

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tuntutan tata kelola yang baik, benar dan transparan serta cepat pada suatu pemerintahan semakin meningkat. Semakin meningkatnya tuntutan tata kelola dalam suatu pemerintahan diharapkan mampu mempercepat penanganan aspirasi masyarakat yang selama ini dirasa kurang baik. Diiringi dengan berkembangnya kecanggihan teknologi. Di era modern ini kecanggihan teknologi sudah tidak dapat diragukan lagi. Kecanggihan teknologi menimbulkan banyak manfaat yang seperti kita rasakan saat ini. Seperti kemudahan dalam berkomunikasi yang terjalin dengan baik berkat adanya dukungan kecanggihan teknologi yang mempermudah kita untuk terhubung dengan siapapun dan apapun yang kita inginkan serta butuhkan. Munculnya teknologi selain untuk kepentingan masyarakat juga untuk kepentingan pemerintah dalam melakukan pengelolaan data serta untuk menunjang setiap pekerjaan pemerintah untuk mewujudkan visi serta misinya agar dapat terlaksana dengan sebaik-baiknya.

Selain itu teknologi informasi juga sangat memudahkan pemerintah dalam memajemen suatu organisasi pemerintah. Yaitu dengan dibentuknya sistem informasi manjemen adalah supaya organisasi memiliki suatu sistem yang dapat diandalkan dalam mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat dalam pembuatan keputusan manajemen. Di Indonesia tentunya sudah sangat banyak pemerintah daerah yang dalam melaksanakan tugasnya menggunakan sistem informasi manajemen agar dapat mempermudah proses informasi dan mempercepat dalam melakukan dan memberikan informasi kepada lembaga terkait atau masyarakat pada umumnya. Biasanya kita sebut dengan *E-government* yang merupakan suatu program dari pemerintah yang menggunakan teknologi informasi berbasis internet guna memudahkan pelayanan kepada masyarakat serta mempermudah pencapaian tujuan bersama.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada pasal 33 ayat (2) dijelaskan bahwasannya setiap instansi pusat dan pemerintah daerah harus menggunakan sistem penghubung layanan pemeintah dengan tujuan untuk memudahkan dlam melakukan integrasi antar layanan sistem layanan pemerintah bebasis elektronik (SPBE). Salah satu daerah yang sudah menerapkan sistem informasi manajemen ini adalah Kabupaten Sleman . Pemerintah Kabupaten Sleman pada saat ini mulai menerapkan sistem informasi manajemen dalam seluruh proses pengolahan data-data pemerintahanya baik dalam sektor publik maupun dalam sektor informasi

antar lembaga. Meskipun kantor setiap lembaga yang ada di Kabupaten Sleman ini termasuk bentuk kantor yang terpadu dan letaknya tidak berjauhan antara satu kantor dengan kantor lainnya, akan tetapi pemerintah Kabupaten Sleman beranggapan bahwasanya mereka perlu juga sebuah alat informasi yang dapat menunjang pekerjaan mereka agar lebih efisien dan lebih cepat ketimbang harus mendatangi setiap kantor.

Alasan lain Kabupaten Sleman sudah mulai menerapkan sistem informasi manajemen adalah agar ketika masyarakat menyampaikan aspirasi maupun aduan dapat ditangani dengan cepat. Yang dulunya masyarakat hanya bisa memberikan aduan-aduan terkait pelayanan publik dengan cara yang sangat merepotkan seperti harus ke dinas terkait dan juga harus mendatangi kantor instansi terkait, pada beberapa tahun belakangan hingga saat ini masyarakat tak perlu lagi repot-repot untuk datang dan memberikan aduan ke kantor Bupati atau kantor-kantor lainnya.

Selain itu guna mewujudkan *Sleman Smart Regency*, pemerintah Kabupaten Sleman melakukan pengembangan serta pengelolaan sumberdaya secara efektif dan efisien dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memaksimalkan pelayanan publik serta pembangunan yang berkelanjutan. Dan agar pemerintah Kabupaten Sleman dapat memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat dan transparan. (Purnomo, 2018).

Maka dari itu agar masyarakat dapat secara langsung menyampaikan aspirasinya terkait dengan pelayanan publik, pembangunan infrastruktur, sampah maupun yang lainnya masyarakat dapat dengan mudah menyalurkannya melalui aduan SMS salah satunya. Cukup melakukan SMS atau Chat salah satu lembaga saja, dan lembaga di Kabupaten Sleman yang mengelola SMS tersebut adalah Bidang Kominfo Pemerintah Kabupaten Sleman, karna lembaga tersebutlah yang saat ini mengelola seluruh aduan yang di berikan oleh masyarakat melalui akun ataupun sms tersebut, yang kemudian akan langsung di tanyakan kepada pihak terkait yang mendapatkan aduan mengenai pelayanan masyarakat tersebut. Aduan masyarakat melalui SMS tersebut dikenal dengan nama SIM (Sistem Informasi Manajemen) SMS yang mana merupakan sistem yang digunakan dalam pelayanan informasi masyarakat melalui kanal SMS. Melalui sistem ini, informasi terkait layanan saran dan keluhan, perizinan, kesehatan, kependudukan, kepegawaian, kebencanaan dan

pengadaan barang dan jasa dapat tersampaikan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat.

