

Bab III

PEMBAHASAN

1.1 Deskriptif Data

Bab ini menjelaskan terkait penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan aplikasi Lapori Bantul dan SMS center Bupati Bantul. Pembahasan dalam penelitian ini menggunakan aplikasi *Smart PLS 3* untuk menganalisis data kuantitatif dan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics Subscription* untuk menganalisis data kualitatif. Adapun sampel data yang ada dalam penelitian ini ada 60 pengguna Lapori Bantul dan 93 pengguna SMS Center Bupati Bantul. Penyebaran kuisioner yang dilakukan oleh peneliti dilakukan mulai tanggal 07 Januari 2019 sampai dengan 21 Januari 2019.

Penyebaran kuisioner ini langsung dikembalikan 100% oleh responden setelah mereka mengisinya. Kuisioner yang dikembalikan 100% terdiri dari kuisioner Lapori Bantul dan SMS Center Bupati Bantul. Seluruh kuisioner dikembalikan dengan memenuhi syarat yang diolah.

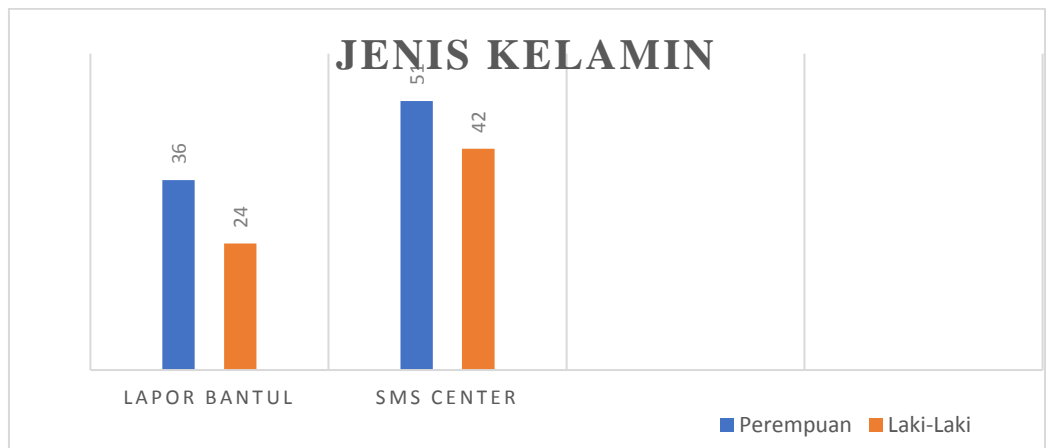
1.1.1 Deskripsi Responden

Deskripsi responden yang ada di dalam penelitian terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan pengalaman penggunaan internet pada aplikasi Lapori Bantul dan SMS Center Bupati Bantul. Dibawah ini terdapat penjelasan secara rinci tentang deskripsi responden, sebagai berikut:

1.1.1.1 Jenis Kelamin

Pada gambar di bawah menjelaskan deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, lebih jelasnya terdapat pada gambar 3.1.

Gambar 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Pada gambar 3.1. menunjukkan apabila besar responden pengguna Lapor Bantul adalah laki-laki sebanyak 36 orang dan 24 sisanya adalah perempuan. Dapat disimpulkan apabila sebagian besar responden dari pengguna Lapor Bantul adalah berjenis kelamin perempuan. Gambar diatas juga menunjukkan apabila besar responden pengguna SMS Center Bupati Bantul adalah laki-laki sebanyak 42 orang dan 51 sisanya adalah perempuan. Dapat disimpulkan apabila sebagian besar responden dari pengguna SMS Center Bupati Bantul adalah berjenis kelamin perempuan.

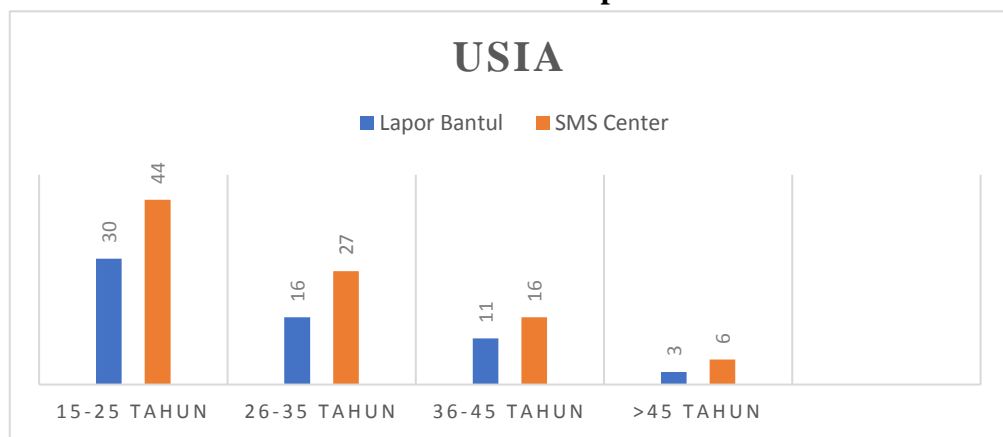
Responden paling banyak yang ada di Lapor Bantul dan SMS Center menunjukkan apabila sebagian besarnya adalah berjenis kelamin perempuan karena memang penyebaran kuisioner yang dilakukan oleh

peneliti paling banyak tertuju terhadap responden berjenis kelamin perempuan.

1.1.1.2 Usia

Pada gambar di bawah menjelaskan deskripsi responden berdasarkan usia, lebih jelasnya terdapat pada gambar 3.2.

Gambar 3.2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia



Pada gambar 3.2. diatas menunjukkan apabila sebagian besar responden pengguna aplikasi Lapor Bantul berusia 15-25 tahun dengan sebanyak 30 orang, berusia 26-35 tahun sebanyak 16 orang, berusia 36-45 tahun sebanyak 11 orang dan berusia >45 tahun sebanyak 3 orang. Dapat disimpulkan apabila sebagian besar responden pengguna Lapor Bantul paling banyak adalah berusia 15-25 tahun. Gambar diatas juga menunjukkan apabila sebagian besar responden pengguna aplikasi SMS Center Bupati Bantul berusia 15-25 tahun dengan sebanyak 44 orang, berusia 26-35 tahun sebanyak 27 orang, berusia 36-45 tahun sebanyak 16 orang dan berusia >45 tahun sebanyak 6 orang. Dapat

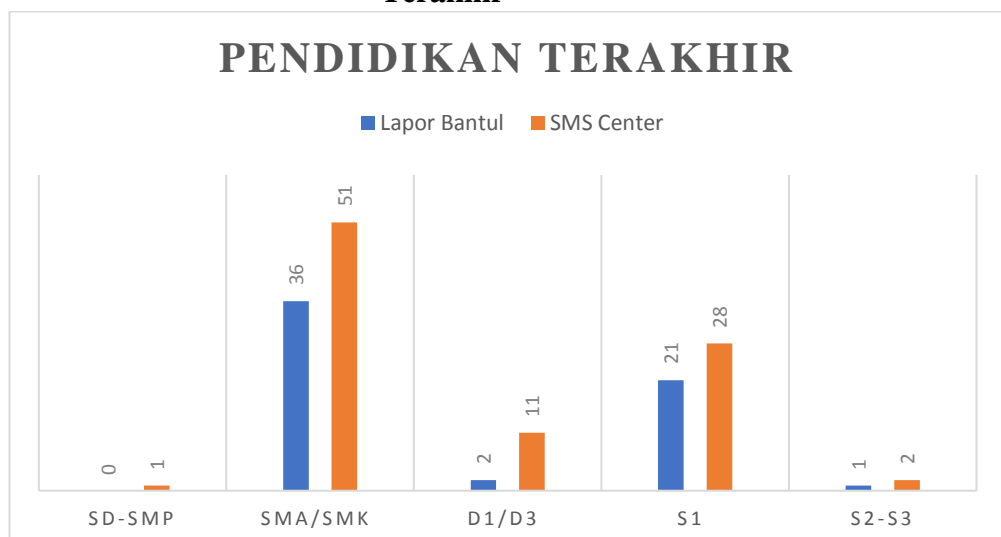
disimpulkan apabila sebagian besar responden pengguna SMS Center Bupati Bantul paling banyak adalah berusia 15-25 tahun.

Responden paling banyak yang ada di Lapor Bantul dan SMS Center menunjukkan apabila sebagian besarnya adalah berusia 15-25 tahun karena memang antusias dari responden berusia diatas 15 tahun dirasa tinggi karena rasa kepeduliannya terhadap lingkungan sekitar sudah tinggi serta jalan pikirnya masih terbilang baru dalam menerima sebuah pengetahuan.

1.1.1.3 Pendidikan Terakhir

Pada gambar di bawah menjelaskan deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir, lebih jelasnya terdapat pada gambar 3.3.

Gambar 3.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir



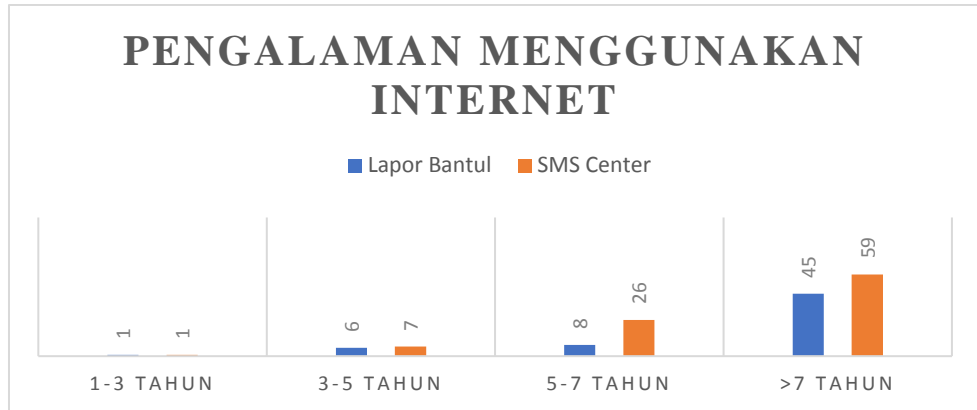
Pada gambar 3.3. diatas menunjukkan apabila sebagian besar responden pengguna aplikasi Lapor Bantul berdasarkan pendidikan terakhir tingkat SMA/SMK sebanyak 36 orang, untuk tingkat D1-D3 sebanyak 2 orang, untuk tingkat S1 sebanyak 21 orang dan untuk tingkat S2 sebanyak 1 orang. Dapat disimpulkan apabila responden pengguna Lapor Bantul banyak digunakan oleh responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK. Gambar diatas juga menunjukkan apabila sebagian besar responden pengguna aplikasi SMS Center Bupati Bantul berdasarkan pendidikan terakhir tingkat SD-SMP sebanyak 1 orang, SMA/SMK sebanyak 51 orang, untuk tingkat D1-D3 sebanyak 11 orang, untuk tingkat S1 sebanyak 28 orang dan untuk tingkat S2 sebanyak 2 orang. Dapat disimpulkan apabila responden pengguna SMS Center Bupati Bantul banyak digunakan oleh responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK.

Responden paling banyak yang ada di Lapor Bantul dan SMS Center menunjukkan apabila sebagian besarnya adalah dengan pendidikan terakhir SMA/SMK karena memang daya ingin tahu informasi tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik sangat tinggi.

1.1.1.4 Lama menggunakan Internet

Pada gambar di bawah menjelaskan deskripsi responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet, lebih jelasnya terdapat pada gambar 3.4.

Gambar 3.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pengalaman menggunakan Internet



Pada gambar 3.4. diatas menunjukkan apabila sebagian besar responden pengguna aplikasi Lapor Bantul berdasarkan pengalaman menggunakan internet selama 1-3 tahun sebanyak 1 orang, selama 3-5 tahun sebanyak 6 orang, selama 5-7 tahun sebanyak 8 orang, dan selama >7 tahun sebanyak 45 orang. Dapat disimpulkan apabila responden pengguna aplikasi Lapor Bantul banyak yang telah menggunakan internet lebih dari 7 tahun. Gambar diatas juga menunjukkan apabila sebagian besar responden pengguna aplikasi SMS Center Bupati Bantul berdasarkan pengalaman menggunakan internet selama 1-3 tahun sebanyak 1 orang, selama 3-5 tahun sebanyak 7 orang, selama 5-7 tahun sebanyak 26 orang, dan selama >7 tahun sebanyak 59 orang. Dapat disimpulkan apabila responden pengguna aplikasi SMS Center Bupati Bantul banyak yang telah menggunakan internet lebih dari 7 tahun.

Responden paling banyak yang ada di Lapor Bantul dan SMS Center menunjukkan apabila sebagian besar lamanya responden dalam menggunakan internet adalah selama lebih dari 7 tahun. Hal tersebut

didasari dengan adanya kemajuan dari sebuah teknologi serta adanya keinginan seseorang untuk menggunakan internet akibat perubahan zaman.

