

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 orang yang pernah mengirim aduan SMS atau disebut Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS. Penyebaran kuisisioner dilakukan mulai tanggal 19 Desember hingga 30 Desember 2018. Teknik Pengambilan Sample yang digunakan peneliti 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 dimana seseorang yang pernah mengirim aduan SMS.

Penyebaran kuisisioner dilakukan langsung oleh peneliti dengan menyebarkan kuisisioner di Kabupaten Sleman. Penyebaran kuisisioner secara langsung ini dilakukan guna memperoleh tingkat pengembalian kuisisioner secara keseluruhan. Pengisian kuisisioner juga didampingi langsung oleh peneliti dengan tujuan agar dapat membantu responden ketika kesulitan. Penyebaran kuisisioner dilakukan mulai tanggal 19 Desember hingga 30 Desember 2018 yaitu sekitar 11 hari dengan tingkat pengembalian kuisisioner mencapai 100 % dikarenakan kuisisioner yang sudah selesai diisi langsung dikembalikan kepada peneliti guna selanjutnya akan dilakukan olah data.

## 1. Deskriptif Statistic

**Tabel 3.1**

**Rincian Distribusi Kuisisioner**

Descriptive Statistics					
	N	Minimu m	Maximum	Mean	Std. Deviation
Performance Expectations	90	5	25	17.54	4.701
Effort Expectations	90	4	20	13.78	3.587
Social Influence	90	3	15	9.63	2.694
Facilitating Condition	90	3	15	8.65	3.729
Penggunaan SIM SMS	90	2	10	6.32	1.904

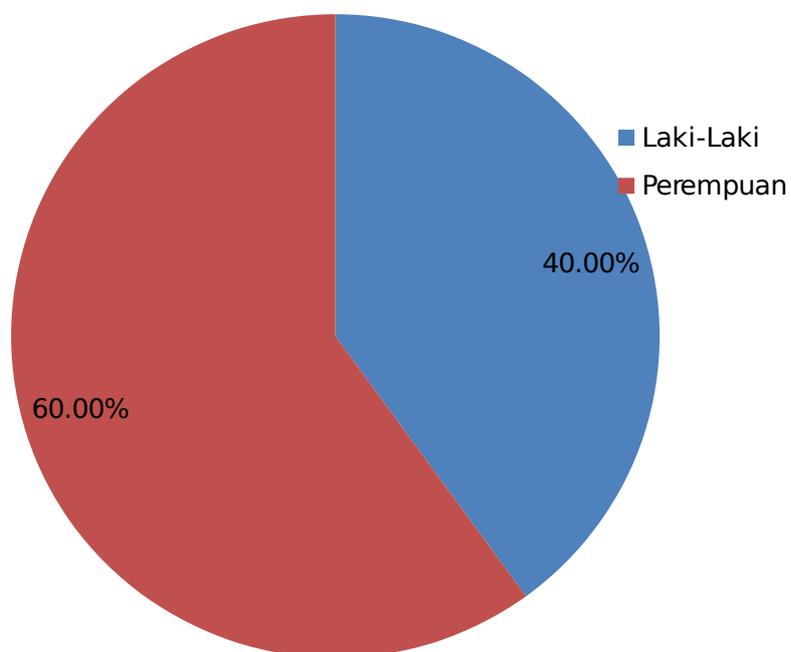
Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 3.1 diatas dapat disimpulkan bahwasannya variabel *Performance Expectations* memiliki nilai terendah sebesar 5 dan nilai tertinggi sebesar 25 dengan nilai rata-ratanya sebesar 17.54 dan standar deviasi (tingkat sebaran data) nya sebesar 4.701. Variabel *Effort Expectations* memiliki nilai terendah 4 dan nilai tertinggi 20 dengan nilai rata-ratanya sebesar 13.78 dan standar deviasi (tingkat sebaran data) nya sebesar 3.587. Variabel *Social Influence* memiliki nilai terendah 3 dan nilai tertinggi sebesar 15 dengan nilai rata-ratanya sebesar 9.36 dan standar deviasi (tingkat sebaran data) nya sebesar 2.694. Variabel *Facilitating Condition* memiliki nilai terendah sebesar 3 dan nilai tertinggi 15 dengan nilai rata-ratanya sebesar 8.65 dan standar deviasi (tingkat sebaran data) nya sebesar 3.729. Variabel

Penggunaan SIM SMS memiliki nilai terendah 2 dan nilai tertinggi 10 dengan nilai rata-ratanya sebesar 6.32 dan standar deviasi (tingkat sebaran data) nya sebesar 1.904.

**Gambar 3.1**

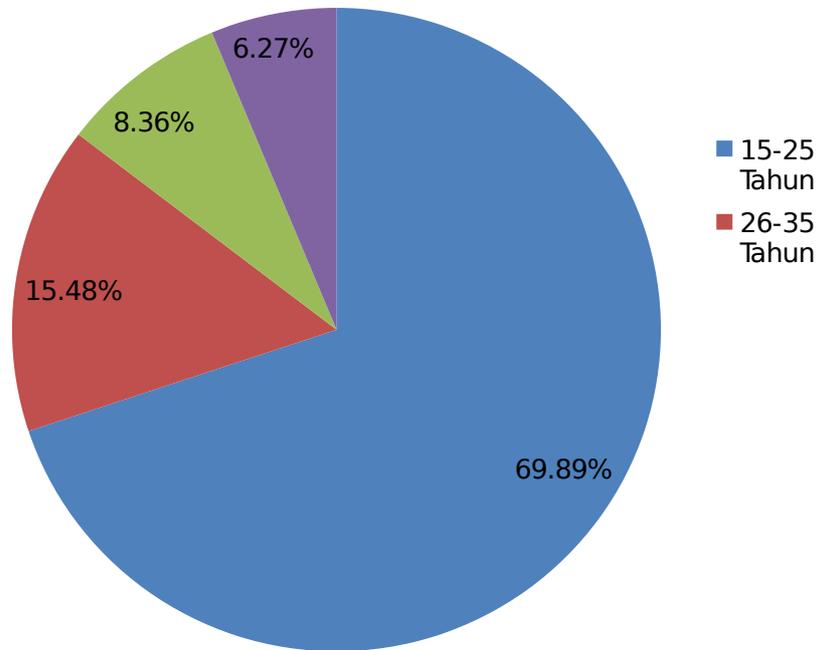
**Distribusi Jenis Kelamin**



Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Gambar 3.1 menunjukkan pengguna Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS paling banyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 60% dan perempuan sebesar 40%.