Akan tetapi, menurut Dra.Sri Winarti selaku kepala bagian hubungan masyarakat dan protokol Pemerintah Kabupaten Sleman mengatakan bahwasannya pengguna SIM (Sistem Informasi Manajemen) SMS menurun sejak tahun 2017 dikarenakan peluncuran aplikasi Lapor Sleman yang mana masyarakat banyak yang beralih menggunakan aplikasi Lapor Sleman.

Dengan adanya sistem yang terstruktur tersebut selain dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan aduan-aduan kepada pelayanan masyarakat juga, hal ini pula akan memudahkan pemerintah Kabupaten Sleman juga dalam melakukan tugas serta tanggung jawabnya dengan semaksimal mungkin. Karena secara tidak langsung masyarakat juga telah memberikan bantuan kepada pemerintah tentang apa saja yang di nilai kurang atau bahkan tidak layak di gunakan atau di lakukan terkait tantang pelayanan ataupun kebijakan publik. Sehingga berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk memilih judul skripsi yaitu “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM) SMS BERBASIS *E-GOVERNMENT* DI PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2018 ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS berbasis *E-Government* Di Pemerintah Kabupaten Sleman tahun 2018 ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS berbasis *E-Government* Di Pemerintah Kabupaten Sleman tahun 2018?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS Di Pemerintah Kabupaten Sleman tahun 2018.
2. Untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS Di Pemerintah Kabupaten Sleman tahun 2018.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan studi perbandingan bagi penelitian selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya yang membahas topik yang sama.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap Dinas Kominfo Pemerintah Kabupaten Sleman mengenai penggunaan pelayanan Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS di Pemerintah Kabupaten Sleman.

E. Tinjauan Pustaka

Adapun studi terdahulu yang dilakukan terdapat 15 penelitian meliputi sebagai berikut :

No	Judul	Penulis	Tahun	Isi
1	Pengembangan Web Template Untuk Hotel	Anna Novita	2007	Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tentang pemanfaatan sistem informasi manajemen sms yang dilakukan di sebuah desa di Kelurahan Kratonan. Dalam pelaksanaannya tak luput dalam kendala yang ada seperti kendala personel, pengumuman atau pemberitahuan, <i>Lost Communication</i> (kurang komunikasi), pembentukan jadwal, dll. Maka dari itu Sistem Informasi kegiatan perkumpulan Kepala Keluarga dibuat berbasis website dengan menggunakan SMS. Adanya Sistem Informasi Kegiatan Perkumpulan Kepala Keluarga diharapkan dapat membantu para warga untuk mengetahui informasi yang up to date melalui via SMS, membantu dalam mengelola jadwal rapat serta jadwal ronda dan melakukankomputasi denda. Adanya Sistem ini dapat mengurangi kendala <i>Lost Communication</i> dan dapat lebih efektif serta efisien. (Fitriana,

				2015).
2	Sistem Informasi Manajemen Presensi Berbasis SMS <i>Gateway</i>	Nugroho Ari	2016	Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tentang pemanfaatan sistem informasi manajemen sms yang dilakukan di Sekolah Menengah Pertama Muhammadiyah 1 Kartasura. Sekolah Menengah Pertama Muhammadiyah 1 Kartasura memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Presensi berbasis SMS. Dengan adanya sistem ini petugas dapat menginputkan data presensi siswa, guru dan karyawan maka akan diproses oleh sistem yang memberikan informasi berita tentang sekolah dan hanya memberikan informasi presensi kepada orang tua. (Ari, 2016).
3	Sistem Informasi Pembayaran Sekolah Berbasis SMS <i>Gateway</i>	Denis Eko	2015	Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tentang pemanfaatan sistem informasi manajemen sms yang dilakukan di SMK Bhinneka Karya 1 Boyolali yang memanfaatkan sistem informasi pembayaran sekolah berbasis SMS <i>Gateway</i> . (Eko, 2015)

4	Rancang Bangun Sistem Informasi Penyewaan Pada Rental Mobil Berbasis Web dan Menggunakan SMS Gateway	Muh.Zufri	2013	King's Rental Mobil Kudus memanfaatkan SMS gateway untuk pemberian informasi pengelolaan data sewa,mobil, pengembalian mobil kepada admin serta para penyewa dapat mengetahui status penyewaan mobilnya. (Muh.Zufri, 2013).
5	Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Berbasis SMS Gateway Pada Puskesmas Merdeka Kota Palembang.	Desi Ratnasari	2015	Puskesmas merdeka memanfaatkan sistem informasi SMS gateway yaitu meliputi pendaftaran kartu berobat,informasi jadwal dokter,pendaftaran nomor antrian berobat serta pembatalan nomor antrian berobat yang diharapkan dapat membantu pihak puskesmas khususnya pada bagian pendaftaran umum dalam melayani pendaftaran pasien umum. Karena sebelumnya pada saat pasien melakukan pendaftaran untuk berobat pasien hanya mendapatkan kartu berobat tanpa adanya penjadwalan untuk berobat. (Ratnasari, 2015).

