

Reference

Books

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rienika Cipta.
- Creswell, J. W. 2010. *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar
- Creswell John.W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ghozali, Imam, 2006, *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali. Imam. 2008. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Squarei*. Semarang: Badan Penerbit Undip
- Hamidi, Jazim. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMMP Press.
- Indrajit, R.E. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit, R.E. 2004. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit, Richardus, Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Lexy J. Moleong. 2005. *metodologi penelitian kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta, Yogyakarta: Pelangi Aksara Yogyakarta
- Rianto, Budi., Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Sudjana, 2005. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Sosiawan, E.A. 2008. *Evaluasi Implementasi E-Government pada Web Pemerintah Daerah di Indonesia: Perspektif Content dan Managemen*. in <http://edwi.dosen.upny.ac.id> accessed on 5 October 2018.

Journal and Thesis

- Adenan, M. I., Mohmod, A. L., & Krishnasamy, G. (2015). Malaysian plants with potential in vitro trypanocidal activity, *4*(1), 6–16.
- Anggana, Y. P., & Gani, A. Y. A. (2015). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang Yordan Putra Anggana, A. Yuli Andi Gani, Sarwono, *3*(1), 80–88.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet. (2017). Penetrasi & perilaku pengguna internet indonesia.
- Batara, E., Nurmandi, A., Warsito, T., & Pribadi, U. (2017). Transforming Government : People , Process and Policy.
- Ferdy Alfariyka, P., & Dana Indra, S. (2016). Faktor-Faktor Adopsi Mobile Government di Indonesia Studi Kasus Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR !).
- Fridayani, H. D., & Nurmandi, A. (2016). Do Smart Citizens Make a Smart City ? A Case Study on the Factors Influencing Citizen Behavior Using Lapor Sleman Online-Based.
- Iskhak Fatonie, Arnaldo Pellini, H. S. and I. A. (2016). Using Citizen Evidence to Improve Public Services:
- Mahendra, G. K. (2017). Pengaduan Pelayanan Kesehatan Di Unit, *1*(1), 28–39.
- Ni Luh Yuni Lestari; Bandiyah; Kadek Wiwin Dwi Wismayanti. (2014). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government, 1–12.
- Ni Putu Ary Wulandari; I Ketut Yadnyana. (2016). Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universita Udayana (Unud), Bali , Indonesia Perkembangan teknologi informasi semakin meningkat seiring dengan perkembangan zaman . Hampir seluruh lapisan masyarakat yang, 1270–1297.
- Ramdani, E. M. (2018). Analisis Efektivitas Pelaksanaan, *6*(1), 31–48.
- Sutina, Isma (2016). Pengembangan E-Government Terintegrasi Menuju Sleman Smart Regency (Studi Kasus Aplikasi Pelayanan Publik *Lapor Sleman* di Kabupaten Sleman Tahun 20116)
- Toni Heryana; Sari Kartika Dewi. (2013). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur, *1*(1), 38–49.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View, *27*(3), 425–478.
- Yuke Nori Aurumbita; Rini Rachmawati. (2013). Pemanfaatan Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (Upik) Di Kelurahan Suryatmajan, Kota Yogyakarta.

Interveiw

Ms Aya. from the public communication and complaints service section Information and public communication services at the Department of Communication and Informatics, Sleman Regency, held on 24 January 2019

Mr. Marwianto. From Smart City Development Section of the Technology and Information Sector of the Yogyakarta City Communication, Informatics, and Coding Department, held on 4 February 2019

Mr Tian, User of Sleman Report Application, January 5, 2019

Ms. Ana as a Jogja Smart Service Application user, January 4, 2019

Mrs. Tiara as a user of Lapor Sleman Application, 3 January 2019

Mr. Hendra as a Jogja Smart Service Application user, 16 January 2019

Ms Hana, Jogja Smart Service Application Users, January 7th, 2019

Mrs. Adinda as a user of the Lapor Sleman Application, 10 January 2019)

Mr Hasan as a user of the Jogja Smart Service Application, January 11, 2019)

Mr Ditya as a user of the Jogja Smart Service Application, 3rd January 2019

Mrs Sutina as a user of the Jogja Smart Service Application, 5th January 2019

Mrs. Nindy as a user of the Lapor Sleman Application, 10 January 2019

News Portal Online

<http://jogja.tribunnews.com/2018/02/27/masalah-infrastruktur-mendominasi-aduan-di-aplikasi-lapor-sleman> accessed on 25 September 2018