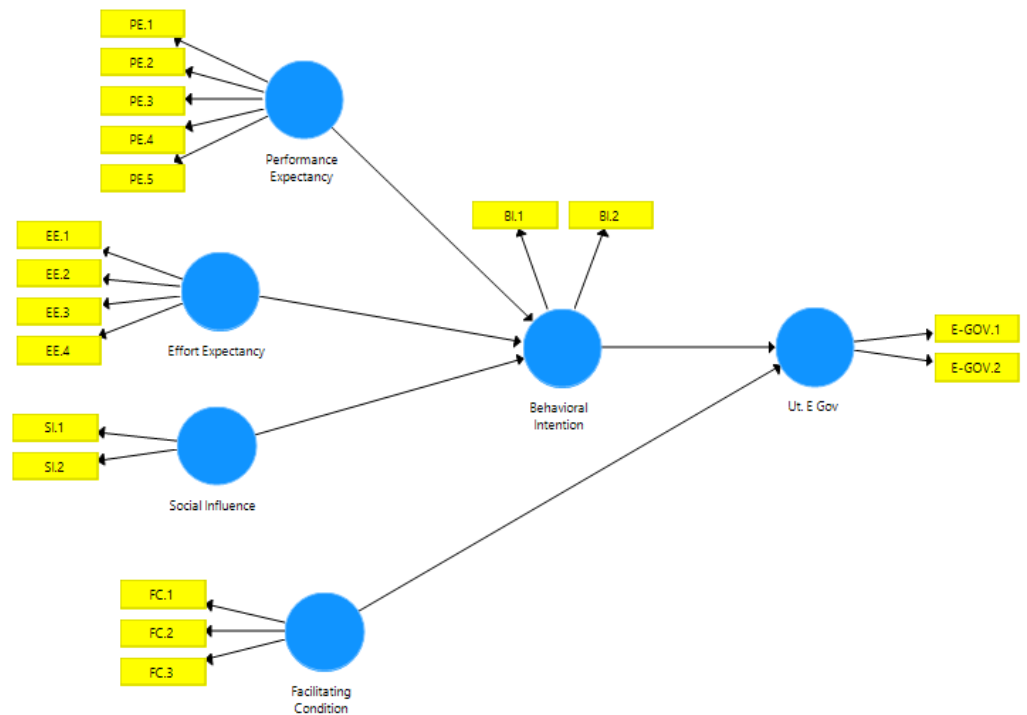
1.2 Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini akan disajikan hasil dan diskusi data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dari sampel penelitian pengguna Lapor Bantul yang terdiri dari 60 sampel populasi dan sampel penelitian pengguna SMS Center Bupati Bantul yang terdiri dari 93 sampel populasi.

1.2.1 Outer Model

Outer model dilakukan untuk menentukan setiap blok indikator agar saling berhubungan dengan variabel laten. Adapun outer model ini ditentukan dari sifat indikator pada masing-masing variabel laten yang berdasarkan dengan definisi operasional. Adapun sifat dari indikator *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Facilitating Condition* (FC) sebagai pengguna program dalam pengukuran yaitu refleksi.

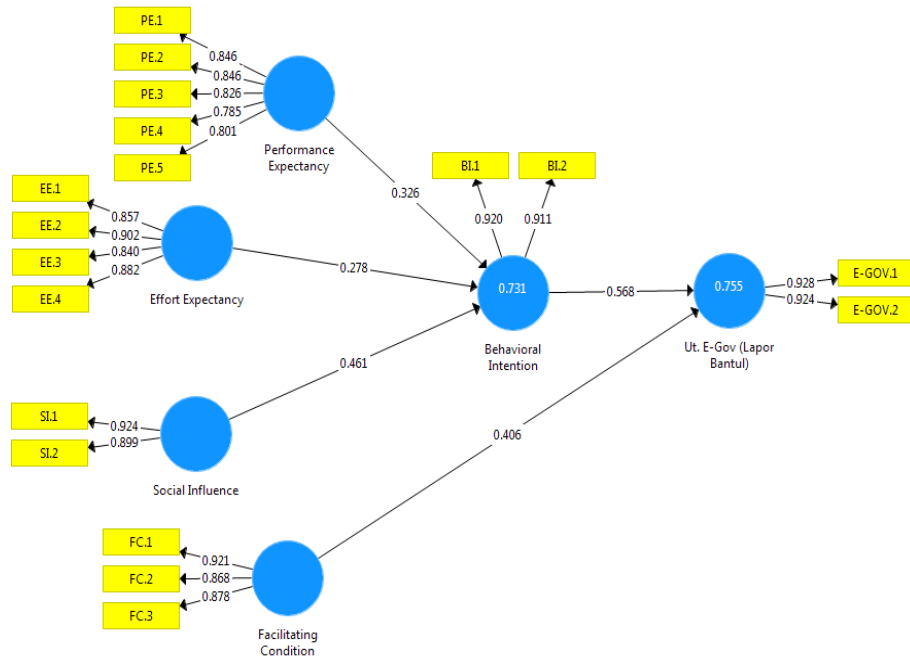
Gambar 3.5. Rancangan Outer Model



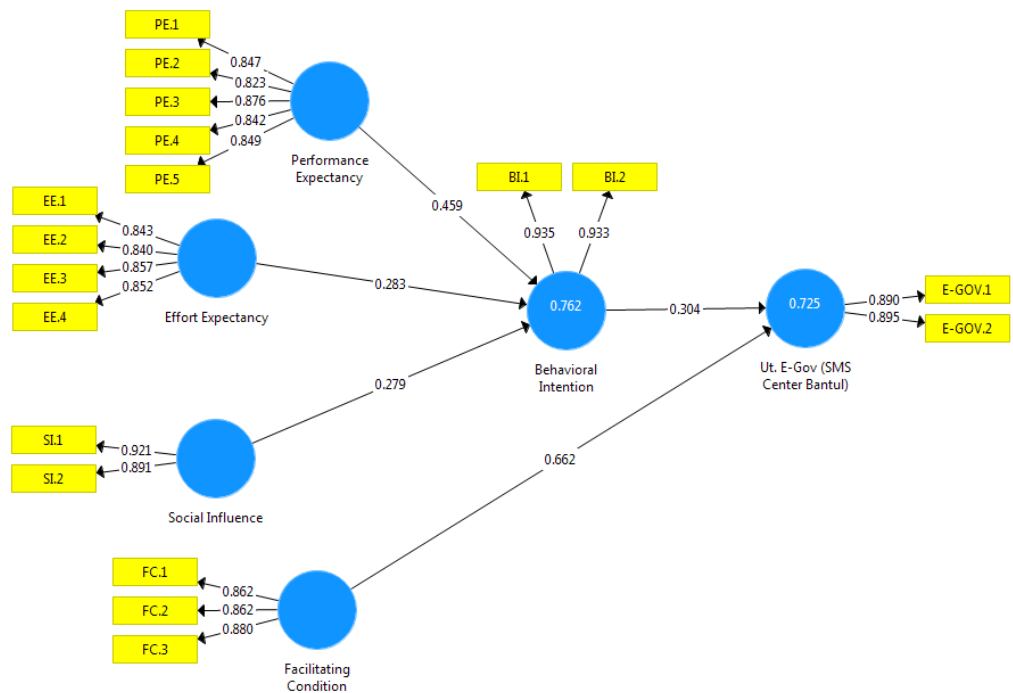
Gambar 3.5. diatas menunjukkan rancangan model hubungan antara *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Behavioral Intention* dan hubungan antara *Facilitating Condition* dan *Behavioral Intention* dengan *Utilizing E-Government* terhadap layanan pengaduan.

Estimasi model merupakan suatu metode pendugaan yang ada dalam PLS yang memiliki fungsi untuk menguji Unidimensionalitas pada masing-masing variabel dengan cara melihat *convergent validity*. Adapun nilai korelasi yang diuji telah mencapai $> 0,50$ maka hal tersebut dapat dikatakan sudah mencapai nilai yang tinggi. Berikut merupakan hasil dari estimasi model menggunakan PLS algorithm pada gambar 3.6. untuk Lapor Bantul dan gambar 3.7. untuk SMS center Bupati Bantul.

Gambar 3.6. Loading Factors Labor Bantul



Gambar 3.7. Loading Factors SMS Center Bupati Bantul



Pada gambar 3.6. dan gambar 3.7. dapat dilihat jika telah ditunjukkan pada setiap indikator nilainya tidak ada yang bernilai <0.50, maka dari itu selanjutnya dapat melanjutkannya dengan mengevaluasi modelnya.

Dalam pengujian outer model, dilakukan dengan mengevaluasi dengan menggunakan uji *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite validity*. Pada uji *convergent validity* dengan indikatornya dapat dilihat pada hasil korelasi antara nilai indikator dengan variabelnya atau *loading factor* yang bernilai >0.50. Untuk variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai yang terdapat dalam *composite reliability* dan *cronbachs alpha* adalah >0.70. Berikut merupakan hasil perbandingan dari output *outer loading*.

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas

<i>Measurement Model</i>	<i>Result</i>		<i>Critical Value</i>	<i>Model Evaluation</i>	
Outer Model					
Convergen T Validity	Variabel	AVE		> 0.50	Keterangan
		Lapor Bantul	SMS Center		
	<i>Behavioral Intention</i>	0,838	0,872		Valid
	<i>Effort Expectancy</i>	0,758	0,719		Valid
	<i>Facilitating Condition</i>	0,674	0,753		Valid
	<i>Performance Expectancy</i>	0,674	0,718		Valid
<i>Social Influence</i>	0,831	0,821	Valid		

	<i>Ut. E-Gov (Lapor Bantul)</i>	0,857	0,796		Valid
Discriminant Validity	Indicators	Cross Loading		> 0.50	Keterangan
		Lapor Bantul	SMS Center		
	BI. 1	0,920	0,935		Valid
	BI. 2	0,911	0,933		Valid
	E-GOV 1	0,928	0,890		Valid
	E-GOV 2	0,924	0,895		Valid
	EE. 1	0,857	0,843		Valid
	EE. 2	0,902	0,840		Valid
	EE. 3	0,840	0,857		Valid
	EE. 4	0,882	0,852		Valid
	FC. 1	0,921	0,862		Valid
	FC. 2	0,868	0,862		Valid
	FC. 3	0,878	0,880		Valid
	PE. 1	0,846	0,847		Valid
	PE. 2	0,846	0,823		Valid
	PE. 3	0,826	0,876		Valid
	PE. 4	0,785	0,842		Valid
	PE. 5	0,801	0,849		Valid
	SI. 1	0,924	0,921		Valid
	SI. 2	0,899	0,891		Valid

Tabel 3.2. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

<i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	Variable	Cronbach's Alpha		Composite Reliability		>0.7	Keterangan
		Lapor Bantul	SMS Center	Lapor Bantul	SMS Center		Reliable
	BI	0,807	0,854	0,912	0,932		Reliable

	EE	0,894	0,870	0,926	0,911		Reliable
	FC	0,868	0,837	0,919	0,902		Reliable
	PE	0,879	0,902	0,912	0,927		Reliable
	SI	0,797	0,783	0,907	0,901		Reliable
	E Gov	0,833	0,744	0,923	0,887		Reliable

Sumber: olah data primer,2019

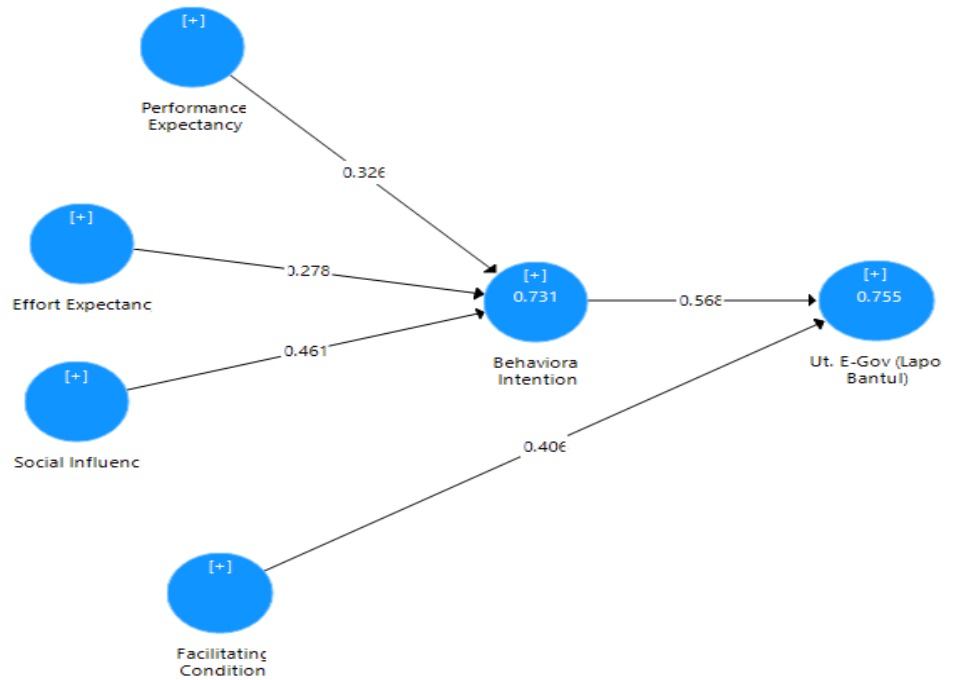
Dilihat pada tabel 3.1. hasil uji validitas telah ditunjukkan bahwa nilai yang ada di masing-masing variabel penelitian seperti *Behavioral Intention, Effort Expectancy, Facilitating Condition, Performance Expectancy, Social Influence* dan *Ut. E-Government* dari Laporan Bantul dan SMS Center sudah memiliki nilai pada *loading factor* >0.50 serta telah memiliki nilai AVE yang juga >0.50. hal tersebut dapat disimpulkan jika semua pertanyaan yang ada pada semua variabel sudah valid.