6	Sistem Informasi Sekolah Berbasis SMS Gateway Pada SMK Negeri 1 Kras	Setya Dwi	2017	SMK NEGERI 1 KRAS memanfaatkan sistem informasi SMS <i>Gateway</i> menginformasikan kepada wali murid tentang nilai siswanya. Bisa dengan cara mengirimkan hasil nilai UTS maupun nilai UAS. Supaya mempermudah orang tua siswa untuk mengetahui hasil nilai siswanya (Dwi, 2017).
7	Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Lingkup Desa Gunungtanjung Berbasis Web dan SMS <i>Gateway</i> Dengan Metode Antrian Fifo	Cahya Firmansyah	2018	Pelayanan Pemerintah Desa Gunungtanjung sudah ada masih bersifat menerima pengaduan, belum dapat menjawab aduan yang diajukan dari masyarakat. Hal ini disebabkan tidak adanya fasilitas sehingga dalam penyampaian aduan masyarakat bersifat manual dan tidak efisien. Maka dari itu Pemerintah Desa Gunungtanjung berusaha dengan berbagai cara meningkatkan pelayanan dengan cara membuat sistem layanan aduan SMS <i>Gateway</i> yaitu aplikasi ini menggunakan model SMS dua arah dimana antara pengguna dan aplikasi bisa saling mengirim pesan untuk menerima pengaduan dari masyarakat. Jadi masyarakat tinggal mengirim pesan singkat melalui

				<p><i>handphone</i> dan aplikasi akan menerima pengaduan masyarakat tersebut. Setiap pengaduan yang masuk akan ditampilkan pada <i>website</i> secara publik sehingga akan mendapatkan respon dari pihak Pemerintah Desa Gunungtanjung. (Firmansyah, 2018).</p>
8	<p>Rancang Bangun Sistem Layanan Informasi Klinik Berbasis SMS Studi Kasus : Klinik Mitra Sehat PAPUA</p>	<p>Rizkial Achmad</p>	2013	<p>Pelayanan Klinik Mitra Sehat Papua masih bersifat manual diantaranya proses pendaftaran pemeriksaan, informasi klinik, informasi dokter yang mana pasien harus datang sendiri ke klinik maupun harus menelepon yang mana dirasa sulit untuk akses informasi. Maka dari itu untuk meningkatkan pelayanan medis tersebut Klinik Mitra Sehat Papua memanfaatkan SMS sebagai media pelayanan informasi. Layanan informasi dengan memanfaatkan SMS diharapkan pasien dapat menerima dan mengakses informasi sistem kapanpun dan dimanapun. (Achmad, 2013).</p>

9	Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pemberdayaan Masyarakat dalam Meningkatkan Pengelolaan Persampahan di Kota Palangka Raya	Muhammad Alfath	2018	Permasalahan pengelolaan sampah merupakan isu permasalahan yang dihadapi masyarakat Palangka Raya yang mana penduduk mencapai 300 juta jiwa. Pemerintah terus berusaha melakukan pengembangan berbagai program untuk mengatasi masalah sampah. Usaha yang dilakukan diantaranya adalah pengembangan sistem pemantau truk serta SMS <i>center</i> pengaduan keberadaan sampah. SMS <i>center</i> pengaduan sampah mampu meningkatkan peran serta masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam hal pelaporan keberadaan sampah yang mana agar dapat dengan cepat ditangani. (Alfath, 2018).
10	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi (<i>Bekasi City Public Complaints Management</i>)	Witra Apdhi Yohanitas	2014	Kota Bekasi mengemas sistem pelayanan penyediaan informasi dan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yaitu dengan situs web dan juga sms center. Yang mana diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aduan sehingga pelayanan dan kinerja pemerintah semakin baik. (Yohanitas, 2014).

11	Aplikasi Layanan Informasi Lalu Lintas Berbasis SMS Gateway Pada Polrestabes Semarang	Hajar Ibnu	2014	Latar belakang penelitian ini adalah adanya penggunaan layanan informasi lalu lintas berbasis SMS <i>gateway</i> yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan. Karena sejauh ini pemberian informasi lalu lintas melalui media sosial yang mana tidak semua orang dapat mengaksesnya. (Ibnu, 2014).
12	Pembangunan Layanan Elektronik Pengaduan Masyarakat (e-AduMas) di Desa Wargasaluyu, Gunung Halu, Bandung Barat	Doddy Ferdiansyah	2018	Pelayanan publik bagi masyarakat di Desa Wargasaluyu Kecamatan Halu Bandung Barat dirasa memerlukan perhatian khusus dalam bidang peningkatann hak publik. Kinerja pemerintah dirasa kurang baik dalam hal pelayanan aduan. Maka dari itu dibangun sebuah sarana penyampaian aduan atau keluhan dengan memanfaatkan SMS sehingga akan dapat langsung direspon oleh staff Desa Wargasaluyo. (Ferdiansyah, 2018).