**Gambar 3.2**  
**Distribusi Usia**

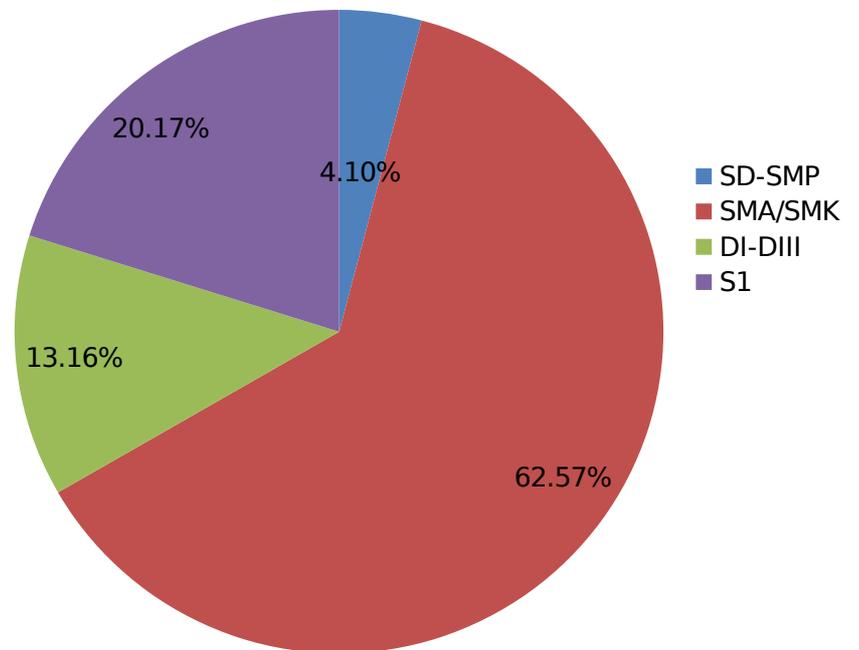


Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Gambar 3.2 menunjukkan bahwasannya usia pengguna Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS paling banyak adalah usia 15-25 Tahun yaitu sebanyak 70%, selanjutnya usia 26-35 Tahun sebanyak 16%, usia 36-45 Tahun sebanyak 8%, dan yang terakhir dan terendah usia 46-55 Tahun sebanyak 6%.

**Gambar 3.3**

**Distribusi Pendidikan Terakhir**

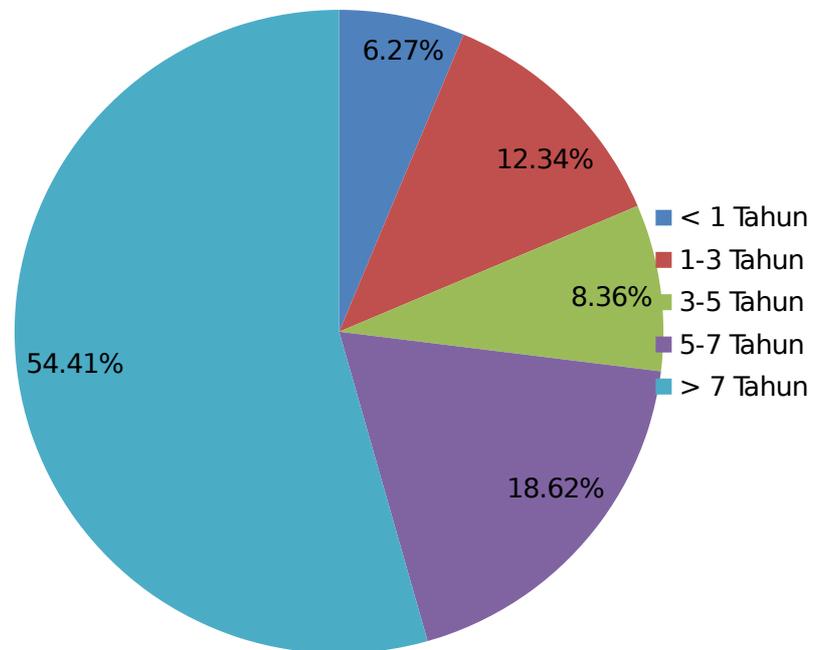


Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Gambar 3.3 menunjukkan bahwasannya pendidikan terakhir pengguna Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS paling banyak adalah pada tingkat SMA/SMK sebanyak 63%, lalu tingkat S1 sebanyak 20%, D1-D3 sebanyak 13% dan yang paling sedikit SD-SMP yaitu sebanyak 4%.

**Gambar 3.4**

**Distribusi Pengalaman Menggunakan Internet**



Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Gambar 3.4 menunjukkan bahwa responden pengguna Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS pengalaman menggunakan internet paling banyak >7 Tahun yaitu 55%, lalu 5-7 Tahun sebanyak 19%, 1-3 Tahun sebanyak 12%, 3-5 Tahun 8%, dan <1 tahun sebesar 6%.

**B. Penggunaan SIM SMS Berbasis *E-Government***

SIM (Sistem Informasi Manajemen) SMS atau aduan SMS yang mana merupakan sistem yang digunakan dalam pelayanan informasi masyarakat melalui kanal SMS yang dikelola oleh Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informasi (Kominfo) Pemerintah Kabupaten Sleman. Jumlah pengguna aduan SMS atau SIM SMS adalah sebagai berikut

“ SIM (Sistem Informasi Manajemen) SMS atau aduan SMS yang mana merupakan sistem yang digunakan dalam pelayanan informasi masyarakat melalui kanal SMS yang jumlah penggunaannya menduduki peringkat ke 3 setelah Laporan Sleman dan Website. Jumlah pengirim aduan selama Tahun 2018 berjumlah 800 aduan. Yaitu pada bulan Januari 69, Februari 41, Maret 83, April 64, Mei 57, Juni 36, Juli 42, Agustus 58, September 83, Oktober 77, November 94, Desember 96 .“ (Hasil wawancara dengan Ibu Syarifah Turayya selaku Staff Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Kominfo Kabupaten Sleman, 25 Januari 2019).

Dan juga bahwa masyarakat memilih menggunakan SIM SMS untuk menyampaikan aduan kepada Pemerintah.

“ SIM (Sistem Informasi Manajemen) SMS atau aduan SMS yang mana merupakan sistem yang digunakan dalam pelayanan informasi masyarakat melalui kanal SMS yang dikelola oleh Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informasi (Kominfo) Pemerintah Kabupaten Sleman. 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. .“ (Hasil wawancara dengan Ibu Syarifah Turayya selaku Staff Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Kominfo Kabupaten Sleman, 25 Januari 2019).

Data hasil wawancara dengan Staff Dinas Kominfo yang mana melalui sistem ini atau aduan SMS, informasi terkait layanan saran dan keluhan, perizinan, kesehatan, kependudukan, kepegawaian, kebencanaan dan pengadaan barang dan jasa dapat tersampaikan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat.

