 2.3 <i>Functional Flowchart</i> Alur SIDEMANG.....	11
Gambar 2.4 Model ECM.....	14
Gambar 2.5 Teknik <i>Sampling</i> Menurut.....	22
Gambar 3.1 Diagram Alir Tahapan Penelitian.....	28
Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Uji <i>Outer Model Pilot Test</i>	47
Gambar 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Layanan Yang Pernah Digunakan.....	50
Gambar 4.3 Uji <i>Outer Model SmartPls 3</i>	51
Gambar 4.4 Hasil <i>Path Coefficient</i>	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	15
Tabel 2.2 Skala Likert.....	25
Tabel 3.1 Instrumen Pertanyaan Kuesioner.....	32
Tabel 3.2 Konten Validasi <i>Confirmation</i>	37
Tabel 3.3 Konten Validasi <i>Satisfaction</i>	38
Tabel 3.4 Konten Validasi <i>Perceived Usefulness</i>	39
Tabel 3.5 Konten Validasi <i>Privacy</i>	40
Tabel 3.6 Konten Validasi <i>Continued IT Usage Intention</i>	42
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan <i>Content Validity</i>	45
Tabel 4.2 Pertanyaan Tidak Valid.....	46
Table 4.3 Validitas <i>Pilot Test</i> Bagian <i>Convergency Validity</i>	48
Tabel 4.4 Validitas <i>Pilot Test</i> Bagian <i>Discriminant Validity</i>	49
Tabel 4.5 Reabilitas <i>Pilot Test</i>	49
Tabel 4.6 Nilai <i>Outer Loading</i>	54
Tabel 4.7 Hasil Keterangan Pengujian <i>Outer Loading</i>	54
Table 4.8 Nilai <i>Cross Loading</i>	55
Tabel 4.9 <i>Composite Reliability</i>	56
Tabel 4.10 Nilai <i>R-Square</i>	57
Tabel 4.11 Hasil <i>Path Coefficient</i>	58
Tabel 4.12 Keterangan Hasil <i>Path Coefficient</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Tabel <i>Traffic</i> Pengunjung.....	A-1
Lampiran B <i>User</i> Aktif Aplikasi SIDEMANG.....	B-1
Lampiran C Surat Izin Penelitian dari KESBANGPOL Kota Palembang.....	C-1
Lampiran D Surat Penelitian dari DISKOMINFO Kota Palembang.....	D-1
Lampiran E Kuesioner Penelitian.....	E-1
Lampiran F Data Responden.....	F-1
Lampiran G Hasil Pengecekan <i>Software Ithenticate</i> / Turniti.....	G-1
Lampiran H Form Revisi Skripsi.....	H-1
Lampiran I Kartu Konsultasi.....	I-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam instansi pemerintahan memiliki efek menguntungkan pada kapasitas mereka untuk menawarkan kemudahan kepada masyarakat. Diperkuat dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), disebut juga dengan *E-Government (Electronic Government)* yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat (SPBE, 2021).

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang merupakan unsur pelaksana urusan daerah dibidang Komunikasi dan Informatika berdasarkan kewenangan yang dimiliki pemerintah daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dinas Komunikasi dan Informatika atau Diskominfo menyediakan layanan dalam penerapan *E-Government*, layanan tersebut ialah Aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Palembang atau yang sering dikenal dengan SIDEMANG. Aplikasi SIDEMANG merupakan aplikasi yang melayani proses administrasi termasuk layanan pembuatan perizinan dan surat keterangan baik itu tingkat kelurahan maupun kecamatan. Aplikasi Sidemang juga memudahkan masyarakat untuk mengelola berkas tanpa harus datang ke kantor pemerintahan serta memudahkan masyarakat untuk melacak dan memantau posisi berkas yang diajukan. Namun permasalahan