13	Perancangan Aplikasi <i>Auto Smart Quick Response</i> Berbasis Android SMS Gateway Untuk Distribusi Informasi dan Sarana Aduan Masyarakat	Wiwit Agus Triyanto	2017	Selama ini penyampaian informasi dari desa ke warga dilakukan secara manual sehingga dirasa kurang efektif karena tidak semua informasi tersampaikan ke seluruh warga. Maka dari itu dengan memanfaatkan teknologi, dikembangkan <i>aplikasi auto smart quick response berbasis android sms gateway untuk distribusi informasi dan sarana aduan masyarakat, diharapkan dapat membantu penyampaian informasi kepada warga secara cepat dan otomatis melalui teknologi android SMS. (Triyanto, 2017).</i>
14	SMS Gateway Untuk Sistem Pengaduan Pelanggaran Program Penyiaran Pada KPID Provinsi Jawa Tengah	Nensia Ayu Kusuma Wardani	2013	KPID Provinsi Jawa Tengah belum terlanjur dikenal masyarakat, dan juga masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menyampaikan kritik dan saran. Maka dari itu dibangun suatu aplikasi SMS Gateway . Dengan demikian masyarakat dapat dengan mudah mengadukan pelanggaran program penyiaran. (Wardani, 2013).

15	Desain Program Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Kecamatan Kademangan Terintegrasi SMS <i>Gateway</i>	Wali Ja'far Shudiq	2017	Penerapan SMS <i>Gateway</i> di masyarakat Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo dikarenakan penerapan sistem informasi ini dirasa sangat penting karena informasi bisa dirasakan langsung oleh masyarakat. Sebelumnya masyarakat menyampaikan aduan dengan mengisi form di kertas kemudian dikumpulkan. Dalam sistem ini masyarakat bisa melakukan pengaduan dan mendapat informasi terkait jadwal penyaluran raskin, senam pagi, kerja bakti secara langsung tanpa harus mengisi di form kertas manual. (Shudiq, 2017).
----	---	-----------------------	------	---

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah penulis uraikan diatas maka dapat dikatakan bahwa penelitian penulis kali ini memiliki relevansi yang mana penelitian-penelitian diatas mengkaji tentang penggunaan aduan masyarakat dengan memanfaatkan sistem informasi manajemen berbasis sms. Disini penelitian dari penulis dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama memanfaatkan sistem informasi manajemen berbasis sms. Namun yang membedakan adalah penelitian dari penulis tentang sistem informasi manajemen sms di pemerintah Kabupaten Sleman. Sedangkan penelitian sebelumnya ada yang memanfaatkan sistem informasi manajemen (SIM) SMS ini untuk misalnya untuk pengaduan masyarakat kota Bekasi, pengaduan pelanggaran program penyiaran, pengaduan masyarakat di Desa Wargaaluyu, dll.

Selain topik penelitian, yang membedakan penelitian dari penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu metode penelitiannya. Jika penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian kuantitatif atau kualitatif, penulis menggunakan *mix metode* penelitian yaitu penggabungan antara metode penelitian kuantitatif dan kualitatif.

F. Kerangka Dasar Teori

1. *E-Government*

E-government merupakan suatu program yang diberikan kepada pemerintahan dengan mengadopsi suatu teknologi yang harus didukung oleh internet. *E-government* merupakan teknologi yang berbasis internet yang mana internet tersebut dapat digunakan guna meningkatkan program pelayanan serta menyempurnakan program pelayanan tersebut. Tujuan dari *E-government* ini tentunya guna memberi hasil yang terbaik bagi pengguna jasanya . (Mustafadidjaya, 2003).

Selain itu menurut (Mustafadidjaya, 2003) *E-government* merupakan suatu teknologi berbentuk *website*, serta komunikasi melalui internet dan juga guna memfasilitasi komunikasi serta untuk memperluas akses kepada pemberi layanan dan juga akses seluruh informasi kepada penduduk, kepada dunia ushaa, juga pencari kerja dan juga pemerintah.

E-government merupakan perkembangan serta pemanfaatan suatu teknologi yang dilakukan di seluruh dunia. Pemanfaatan serta perkembangan teknologi tersebut guna meningkatkan *akuntabilitas* , efisiensi, transparansi dan juga efektivitas di daam manajemen pemerintahan dengan menggunakan internet dan teknologi lainnya. (World Bank,2001).

E-government merupakan sistem pemerintah yang berbasis teknologi dan komunikasi yang mana *E-government* sendiri mempunyai prinsip guna meningkatkan kualitas proses pelayanan dari lembaga pemerintah kepada masyarakat melalui pelayanan *online*. Selain itu masyarakat juga dapat mengontrol pekerjaan pemerintah. (Sita, 2018).

E-government merupakan penggunaan sebuah teknologi informasi yang berguna untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak lain. Seluruh proses yang dilakukan pemerintah dalam pengambilan kebijakan serta pelayanan kepada masyarakat maupun hubungan dengan pihak lain dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi. (Fatmawati, 2016).

E-government adalah sebuah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang berguna untuk memberi pelayanan serta informasi bagi masyarakat, baik untuk urusan bisnis maupun untuk hal lain yang berhubungan dengan pemerintah. *E-government* sendiri dalam pemerintahan dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif serta administrasi publik guna meningkatkan pelayanan publik, efisiensi internal maupun pemerintahan yang demokratis. (Dewandaru, 2013).

E-government merupakan usaha dari pemerintah guna menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan tujuan bersama, dari sejumlah komunitas yang mana terdapat sebuah kepentingan. (Indrajit, 2005).