Dapat dilihat juga pada tabel 3.2. bahwa nilai yang ada pada *output composite reliability* sudah memiliki nilai >0,70 dan *cronbach's alpha* di setiap konstruknya sudah memiliki nilai > 0.60. Hal tersebut dapat disimpulkan jika pertanyaan yang ada pada setiap variabel penelitian dalam model ini telah dinyatakan reliabel.

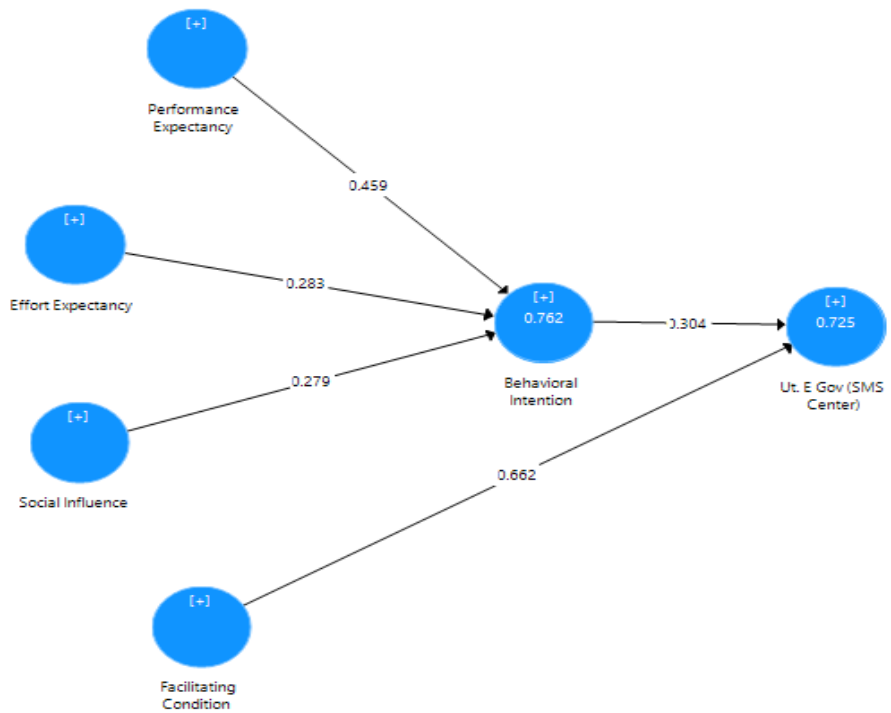
1.2.2 Inner model

Inner model pada model struktural ini menggambarkan adanya hubungan diantara variabel laten yang berdasarkan dengan perumusan masalah, hipotesis penelitian dan teori yang digunakan. Rancangan inner model ini menggunakan *PLS Algorithm* pada gambar 3.9. untuk aplikasi Laporan Bantul dan SMS Center Bupati Bantul.

Gambar 3.8. Rancangan Inner Model Lapor Bantu



Gambar 3.9. Rancangan Inner Model SMS Center



Setelah model yang diestimasi telah memenuhi kriteria dalam *discriminant validity*, maka setelah itu dilakukan pengujian pada model structural atau *inner model*. Adapun pengujian inner model melihat dari indikator R-Square (R^2) pada variabel. Pada suatu penelitian dikemukakan apabila hasil pada R^2 ini adalah sebesar 0,67 maka dapat disebut suatu model yang dikategorikan “baik”. Hasil pada R^2 sebesar 0,33 maka dapat disebut suatu model yang dikategorikan “moderat”, dan hasil pada R^2 sebesar <0,33 maka disebut suatu model yang dikategorikan “lemah” (Huda, 2017). Adapun nilai R-Square (R^2) pada Lapor Bantul dan SMS Center adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3. Output R Square

Variable	R Square		R Square Adjusted	
	Lapor Bantul	SMS Center	Lapor Bantul	SMS Center
Behavioral Intention	0,731	0,762	0,716	0,754
Ut. E-Gov	0,755	0,725	0,747	0,719

Sumber : olah data primer, 2019

Pada tabel 3.3. diatas adalah digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh pada variabel x terhadap variabel y. Tabel diatas menjelaskan untuk Lapor Bantul, bahwa nilai dari R Square *behavioral intention* sebesar 0,731 atau 73%, yang selanjutnya dapat dijelaskan apabila pengaruh dari variabel *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence* terhadap *behavioral intention* adalah sebesar 73%. Untuk nilai R Square *Utilization E-Government* (Lapor Bantul) sebesar 0,755 atau 76%, yang selanjutnya dapat dijelaskan apabila pengaruh dari variabel *facilitating*

condition dan *behavioral intention* adalah sebesar 76%. Sementara, untuk SMS Center, nilai R square *behavioral intention* sebesar 0,762 atau 76% yang selanjutnya dapat dijelaskan apabila pengaruh dari variabel *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence* adalah sebesar 76%. Untuk nilai R Square *Utilization E-Government* (SMS Center) sebesar 0,725 atau 73% yang selanjutnya dapat dijelaskan apabila pengaruh dari variabel *facilitating condition* dan *behavioral intention* sebesar 73%.

Korelasi diantara variabel dapat dilihat pada perbandingan akar AVE dengan nilai korelasi antar variabel laten.

Tabel 3.4. Nilai AVE dan Akar AVE Lapor Bantul dan SMS Center

Variable	AVE		AKAR AVE		Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center	Lapor Bantul	SMS Center	
<i>Performance Expectancy</i>	0,674	0,718	0,820	0,847	Valid
<i>Effort Expectancy</i>	0,758	0,719	0,870	0,847	Valid
<i>Social Influence</i>	0,831	0,821	0,911	0,906	Valid
<i>Facilitating Condition</i>	0,790	0,753	0,888	0,867	Valid
<i>Behavioral Intention</i>	0,838	0,872	0,915	0,933	Valid
<i>Utilizing E Government</i>	0,857	0,796	0,925	0,892	Valid

Sumber : olah data primer,2019

Tabel 3.5. Latent Variabel

	<i>BI</i>		<i>EE</i>		<i>FC</i>		<i>PE</i>		<i>SI</i>		<i>Ut. E-Gov</i>	
	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS
<i>BI</i>	1,000	1,000	0,653	0,722	0,580	0,482	0,610	0,805	0,760	0,674	0,804	0,623
<i>EE</i>	0,653	0,722	1,000	1,000	0,434	0,264	0,324	0,664	0,584	0,479	0,531	0,424
<i>FC</i>	0,580	0,482	0,434	0,264	1,000	1,000	0,388	0,342	0,523	0,363	0,736	0,809
<i>PE</i>	0,610	0,805	0,324	0,664	0,388	0,342	1,000	1,000	0,421	0,564	0,540	0,496
<i>SI</i>	0,760	0,674	0,584	0,479	0,523	0,363	0,421	0,564	1,000	1,000	0,631	0,367
<i>Ut. E-Gov</i>	0,804	0,623	0,531	0,424	0,736	0,809	0,540	0,496	0,631	0,367	1,000	1,000

Sumber :olah data primer, 2019

Dapat dilihat pada tabel 3.4 dan tabel 3.5 dimana memperlihatkan nilai AVE beserta akar AVE dan nilai korelasi antar variabel laten. Berikut terdapat tabel yang akan menjelaskan maksud dari tabel diatas.

Tabel 3.6. Analisis Akar AVE dan Nilai Korelasi antar Variabel Laten (Lapor Bantul)

NO	Variabel	Analisis
1	<i>Behavioral Intention</i>	Dengan melihat nilai akar AVE <i>behavioral intention</i> diatas dengan nilai 0,915 yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>behavioral intention</i> dengan nilai variabel <i>effort expectancy</i> sebesar 0,653, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>facilitating condition</i> sebesar 0,580, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>performance expectancy</i> sebesar 0,610, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>social influence</i> sebesar 0,760, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>Utilizing E-Government</i> sebesar 0,804
2	<i>Effort Expectancy</i>	Dengan melihat nilai akar AVE <i>effort expectancy</i> diatas dengan nilai 0,870 yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>effort expectancy</i> dengan nilai variabel <i>behavioral intention</i> sebesar 0,653, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>facilitating condition</i> sebesar 0,434, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>performance</i>

		<i>expectancy</i> sebesar 0,324, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>social influence</i> sebesar 0,584, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>Utilizing E-Government</i> sebesar 0,531.
3	<i>Facilitating Condition</i>	Dengan melihat nilai akar AVE <i>facilitating condition</i> diatas dengan nilai 0,888 yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>facilitating condition</i> dengan nilai variabel <i>behavioral intention</i> sebesar 0,580, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>effort expectancy</i> sebesar 0,434, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>performance expectancy</i> sebesar 0,388, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>social influence</i> sebesar 0,523, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>Utilizing E-Government</i> sebesar 0,736.
4	<i>Performance Expectancy</i>	Dengan melihat nilai akar AVE <i>performance expectancy</i> diatas dengan nilai 0,820 yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>performance expectancy</i> dengan nilai variabel <i>behavioral intention</i> sebesar 0,610, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>effort expectancy</i> sebesar 0,324, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>facilitating condition</i> sebesar 0,388, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>social influence</i> sebesar 0,421, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>Utilizing E-Government</i> sebesar 0,540.
5	<i>Social Influence</i>	Dengan melihat nilai akar AVE <i>social influence</i> diatas dengan nilai 0,911 yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>social influence</i> dengan nilai variabel <i>behavioral intention</i> sebesar 0,760, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>effort expectancy</i> sebesar 0,584, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>facilitating condition</i> sebesar 0,523, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>performance expectancy</i> sebesar 0,421, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>Utilizing E-Government</i> sebesar 0,631.
6	<i>Utilizing E-Government</i>	Dengan melihat nilai akar AVE <i>Utilizing E-Government</i> diatas dengan nilai 0,945 yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>Utilizing E-Government</i> dengan nilai variabel <i>behavioral intention</i> sebesar 0,804, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>effort expectancy</i> sebesar 0,531, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>facilitating</i>

		<i>condition</i> sebesar 0,736, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan <i>performance expectancy</i> sebesar 0,504, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>social influence</i> sebesar 0,631.
--	--	--

Sumber : diolah oleh peneliti, 2019.

Dapat dilihat pada tabel 3.6 yang sudah menjelaskan terkait analisis akar-akar dan nilai korelasi antar variabel laten pada Laporan Bantul yang dapat disimpulkan apabila korelasi nilai tertinggi terdapat pada variabel *Utilizating E-Government* yang dinyatakan memiliki nilai yang kuat. Variabel *Utilizating E-Government* merupakan variabel yang baik dan kuat dibandingkan dengan nilai variabel yang lainnya. Hal tersebut diperkuat dengan adanya temuan lapangan, yaitu :

“saya sering menggunakan layanan aduan ini mbak, seperti salah satunya ya menggunakan Laporan Bantul karena memang sekarang zamannya sudah modern jadi ya tinggal klik saja langsung direspon dan tidak perlu repot untuk datang ke dinas.” (Hasil wawancara dengan ibu Lis selaku masyarakat pengguna Aplikasi Laporan Bantul, 11 Januari 2019).

Selain dengan ibu Lis, peneliti juga turut mewawancarai masyarakat lainnya yang juga menggunakan Aplikasi Laporan Bantul,

“...memang benar, menggunakan Laporan Bantul itu selain praktis ya salah satunya memang tidak menggunakan pulsa mbak, jadi saya kira ya penggunaannya akan terus bertambah. Ya karena kan *handphone* sekarang sudah canggih maka dari itu masyarakat seperti saya ini turut menggunakannya mbak.” (Hasil wawancara dengan mbak Zidni selaku masyarakat pengguna Aplikasi Laporan Bantul, 11 Januari 2019).