<https://apjii.or.id/survei2017> accessed on 5 October 2018

<http://www.slemankab.go.id/profil-kabupaten-sleman/geografi/letak-dan-luaswilayah> accessed on 7 November 2018

<https://lapor.slemankab.go.id/> accessed on 25 September 2018

<https://jss.jogjakota.go.id/> accessed on 25 September 2018

Document

Governor Regulation number 42 of 2006

President instruction Number 3, year 2003

Attachment

Questionnaire of Lapor Sleman and Jogja Smart Service

KUISIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Saya Raden Roro Astrid Kurnia Irawati, mahasiswi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Program Studi Ilmu Pemerintahan sedang melakukan penelitian tentang “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Government terhadap Aplikasi E-lapor (Studi kasus: Komparasi antara Jogja Smart Service dan Lapor Sleman) Tahun 2018.” Pada kesempatan ini, saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuisisioner. Berikut kuisisioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudar/I untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/I karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk mengembangkan Ilmu Pengetahuan. Atas kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Raden Roro Astrid Kurnia Irawati

20150520289

Data Responden:

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia:
 - a. 17-25 Tahun
 - b. 26-35 Tahun
 - c. 36-45 Tahun
 - d. 46-55 Tahun
 - e. >56 Tahun
3. Pengalaman Penggunaan Internet
 - a. <1 Tahun
 - b. 1-3 Tahun
 - c. 3-5 Tahun
 - d. 5-7 Tahun
 - e. >7 Tahun
4. Pendidikan terakhir Anda
 - a. SD -SMP
 - b. SMA/Sederajat
 - c. D1/D3
 - d. S1
 - e. S2, S3

Pertanyaan berikut merupakan faktor-faktor yang menjadi tolak ukur pengaruh dari model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) terhadap penggunaan E-Government terhadap Jogja Smart Service Tahun 2018. **Lingkari**lah salah satu kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan anda

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

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi Kinerja (Performance Expectancy)						
1	Menggunakan aplikasi Jogja Smart Service dapat membantu menyelesaikan permasalahan	1	2	3	4	5
2	Fungsi Aplikasi Jogja Smart Service membantu dalam melaporkan permasalahan yang ada di masyarakat	1	2	3	4	5
3	Layanan aplikasi Jogja Smart Service bermanfaat bagi saya	1	2	3	4	5
4	Menggunakan aplikasi Jogja Smart Service meningkatkan produktivitas saya	1	2	3	4	5
5	Menggunakan aplikasi Jogja Smart Service memberikan pelayanan real time	1	2	3	4	5
Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy)						
6	Menurut saya Aplikasi Jogja Smart Service mudah digunakan	1	2	3	4	5
7	Saya Paham menggunakan Aplikasi Jogja Smart Service	1	2	3	4	5
8	Saya dapat menggunakan Aplikasi Jogja Smart Service dengan terampil	1	2	3	4	5
9	Menggunakan Aplikasi Jogja Smart Service merupakan ide yang tepat dan efektif	1	2	3	4	5
10	Menggunakan Aplikasi Jogja Smart Service dapat menghemat waktu dan tenaga	1	2	3	4	5
Faktor Sosial (Social Influence)						
11	Orang-orang berpengaruh menganjurkan saya menggunakan aplikasi Jogja Smart Service	1	2	3	4	5
12	Para pejabat pemerintah menganggap penggunaan Aplikasi Jogja Smart Service itu penting	1	2	3	4	5
13	Teman dan Keluarga saya menganggap penggunaan Aplikasi Jogja Smart Service itu penting	1	2	3	4	5
14	Saya menggunakan Aplikasi Jogja Smart Service karena mengikuti trend saat ini	1	2	3	4	5
15	Dinas Komunikasi dan Informatika kota Sleman sangat menganjurkan menggunakan Aplikasi Jogja Smart Service	1	2	3	4	5
Kondisi Yang Memfasilitasi (Facilitating Conditions)						
16	Saya memiliki gadget atau smartphone untuk menggunakan Aplikasi Jogja Smart Service	1	2	3	4	5
17	Saya Memiliki pengetahuan untuk menggunakan aplikasi Jogja Smart Service	1	2	3	4	5
18	Tidak terjadi gangguan pada sistem dalam penggunaan Aplikasi Jogja Smart Service	1	2	3	4	5
19	Ada seorang teknisi khusus (call ceter) untuk membantu kesulitan dalam menggunakan aplikasi Jogja Smart Service	1	2	3	4	5
Niat Perilaku (Behavior Intention)						
20	Saya berinisiatif menggunakan aplikasi Jogja Smart Service	1	2	3	4	5
21	Jogja Smart Service adalah Aplikasi yang akan saya gunakan ters-menerus	1	2	3	4	5
Penggunaan E-Government terhadap Jogja Smart Service						
22	Pemerintah sudah berupaya dengan baik dalam penciptaan aplikasi Jogja Smart Service	1	2	3	4	5
23	Menu Jogja Smart Service dapat mengakomodasi aduan masyarakat	1	2	3	4	5
24	Permasalahan diselesaikan sesuai dengan SKPD terkait	1	2	3	4	5
25	Respon dari pihak pemerintah cepat	1	2	3	4	5
26	Aduan yang anda sampaikan dapat dipertanggung jawabkan	1	2	3	4	5