2. Manfaat *E-government*

E-government memberi manfaat yang sangat besar bagi Negara di bidang pemerintahannya, sebagaimana yang ada pada masa pemerintahan Al-Gore dan Tony Blair di Amerika dan Inggris yang telah merasakan manfaat dari penggunaan *e-government*. Manfaat tersebut antara lain :

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat
- b. Meningkatkan *akuntabilitas*, transparansi serta kontrol dalam penyelenggaraan pemerintahan
- c. Mengurangi biaya administrasi, interaksi serta relasi yang dikeluarkan pemerintah kepada masyarakat untuk keperluan sehari-harinya
- d. Memberi peluang untuk pemerintah mendapatkan sumber pendapatan ketika melakukan interaksi dengan pihak yang berkepentingan
- e. Dapat secara cepat dan tepat menjawab serta menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi

- f. Memberdayakan masyarakat maupun pihak lain dalam pengambilan keputusan di berbagai kebijakan publik (Richardus Eko Indrajit, 2005).

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi *E-government*

UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) merupakan teori yang berpengaruh terhadap suatu teknologi informasi dalam melakukan penelitian penerimaan pengguna. UTAUT sendiri berpendapat bahwasannya dalam sebuah organisasi faktor penentu terkait adopsi teknologi informasi yang paling utama adalah kepercayaan tentang adanya manfaat kegunaan serta kemudahan dalam kemudahan penggunaan. Dalam UTAUT sendiri terdapat faktor-faktor dasar dalam menggunakan suatu sistem tertentu. Dimana UTAUT dipandang lebih baik dibandingkan dengan TAM (*Technology Acceptance Model*). (Cahyadi, 2015).

Keunggulan UTAUT sendiri yaitu dapat menjelaskan bagaimana perbedaan dari masing-masing individu dapat berpengaruh terhadap penggunaan teknologi yaitu mampu menjelaskan hubungan antara manfaat yang dirasakan oleh pengguna, kemudahan bagi pengguna serta niat untuk menggunakan suatu teknologi. UTAUT sendiri merupakan penggabungan dari 8 teori terkemuka, yang terdiri atas :

1. TRA (*Theory of Reasoned Action*) atau teori tindakan beralasan
2. TAM (*Technology Acceptance Model*) atau model penerimaan teknologi
3. MM (*Motivational Model*) atau motivasi model
4. TPB (*Theory of Planned Behavior*) atau teori perilaku perencanaan
5. C-TAM and TPB (*Combined TAM and TPB*) atau model gabungan TAM dan TPB
6. MPCU (*Model of PC Utilization*) atau model pemanfaatan PC
7. IDT (*Innovation Diffusion Theory*) atau teori difusi inovasi
8. SCT (*Social Cognitive Theory*) atau teori kognitif sosial.
(Ananda, 2014).

Kemudian teori-teori yang sudah ada tersebut dikembangkan dengan menggunakan sebuah model gabungan yang baru dan terintegrasi yang kemudian disebut dengan teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unifield Theory of Acceptance and Use of Technology*) atau disingkat dengan UTAUT. Ada 4 model yang mana dianggap mempunyai pengaruh serta peran penting terhadap penerimaan pemakai serta perilaku pemakai. Keempat model ini adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial serta kondisi-kondisi pemfasilitasi yang dijelaskan masing-masing sebagai berikut :

a. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectations*)

Ekspektasi kinerja diartikan sebagai kepercayaan seseorang ketika menggunakan suatu sistem yang mana sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk mendapatkan keuntungan pada pekerjaannya. Dalam ekspektasi kinerja terdapat gabungan dari beberapa variabel yang didapat dari model penelitian terdahulu tentang model penerimaan serta penggunaan suatu teknologi. Berikut penjelasan masing-masing variabel tersebut adalah :

1) Persepsi Terhadap Kegunaan

Persepsi terhadap kegunaan diartikan sebagai ketika seseorang percaya bahwa ia menggunakan suatu sistem tertentu nantinya akan meningkatkan kinerjanya.

2) Motivasi Ekstrinsik

Motivasi Ekstrinsik diartikan sebagai apa yang diinginkan oleh pengguna sistem dalam melakukan suatu aktivitas yang diinginkan guna mencapai hasil yang bernilai dari aktivitas tersebut.

3) Kesesuaian Pekerjaan

Kesesuaian pekerjaan diartikan sebagai peningkatan kinerja individual yang dipengaruhi oleh kemampuan suatu sistem.

4) Keuntungan Relatif

Keuntungan Relatif diartikan sebagai suatu inovasi yang dipersiapkan secara matang akan lebih baik.