Ungkapan dari masyarakat tersebut juga didukung kembali dengan adanya hasil temuan di lapangan yang diperoleh dari hasil wawancara dengan mbak Galih selaku Admin Laporan Bantul dan SMS Center,

“saat ini masyarakat sudah banyak yang menggunakan Laport Bantul untuk melaporkan hal yang ada disekitarnya.” (Hasil wawancara dengan mbak Galih selaku Admin Laport Bantul dan SMS Center, 23 Februari 2019).

Dapat disimpulkan apabila antusias masyarakat untuk menggunakan Laport Bantul sebagai layanan aduan ini telah mendapatkan respon yang baik dari para masyarakat. Masyarakat telah banyak yang menggunakan Laport Bantul karena memang sangat mudah untuk digunakan dan dioperasikan.

Tabel 3.7. Analisis Akar AVE dan Nilai Korelasi antar Variabel Laten (SMS Center)

NO	Variabel	Analisis
1	<i>Behavioral Intention</i>	Dengan melihat nilai akar AVE <i>behavioral intention</i> diatas dengan nilai 0,933 yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>behavioral intention</i> dengan nilai variabel <i>effort expectancy</i> sebesar 0,722, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>facilitating condition</i> sebesar 0,482, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>performance expectancy</i> sebesar 0,805, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>social influence</i> sebesar 0,674, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>Utilizating E-Government</i> sebesar 0,623.
2	<i>Effort Expectancy</i>	Dengan melihat nilai akar AVE <i>effort expectancy</i> diatas dengan nilai 0,847 yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>effort expectancy</i> dengan nilai variabel <i>behavioral intention</i> sebesar 0,722, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>facilitating condition</i> sebesar 0,264, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>performance expectancy</i> sebesar 0,664, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>social influence</i> sebesar 0,479, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>Utilizating E-Government</i> sebesar 0,623.
3	<i>Facilitating Condition</i>	Dengan melihat nilai akar AVE <i>facilitating condition</i> diatas dengan nilai 0,867 yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>facilitating condition</i> dengan nilai variabel <i>behavioral intention</i> sebesar 0,482,

		lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>effort expectancy</i> sebesar 0,264, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>performance expectancy</i> sebesar 0,342, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>social influence</i> sebesar 0,363, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>Utilizing E-Government</i> sebesar 0,809.
4	<i>Performance Expectancy</i>	Dengan melihat nilai akar AVE <i>performance expectancy</i> diatas dengan nilai 0,847 yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>performance expectancy</i> dengan nilai variabel <i>behavioral intention</i> sebesar 0,805, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>effort expectancy</i> sebesar 0,664, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>facilitating condition</i> sebesar 0,342, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>social influence</i> sebesar 0,564, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>Utilizing E-Government</i> sebesar 0,496.
5	<i>Social Influence</i>	Dengan melihat nilai akar AVE <i>social influence</i> diatas dengan nilai 0,906 yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>social influence</i> dengan nilai variabel <i>behavioral intention</i> sebesar 0,674, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>effort expectancy</i> sebesar 0,479, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>facilitating condition</i> sebesar 0,363, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>performance expectancy</i> sebesar 0,564, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>Utilizing E-Government</i> sebesar 0,367.
6	<i>Utilizing E-Government</i>	Dengan melihat nilai akar AVE <i>Utilizing E-Government</i> diatas dengan nilai 0,892 yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>Utilizing E-Government</i> dengan nilai variabel <i>behavioral intention</i> sebesar 0,623, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>effort expectancy</i> sebesar 0,424, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>facilitating condition</i> sebesar 0,809, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan <i>performance expectancy</i> sebesar 0,496, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>social influence</i> sebesar 0,367.

Sumber : diolah oleh penulis, 2019

Dapat dilihat pada tabel 3.7 yang sudah menjelaskan terkait analisis akar
ave dan nilai korelasi antar variabel laten pada SMS Center yang dapat
disimpulkan apabila korelasi nilai tertinggi terdapat pada variabel
behavioral intention terhadap *Utilizing E-Government*. Dapat dikatakan
juga apabila hubungan yang terdapat pada *behavioral intention* dengan
Utilizing E-Government dikatakan kuat. Hal ini diperkuat dengan adanya
temuan dari lapangan, yaitu:

“mulanya saya menggunakan layanan aduan SMS ini ya karena saya sendiri, keinginan saya sendiri gitu. Karena saat itu memang ada permasalahan yang memang sangat perlu dan butuh untuk diadukan ya saya menggunakan SMS pada saat itu. Tapi saya menggunakannya sudah lama mbak, jauh sebelum adanya aplikasi Lapor Bantul.” (Hasil wawancara dengan pak Agung selaku masyarakat pengguna SMS Center, 14 Januari 2019).

Ungkapan diatas dipaparkan oleh salah satu masyarakat yang mengatakan jika beliau menggunakan layanan aduan SMS memang dari keinginannya sendiri, dan memang pada saat itu beliau membutuhkannya. Selain itu, juga terdapat paparan dari masyarakat lain yang juga menggunakan SMS, yaitu:

“saya dulu melakukan aduan dengan SMS ya waktu itu hanya coba-coba saja mbak, karena saat itu saya akan mengadakan terkait pelayanan di disdukcapil yang membingungkan mbak. Saya terus menggunakannya pada saat itu untuk mengadakan hal yang ganjil. Tapi, sekarang sudah jarang menggunakannya mbak.” (Hasil wawancara dengan mbak Nisa selaku masyarakat pengguna SMS Center 14 Januari 2019).

Jadi, dapat disimpulkan bahwasannya pengguna SMS Center memang akan menggunakan layanan aduan berbasis SMS memang dilandasi dengan

keinginannya sendiri serta dilandasi dengan rasa ingin tahu untuk menggunakannya.

1.2.3 Uji Hipotesis

Pada pengujian hipotesis antar variable diantara variable eksogen terhadap variable endogen (γ) serta variable endogen terhadap variable endogen (β) dilakukan dengan metode *resampling bootstrap*. Adapun statistik uji yang digunakan adalah statistik t atau uji t. Nilai t pembandingan dalam penelitian kali ini diperoleh dari tabel t. Pengujian dinyatakan signifikan apabila nilai dari T- statistic sebesar > 1.96 dan nilai dari P values sebesar < 0.05 .

Tabel 3.8 Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)		Sample Mean (M)		Standard Deviation (STDEV)		T Statistics (O/STDEV)		P Values	
	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS
BI -> EGOV	0,568	0,304	0,552	0,303	0,121	0,103	4,698	2,936	0,000	0,003
EE->BI	0,278	0,283	0,285	0,289	0,121	0,084	2,298	3,383	0,022	0,001
FC -> EGOV	0,406	0,662	0,423	0,663	0,137	0,095	2,972	6,947	0,003	0,000
PE -> BI	0,326	0,459	0,334	0,451	0,117	0,092	2,787	5,008	0,006	0,000
SI-> BI	0,461	0,279	0,441	0,285	0,113	0,074	4,063	3,774	0,000	0,000

Ket: LB : Lapor Bantul

Pada tabel 3.8. dapat disimpulkan apabila keseluruhan dari hipotesis dapat diterima karena telah memiliki t *statistic* $> 1,96$ dan p value $< 0,050$.

Dengan melihat angka yang terdapat pada tabel 3.9, maka didapatkan angka yang dapat menentukan signifikan atau tidaknya variabel tersebut. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini,

Tabel 3.9. Analisis Original Sampel Lapor Bantul

NO	Variabel	Analisis
1	FC->Ut. Gov	Dari hasil hipotesa diatas, original sampel pada variabel <i>facilitating condition</i> terhadap <i>Utilizating E-Government</i> didapatkan nilai 0,662 yang berarti hipotesa tersebut dapat diterima dengan berpengaruh positif signifikan.
2	PE->BI	Dari hasil hipotesa diatas, original sampel pada variabel <i>performance expectancy</i> terhadap <i>behavioral intention</i> didapatkan nilai 0,459 yang berarti hipotesa tersebut dapat diterima dengan berpengaruh positif signifikan.
3	BI->Ut. E Gov	Dari hasil hipotesa diatas, original sampel pada variabel <i>behavioral intention</i> terhadap <i>Utilizating E-Government</i> didapatkan nilai 0,304 yang berarti hipotesa tersebut dapat diterima dengan berpengaruh positif signifikan.
4	EE->BI	Dari hasil hipotesa diatas, original sampel pada variabel <i>effort expectancy</i> terhadap <i>behavioral intention</i> didapatkan nilai 0,283 yang berarti hipotesa tersebut dapat diterima dengan berpengaruh positif signifikan.
5	SI->BI	Dari hasil hipotesa diatas, original sampel pada variabel <i>social influence</i> terhadap <i>behavioral intention</i> didapatkan nilai 0,279 yang berarti hipotesa tersebut dapat diterima dengan berpengaruh positif signifikan.

Sumber: diolah oleh penulis, 2019

Dapat dijelaskan pada tabel diatas bahwasannya variabel *facilitating condition* terhadap *Utilizating E-Government* yang paling signifikan pengaruhnya dengan didapatkan nilai 0,662, selanjutnya variabel *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* dengan didapatkan nilai 0,459, selanjutnya variabel *behavioral intention* terhadap *Utilizating E-Government* dengan didapatkan nilai 0,304, selanjutnya variabel *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* dengan

didapatkan nilai 0,283, dan variabel *social influence* terhadap *behavioral intention* dengan didapatkan nilai 0,279. Jika disimpulkan bahwa yang paling signifikan pengaruhnya adalah *facilitating condition* terhadap *Utilizing E-Government*.

Tabel 3.10. Analisis Original Sampel SMS Center

NO	Variabel	Analisis
1	BI->Ut. Gov	Dari hasil hipotesa diatas, original sampel pada variabel <i>behavioral intention</i> terhadap <i>Utilizing E-Government</i> didapatkan nilai 0,568 yang berarti hipotesa tersebut dapat diterima dengan berpengaruh positif signifikan.
2	SI->BI	Dari hasil hipotesa diatas, original sampel pada variabel <i>social influence</i> terhadap <i>behavioral intention</i> didapatkan nilai 0,461 yang berarti hipotesa tersebut dapat diterima dengan berpengaruh positif signifikan.
3	FC->Ut. E Gov	Dari hasil hipotesa diatas, original sampel pada variabel <i>facilitating condition</i> terhadap <i>Utilizing E-Government</i> didapatkan nilai 0,406 yang berarti hipotesa tersebut dapat diterima dengan berpengaruh positif signifikan.
4	PE->BI	Dari hasil hipotesa diatas, original sampel pada variabel <i>performance expectancy</i> terhadap <i>behavioral intention</i> didapatkan nilai 0,326 yang berarti hipotesa tersebut dapat diterima dengan berpengaruh positif signifikan.
5	EE->BI	Dari hasil hipotesa diatas, original sampel pada variabel <i>effort expectancy</i> terhadap <i>behavioral intention</i> didapatkan nilai 0,278 yang berarti hipotesa tersebut dapat diterima dengan berpengaruh positif signifikan.

Sumber: diolah oleh penulis, 2019

Dapat dijelaskan pada tabel diatas bahwasannya variabel *behavioral intention* terhadap *Utilizing E-Government* yang paling signifikan pengaruhnya dengan didapatkan nilai 0,568, selanjutnya variabel *social influence* terhadap *behavioral intention* dengan didapatkan nilai 0,461, selanjutnya variabel *facilitating condition* terhadap *Utilizing E-Government* dengan didapatkan nilai 0,406, selanjutnya variabel *performance expectancy* terhadap *behavioral intention*

dengan didapatkan nilai 0,326, dan variabel *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* dengan didapatkan nilai 0,278. Jika disimpulkan bahwa yang paling signifikan pengaruhnya adalah variabel *behavioral intention* terhadap *Utilizing E-Government*.

Selanjutnya akan dijelaskan hasil dari hipotesis yang dijabarkan per indikator.

1.2.3.1 Penggunaan *E-Government* dalam E-Lapor atau *Utilizing E-Government*

1.2.3.1.1 Hasil dan Pembahasan

Pada Penggunaan *E-Government* terdapat 2 indikator, yaitu:

1. Jumlah pemakaian sistem aduan masyarakat berbasis *online*

Sistem aduan yang diambil oleh peneliti adalah Lapor Bantul dan SMS Center. Jumlah masyarakat yang menggunakannya pun jumlahnya berbeda-beda pastinya. Disini, jumlah pemakai SMS Center dirasa lebih banyak karena SMS Center lebih dulu ada dibanding dengan Lapor Bantul karena masyarakat dulunya belum mengenal sebuah sistem aplikasi. Hal tersebut juga dikarenakan Lapor Bantul baru bulan Juli di *launching* aplikasinya.

Tabel 3.11. Cross Loading E-Gov 1

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
EGOV 1	0.928	0.890	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.11. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 93% dan responden dari pengguna SMS Center adalah 90%. Untuk menguatkan data tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan terkait penggunaan Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul.