Penelitian ini menyatakan bahwa dengan adanya aduan SMS atau SIM SMS jumlah masyarakat yang menggunakan aduan SMS atau SIM SMS tersebut untuk menyampaikan aduan mengalami peningkatan, hal ini mendukung teori UTAUT pada

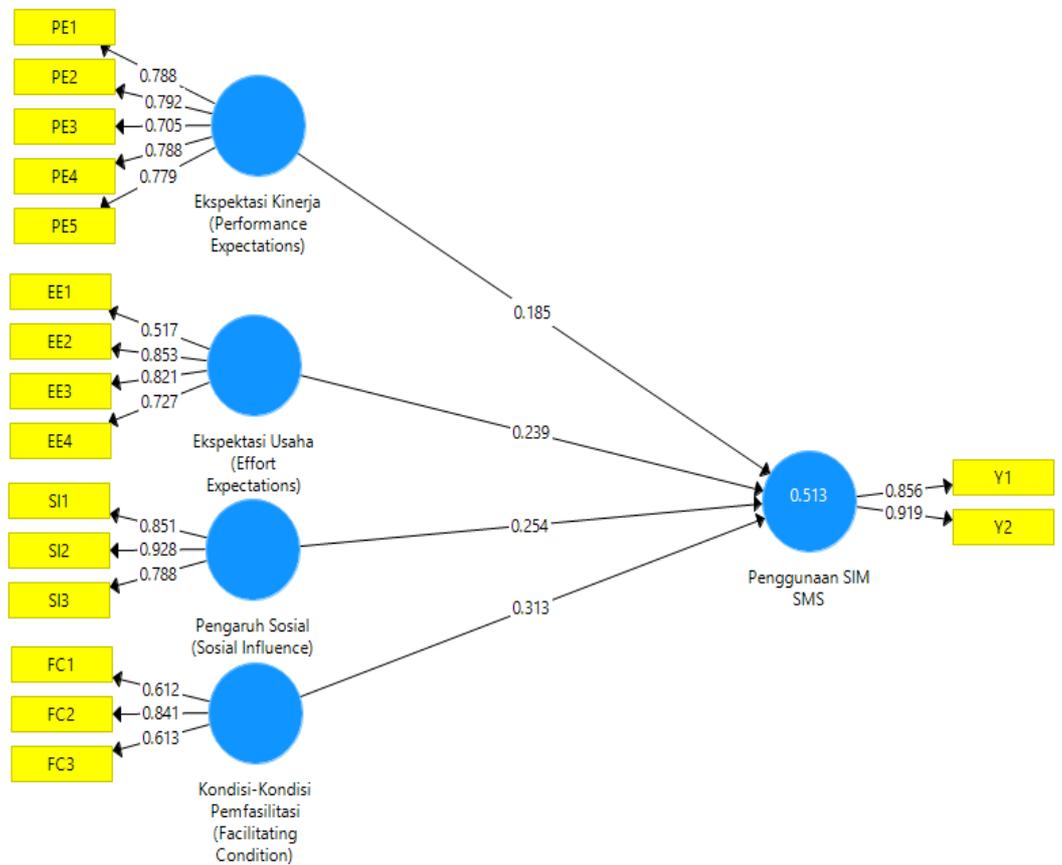
jurnal [ CITATION Gab14 \l 1033 ] yang menyatakan bahwasannya perkembangan e-government telah membawa dampak yang signifikan dimana semula pelayanan menggunakan cara traditional sekarang pelayanan publik dapat dilakukan 24 Jam dimanapun dan kapanpun. Hal tersebut juga menambah jumlah pengguna dikarenakan masyarakat merasa tidak harus terbuang waktunya.

### **C. Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS berbasis *E-Government***

#### **1. Pengujian Outer Model**

Pengujian outer model atau pengukuran akan mendefinisikan bagaimana setiap blok indikatornya dapat berhubungan dengan konstruk latennya. Perancangan dari outer model atau model pengukuran ini menentukan sifat indikator dari setiap konstruk laten yang berdasar pada definisi operasional. Hal ini berarti, sifat indikator konstruk *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Conditions* (SI), *Facilitating Condition* (FC). Dalam penelitian ini menggunakan PLS Algorithm yang berfungsi untuk menguji Unidimensionaitas masing-masing konstruk dengan cara melihat convergent validity. Ukuran refleksi dari setiap konstruk dapat dikatakan tinggi jika nilai kolerasinya  $>0.50$  dengan konstruk yang diukur. Berikut hasil estimasi model dengan menggunakan PLS Agoritm :

**Gambar 3.5**  
**Pengujian Outer Model**



Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

a. Evaluasi Model

Evaluasi model merupakan tahap dimana mengevaluasi hasil dari outer serta inner model. Kemudian adalah membaca hasil perhitungan menggunakan PLS Algoritm serta dapat langsung menguji hipotesisnya.

1) Pengujian Outer Model

Pengujian outer model dilakukan dengan cara mengevaluasi outer model dengan 3 kriteria indikator refleksinya, yaitu sebagai berikut :

- a. Convergent validity*
- b. Discriminate validity*
- c. Composite reliability*

Dengan indikator tersebut dapat dilihat hasil kolerasi antara score indikator dengan konstruknya (*loading factor*) bernilai  $>0.50$ . Perbandingan tersebut dapat dilihat di *Output outer loading* sebagai berikut :

**Tabel 3.2**

***Output Outer Loading***

	Penggunaan SIM SMS	Ekspektasi Kinerja	Ekspektasi Usaha	Pengaruh Sosial	Kondisi Yang Memfasilitasi	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Y1	0.856					>0.50	Valid
Y2	0.919						Valid
PE1		0.788					Valid
PE2		0.792					Valid
PE3		0.705					Valid
PE4		0.788					Valid
PE5		0.779					Valid
EE 1			0.517				Valid
EE 2			0.853				Valid
EE 3			0.821				Valid
EE 4			0.727				Valid
SI1				0.851			Valid
SI2				0.928			Valid
SI3				0.788			Valid
FC 1					0.734		Valid
FC 2					0.832		Valid
FC 3					0.752		Valid

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Berdasarkan sajian data pada Tabel 3.2 *Output Outer Loading* diatas diketahui bahwa nilai outer loading masing-masing indikator >0.50 yang artinya sudah memenuhi ketentuan *Convergent Validity*. Nilai outer loading menunjukkan besarnya kontribusi indikator terhadap variabel (Y). Jika semakin besar nilai outer loading maka kontribusi indikator terhadap variabel (Y) semakin besar.