5) Ekspektasi-ekspektasi Hasil

Ekspektasi-ekspektasi hasil diartikan sebagai suatu konsekuensi dari sebuah perilaku seseorang ketika ia percaya bahwa menggunakan teknologi informasi akan sangat membantu dan berguna bagi peningkatan kinerjanya dan juga meningkatkan prestasi kerjanya.

b. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectations*)

Ekspektasi usaha diartikan sebagai penggunaan suatu sistem yang dapat mengurangi tenaga serta waktu seorang individu dalam melakukan pekerjaannya. Hal tersebut memunculkan persepsi bahwa teknologi informasi mempunyai pengaruh terhadap pemakainya. Dengan adanya kemudahan tersebut maka suatu individu akan merasa bahwa suatu sistem yang sangat berguna menimbulkan rasa nyaman ketika menggunakannya. Indikator dari kemudahan ketika menggunakan suatu teknologi informasi yaitu sebagai berikut :

- 1) Teknologi informasi mudah difahami
- 2) Teknologi informasi membuat pengguna mudah melakukan hal yang diinginkan
- 3) Teknologi informasi akan menambah keterampilan pengguna
- 4) Teknologi informasi mudah dioperasikan

c. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh sosial diartikan sebagai seorang individu yang mempersepsikan suatu kepentingan yang mana kepentingan tersebut dipercaya oleh orang lain yang akan mempengaruhinya untuk menggunakan suatu sistem yang baru. Pengaruh sosial sendiri menjadi penentu seorang individu dalam menggunakan suatu teknologi informasi. Pengaruh sosial mempunyai dampak perilakunya terhadap individu melalui tiga hal yaitu sebagai berikut :

- 1) Ketaatan
- 2) Internalisasi
- 3) Identifikasi

d. Kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Condition*)

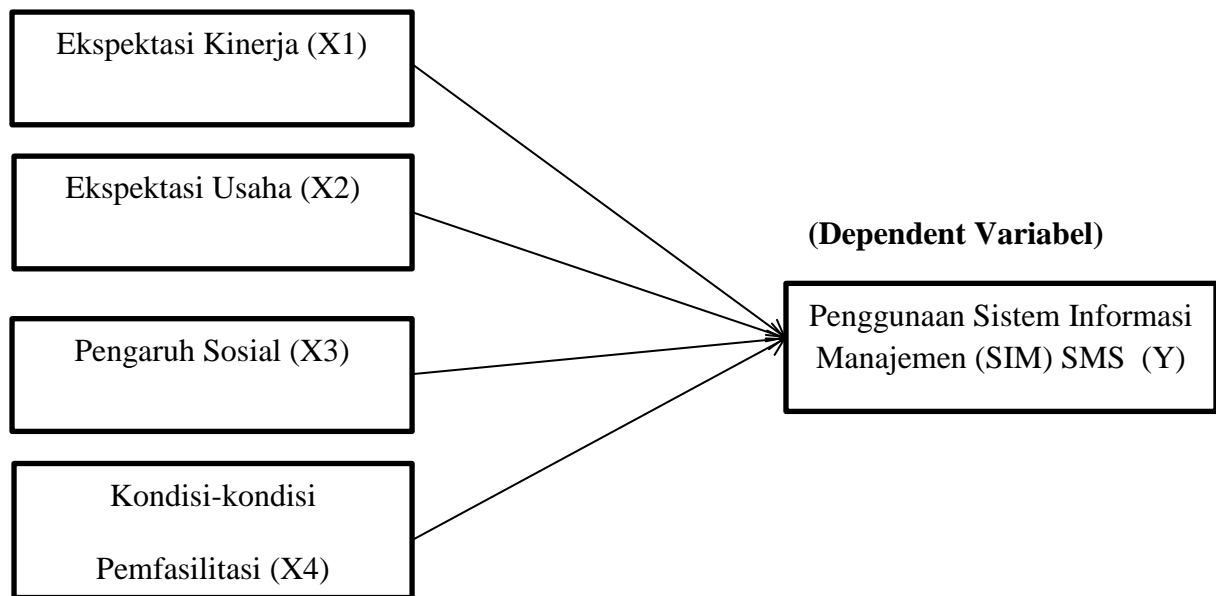
Kondisi-kondisi Pemfasilitasi diartikan sebagai seorang individu yang percaya bahwa untuk mendukung sistem diperlukan infrastruktur organisasi serta teknikal yang memadai. Dalam kondisi-kondisi pemfasilitasi terdapat beberapa variabel yaitu sebagai berikut :

- 1) Kontrol perilaku persepsian
- 2) Kondisi-kondisi yang memfasilitasi
- 3) Kompatibilitas (Rival, 2014).

G. Kerangka Teoritik

Gambar 1.1

(Independent Variabel)



H. Hipotesa

H1 : Ada hubungan yang positif dan signifikan antara ekspektasi kinerja (X1) dengan penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS (Y)

H2 : Ada hubungan yang positif dan signifikan antara ekspektasi usaha (X2) dengan penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS (Y)

H3 : Ada hubungan yang positif dan signifikan antara pengaruh sosial (X3) dengan penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS (Y)

H4 : Ada hubungan yang positif dan signifikan antara kondisi-kondisi pempfasilitasi (X4) dengan penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS (Y)

I. Definisi Konseptual

1. *E-Government*

E-government merupakan suatu program dari pemerintah yang menggunakan teknologi informasi berbasis internet guna memudahkan pelayanan kepada masyarakat serta mempermudah pencapaian tujuan bersama.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi *E-government*

- a. Ekspektasi kinerja yaitu kepercayaan suatu individu ketika menggunakan satu sistem maka akan mempermudah pekerjaannya.
- b. Ekspektasi usaha yaitu ketika menggunakan sistem maka akan membantu seorang individu mengurangi tenaga dan waktunya ketika melakukan pekerjaannya.
- c. Pengaruh Sosial yaitu seorang individu ketika menggunakan sistem baru akan mempengaruhi orang sekitar untuk menggunakan sistem tersebut.
- d. Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi yaitu seorang individu percaya ketika menggunakan sistem diperlukan infrastruktu organisasi serta teknikal yang memadai