“jadi gini dek, kan ini aplikasinya masih baru jadi penggunanya juga belum banyak kan. Tapi sampai dengan saat ini pengguna dari Lapor Bantul sendiri itu sudah ada 145 orang, itu sesuai sama laporan yang masuk. Saat ini udah ada 128 yang dibalas sisanya belum dibalas dek.” (Hasil wawancara dengan Mbak Galih selaku Admin Lapor Bantul dan SMS Center, 12 November 2019).

Paparan diatas menunjukkan apabila pengguna dari Lapor Bantul itu sampai dengan bulan November sudah ada 145 orang pengguna. Jumlah yang terbilang masih sedikit tersebut dikarenakan aplikasi Lapor Bantul memang baru saja dilaunching. Untuk jumlah masyarakat yang menggunakan SMS Center juga dipaparkan kembali oleh mbak Galih selaku Admin Lapor Bantul dan SMS Center.

“untuk sms center data yang sudah masuk tahun 2015 itu ada 568 orang yang melakukan pengaduan, tahun 2016 sebanyak 505 orang, tahun 2017 sebanyak 252 orang dan tahun 2018 sampai dengan bulan Oktober itu ada 88 orang dek. Sekarang orang yang menggunakan SMS Center itu sudah mulai menurun dek.” (Wawancara dengan Mbak Galih selaku Admin Lapor Bantul dan SMS Center, 14 November 2018).

Paparan yang diberikan mbak Galih disebutkan jika mulai dari tahun 2015 SMS Center mulai mengalami penurunan sampai dengan bulan Oktober

2018. SMS Center mengalami penurunan karena dirasa sudah lama ada lalu tergantikan dengan adanya aplikasi Lapor Bantul. Hal tersebut karena memang menggunakan Lapor Bantul lebih cepat direspon dibanding dengan SMS Center.

2. Penggunaan Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul

Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul merupakan suatu pelayanan pengaduan berbasis *online* yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Bantul. Aplikasi Lapor Bantul merupakan aplikasi yang dibuat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Bantul untuk masyarakatnya dalam penyampaian aspirasi. SMS Center Bupati Bantul juga dibuat dahulu pada tahun 2008 karena masyarakat sudah mengenal teknologi.

Tabel 3.12. Cross Loading E-Gov 2

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
EGOV 2	0,924	0,985	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.12. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 92% dan responden dari pengguna SMS Center adalah 99%. Untuk menguatkan data

tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan terkait penggunaan Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul.

“oh iya mbak saya menggunakan Lapor Bantul, saya pernah mbak bikin pengaduan pakai aplikasi itu soalnya ada masalah jalan di dekat rumah saya tu mbak. Lapor Bantul tu juga lebih enak mbak dibanding SMS tu.” (Hasil wawancara dengan mas Doni selaku masyarakat pengguna Aplikasi Lapor Bantul, 11 Januari 2019).

Ungkapan diatas dipaparkan oleh masyarakat yang menggunakan aplikasi Lapor Bantul yang memang pernah menggunakannya, selanjutnya juga dipaparkan apabila memang lebih enak untuk digunakan jika dibandingkan dengan SMS Center. Dibawah ini juga akan di paparkan oleh masyarakat pengguna SMS Center Bupati Bantul yang juga mengatakan bahwa pernah melakukan pengaduan lewat SMS.

“...iya mbak dulu saya pernah bikin laporan di SMS Center, tapi udah lama mbak saya yang bikin laporannya. Dulu kan belum ada aplikasi gitu kan mbak, jadinya ya bisa bikin aduan gitu lewat sms kalau nggak ya dateng ke dinas langsung mbak.” (Hasil wawancara dengan mas Trio selaku masyarakat pengguna SMS Center, 11 Januari 2019).

Ungkapan diatas juga dipaparkan oleh masyarakat yang menggunakan SMS center yang mengungkapkan jika memang beliau pernah menggunakan SMS Center untuk melakukan pengaduan karena memang dulu belum terdapat aplikasi seperti Lapor Bantul. Selanjutnya, pada temuan di lapangan juga peneliti melakukan wawancara dengan kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik Kabupaten Bantul.

“Dibentuknya Lapor Bantul ya supaya masyarakat bisa langsung menyampaikan aspirasi secara langsung kepada Pemerintah Kabupaten Bantul. Awalnya secara sederhana ya

melalui SMS Center, setelah itu terdapat penyempurnaan pada tahun 2017 lalu dibangunlah aplikasi Lapor Bantul pada tahun 2017 bulan April.” (Hasil wawancara dengan Ibu Sri Mulyani selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik Kabupaten Bantul, 31 Januari 2019).

Ungkapan tersebut disampaikan oleh Ibu Sri Mulyani selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik Kabupaten Bantul yang mengatakan jika alasan dibentuknya aplikasi Lapor Bantul yaitu agar masyarakat dapat dengan langsung menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah, saat itu memang secara sederhana memang sudah dibentuk SMS center, namun selanjutnya melalui proses penyempurnaan maka dibentuklah aplikasi Lapor Bantul pada tahun 2017 dan diluncurkan pada tahun 2018.

1.2.3.1.2 Diskusi

Dari penjelasan yang ada diatas dapat disimpulkan apabila variabel dependen yang ada dalam penelitian ini memiliki data yang valid. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya temuan peneliti dilapangan. Temuan yang di temukan oleh peneliti berupa wawancara dengan Ibu Sri Mulyani selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik Kabupaten Bantul, wawancara dengan Mbak Galih selaku admin Lapor Bantul dan SMS Center, wawancara dengan mas Doni selaku pengguna Lapor Bantul dan wawancara dengan mas Trio selaku pengguna SMS Center. Hal tersebut dapat disimpulkan secara keseluruhan jika penggunaan Lapor Bantul dan SMS Center sudah dapat dikatakan baik dalam menggunakan *E-Government* dalam *E-Lapor*. Layanan pengaduan Lapor Bantul dan SMS

Center dinilai telah dapat memberikan manfaat yang besar untuk masyarakat dalam memberikan aspirasi dengan mudah kepada pemerintah dan pada akhirnya dapat disimpulkan apabila layanan pengaduan Laport Bantul dan SMS Center menerima dengan positif adanya layanan tersebut.

1.2.3.2 *Performance Expectancy* atau Ekspektasi Kinerja

1.2.3.2.1 Hasil dan Pembahasan

Pada Ekspektasi Kinerja, terdapat 5 indikator yaitu:

1. Menggunakan Laport Bantul dan SMS Center dapat Meningkatkan Kinerja

Saat ini memang sedang marak dikalangan pemerintah untuk menggunakan sistem berbasis elektronik atau berbasis *online* untuk dapat meningkatkan kinerja dari pemerintah itu sendiri. Hal tersebut karena dianggap dapat membuat kinerja pemerintah itu meningkat dan dapat memperbaiki layanan publik di masyarakat.

Tabel 3.13. Cross Loading PE.1

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Laport Bantul	SMS Center		
PE.1	0,846	0,847	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.13. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Laport Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih

dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 85% dan responden dari pengguna SMS Center adalah 85%. Untuk menguatkan data tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan terkait penggunaan Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul.

“jadi begini mbak, saat ini partisipasi dari masyarakat dengan adanya Lapor Bantul mendapatkan respon yang tinggi. Karena dengan adanya Lapor Bantul bisa langsung menjawab aduan dari masyarakat yang sesuai dengan kategori yang akan di pilih. Kalo seandainya mau ngadu ke bidang kesehatan ya pilih aja di kesehatan. Dan nantinya itu akan ditanggapi oleh setiap OPDnya, nah dengan itu Pemerintah Kabupaten Bantul dapat meningkatkan kinerja karena setiap OPD sudah ada adminnya. Untuk SMS Center, pengelolaannya itu masih terpusat, jadi adminnya masih ada di Diskominfo. Jadi harus melemparkan bunyi SMS itu ke OPD yang dituju.” (Hasil wawancara dengan Ibu Sri Mulyani selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik Kabupaten Bantul, 31 Januari 2019).

Dalam wawancara yang dilakukan dengan Ibu Sri Mulyani, beliau mengatakan jika Lapor Bantul telah mendapatkan respon yang baik dari masyarakat. Tentu saja hal tersebut dapat meningkatkan kinerja suatu pemerintah untuk tetap menjaga pelayanan yang ada di Kabupaten Bantul agar dapat terus meningkatkan kinerja pekerjanya. Selain itu dipaparkan juga oleh Mbak Galih selaku admin Lapor Bantul dan SMS Center terkait hal yang sama. Berikut adalah pemaparannya.

“iya secara umum, layanan pengaduan masyarakat bisa meningkatkan kinerja pemkab Bantul, ya karena pengaduan-pengaduan di masyarakat bisa langsung tertangani oleh OPD masing-masing.” (Hasil wawancara dengan Mbak Galih selaku Admin Lapor Bantul dan SMS Center, 23 Januari 2019).

Paparan diatas merupakan hasil wawancara dengan mbak Galih selaku admin Lapor Bantul dan SMS Center yang mengatakan jika layanan pengaduan Lapor Bantul dapat meningkatkan kinerja Pemkab Bantul, hal tersebut karena pengaduan yang masuk akan langsung masuk ke admin pada setiap OPD masing-masing dan bisa dengan cepat untuk tertangani.

2. Menggunakan Lapor Bantul dan SMS Center dapat mencapai hasil yang sesuai

Dengan adanya aplikasi Lapor Bantul dan SMS Center memang dapat membantu masyarakat dalam proses pelayanan publik khususnya pelayanan pengaduan dengan berbentuk online. Dengan adanya layanan pengaduan tersebut, maka masyarakat mengharapkan pemerintah dapat memberikan keberhasilan dalam hasil yang memang diharapkan oleh masyarakat.

Tabel 3.14. Cross Loading PE.2

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
PE.2	0,846	0,823	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.14. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 85% dan responden dari pengguna SMS Center adalah 82%. Untuk menguatkan data

tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan terkait penggunaan Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul.

“iya benar mbak, memang setelah saya mengadu di Lapor Bantul hanya nungguin berapa lama gitu terus langsung pemerintah Bantul langsung bertindak mbak. Saya merasa memang menggunakan Lapor Bantul ini tu juga bisa bikin pemerintah memperbaiki kinerja dengan adanya layanan berbasis internet mbak.”(Hasil wawancara dengan Pak Sholeh selaku masyarakat pengguna Aplikasi Lapor Bantul, 11 Januari 2019).

Dapat dilihat pemaparan diatas jika dengan menggunakan Lapor Bantul dapat meningkatkan kinerja pemerintah karena sudah dapat meringankan beban para pekerja dan meningkatkan kinerja mereka dengan mengerjakan pekerjaan yang lainnya. Adapun dibawah ini akan dipaparkan kembali wawancara dengan masyarakat terkait SMS Center.

“pemakaian SMS itu kan gampang mbak, jadi banyak orang yang pernah melakukan pengaduan dengan SMS. SMS kan juga cara menggunakannya sangat mudah dan memang lebih banyak diakses pada jamannya. Ya hal itu bisa saja membantu pemerintah untuk tetap menjaga kinerja yang telah dibuat.” (Wawancara dengan Ibu Rosa selaku masyarakat pengguna SMS Center, 11 Januari 2019).

Dari paparan diatas, sms juga tidak kalah saing dengan Lapor bantul yang mana itu merupakan sebuah properti. Akan tetapi saat ini SMS juga masih digunakan tetapi hanya terkadang saja oleh kalangan manapun.

3. Menggunakan Lapor Bantul dan SMS Center dapat mencapai pekerjaan yang sesuai.

Dengan adanya layanan aduan Lapor Bantul dan SMS Center memang diharapkan agar pemerintah mencapai pekerjaan yang sesuai

atau mencapai sasaran yang benar. Jika telah mencapai sasaran yang benar, maka akan meningkatkan kinerja pemerintah.

Tabel 3.15. Cross Loading PE.3

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
PE.3	0,826	0,876	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.15. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 83% dan responden dari pengguna SMS Center adalah 88%. Untuk menguatkan data tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan terkait penggunaan Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul.

4. Menggunakan Lapor Bantul dan SMS Center mendapat keuntungan yang relatif

Pemerintah membuat sebuah layanan untuk masyarakat pastilah memberikan suatu keuntungan didalamnya. Memang terkadang para masyarakat enggan untuk menggunakan suatu sistem yang menurut mereka tidak mendapatkan keuntungan apapun.

Tabel 3.16. Cross Loading PE.4

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
PE.4	0,785	0,842	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.16. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 83% dan responden dari pengguna SMS Center adalah 88%. Untuk menguatkan data tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan terkait penggunaan Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul.

“saya pernah melakukan aduan di aplikasi Lapor Bantul mbak. Saya merasa diuntungkan dengan adanya aplikasi ini, soalnya tu saya bisa langsung milih kategori mana yang mau saya pilih untuk melakukan pengaduan mbak,karena di menunya udah tersedia kategori yang mau dipilih dan tanggapannya lebih cepat ditanggapi...” (Hasil wawancara dengan Mas Adit selaku masyarakat pengguna Aplikasi Lapor Bantul, 10 Januari 2019).