Kriteria kedua yaitu *Discriminant Validity*, yang dapat dilihat dari hasil perhitungan di tabel *cross loading* antara *score indicator* dengan konstruksya. Hasil perhitungan *Output Cross Loading* dengan menggunakan PLS Algoritm. Yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
***Output Cross Loading***

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

	Penggunaan SIM SMS	Ekspektasi Kinerja	Ekspektasi Usaha	Pengaruh Sosial	Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi
Y1	0.856	0.326	0.369	0.445	0.403
Y2	0.919	0.513	0.423	0.512	0.586
PE1	0.436	0.788	0.104	0.191	0.353
PE2	0.371	0.792	0.209	0.393	0.381
PE3	0.286	0.705	0.323	0.261	0.309
PE4	0.397	0.788	0.259	0.337	0.293
PE5	0.351	0.779	0.185	0.373	0.310
EE1	0.187	0.098	0.517	0.234	0.143
EE2	0.369	0.330	0.853	0.264	0.205
EE3	0.360	0.183	0.821	0.293	0.094
EE4	0.372	0.153	0.727	0.144	0.322
SI1	0.476	0.339	0.291	0.851	0.374
SI2	0.546	0.376	0.310	0.928	0.481
SI3	0.335	0.306	0.160	0.788	0.261
FC1	0.298	0.304	0.118	0.239	0.612
FC2	0.504	0.348	0.172	0.362	0.841
FC3	0.345	0.241	0.265	0.325	0.613

Berdasarkan penjelasan Tabel 3.3 *Output Cross Loading* diatas dapat kita ketahui bahwasannya korelasi dari setiap indikator dengan konstruknya memiliki *score* yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan konstruk lainnya. *Score* tersebut menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi indikator dalam blocknya sendiri lebih baik jika dibandingkan dengan *score* indikator di block lain.

**Tabel 3.4**

***Convergen Validity, Discriminant Validity***

Measure Model	Hasil	Nilai Kritis	Evaluasi Model
<b>Outer Model</b>			
<i>Convergen Validity</i>	Variabel	AVE	>0.50
	Ekspetasi Kinerja	0.595	Valid
	Ekspektasi Usaha	0.549	Valid
	Pengaruh Sosial	0.736	Valid
	Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi	0.585	Valid
	Penggunaan SIM SMS	0.788	Valid
<i>Discriminant Validity</i>	Indikator	<i>Cross Loading</i>	>0.50
	PE1	0.788	Valid
	PE2	0.792	Valid
	PE3	0.705	Valid
	PE4	0.788	Valid
	PE5	0.779	Valid
	EE1	0.517	Valid
	EE2	0.853	Valid
	EE3	0.821	Valid
	EE4	0.727	Valid
	SI1	0.851	Valid
	SI2	0.928	Valid
	SI3	0.788	Valid
	FC1	0.612	Valid
	FC2	0.841	Valid
	FC3	0.613	Valid
	Penggunaan SIM SMS 1	0.856	Valid
	Penggunaan SIM SMS 2	0.919	Valid

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Selain uji validitas konstruk seperti *Convergent validity* dan *Disciminate validity*, dilakukan juga uji reliabilitas konstruk yang dapat diukur dengan *composite reliability* dari blok indikator yang berfungsi untuk mengukur konstruk. Konstruk dapat dikatakan reliable jika score dari *composite reliability* >0.70. Hasil dari *composite reliability* yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3.5**  
***Output Composite Reliability***

<b>Variabel</b>	<b><i>Composite Reliability</i></b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>Evaluasi Model</b>
Penggunaan SIM SMS	0.882	>0.70	Reliebel
Ekspektasi Kinerja	0.880		Reliebel
Ekspektasi Usaha	0.825		Reliebel
Pengaruh Sosial	0.893		Reliebel
Kondisi Yang Memfasilitasi	0.734		Reliebel

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Berdasarkan sajian data pada tabel 3.5 diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Composite Reliability* semua variabel penelitian >0.70. Hasil ini menunjukkan bahwasannya masing-masing dri variabel telah memenuhi *Composite Reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

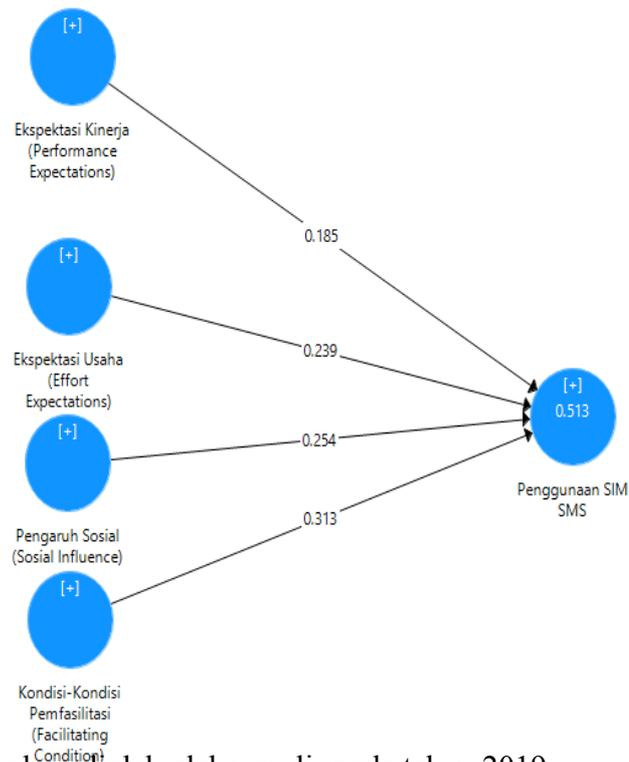
## **2. Pengujian Inner Model**

### **a. Uji Inner Model**

Pengujian inner model dalam model struktural ini menggambarkan hubungan antar konstruk laten berdasarkan rumusan masalah, hipotesis penelitian dan teori yang digunakan. Pengujian inner model menggunakan PLS Algorithm seperti dibawah ini :

**Gambar 3.6**

**Pengujian Inner Model**



Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria discriminant validity. Selanjutnya dilakukan pengujian terhadap model struktural (inner model) yang dilakukan dengan melihat  $R$

*Square Adjusted* dikarenakan variabel lebih dari 2. Dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.6**  
***R Square Adjusted***

Independent Variabel	Dependent Variabel	R Square	R Square Adjusted
Penggunaan SIM SMS	Ekspektasi Kinerja	0.513	0.490
	Ekspektasi Usaha		
	Pengaruh Sosial		
	Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi		

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Berdasarkan sajian data pada tabel 3.6 diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai dari R Square bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh dari variabel X terhadap Variabel Y yang juga bisa diinterpretasikan. Dari tabel diatas nilai R Square muncul hanya pada variabel Penggunaan SIM SMS , hal ini dikarenakan R Square hanya menjawab besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Dan juga jalur variabel independent hanya menuju ke variabel dependent yaitu Penggunaan SIM SMS.