J. Definisi Operasional

Tabel 1.1

Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Penggunaan <i>E-government</i>	<p>a. Frekuensi penggunaan sistem media aduan masyarakat berbasis sistem informasi manajemen (sim) sms</p> <p>b. Media aduan yang digunakan</p>
Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>E-government</i>	
Ekspektasi Kinerja	<p>a. Persepsi Terhadap Kegunaan</p> <p>b. Motivasi Ekstrinsik</p> <p>c. Kesesuaian Pekerjaan</p> <p>d. Keuntungan Relatif</p> <p>e. Ekspektasi-ekspektasi Hasil</p>
Ekspektasi Usaha	<p>a. SIM (Sistem Informasi Manajemen) SMS mudah difahami</p> <p>b. SIM (Sistem Informasi Manajemen) SMS membuat pengguna mudah melakukan hal yang diinginkan</p> <p>c. SIM (Sistem Informasi Manajemen) SMS akan menambah keterampilan pengguna</p> <p>d. SIM (Sistem Informasi Manajemen) SMS mudah dioperasikan</p>

Pengaruh Sosial	a. Ketaatan b. Internalisasi c. Identifikasi
Kondisi-kondisi Pemfasilitasi	a. Kontrol perilaku persepsian b. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi c. Kompabilitas

K. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian *mix metode* atau metode penelitian yang mengkombinasi penelitian kuantitatif dan kualitatif untuk nantinya digunakan secara bersamaan dalam suatu kegiatan penelitian sehingga nantinya akan memperoleh data yang lebih valid, reliable, obyektif dan komprehensif.

Penelitian kombinasi antara kuantitatif dengan kualitatif merupakan sebuah penelitian yang mana peneliti akan mengumpulkan serta menganalisis suatu data hingga menarik kesimpulan dengan menggunakan dua pendekatan yaitu kuantitatif dan kualitatif dalam satu studi. Penelitian dengan menggunakan metode campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan bentuk kualitatif dan bentuk kuantitatif. Pendekatan ini lebih kompleks dari sekedar mengumpulkan serta menganalisis dua jenis data tetapi juga melibatkan fungsi dari dua pendekatan sehingga kekuatan penelitian ini secara keseluruhan lebih besar daripada penelitian kualitatif dan kuantitatif. (Sugiyono, 2012).

2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian adalah tempat melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang berasal dari responden. Secara umum lokasi penelitian ini adalah seluruh di Kabupaten Sleman. Dimana Kabupaten Sleman adalah seluruh daerah yang telah menerapkan aduan masyarakat melalui SMS.

3. Jenis Data dan Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data menurut (Arikunto, 2007) dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Yaitu dijelaskan sebagai berikut :

a. Data Primer

Dimana data primer didapatkan langsung dari interaksi dengan narasumber yang menjadi sasaran dalam penelitian ini. Data primer diperoleh melalui wawancara terhadap beberapa narasumber yang terlibat di dalam penerapan serta penggunaan aduan masyarakat berupa SIM (Sistem Informasi Manajemen) SMS di Kabupaten Sleman. Selain itu data primer juga dapat diperoleh melalui teknik kuisisioner yang nantinya diberikan kepada beberapa responden yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini.

b. Data Sekunder

Sedangkan data sekunder data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen berupa berita, catatan dan data sekunder lainnya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner, wawancara, dokumentasi. Yaitu dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuesioner

Menurut (Sugiyono, 2012) menyatakan kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Dalam penelitian ini kuisisioner digunakan untuk mengumpulkan data dari para responden yang telah ditentukan. Kuisisioner berisi pertanyaan yang menyangkut tentang tanggapan pemustaka terhadap penerapan sanksi administratif pengembalian bahan pustaka. Dengan adanya kontak langsung antara peneliti dengan responden akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data obyektif dan cepat. Oleh karena itu, peneliti melakukan kontak langsung dengan responden yang berada di Kabupaten Sleman. Pengisian kuisisioner dilakukan dengan membe

tanda pada jawaban yang telah disediakan. Berikut merupakan tabel pertanyaan yang digunakan dalam penelitian :

Tabel 1.2
Penilaian Skor Pernyataan

Jenis Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : (Sugiyono, 2012)

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapat informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan antara pewawancara dengan narasumber terkait dengan objek penelitian. Disini wawancara bertujuan untuk mencari tau lebih dalam terkait informasi penggunaan aduan masyarakat melalui SMS di Kabupaten Sleman. Wawancara secara mendalam dilakukan dengan narasumber sebagai berikut :

Tabel 1.3
Sasaran Narasumber

No	Nama	Jabatan
1	Syarifah Turayya	Staff Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Kominfo
2	Tutik	Pengguna SIM SMS
3	Sari	Pengguna SIM SMS
4	Yani	Pengguna SIM SMS
5	Sadar	Pengguna SIM SMS
6	Dewi	Pengguna SIM SMS
7	Arya	Pengguna SIM SMS
8	Oyik	Pengguna SIM SMS
9	Parman	Pengguna SIM SMS
10	Halip	Pengguna SIM SMS

c. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2012) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain.