Paparan diatas mengatakan jika terdapat masyarakat yang merasa diuntungkan dengan pemakaian Lapor Bantul. Setelah itu, terdapat paparan yang peneliti temui terkait dengan hal yang sama.

“..keuntungannya itu ya tidak harus datang langsung ke dinasnya mbak. tinggal sms dan nunggu respon ya beres.

Contohnya ya mbak, kapan itu saya ngadu tentang perbaikan jalan didekat rumah saya. Nah, saya hanya langsung SMS aja ke nomor yang sudah disediakan tanpa harus ke dinasnya.” (Hasil wawancara dengan Ibu Alin selaku masyarakat pengguna Aplikasi SMS Center, 14 Januari 2019).

Dari semua paparan diatas dijelaskan apabila setiap layanan publik pastilah memiliki dampak yang baik atau menguntungkan. Hal tersebut tergantung orang yang memanfaatkannya dengan baik atau tidak.

5. Menggunakan Lapo Bantul dan SMS Center dapat meningkatkan prestasi kinerja

Penggunaan Lapo Bantul dan SMS Center memang dirasa turut membantu pemerintah dalam penyaringan aspirasi yang ada dalam masyarakat. Aspirasi dari masyarakat tersebut disajikan dalam sebuah aplikasi yang bernama Lapo Bantul dan disajikan dalam bentuk SMS pada SMS Center.

Tabel 3.17. Cross Loading PE.5

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapo Bantul	SMS Center		
PE.5	0,801	0,849	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.17. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapo Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapo Bantul adalah 80% dan

responden dari pengguna SMS Center adalah 85%. Untuk menguatkan data tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan terkait penggunaan Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul.

“...ya bisa dek, nantinya kan permasalahan yang ada dimasyarakat bisa langsung diketahui oleh setiap OPD yang berwenang, bahkan di beberapa OPD, laporan yang masuk melalui Lapor Bantul pun dapat langsung diketahui oleh pejabat atau pengambil keputusan seperti kepala bidang atau kepala dinas.” (Hasil wawancara dengan Mbak Galih selaku admin Lapor Bantul dan SMS Center, 25 Februari 2019).

Dapat dilihat diatas apabila dengan menggunakan Lapor Bantul dapat meningkatkan prestasi kinerja dari pemerintah. Hal tersebut karena tidak membebani admin karena laporan yang masuk langsung ke setiap OPDnya. Selain itu juga tidak membebani masyarakat karena mereka langsung dapat memilih kategori permasalahan.

“menurut saya sih mbak saya sebagai orang yang menggunakan SMS Center dapat menilai apabila dengan kita menggunakannya dapat membuat pemerintah dapat meningkatkan kinerjanya, ya karena menggunakan layanan tersebut dapat lebih cepat lagi kerjanya dan kerjaan dapat dihandel dengan baik.”(Hasil wawancara dengan pak Margono selaku pengguna SMS Center, 14 Januari 2019).

Menurut masyarakat yang menggunakan SMS Center, Bapak Margono menjelaskan bahwa dengan menggunakan SMS Center dapat meningkatkan kinerja pemerintah karena ya bisa lebih cepat menerima aspirasi dari masyarakat.

1.2.3.2.2 Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*

Dibawah ini terdapat beberapa rangkaian penjelasan yang digunakan untuk bukti pada saat mengajukan hipotesis.

Table 3.18. Output dari Performance Expectancy Average Variance Extracted (AVE)

Variable	AVE		AKAR AVE		Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center	Lapor Bantul	SMS Center	
<i>Performance Expectancy (PE)</i>	0,674	0,718	0,820	0.847	Valid

Dilihat pada tabel 3.18. Output *Average Variance Extraced* pada masing-masing indikator tersebut telah dinyatakan memenuhi syarat dimana nilai kritisnya sudah > 0.50 . Maka dari itu, suatu indikator dapat dikatakan valid apabila nilai kritis > 0.50 .

Table 3.19. Output Reliability dari variabel Performance Expectancy

Variable	Cronbach's Alpha		Composite Reliability		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center	Lapor Bantul	SMS Center		
<i>Performance Expectancy (PE)</i>	0,879	0,902	0,912	0,927	>0.7	Reliable

Bisa dilihat pada tabel 3.19. bahwa nilai yang ada pada *output composite reliability* sudah memiliki nilai $>0,70$ dan *cronbach's alpha* di setiap konstruknya sudah memiliki nilai > 0.60 . Hal tersebut dapat

disimpulkan jika nilai yang ada disetiap konstruk dalam model ini telah memiliki tingkat kevalidan yang tinggi dan baik.

Penjelasan diatas merupakan rangkaian penjelasan yang dapat digunakan untuk pembuktian hipotesis yang diajukan. Adapun hipotesis yang terdapat pada penelitian ini adalah :

H1 : *Performance expectancy* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral intention*.

Hipotesis yang diajukan oleh peneliti dinyatakan **diterima**. Pernyataan tersebut dapat didukung dengan adanya olah data statistik berikut ini:

Tabel 3.20. Path Coefficient, performance expectancy terhadap behavioral intention

	Original Sample (O)		Sample Mean (M)		Standard Deviation (STDEV)		T Statistics ((O/STDEV))		P Values	
	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS
PE->BI	0,326	0,459	0,334	0,451	0,117	0,092	2,787	5,008	0,006	0,000

Pada tabel 3.20. telah dijelaskan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan di antara variabel *performance expectancy* dengan *behavior intention* dengan P Values <0.05 sebesar 0.006 untuk Lapor Bantul dan 0,000 untuk SMS center. Selain itu, hal tersebut juga didukung dengan besarnya nilai T statistics pada variabel PE terhadap penggunaan program yang diatas 1.96 yaitu sebesar 2,787 untuk Lapor Bantul adalah dan 5,008 untuk SMS Center.

1.2.3.2.3 Diskusi

Ekspektasi kinerja juga dapat diartikan sebagai tingkat seseorang yang yakin dengan penggunaan suatu sistem dimana sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja seseorang tersebut, selain itu juga dapat menumbuhkan suatu kepercayaan untuk menggunakan sistem tersebut. Penggunaan Lapor Bantul dirasa dapat mempercepat dalam penanganan aspirasi dari masyarakat. Selain itu, Lapor Bantul juga dirasa dapat menjadi sebuah sarana yang dapat menghubungkan masyarakat dengan pemerintah. Jika melakukan pengaduan di lapor Bantul nantinya akan langsung masuk ke OPD yang dipilih, dan nantinya langsung akan direspon dan ditindak lanjuti oleh OPD yang dituju.

Sementara, SMS Center juga bermanfaat untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat. Dulunya, memang SMS Center merupakan layanan yang masih terpusat, jadi adminnya itu ada di Diskominfo. Apabila masyarakat melakukan layanan pengaduan dengan menggunakan SMS Center, nantinya admin dari Diskominfo akan mengirimkan kepada OPD yang dituju agar langsung dapat di tindak lanjuti. Dapat disimpulkan dari keduanya bahwa Lapor Bantul dan SMS Center bermanfaat sebagai layanan pengaduan yang membuat pengguna layanan itu lebih produktif kembali dan membuat pengguna ingin menggunakan layanan aduan itu dengan terus menerus.

Penelitian yang sebelumnya menemukan jika Ekspektasi Kinerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku penggunaan. Hal

tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari (Handayani, 2015) yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku pengguna. Dan temuan ini sudah sesuai dengan yang peneliti temukan dilapangan.

1.2.3.3 *Effort Expectancy* atau Ekspektasi Usaha

1.2.3.3.1 Hasil dan Pembahasan

Pada Ekspektasi Usaha terdapat 4 indikator yaitu:

1. Media aduan Lapor Bantul dan SMS Center mudah dimengerti

Penggunaan Lapor Bantul dan SMS Center dirasa mudah oleh para pengguna karena tidak ribet dan mudah dipahami. Fitur yang ada di Lapor Bantul juga mudah dimengerti. Penggunaan SMS Center juga sangat dipahami karena sms itu sangat populer dikalangan masyarakat.

Tabel 3.21. *Cross Loading EE.1*

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
EE.1	0,857	0,843	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.21. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 86% dan responden dari pengguna SMS Center adalah 84%. Untuk menguatkan data

tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan terkait penggunaan Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul.

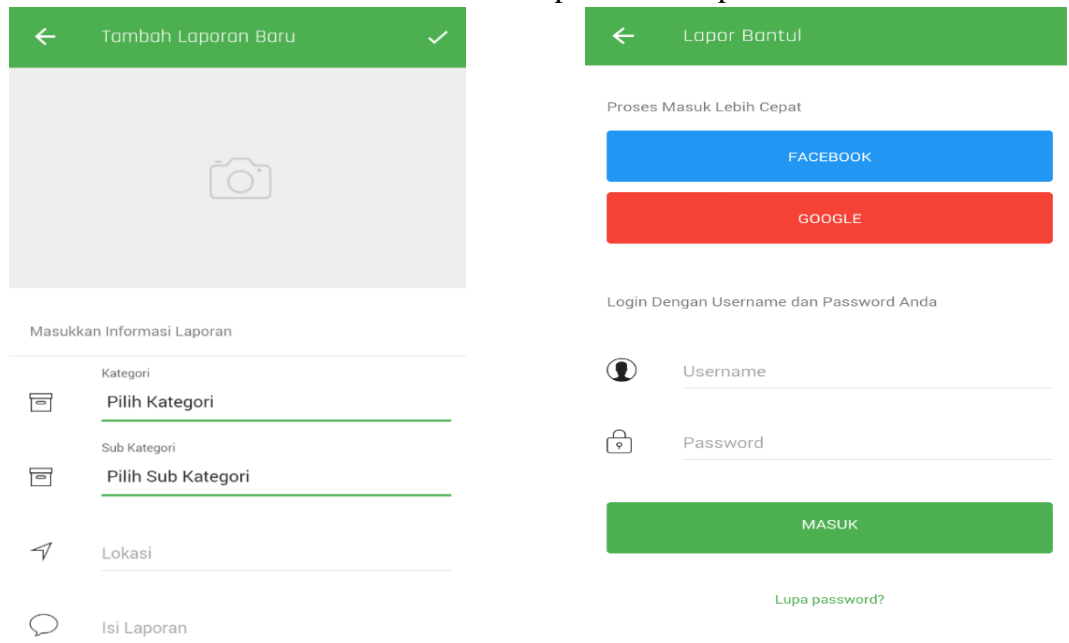
“mudah mbak kalau bagi saya, ya soalnya tampilan dari Lapor Bantul itu gampang mbak. kita cuman bikin akun langsung dan bikin laporan aduan sesuai apa yang mau kita laporin. Disana kita juga bisa melampirkan foto dan lokasi.” (Hasil wawancara dengan Pak Jumat selaku pengguna Lapor Bantul, 15 Januari 2019).

Dapat dilihat pada paparan dengan Pak Jumat jika beliau mengatakan menggunakan lapor bantul itu sangat mudah dan pasti semua orang dapat mengikuti alurnya. Dibawah ini akan dipaparkan oleh pengguna SMS Center yang juga mengatakan menggunakan SMS juga mudah dimengerti.

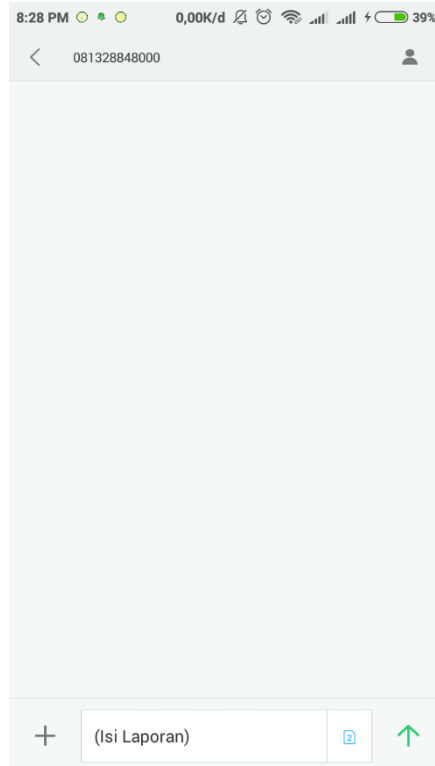
“gampang buanget mbak, lha cuma ngisi terus dikirimin kok mbak. Masa ya hari gini tidak bisa menggunakan sms mbak. Sekarang kan malah kabarnya juga sudah aplikasi layanan pengaduan juga mbak, jadi ya tidak pakai pulsa, kalau sms kan pakai pulsa.”(Hasil wawancara dengan Bu Nana selaku pengguna SMS Center, 15 Januari 2019).

Dibawah ini akan ditampilkan oleh peneliti gambar terkait tampilan dari Lapor Bantul dan SMS Center.