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai dari R Square Penggunaan SIM SMS sebesar 0.513, dimana variabel Penggunaan SIM SMS dipengaruhi oleh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi sebesar 0.513. Besar pengaruh terhadap variabel

Penggunaan SIM SMS dapat dilihat dari gambar pengujian inner model bahwa ada path coefficient (koefisien jalur) dari variabel Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi menuju ke variabel Penggunaan SIM SMS sebesar 0.513 atau bisa diinterpretasikan sebesar 51% yang berarti besar pengaruhnya dapat dikategorikan baik.

#### **b. Kolerasi Antar Variabel**

Menurut Vankatesh 2013, besar korelasi antar variabel dapat dilihat dari perbandingan akar AVE dengan nilai antar variabel laten.

#### **Tabel 3.7**

**Nilai AVE dan Akar AVE**

Variabel	AVE	Akar AVE
Ekspetasi Kinerja	0.595	0.771
Ekspektasi Usaha	0.549	0.740
Pengaruh Sosial	0.736	0.857
Kondisi-Kondisi	0.585	0.764
Pemfasilitasi		
Penggunaan SIM	0.788	0.887
SMS		

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

**Tabel 3.8**  
**Nilai Kolerasi Antar Variabel Laten**

	Ekspektasi	Ekspektasi	Kondisi-	Pengaruh	Penggunaa
--	------------	------------	----------	----------	-----------

	Kinerja	Usaha	Kondisi Pemfasilitasi	Sosial	n SIM SMS
Ekspektasi Kinerja	1.000	0.269	0.427	0.399	0.485
Ekspektasi Usaha	0.269	1.000	0.262	0.307	0.449
Kondisi- Kondisi Pemfasilitasi	0.427	0.262	1.000	0.449	0.569
Pengaruh Sosial	0.399	0.307	0.449	1.000	0.542
Penggunaan SIM SMS	0.485	0.449	0.569	0.542	1.000

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Berdasarkan nilai akar AVE variabel Ekspektasi Kinerja diatas senilai 0.771 lebih tinggi daripada kolerasi antara Ekspektasi Kinerja dengan Ekspektasi Usaha senilai 0.269, dengan Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi senilai 0.427, dengan Pengaruh Sosial senilai 0.399, dengan Penggunaan SIM SMS senilai 0.485.

Berdasarkan nilai akar AVE variabel Ekspektasi Usaha diatas senilai 0.740 lebih tinggi daripada kolerasi antara Ekspektasi Usaha dengan Espektasi Kinerja senilai 0.269, dengan Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi senilai 0.262, dengan Pengaruh Sosial senilai 0.307, dengan Penggunaan SIM SMS senilai 0.449.

Berdasarkan nilai Akar AVE Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi diatas senilai 0.764 lebih tinggi daripada kolerasi antara Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi dengan Espektasi Kinerja senilai 0.427, dengan Ekspektasi Usaha senilai 0.262, dengan Pengaruh Sosial sebesar 0.449, dengan Penggunaan SIM SMS senilai 0.569.

Berdasarkan nilai Akar AVE Pengaruh Sosial diatas senilai 0.857 lebih tinggi daripada kolerasi antara Pengaruh Sosial dengan Espektasi Kinerja senilai 0.399, dengan Ekspektasi Usaha sebilai 0.307, dengan Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi senilai 0.449, dengan Penggunaan SIM SMS senilai 0.542.

Berdasarkan nilai Akar AVE Penggunaan SIM SMS diatas senilai 0.887 lebih tinggi daripada kolerasi antara Penggunaan SIM SMS dengan Ekspektasi Kinerja senilai 0.485, dengan Ekspektasi Usaha senilai 0.449, dengan Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi senilai 0.569, dengan Pengaruh Sosial senilai 0.542.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwasannya kolerasi nilai tertinggi terletak pada variable Kondisi-kondisi Pemfasilitasi terhadap Penggunaan SIM SMS senilai 0.569, yang berarti hubungan antara Kondisi-kondisi Pemfasilitasi terhadap Penggunaan SIM SMS adalah baik. Lalu diikuti oleh Pengaruh Sosial terhadap Penggunaan SIM SMS senilai 0.542, yang berarti hubungan antara Pengaruh Sosial terhadap Penggunaan SIM SMS adalah Baik. Selanjutnya Ekspektasi Kinerja terhadap Penggunaan SIM SMS senilai 0.485, yang berarti hubungan antara Ekspektasi Kinerja terhadap Penggunaan SIM SMS adalah Baik. Dan Ekspektasi Usaha terhadap Penggunaan SIM SMS senilai 0.449, yang berarti hubungan antara Ekspektasi Usaha terhadap Penggunaan SIM SMS adalah Baik. Nilai dari variabel Kondisi-kondisi Pemfasilitasi merupakan timbal balik yang paling baik dengan nilai Penggunaan SIM SMS daripada nilai variabel lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Dinas Kominfo bahwasannya adanya fasilitas SOP yang baik membuat aduan SMS mudah dikelola.

“Adanya SOP yang baik dan tertata membuat kami menjadi lebih mudah untuk mengelola aduan SMS atau SIM SMS, jadi aduan masyarakat yang masuk juga cepat ditanggapi .“ (Hasil wawancara dengan Ibu Syarifah Turayya selaku Staff Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Kominfo Kabupaten Sleman, 25 Januari 2019).

Dan juga diperkuat dengan hasil temuan peneliti dilapangan bahwa adanya aduan SMS atau SIM SMS membuat masyarakat mudah menyampaikan aduan.

“ Dengan menyampaikan aduan SMS ketika ada keluhan itu sangat mempermudah saya, karena saya tidak diribetkan dengan harus mendownload aplikasi atau lain-lain yang sulit untuk orang yang sudah berumur seperti saya. “ (Hasil wawancara dengan Bapak Yani sebagai pengirim aduan melalui SMS atau SIM SMS, 20 Desember 2018).

Jadi, dapat disimpulkan bahwasannya kondisi-kondisi pemfasilitasi diartikan sebagai seorang individu menggunakan SIM SMS dikarenakan merasa penggunaan SIM SMS itu mudah dan juga SOP yang baik dan tertata membuat Dinas Kominfo menjadi lebih mudah untuk mengelola aduan SMS atau SIM SMS.