yang terjadi yakni tidak dapat diketahui apakah pengguna akan melanjutkan atau tidak melanjutkan menggunakan aplikasi SIDEMANG setelah pada awalnya mereka telah menggunakan aplikasi tersebut. Dan pada penelitian sebelumnya oleh (Yunita Faujiyah, 2022) mengenai Analisis Kualitas Layanan *E-Government* SIDEMANG dimana terdapat saran untuk melakukan penelitian selanjutnya terhadap *continuity* penggunaan aplikasi SIDEMANG. Oleh karena itu perlu dilakukannya penelitian berlanjut yang bertujuan untuk melakukan analisis faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan pada masyarakat sebagai pengguna aplikasi SIDEMANG.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyadari bahwa perlunya dilakukan pengukuran analisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan aplikasi SIDEMANG di Diskominfo Kota Palembang berdasarkan perspektif masyarakat sebagai pengguna aplikasi SIDEMANG sehingga dapat diketahui faktor apa yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan aplikasi SIDEMANG. Hasil pengukuran tersebut **diharapkan mampu menjadi rekomendasi pengembangan berkelanjutan untuk aplikasi SIDEMANG serta dapat digunakan oleh masyarakat kota Palembang secara berkelanjutan.**

Menurut (Setyaningrum, 2015), dalam mengukur layanan *E-Government* diperlukan kerangka kerja untuk evaluasi penilaian layanan serta mengajukan pertanyaan-pertanyaan mendasar kepada pengguna layanan *E-Government* tersebut (Setyaningrum, 2015). Terdapat berbagai metode serta model yang dapat digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan. Dalam penelitian ini menggunakan kerangka kerja *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang merupakan model untuk melakukan analisis keberlanjutan adopsi IT

(Bhattacharjee, 2001), dimana untuk mengeksplorasi *confirmation*, *satisfaction*, *continued IT usage intention*, dan *perceived usefulness* serta menambahkan faktor *Privacy*. Dengan penelitian ini diharapkan dapat ditemui faktor yang berpengaruh terhadap niat keberlanjutan penggunaan aplikasi SIDEMANG.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis memberi judul Tugas Akhir ini “**Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan Penggunaan Aplikasi SIDEMANG Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dijelaskan, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Faktor apa yang mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna terhadap penggunaan aplikasi SIDEMANG pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang?
2. Bagaimana rekomendasi yang akan diberikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang terkait niat keberlanjutan pengguna terhadap penggunaan aplikasi SIDEMANG?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna terhadap penggunaan aplikasi SIDEMANG pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

2. Untuk memberikan rekomendasi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dari hasil analisis perhitungan hipotesis terhadap faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan aplikasi SIDEMANG.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber pengetahuan mengenai *Expectacion Confirmation Model* serta mampu menambah wawasan bagi pembaca dan bisa menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Secara metodologi, penelitian dapat mendukung pemanfaatan metode penggunaan pendekatan kuantitatif pada riset atau penelitian pada bidang sistem informasi Universitas Sriwijaya.
3. Secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat membantu memberikan rekomendasi yang lebih baik untuk pengembangan berkelanjutan aplikasi SIDEMANG.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya penyimpangan pokok permasalahan, agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Maka, terdapat beberapa batasan masalah sebagai berikut :

1. Tempat penelitian ini dilakukan pada DISKOMINFO Kota Palembang.
2. Penelitian ini hanya menganalisis faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan aplikasi SIDEMANG dengan menggunakan metode *Expectation Confirmation Model* (ECM).

3. Data yang didapat dari kuisioner terbatas dan hanya diambil dari responden, yaitu *user* aktif aplikasi SIDEMANG di kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation Confirmation Model. *MIS Quarterly*, Vol. 25 No. 3, 351-370. doi:http://dx.doi.org/10.2307/3250921
- Bölen, M. C. (2020), "Exploring the determinants of users' continuance intention in smartwatches," *Technol Soc.*, vol. 60, p. 101209, doi: 10.1016/j.techsoc.2019.101209.
- Chung, K.-H., & Shin, J.-I. (2008). The Relationship among e-Retailing Attributes, e- Satisfaction and e-Loyalty. *Management Review: An International Journal*, Volume 3 Number 1, 23-45.
- Dai, H. M., Teo, T., Rappa, N. A., Huang, F., (2020) "Explaining Chineseuniversity students' continuance learning intention in the MOOC setting: A modified expectation confirmation model perspective," *Comput. Educ.*, vol. 150, no. February, doi: 10.1016/j.compedu.2020.103850.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of use, and User Acceptance of Informationn Technology. *MIS Quarterly*, 319-340.
- DeVon, H. A., Block, M. E., Moyle-Wright, P., Ernst, D. M., Hayden, S. J., Lazzara, D. J., . . . Kostas-Polston, E. (2007). A Psychometric Toolbox for Testing Validity and Reliability. *Journal of Nursing Scholarship*, Volume 39 Number 2, 155-164. doi:doi:10.1111/j.1547-5069.20
- Djarwanto. (1994). *Pokok-pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi*. Yogyakarta: Liberty.
- Foroughi, B., & Iranmanesh, M. (2019). Understanding the determinants of mobile banking continuance Usage Intention. *Journal of Enterprise Information*, Vol. 32 No. 6, 1015-1033. doi:DOI 10.1108/JEIM-10-2018-0237
- Franque, F. B., Oliveira, T., Tam, C., (2021) "Understanding the factors of mobile payment continuance intention: empirical test in an African context," *Heliyon*, vol. 7, no. 8, p. e07807, doi: 10.1016/j.heliyon.2021.e07807.
- Hendrayadi. (2017, Juni 20), Validitas Isi Tahap Awal Pengembangan Kuesioner, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Attahiriyah, Jakarta, Indonesia
- Herdiansyah, H. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hukum Online.com (2018 Oktober 02) <https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt5bbf25bd643b9/peraturan-presiden-nomor-95-tahun2018?r=0&p=1&q=peratura%20presiden%20no%2095%20tahun%20>