Gambar 3.10. Tampilan dari Lapor Bantul



Gambar 3.11 Tampilan dari SMS Center



2. Media aduan Lapor bantul dan SMS Center mudah melakukan hal yang diinginkan

Menggunakan layanan aduan dengan menggunakan Lapor Bantul dan SMS Center mudah dalam melakukan hal yang diinginkan oleh pengguna. Adapun dalam layanan Lapor Bantul dapat memilih fitur dan fasilitas yang akan dipilih oleh pengguna. Masyarakat pun dapat memilih kategori yang akan dipilihnya. Sementara SMS Center kita juga mudah melakukan hal yang diinginkan karena kita hanya memasukkan isi laporan saja, dan nantinya laporan tersebut akan masuk ke admin pusat dan admin pusat akan melaporkan ke setiap OPD.

Tabel 3.22. Cross Loading EE.2

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
EE.2	0,902	0,840	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.22. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 90% dan responden dari pengguna SMS Center adalah 84%. Untuk menguatkan data tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan terkait penggunaan Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul.

“iya mbak di Lapor Bantul tu bisa memotret langsung lokasi yang akan dilaporkan. Bisa juga melampirkan foto. Jadi misal, lokasinya disini ya bisa langsung bisa di foto dan dilampirkan lokasinya dan bisa langsung dilaporkan.” (Hasil wawancara dengan Ibu Sri Mulyani selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik Kabupaten Bantul, 31 Januari 2019).

Dapat dilihat paparan diatas jika Ibu Sri mengatakan jika pengguna Lapor Bantul dapat dengan mudah untuk melakukan hal yang diinginkan oleh pengguna. Karena didalamnya dapat dengan mudah untuk melakukan pelaporan. Dibawah ini terdapat paparan oleh pengguna SMS Center.

“iya mbak pakai sms tu kita bisa mudah buat melaporkn apa yang akan kita laporkan ke pemerintah mbak. Nantinya hanya tinggal menunggu respon saja. Sms juga sepertinya banyak digunakan soalnya ya mudah mbak.” (Hasil wawancara dengan Pak Tono selaku masyarakat yang menggunakan SMS Center, 15 Januari 2019).

Dapat dilihat dari pemaparan diatas jika menurut Pak Tono menggunakan sms itu mudah dalam melakukan pelaporan karena pada jaman sekarang sms itu bukan menjadi hal yang sulit untuk dilakukan.

3. Menggunakan Lapor Bantul dan SMS Center dapat meningkatkan minat ketrampilan pengguna

Dalam menggunakan Lapor Bantul dan SMS Center, pengguna saat ini telah terampil dalam menggunakannya. Hal tersebut karena mudah untuk memahami terkait penggunaan layanan tersebut. Masyarakat juga mudah untuk mengakses layanan tersebut dalam menyampaikan laporan.

Tabel 3.23. Cross Loading EE.3

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
EE.3	0,840	0,857	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.23. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 84% dan responden dari pengguna SMS Center adalah 86%. Untuk menguatkan data tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan terkait penggunaan Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul.

“..sekarang tu jamannya udah modern mbak, apa-apa udah canggih. Makanya pemerintah paling ingin memudahkan masyarakatnya buat wadah buat memberikan aspirasinya dengan menggunakan aplikasi online. Ya karena itu tadi mbak, jamannya udah modern makanya mau memberikan pengaduan gitu nggak harus dateng ke dinas mbak. Kalau kita lagi sibuk aja bisa memberikan pengaduan, makanya masyarakat itu terampil dalam penerapan pelayanan seperti itu.” (Hasil wawancara dengan mbak Nira selaku masyarakat pengguna Lapor Bantul 12 Januari 2019).

Penggunaan Lapor Bantul memang menjadi salah satu aplikasi yang memang ditujukan untuk masyarakat yang terampil dalam menggunakannya.

“ya pakai sms juga dapat meningkatkan keterampilan kok mbak. Contohnya ya seperti untuk mengaksesnya pun saat ini tidak harus datang ke dinas karena saat ini sudah ada layanan pengaduan yang harus kita gunakan. Makanya kita

terampil untuk menggunakan layanan dengan model online.”(Hasil wawancara dengan Pak Tono selaku masyarakat yang menggunakan SMS Center, 15 Januari 2019).

Dapat disimpulkan, apabila dalam penggunaan layanan aduan tersebut memang dapat meningkatkan keterampilan seseorang karena seseorang tersebut dapat mengoperasikan aplikasi ataupun sms dengan didasarkan keterampilan dari diri sendiri dengan contoh tidak perlu untuk datang ke dinas tetapi cukup dengan melaporkan melalui aplikasi Lapor Bantul atau SMS Center.

4. Menggunakan Lapor Bantul dan SMS Center mudah dioperasikan

Saat ini, Pemkab Bantul sudah membuat sebuah layanan pengaduan yang memang sangat mudah untuk kita mengoperasikannya. Dengan kita mudah mengoperasikannya maka dari itu banyak yang telah menggunakan Lapor Bantul dan SMS Center untuk melakukan pengaduan dan menyampaikan segala aspirasinya.

Tabel 3.24. Cross Loading EE.4

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
EE.4	0,882	0,852	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.24. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih

dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 88% dan responden dari pengguna SMS Center adalah 85%. Untuk menguatkan data tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan

“...ya tata cara penggunaannya itu gampang kok mbak, hanya mendownload di playstore dan mengisikan data. Untuk pengisian data sendiri kami memang tidak menampilkan keseluruhan karena menjaga privasi masyarakat itu.” (Hasil wawancara dengan Ibu Sri Mulyani selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik Kabupaten Bantul, 31 Januari 2019).

Selain paparan yang diberikan Ibu Sri Mulyani terkait pengoperasian Lapor Bantul, terdapat juga paparan dari perwakilan masyarakat yang menggunakan SMS center.

“pakai media sms tu bisa dilakukan oleh siapapun mbak, anak saya saja yang anak kecil sudah bisa caranya sms kok mbak. jadi ya menurut saya mudah mbak soalnya anak kecil aja bisa masak ya yang dewasa nggak bisa. Kecuali ya yang sudah sepuh mbak.”(Hasil wawancara dengan Pak Aris selaku pengguna SMS Center, 16 Januari 2019).

Dapat kita lihat jika mengoperasikan Lapor Bantul dan SMS Center itu mudah dioperasikan oleh kalangan siapapun dan tidak memandang umur pasti sudah dapat mengoperasikannya.

1.2.3.3.2 Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*

Dibawah ini terdapat beberapa rangkaian penjelasan yang digunakan untuk bukti pada saat mengajukan hipotesis.

Table 3.25. Output dari *Effort Expectancy Average Variance Extracted (AVE)*

Variable	AVE		AKAR AVE		Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center	Lapor Bantul	SMS Center	
<i>Effort Expectancy (EE)</i>	0,758	0,719	0,870	0,847	Valid

Dilihat pada tabel 3.25. Output *Average Variance Extraced* pada masing-masing indikator tersebut telah dinyatakan memenuhi syarat dimana nilai kritisnya sudah > 0.50 . Maka dari itu, suatu indikator dapat dikatakan valid apabila nilai kritis > 0.50 .

Table 3.26. Output *Reliability* dari variabel *Effort Expectancy*

Variable	Cronbach's Alpha		Composite Reliability		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center	Lapor Bantul	SMS Center		
<i>Effort Expectancy (EE)</i>	0,894	0,870	0,926	0,911	>0.60 dan >0.70	Reliable

Bisa dilihat pada tabel 3.26. bahwa nilai yang ada pada *output composite reliability* sudah memiliki nilai $>0,70$ dan *cronbach's alpha* di setiap konstruknya sudah memiliki nilai > 0.60 . Hal tersebut dapat disimpulkan jika nilai yang ada disetiap konstruk dalam model ini telah memiliki tingkat kevalidan yang tinggi dan baik.

Penjelasan diatas merupakan rangkaian penjelasan yang dapat digunakan untuk pembuktian hipotesis yang diajukan. Adapun hipotesis yang terdapat pada penelitian ini adalah :

H2 : *Effort expectancy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral intention*.

Hipotesis yang diajukan oleh peneliti dinyatakan **diterima**. Pernyataan tersebut dapat didukung dengan adanya olah data statistik yang ada dibawah ini:

Tabel 3.27. Path Coefficient, Effort expectancy terhadap Behavioral intention.

	Original Sample (O)		Sample Mean (M)		Standard Deviation (STDEV)		T Statistics ((O/STDEV))		P Values	
	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS
EE->BI	0,278	0,283	0,285	0,289	0,121	0,084	2,298	3,383	0,022	0,001

Pada tabel 3.27. telah dijelaskan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan di antara variabel *effort expectancy* dengan *behavior intention* dengan P Values <0.05 sebesar 0.022 untuk Lapor Bantul dan 0,001 untuk SMS Center. Selain itu, hal tersebut juga didukung dengan besarnya nilai T statistics pada variabel PE terhadap penggunaan program yang diatas 1.96 yaitu sebesar 2,298 untuk Lapor Bantul dan 3,383 untuk SMS Center.

1.2.3.3.3 Diskusi

Ekspektasi usaha juga dapat diartikan sebuah tingkat kemudahan seorang pengguna aplikasi Lapor Bantul yang dapat meringankan beban tenaga ataupun waktu seseorang saat melakukan pekerjaan. Dengan adanya aplikasi Lapor Bantul ini semakin membuat masyarakat memiliki keinginan

untuk menggunakan aplikasi tersebut karena memang dinilai sangat efektif dalam hal menghemat waktu dan tenaga. Selain itu juga aplikasi ini tidak memerlukan pulsa akan tetapi hanya membutuhkan kuota saja. Jika dengan adanya SMS Center diharapkan agar dapat membantu masyarakat untuk mudah menggunakan layanan pengaduan. Pemkab Bantul juga harus lebih dapat meningkatkan kembali kinerja dari pegawai agar minat pengguna layanan pengaduan dengan berbasis *online* dapat semakin tinggi. Penciptaan layanan yang mudah bagi masyarakat dapat membuat pengguna terampil karena mereka tampak lebih bisa menggunakannya dengan baik dan benar. Dan disimpulkan apabila dari layanan aduan tersebut dinilai sudah dapat membantu pengguna atau masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang diberikan.

Penelitian yang sebelumnya menemukan jika Ekspektasi Usaha memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku penggunaan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari (Rivai, 2014) yang menyatakan bahwa ekspektasi usaha merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku pengguna. Dan temuan ini sudah sesuai dengan yang peneliti temukan dilapangan.

1.2.3.4 *Social Influence* atau Pengaruh Sosial

1.2.3.4.1 Hasil dan Pembahasan

Pada *social influence*, terdapat 2 indikator yaitu:

1. Menggunakan Lapor Bantul dan SMS Center karena ajakan dari orang sekitar

Biasanya, keinginan masyarakat untuk menggunakan sebuah aplikasi didasari dengan adanya ajakan dari lingkungan sekitar. Jika seseorang tersebut telah memberikan sebuah opini kepada orang lain terkait aplikasi tersebut maka membuat orang lain menjadi penasaran dan ada rasa ingin mencobanya.

Tabel 3.28. Cross Loading SI.1

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
<i>SI.1</i>	0,924	0,921	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.28. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 92% dan responden dari pengguna SMS Center adalah 92%. Untuk menguatkan data tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan.

“...saya menggunakan Lapor Bantul mbak. Saya menggunakannya ya karena saya melihat teman saya yang mudah untuk melakukan layanan pengaduan. Kebetulan dulu pernah ada kabel yang menghalangi jalan didekat rumah saya. Terus yaudah mbak saya lapor. Setelah itu aku jadi pede mbak buat mengadu lagi.” (Hasil wawancara dengan Mas Anto selaku pengguna Lapor Bantul, 15 Januari 2019).

Pemaparan yang dilakukan dengan mas Anto dapat dilihat jika beliau menggunakan Lapor Bantul semenjak adanya dorongan untuk menggunakan yang berasal dari temennya.

“iya mbak saya dulu pernah melakukan pengaduan dengan sms. Hal itu ya karena berkat sodara saya. Kebetulan pas itu saya dan saudara sedang ngobrol tiba-tiba menyarankan saya untuk memberi masukan kepada pemerintah dengan menggunakan sms. Disuruh sodara ya karena adanya jalanan rusak didekat rumah saya mbak dan belum diperbaiki...” (Hasil wawancara dengan Mas Adit selaku masyarakat pengguna SMS Center, 10 Januari 2019).

Dalam melakukan pengenalan aplikasi Lapor Bantul, pemerintah Kabupaten Bantul juga turut untuk memperkenalkannya dengan beberapa media cetak, website, dll.

“ya yang dilakukan oleh pihak Diskominfo ya banyak mbak, mulai dari pembagian leaflet waktu Bantul Expo, karena pada waktu itu banyak orang. Lewat website bantulkab.go.id, facebook pemkab Bantul, tayangan profil Bantul...” (Hasil wawancara dengan Ibu Sri Mulyani selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik Kabupaten Bantul, 31 Januari 2019).