### **3. Pengujian Hipotesis dan Analisis Pembahasan**

Pengujian hipotesis dinyatakan signifikan apabila *memiliki nilai T-Statistic* > 1.96 dan nilai *P-Values* <0.05. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat *output Path Coefficient*. Nilai dari original

sample berfungsi untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, berpengaruh signifikan positif atau berpengaruh signifikan negatif yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3.9**  
**Path Coefficient**

	Original Sample	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T. Statistic	Nilai Kritis	P.Value	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Ekspektasi Kinerja→Penggunaan SIM SMS	0.185	0.196	0.085	2.189	>1.96	0.029	<0.05	Diterima
Ekspektasi Usaha →Penggunaan SIM SMS	0.239	0.236	0.104	2.297		0.022		Diterima
Pengaruh Sosial →Penggunaan SIM SMS	0.254	0.256	0.093	2.721		0.007		Diterima
Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi →Penggunaan SIM SMS	0.313	0.313	0.103	3.037		0.003		Diterima

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

**a. Pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectations*) terhadap Penggunaan SIM SMS.**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

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

*Output Path Coefficient* dari hubungan Ekspetasi Kinerja (*Performance Expectations*) terhadap Penggunaan SIM SMS dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.10**  
***Path Coefficient* Ekspetasi Kinerja (*Performance Expectations*) terhadap Penggunaan SIM SMS**

	<b>Original Sample</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation</b>	<b>T. Statistic</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>P.Value</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>Evaluasi Model</b>
Ekspektasi Kinerja→Penggunaan SIM SMS	0.185	0.196	0.085	2.189	>1.96	0.029	<0.05	Diterima

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Berdasarkan sajian data pada tabel 3.10 diatas menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Ekspetasi Kinerja (*Performance Expectations*) terhadap Penggunaan SIM SMS dengan nilai atau P.Value <0.05 sebesar 0.029. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai T.Statistic untuk konstruk Ekspetasi Kinerja (*Performance Expectations*) terhadap Penggunaan SIM SMS >1.96 yaitu sebesar 2.189. Jadi dapat disimpulkan bahwa H1 dapat diterima.

Faktor Ekspetasi kinerja diartikan sebagai kepercayaan seseorang ketika menggunakan suatu sistem yang mana sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk mendapatkan keuntungan pada pekerjaannya.

Nilai dari koefisien variable laten Ekspetasi Kinerja (*Performance Expectations*) pada *output Path Coefficient* sebesar 0.185 sehingga dapat

disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.185 terhadap konstruk Penggunaan SIM SMS. Hal ini berarti, semakin tinggi nilai keuntungan yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan aduan SMS maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaannya pada aduan SMS.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan peneliti dilapangan bahwa adanya aduan SMS atau SIM SMS membuat masyarakat serta Dinas Kominfo merasa terbantu dalam hal mendapatkan keuntungan pada pekerjaannya. Seluruh aduan masyarakat harus disebutkan dengan jelas terkait tempat atau lokasi.

“ Aduan SMS atau SIM SMS menduduki peringkat ke 3 dari seluruh kanal aduan yang disediakan oleh Pemerintah Sleman, diantaranya yaitu aplikasi Lapor Sleman, Website, SMS, Twitter, Facebook, Email dan Telefon. Pengguna terbanyak yaitu masyarakat yang sudah berusia lanjut. Karena mereka tidak perlu bersusah payah untuk mendownload aplikasi atau mengirim email. Ketika masyarakat mengirim aduan SMS, aduan tersebut harus jelas lokasi dan isi aduannya tersebut agar dari pihak admin aduan SMS Dinas Kominfo dapat dengan cepat menindak lanjut aduan tersebut. “ (Hasil wawancara dengan Ibu Syarifah Turayya selaku Staff Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Kominfo Kabupaten Sleman, 25 Januari 2019).

Selain itu, dengan adanya aduan SMS atau SIM SMS ini masyarakat merasa terbantu dalam hal penyampaian permasalahan disekitarnya.

“ Saya mengirim aduan ke Pemerintah Sleman melalui SMS dikarenakan SMS lebih mudah dan lebih bisa diakses oleh semua golongan umur, dikarenakan banyak masyarakat yang hanya menggunakan SMS dan Telefon. “ (Hasil wawancara dengan Bapak Halip sebagai pengirim aduan melalui SMS atau SIM SMS, 19 Desember 2018).

Konstruk Ekspektasi Kinerja menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectations*) terhadap Penggunaan SIM SMS yang dibuktikan dengan nilai atau P.Value <0.05 sebesar 0.029 dan nilai T.Statistic >1.96 yaitu sebesar 2.189. Nilai dari koefisien sebesar 0.185 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.185 terhadap konstruk Penggunaan SIM SMS. Hal ini berarti, semakin tinggi nilai keuntungan yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan aduan SMS maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaannya pada aduan SMS.

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dengan Dinas Kominfo bahwa adanya aduan SMS atau SIM SMS membuat Dinas Kominfo merasa terbantu dalam hal mendapatkan keuntungan pada pekerjaannya karena akan cepat ditanggapi jika aduan tersebut jelas isi dan lokasinya. Dan hasil wawancara dengan masyarakat bahwa mereka mengirim aduan melalui SMS dikarenakan SMS lebih mudah dan lebih bisa diakses oleh semua golongan umur, dikarenakan banyak masyarakat yang hanya menggunakan SMS dan Telefon.

Penelitian ini menyatakan bahwa dengan adanya aduan SMS atau SIM SMS membuat masyarakat serta Dinas Kominfo merasa terbantu dalam hal mendapatkan keuntungan pada pekerjaannya, hal ini mendukung Teori UTAUT pada [ CITATION Muh141 \l 1033 ] yang menyatakan bahwasannya suatu sistem yang diterapkan dalam e-government membuat semakin diterima dan digunakan oleh masyarakat dan akan semakin menguntungkan e-government tersebut.

**b. Pengaruh Ekspektasi Usaha (*Effort Exspectations*) terhadap Penggunaan SIM SMS.** Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

*H2* : Ada hubungan yang positif dan signifikan antara ekspektasi usaha (X2) dengan penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS (Y)  
*Output Path Coefficient* dari hubungan Ekspetasi Usaha (*Effort Expectations*) terhadap Penggunaan SIM SMS dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.11**

**Path Coefficient Ekspetasi Usaha (*Effort Expectations*) terhadap Penggunaan SIM SMS**

	<b>Original Sample</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation</b>	<b>T. Statistic</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>P.Value</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>Evaluasi Model</b>
Ekspektasi Usaha → Penggunaan SIM SMS	0.239	0.236	0.104	2.297	>1.96	0.022	<0.05	Diterima

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Berdasarkan sajian data pada tabel 3.11 diatas menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Ekspetasi Usaha (*Effort Expectations*) terhadap Penggunaan SIM SMS dengan nilai atau P.Value <0.05 sebesar 0.022. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai T.Statistic untuk konstruk Ekspetasi Usaha (*Effort Expectations*) terhadap Penggunaan SIM SMS >1.96 yaitu sebesar 2.297. Jadi dapat disimpulkan bahwa H2 dapat diterima.

Ekspetasi 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.