2018%20spbe&rs=1847&re=2022

Kominfo Palembang <https://kominfo.palembang.go.id/profil-dinas-kominfo-palembang/>

Kominfo Palembang <https://kominfo.palembang.go.id/visi-misi-kominfo-palembang/>

Kordina, Putra,L., Herlambang,W.H.N., Dwi, A., (2019). Evaluasi Keadaan Continuance Intention to Use dan Citizen Support pada Implementasi Layanan Website Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo

Li, C.Y., Fang, Y.H., (2019) “Predicting continuance intention toward mobile branded apps through satisfaction and attachment,” *Telemat. Informatics*, vol. 43, no. 151, p. 101248, doi: 10.1016/j.tele.2019.101248.

Margono, S. (2005). *Metodologi penelitian pendidikan : komponen MKDK* . Jakarta: Rineka Cipta.

Nascimento, B., Oliveira, T., Tam, C., (2017) “*Wearable technology: What explains continuance intention in smartwatches?*,” *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 43, pp. 157–169, 2018, doi: 10.1016/j.jretconser.2018.03.017.

Palembang, K. (2019). *Profil Dinas*. Retrieved from Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang: <https://kominfo.palembang.go.id/profil-dinas-kominfo-palembang/>

Palembang, K. (2019). *Visi Misi*. Retrieved from Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang: <https://kominfo.palembang.go.id/visi-misi-kominfo-palembang/>

Paulus, I.P. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif - Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya menggunakan SmartPLS*, Yogyakarta.

Prawiro, M (2020, Januari 14), from site : <https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/arti-privasi.html>

Rizaldi, Rizkal (2017). *Pengaruh Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan*. Universitas Pasundan Bandung, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bandung.

S, A. (2011). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Salim, P., & Salim, Y. (2002). *Pengertian Analisis. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Direktorat Pembinaan SMK.

Sasongko, D.T., Handayani, P. W., Satria, R (2021) “Analysis of factors affecting continuance use intention of the electronic money application in Indonesia,” *Procedia Comput. Sci.*, vol. 197, pp. 42–50, doi:10.1016/j.procs.2021.12.116.

Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Singapore: John Wiley & Sons, Inc.

- Setyaningrum, A. (2015). *Prinsip-prinsip pemasaran : pengenalan plus tren terkini*. Yogyakarta: Andi.
- Sufriyadi, M, (2014). Analisis Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Riau, Pekanbaru.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafnidawaty. (2020, November 14), from site : <https://raharja.ac.id/2020/11/14/analisis/>
- Wibawa, S. (1994). *Kebijakan Publik :Proses dan Analisis, Cet.Ke-1*. Jakarta: Intermedia.
- Wicaksono, Indra (2016). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan Penggunaan E-Learning Pada Perspektif Dosen (Studi Kasus : Share ITS)*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Surabaya.
- Shi J, Mo X, Sun Z. [Content validity index in scale development]. Zhong Nan Da Xue Xue Bao Yi Xue Ban. 2012 Feb;37(2):152-5. Chinese. doi: 10.3969/j.issn.1672-7347.2012.02.007. PMID: 22561427.