5. Teknik Pengambilan Sample

a. Populasi

Populasi merupakan salah satu cara untuk menyimpulkan suatu hasil yang dapat dipercaya dan tepat guna untuk daerah atau objek penelitian. Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang mana dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Sleman yang menggunakan aduan sms berjumlah 800 jiwa.

b. Sample

Sample merupakan sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut, untuk menentukan jumlah sample maka peneliti menggunakan rumus slovin. Penggunaan rumus ini dikarenakan jumlah populasi yang jelas. Yaitu sebagai berikut :

$$\text{Rumus Slovin : } n = 1 + \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = 1 + \frac{800}{1 + 800 \cdot 0,1^2}$$

$$n = 1 + \frac{800}{1 + 800 \cdot 0,01}$$

$$n = 1 + \frac{800}{1 + 800}$$

$$n = 1 + 88,89$$

$$n = 89,89$$

$$n = 90 \text{ sample}$$

Keterangan :	N	= Populasi
	n	= Sample
	e	= Margin Error
	1	= Angka Konstanta

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengambilan sample yaitu Non-Probability Sampling (Non-Random Sample) Accidental Sampling yaitu pengambilan sample secara aksidental dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. (Notoatmodjo, 2010).

6. Teknik Analisa Data

Menurut (Moleong, 2005). analisa data merupakan suatu proses mengaatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar.

a. Tinjauan Literatur

Tinjauan literature dilakukan oleh peneliti guna mendapatkan gambaran tentang objek penelitian yakni penggunaan aduan masyarakat berbasis Sistem Informasi Manajemen (SIM) sms. Sehingga peneliti memiliki data tertentu yang dapat dijadikan salah satu sumber pertanyaan dalam wawancara maupun kuesioner.

b. Pengelompokan dan Reduksi Data

Pada tahap pengelompokan dan reduksi data ini, peneliti menyeleksi data yang telah didapatkan sesuai dengan kebutuhan penelitiannya. Pada tahap ini peneliti mengelompokkan dan menyeleksi data sesuai dengan jenis datanya. Peneliti melakukan pengelompokan data yang diperoleh dari lapangan maupun dari tinjauan iterator agar sesuai dengan kebutuhan peneliti. Pengelompokan data memungkinkan adanya reduksi data yang sudah tidak diperlukan.

c. Analisa Data

Setelah dilakukan pengelompokan data dan reduksi data, maka baik data kualitatif hasil wawancara maupun kuantitatif hasil kuesioner dilakukan analisis data. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik campuran khususnya strategi eksplanatoris sekuensial dimana tahap pertama adalah menyebar kuisisioner lalu dianalisis kemudian diikuti oleh pengumpulan dan menganalisis data kualitatif.

1) Analisis Data Wawancara

Hasil data wawancara dianalisis guna mengukur sejauh mana penggunaan media aduan masyarakat berbasis sistem informasi manajemen (sim) sms di Kabupaten Sleman. Hasil wawancara dianalisis dengan melakukan peninjauan ulang hasil wawancara terhadap indikator dalam penggunaan media aduan masyarakat berbasis sistem informasi manajemen (sim) sms.

2) Analisis Data Kuesioner

Pada penelitian ini , data kuesioner dianalisis menggunakan analisis *Partial Least Squares (PLS)*. *Partial Least Squares (PLS)* merupakan suatu metode analisis yang powerful karena tidak memiliki asumsi data dengan pengukuran tertentu. Dapat mengukur data dengan skala yang berbeda secara bersamaan serta tidak membutuhkan banyak ukuran sampel sehingga dapat digunakan pada penelitian yang memiliki ukuran sampel yang kecil. Alasan peneliti menggunakan *Partial Least Squares (PLS)* dalam penelitian adalah :

1. Keunggulan *Partial Least Squares (PLS)* ini adalah informasi yang dihasilkan efisien dan mudah diinterpretasikan
2. Walaupun dengan sampel yang kecil, *Partial Least Squares (PLS)* mampu dijalankan
3. Penggunaan *Partial Least Squares (PLS)* sendiri tidak terlalu rumit. (Prihantoro, 2013).

Analisis data dan pemodelan persamaan struktural dengan menggunakan *software PLS*, adalah sebagai berikut:

1. Merancang Model Struktural (*Inner Model*)

Model Struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Perancangan model struktural hubungan antar variabel laten didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian.

2. Merancang Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model Pengukuran mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Perancangan model pengukuran

menentukan sifat indikator dari masing-masing variabel laten, apakah refleksif atau formatif, berdasarkan definisi operasional variabel.

3. Setelah dilakukan pengujian terhadap inner model yang dilakukan adalah melihat nilai R-Square. Model R-Square yang memiliki nilai sebesar 0.67 mengindikasikan bahwa model “Baik”, R-Square yang memiliki nilai sebesar 0.33 mengindikasikan bahwa model “Moderat” dan Model R-Square yang memiliki nilai sebesar 0.19 mengindikasikan bahwa model “Lemah”. (Ghozali, 2006).

3) Penyajian Data

Penyajian data merupakan suatu rangkaian informasi yang membentuk argumentasi bagi penyusunan kesimpulan penelitian.