Nilai dari koefisien variable laten Ekspetasi Usaha (*Effort Expectations*) pada output Path Coefficient sebesar 0.239 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.239 terhadap konstruk Penggunaan SIM SMS. Hal ini berarti, semakin tinggi nilai keuntungan yang

didapatkan oleh pengguna saat menggunakan aduan SMS maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaannya pada aduan SMS.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan peneliti dilapangan bahwa adanya aduan SMS atau SIM SMS yang dapat mengurangi tenaga serta waktu seorang individu dalam menyampaikan aduan.

“ Aduan SMS ini mudah digunakan karena masyarakat hanya perlu mengirimkan SMS ketika ingin menyampaikan aduan, mudah digunakan seluruh kalangan terutama untuk yang berusia lanjut.” (Hasil wawancara dengan Ibu Syarifah Turayya selaku Staff Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Kominfo Kabupaten Sleman, 25 Januari 2019).

Selain itu, dengan adanya aduan SMS atau SIM SMS ini masyarakat merasa dalam proses penyampaian aduan lebih mudah karen tinggal mengirimkan SMS.

“Saya merasa aduan melalui SMS lebih mudah karena tinggal SMS saja, mudah dan juga hemat tenaga dan waktu. Tidak perlu repot-repot mendownload aplikasi atau membuka website atau mengirim email. Cukup mengirim SMS saja.” (Hasil wawancara dengan Bapak Arya sebagai pengirim aduan melalui SMS atau SIM SMS, 29 Desember 2018).

Berikut kami lampirkan SOP pelayanan [pengaduan keluhan di Kabupatyen Sleman untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

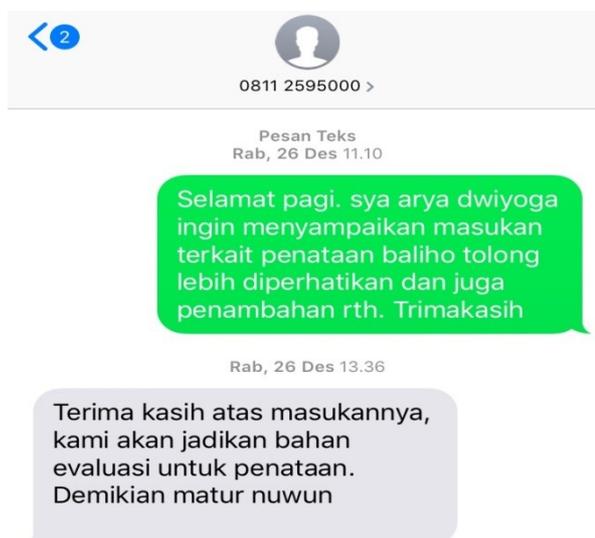
**Gambar 3.7**

Contoh SMS Aduan : **Contoh Aduan Melalui Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS**

+62851004xxxxx

Selamat pagi bp/ibu di pemkab sleman , maaf mau tanya , apakah benar JAMKESDA mau ditutup , apa tdk kasihan rakyat kecil yg selama ini peserta JAMKESDA ..... ? Terimakasih atas jawabannya . Lestari di kalasanSebab kalau ganti BPJS mandiri kelas 3 praktek di lapangan pelayanan beda dengan BPJS PNS . Seandainya JAMKESDA masih mungkin diadakan lagi masyarakat sangat berterima kasih sekali , memang itu yg masyarakat inginkan . Terimakasih

Jawaban :  
Terimakasih atas pertanyaan dan tanggapan saudara terkait kepesertaan Jamkesda; Pelayanan dan pendaftaran peserta Jamkesda direnanakan ditutup pada tanggal 31 Desember 2016; Peserta Jamkesda yang masih aktif masa kepesertaannya akan di daftarkan menjadi peserta JKN di BPJS Kesehatan oleh Pemkab Sleman.



Sumber: wawancara dengan Dinas Kominfo pada tahun 2019

Konstruk Ekspektasi Usaha menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Ekspektasi Usaha (*Effort Expectations*) terhadap Penggunaan SIM SMS yang dibuktikan dengan nilai atau P.Value <0.05 sebesar 0.022 dan nilai T.Statistic >1.96 yaitu sebesar 2.297. Nilai dari koefisien sebesar 0.239 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.239 terhadap konstruk Penggunaan SIM SMS. Hal ini berarti, semakin tinggi nilai keuntungan yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan aduan SMS maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaannya pada aduan SMS.

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dengan Dinas Kominfo bahwa adanya aduan SMS atau SIM SMS membuat Dinas Kominfo merasa masyarakat mudah mengirim aduan hanya melalui SMS terutama bagi yang berusia lanjut. Dan hasil wawancara dengan masyarakat bahwa mereka merasa aduan melalui SMS lebih mudah karena tinggal SMS saja, mudah dan juga hemat tenaga dan waktu. Tidak perlu repot-repot mendownload aplikasi atau membuka website atau mengirim email. Cukup mengirim SMS saja.

Penelitian ini menyatakan bahwa dengan adanya aduan SMS atau SIM SMS membuat masyarakat serta Dinas Kominfo merasa

terbantu dalam hal kemudahan bagi penggunanya, hal ini mendukung Teori UTAUT pada [ CITATION NiP16 \l 1033 ] yang menyatakan bahwasannya suatu sistem yang diterapkan dalam e-government mampu mengurangi usaha baik tenaga maupun waktu yang diperlukan guna memenuhi suatu kewajiban.

**c. Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Penggunaan SIM SMS.** Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

*H3* : Ada hubungan yang positif dan signifikan antara pengaruh sosial (X3) dengan penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) SMS (Y)  
*Output Path Coefficient* dari hubungan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Penggunaan SIM SMS dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 3.12**

**Path Coefficient Pengaruh Sosial (Social Influence) terhadap Penggunaan SIM SMS**

	<b>Original Sample</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation</b>	<b>T. Statistic</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>P.Value</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>Evaluasi Model</b>
Pengaruh Sosial → Penggunaan SIM SMS	0.254	0.256	0.093	2.721	>1.96	0.007	<0.05	Diterima

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Berdasarkan sajian data pada tabel 3.12 diatas menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Pengaruh Sosial (Social Influence) terhadap Penggunaan SIM SMS dengan nilai atau P.Value <0.05 sebesar 0.007. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai T.Statistic untuk konstruk Pengaruh Sosial (Social Influence) terhadap Penggunaan SIM SMS >1.96 yaitu sebesar 2.721. Jadi dapat disimpulkan bahwa H3 dapat diterima.

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.