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi Kinerja (Performance Expectancy)						
1	Menggunakan aplikasi Lapor Sleman dapat membantu menyelesaikan permasalahan	1	2	3	4	5
2	Fungsi Aplikasi Lapor Sleman membantu dalam melaporkan permasalahan yang ada di masyarakat	1	2	3	4	5
3	Layanan aplikasi Lapor Sleman bermanfaat bagi saya	1	2	3	4	5
4	Menggunakan aplikasi Lapor Sleman meningkatkan produktivitas saya	1	2	3	4	5
5	Menggunakan aplikasi Lapor Sleman memberikan pelayanan real time	1	2	3	4	5
Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy)						
6	Menurut saya Aplikasi Lapor Sleman mudah digunakan	1	2	3	4	5
7	Saya Paham menggunakan Aplikasi Lapor Sleman	1	2	3	4	5
8	Saya dapat menggunakan Aplikasi Lapor Sleman dengan terampil	1	2	3	4	5
9	Menggunakan Aplikasi Lapor Sleman merupakan ide yang tepat dan efektif	1	2	3	4	5
10	Menggunakan Aplikasi Lapor Sleman dapat menghemat waktu dan tenaga	1	2	3	4	5
Faktor Sosial (Social Influence)						
11	Orang-orang berpengaruh menganjurkan saya menggunakan aplikasi Lapor Sleman	1	2	3	4	5
12	Para pejabat pemerintah menganggap penggunaan Aplikasi Lapor Sleman itu penting	1	2	3	4	5
13	Teman dan Keluarga saya menganggap penggunaan Aplikasi Lapor Sleman itu penting	1	2	3	4	5
14	Saya menggunakan Aplikasi Lapor Sleman karena mengikuti trend saat ini	1	2	3	4	5
15	Dinas Komunikasi dan Informatika kota Sleman sangat menganjurkan menggunakan Aplikasi Lapor Sleman	1	2	3	4	5
Kondisi Yang Memfasilitasi (Facilitating Conditions)						
16	Saya memiliki gadget atau smartphone untuk menggunakan Aplikasi Lapor Sleman	1	2	3	4	5
17	Saya Memiliki pengetahuan untuk menggunakan aplikasi Lapor Sleman	1	2	3	4	5
18	Tidak terjadi gangguan pada sistem dalam penggunaan Aplikasi Lapor Sleman	1	2	3	4	5
19	Ada seorang teknisi khusus (call ceter) untuk membantu kesulitan dalam menggunakan aplikasi Lapor Sleman	1	2	3	4	5
Niat Perilaku (Behavior Intention)						
20	Saya berinisiatif menggunakan aplikasi Lapor Sleman	1	2	3	4	5
21	Lapor Sleman adalah Aplikasi yang akan saya gunakan ters-menerus	1	2	3	4	5
Penggunaan E-Government terhadap Lapor Sleman						
22	Pemerintah sudah berupaya dengan baik dalam penciptaan aplikasi Lapor Sleman	1	2	3	4	5
23	Menu Lapor Sleman dapat mengakomodasi aduan masyarakat	1	2	3	4	5
24	Permasalahan diselesaikan sesuai dengan SKPD terkait	1	2	3	4	5
25	Respon dari pihak pemerintah cepat	1	2	3	4	5
26	Aduan yang anda sampaikan dapat dipertanggung jawabkan	1	2	3	4	5