Nilai dari koefisien variable laten Pengaruh Sosial (Social Influence) pada output Path Coefficient sebesar 0.254 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.254 terhadap konstruk Penggunaan SIM SMS. Hal ini berarti, semakin tinggi nilai keuntungan yang didapatkan oleh

pengguna saat menggunakan aduan SMS maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaannya pada aduan SMS.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan peneliti dilapangan bahwa masyarakat memiliki keinginan untuk menyampaikan aduan kepada Pemerintah melalui SMS dikarenakan mendapat dorongan dari orang terdekat yang terlebih dahulu pernah mengirimkan aduan lewat SMS.

“ Dulu ketika saya belum pernah menyampaikan aduan ke Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman saya melihat kedua orang tua saya menyampaikan aduan melalui SMS, mereka berkata bahwa lebih mudah dan tidak ribet. Maka dari itu ketika saya menyampaikan aduan tentang jalan rusak saya memilih untuk lewat SMS. ” (Hasil wawancara dengan Ibu Oyik sebagai pengirim aduan melalui SMS atau SIM SMS, 30 Desember 2018).

Konstruk Pengaruh Sosial menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Pengaruh Sosial (Social Influence) terhadap Penggunaan SIM SMS yang dibuktikan dengan nilai atau P.Value <0.05 sebesar 0.007 dan nilai T.Statistic >1.96 yaitu sebesar 2.721. Nilai dari koefisien sebesar 0.254 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.254 terhadap konstruk Penggunaan SIM SMS. Hal ini berarti, semakin tinggi nilai keuntungan yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan aduan SMS maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaannya pada aduan SMS.

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dengan masyarakat bahwa mereka menyampaikan aduan memilih menggunakan SMS dikarenakan melihat orang terdekat mereka.

Penelitian ini menyatakan bahwa dengan adanya aduan SMS atau SIM SMS membuat masyarakat menggunakan aduan tersebut dikarenakan pengaruh dari orang lain, hal ini mendukung Teori UTAUT pada [ CITATION San18 \l 1033 ] yang menyatakan bahwasannya semakin besar pengaruh lingkungan masyarakat menggunakan e-government maka akan semakin besar pula untuk mempengaruhi masyarakat lainnya.

**d. Pengaruh Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Penggunaan SIM SMS.** Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

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

**Tabel 3.13**

***Path Coefficient* Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Penggunaan SIM SMS**

	<b>Original Sample</b>	<b>Sample Mean</b>	<b>Standard Deviation</b>	<b>T. Statistic</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>P.Value</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>Evaluasi Model</b>
--	------------------------	--------------------	---------------------------	---------------------	---------------------	----------------	---------------------	-----------------------

			(M)						
Kondisi Yang Memfasilitasi → Penggunaan SIM SMS		0.313	0.313	0.103	3.037	>1.96	0.003	<0.05	Diterima

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Berdasarkan sajian data pada tabel 3.13 diatas menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Penggunaan SIM SMS dengan nilai atau P.Value <0.05 sebesar 0.003. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai T.Statistic untuk konstruk Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Penggunaan SIM SMS >1.96 yaitu sebesar 3.037. Jadi dapat disimpulkan bahwa H4 dapat diterima.

Kondisi-kondisi Pemfasilitasi diartikan sebagai seorang individu yang percaya bahwa untuk mendukung sistem diperlukan infrastruktur organisasi serta teknikal yang memadai.

Nilai dari koefisien variable laten pada *output Path Coefficient* Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) sebesar 0.313 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.313 terhadap konstruk Penggunaan SIM SMS. Hal ini berarti, semakin tinggi nilai keuntungan yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan aduan SMS maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaannya pada aduan SMS.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan peneliti dilapangan bahwa proses penyampaian dan pengendalian informasi dalam SIM SMS Kabupaten

Sleman juga memiliki SOP (*Standart Operational Procedural*) yang mengatur tentang proses penyampaian informasi dalam bentuk aduan.

1) Input

Aduan SMS yang diterima oleh Dinas Kominfo Kabupaten Sleman akan direkapitulasi oleh Dinas Kominfo Kabupaten Sleman dan dikirim ke masing-masing perangkat daerah sesuai dengan aduannya melalui email.

2) Proses

Terkait dengan proses atau yang biasa kita sebut dengan alur, pengelolaan SIM SMS di Kabupaten Sleman ini memiliki beberapa tahapan. Adapun tahapan pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Menerima aduan masyarakat, mengidentifikasi isi aduan lalu mendokumentasikan aduan
2. Meninjau kembali isi aduan yang telah didokumentasikan
3. Melaporkan aduan kepada pimpinan Dinas Kominfo Kabupaten Sleman
4. Mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada SKPD terkait langsung atau melalui bagian Dinas Kominfo
5. Menerima disposisi aduan dan menyampaikan kepada pimpinan SKPD
6. Mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada bidang terkait
7. Menyusun tanggapan aduan sesuai arahan pimpinan
8. Menyetujui dan menandatangani tanggapan aduan
9. Mengirimkan tanggapan aduan ke Dinas Kominfo
10. Menerima tanggapan aduan dari SKPD dan mendisposisi untuk ditanggapi
11. Menanggapi aduan dan mendokumentasikan tanggapan aduan

### 3) Output

Bicara tentang output, maka berbicara juga tentang hasil yang akan di timbulkan dengan adanya SIM SMS. Dengan adanya berbagai kemudahan yang di berikan oleh pemerintah Kabupaten Sleman khususnya, diharapkan akan mempermudah dalam proses pemberian informasi antara pemerintah dengan masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan tanggung jawabnya. Selain itu juga dengan adanya pengelolaan SIM SMS di Kabupaten Sleman ini juga di harapkan akan mempermudah alur koordinasi antar pemerintah dan juga mempermudah kegiatan kerja pemerintah.

Konstruk Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Penggunaan SIM SMS yang dibuktikan dengan nilai atau P.Value <0.05 sebesar 0.003 dan nilai T.Statistic >1.96 yaitu sebesar 3.037. Nilai dari koefisien sebesar 0.313 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.313 terhadap konstruk Penggunaan SIM SMS. Hal ini berarti, semakin tinggi nilai keuntungan yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan aduan SMS maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaannya pada aduan SMS.

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dengan Dinas Kominfo yang menunjukkan mekanisme pengelolaan aduan SMS atau SIM SMS Kabupaten Sleman secara jelas dari mulai input, proses hingga output.

Penelitian ini menyatakan bahwa dengan adanya aduan SMS atau SIM SMS membuat masyarakat menggunakan aduan tersebut dikarenakan fasilitas yang memadai yaitu SOP nya, hal ini mendukung Teori UTAUT pada [ CITATION Yun13 \l 1033 ] yang menyatakan bahwasannya seseorang akan memanfaatkan teknologi *e-government* dengan alasan teknologi *e-government* tersebut memberikan manfaat kepada dirinya karena adanya fasilitas yang memadai.