Dapat dilihat dari atas jika pengenalan untuk layanan aduan masyarakat memang sangat diperlukan. Hal tersebut agar mengenalkan kepada masyarakat terkait sistem baru yang ada di ranah pemerintah.

2. Menggunakan Lapor Bantul dan SMS Center karena ketaatan dalam media layanan aduan

Penggunaan layanan aduan Lapor Bantul dan SMS Center memang dapat dikatakan sebuah ketaatan dalam penggunaan media layanan aduan, Masyarakat pasti memiliki permasalahan terkait lingkungan sekitar ataupun

yang lainnya, maka dari itu masyarakat memiliki ketaatan untuk melakukan pengaduan.

Tabel 3.29. Cross Loading SI.2

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
SI.2	0,899	0,891	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.29. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 90% dan responden dari pengguna SMS Center adalah 89%. Untuk menguatkan data tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan.

“memang mbak saya menggunakan Lapor Bantul untuk menyampaikan aspirasi saya akan tetapi hal itu bukan hanya untuk taat dalam penggunaan layanan aduan, tapi ya karena ingin mengenal aplikasi oleh pemerintah untuk masyarakat. Karena kita itu haruslah saling menghargai.(Hasil wawancara dengan mba Dwi selaku pengguna aplikasi Lapor Bantul, 16 Januari 2019).

Dapat dilihat diatas jika menurut mba Dwi itu menggunakan layanan dari pemerintah itu kadang perlu, karena kita harus mengenal aplikasi yang dibangun oleh pemerintah. Selain itu juga ada paparan terkait SMS Center.

“menggunakan sms itu ya tidak hanya untuk sekedar taat mbak, tapi ya untuk belajar. Belajar untuk menyampaikan sebuah masukan dengan media elektronik.” (Hasil

wawancara dengan mas Adit selaku masyarakat pengguna SMS Center, 10 Januari 2019).

Dapat dilihat dari keduanya yang mengatakan bahwa bukan hanya sebuah ketaatan saja akan tetapi lebih untuk mengenalkan layanan pengaduan yang dibangun oleh pemerintah.

1.2.3.4.2 Pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention*

Dibawah ini terdapat beberapa rangkaian penjelasan yang digunakan untuk bukti pada saat mengajukan hipotesis.

Table 3.30. Output dari *Social Influence Average Variance Extracted (AVE)*

Variable	AVE		AKAR AVE		Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center	Lapor Bantul	SMS Center	
<i>Social Influence (SI)</i>	0,831	0,821	0,911	0,906	Valid

Dilihat pada tabel 3.30. Output *Average Variance Extraced* pada masing-masing indikator tersebut telah dinyatakan memenuhi syarat dimana nilai kritisnya sudah > 0.50 . Maka dari itu, suatu indikator dapat dikatakan valid apabila nilai kritis > 0.50 .

Table 3.31. Output *Reliability* dari variabel *Social Influence*

Variable	Cronbach's Alpha		Composite Reliability		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center	Lapor Bantul	SMS Center		
<i>Social Influence (SI)</i>	0,797	0,783	0,907	0,901	>0.60 dan >0.70	Reliable

Bisa dilihat pada tabel 3.31. bahwa nilai yang ada pada *output composite reliability* sudah memiliki nilai $>0,70$ dan *cronbach's alpha* di setiap konstruknya sudah memiliki nilai > 0.60 . Hal tersebut dapat disimpulkan jika nilai yang ada disetiap konstruk dalam model ini telah memiliki tingkat kevalidan yang tinggi dan baik.

Penjelasan diatas merupakan rangkaian penjelasan yang dapat digunakan untuk pembuktian hipotesis yang diajukan. Adapun hipotesis yang terdapat pada penelitian ini adalah :

H3 : *Social influence* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral intention*.

Hipotesis yang diajukan oleh peneliti dinyatakan **diterima**. Pernyataan tersebut dapat didukung dengan adanya olah data statistik yang ada berikut ini:

Tabel 3.32. Path Coefficient, Social Influence terhadap Behavioral intention.

	Original Sample (O)		Sample Mean (M)		Standard Deviation (STDEV)		T Statistics ((O/STDEV))		P Values	
	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS
SI->BI	0,461	0,279	0,441	0,285	0,113	0,074	4,063	3,774	0,000	0,000

Pada tabel 3.32. telah dijelaskan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan di antara variabel *social influence* dengan *behavior intention* dengan P Values <0.05 sebesar 0.022 untuk Lapor Bantul dan 0,001 untuk

SMS Center. Selain itu, hal tersebut juga didukung dengan besarnya nilai T statistics pada variabel PE terhadap penggunaan program yang diatas 1.96 yaitu sebesar 2,298 untuk Lapor Bantul dan 3,383 untuk SMS Center.

1.2.3.4.3 Diskusi

Faktor sosial juga dapat diartikan jika adanya orang lain yang meyakinkan untuk menggunakan sebuah sistem yang baru bahkan meyakinkan seseorang untuk beralih kepada sistem yang memang lebih baru. Dibentuknya aplikasi Lapor Bantul ini membuat seseorang yang pernah melakukan pengaduan dengan aplikasi tersebut merasa ingin mengajak atau mendorong orang lain untuk menggunakannya. Jika seseorang tersebut telah memberikan sebuah opini kepada orang lain terkait aplikasi tersebut maka membuat orang lain menjadi penasaran dan ada rasa ingin mencobanya. Sama halnya dengan SMS Center, orang yang pernah melakukan pengaduan maka akan mempengaruhi teman atau saudaranya untuk menggunakan layanan aduan tersebut. Semakin tingginya keinginan untuk menggunakan layanan tersebut menandakan bahwa semakin tinggi juga tingkat kepercayaan masyarakat untuk menggunakan Lapor Bantul dan SMS Center. Akan tetapi, saat ini memang minat masyarakat lebih tinggi untuk menggunakan Lapor Bantul jika dibandingkan dengan menggunakan SMS Center.

Penelitian yang sebelumnya menemukan jika Ekspektasi Kinerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku penggunaan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari (Handayani, 2015) yang

menyatakan bahwa pengaruh soaisl merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku pengguna. Dan temuan ini sudah sesuai dengan yang peneliti temukan dilapangan.

1.2.3.5 *Facilitating Condition* atau Kondisi yang Memfasilitasi

1.2.3.5.1 Hasil dan Pembahasan

Pada *facilitating condition*, terdapat 3 indikator yaitu:

1. Menggunakan Lapor Bantul dan SMS Center karena adanya dukungan dalam layanan aduan

Dukungan yang berasal dari masyarakat demi keberhasilan suatu pelayanan yang dibangun oleh pemerintah sangat dibutuhkan. Apabila fasilitas yang disediakan oleh pemerintah itu mendukung Lapor Bantul dan SMS Center maka hal tersebut nantinya akan membuat tingkat penggunaan layanan aduan berbasis elektronik akan meningkat.

Tabel 3.33. Cross Loading FC.1

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
FC.1	0,921	0,862	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.33. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 88% dan

responden dari pengguna SMS Center adalah 85%. Untuk menguatkan data tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan.

“saya sebagai pengguna Lapor Bantul mendukung penuh mbak dengan adanya Lapor Bantul ini. Alasannya ya karena saya ingin membantu pemerintah untuk membuat layanan tersebut berhasil ada dilingkup masyarakat. Lagian ya mbak, aplikasi itu juga sangat membantu saya apalagi dari tampilannya juga tidak rumit.(Hasil wawancara dengan Pak Narto selaku pengguna Lapor Bantul, 15 Januari 2019).

Pemaparan dari pak Narto selaku masyarakat mengatakan jika beliau sangat mendukung adanya Lapor Bantul karena ingin turut membantu keberhasilan dari aplikasi tersebut. Dibawah ini juga akan dipaparkan oleh pengguna SMS center yang juga turut mendukung dengan adanya SMS center.

“SMS kan sudah lama ya mbak, dulu kan masih sering ngadu di sms center. Ya dulu kan baru ada sms ya mbak belum ada aplikasi, ya jadi dulu bisanya mendukung sms aja. Jadi mendukung dengan cara turut ikut melakukan pengaduan di sms mbak. Pemikiran saya ya mendukung apa yang telah diberikan oleh pemerintah.” (Hasil wawancara dengan Bu Retno selaku pengguna SMS Center, 15 Januari 2019).

Dapat dijelaskan keduanya sangat mendukung dengan adanya layanan yang telah diberikan oleh pemerintah. Maka dari itu, mereka memanfaatkannya dengan turut menggunakannya.

2. Menggunakan Lapor Bantul dan SMS Center karena adanya fasilitas yang dapat digunakan.

Penggunaan Lapor Bantul dan SMS Center memang saat ini sudah bukan hal yang asing. Hal tersebut karena saat ini telah masuk ke jaman yang modern. Pada Lapor Bantul sudah tersedia kategori yang akan dipilih oleh masyarakat. Jika pada SMS Center tidak ada fasilitas khusus tapi kita

hanya perlu untuk menyebutkan isi laporan tersebut untuk dinas mana. Hal tersebut karena sms tersebut akan langsung masuk ke satu admin saja, yaitu admin pusat yang masih harus melemparkan ke setiap OPD.

Tabel 3.34. Cross Loading FC.2

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
FC.2	0,868	0,862	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.34. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 87% dan responden dari pengguna SMS Center adalah 86%. Untuk menguatkan data tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan.

“kami disini merupakan admin pusat yang hanya bisa memantau. Apabila nantinya ada yang belum terjawab maka itu belum adanya respon dari admin pada OPD tersebut. Karena saat ini setiap OPD sudah ada adminnya masing-masing. Terkadang juga karena pemimpin yang tidak ikut membuka laporan yang masuk.” (Hasil wawancara dengan Ibu Sri Mulyani selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik Kabupaten Bantul, 31 Januari 2019).

Pemaparan tersebut dipaparkan oleh Ibu Sri Mulyani yang selaku Kepala Seksi pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik yang mengatakan jika pada Lapor Bantul telah ada adminnya pada setiap OPD, jadi mereka yang bertanggung jawab untuk merespon laporan dari masyarakat. Masyarakat saat ini memang cenderung melihat fasilitas apa yang diberikan oleh

pemerintah. Karena saat ini dapat dilihat apabila semakin tinggi fasilitas yang diberikan maka akan semakin tinggi juga minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi Lapor Bantul.

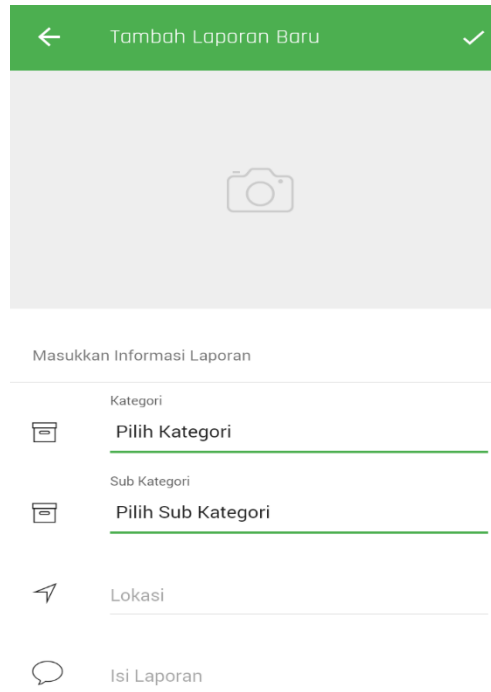
“aku disini sebagai masyarakat biasa mbak, tapi aku sangat setuju pemerintah kabupaten Bantul melaunching aplikasi ini. Karena memang saat ini jamannya sudah maju dan sangat membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan. Ya semoga saja pemerintah bisa menanggapi laporan dengan baik. Serta didalamnya terdapat fitur yang lengkap.”(Hasil wawancara dengan mas Ilham selaku masyarakat pengguna Lapor Bantul, 31 Januari 2019).

Dapat dilihat paparan diatas jika masyarakat pengguna Lapor Bantul sangat setuju dengan adanya aplikasi ini karena dapat membantu masyarakat dengan fiturnya yang lengkap.

“SMS Center memang tidak ada fasilitas yang ada didalamnya, karena di sms center itu ya cuman langsung mengisi laporan terus dikirimkan gitu aja mbak.” (Hasil wawancara dengan pak Tulus selaku pengguna SMS Center, 16 Januari 2019).

Dapat dilihat dari paparan keduanya jika Lapor Bantul memiliki fitur yang ada didalamnya dan SMS Center tidak memiliki, akan tetapi langsung bisa diterima oleh admin pusat laporannya. Berikut terdapat gambar fitur yang ada di Lapor Bantul.

Gambar 3.12 Fitur Kategori pada Lapor Bantul



3. Menggunakan Lapor Bantul dan SMS Center karena adanya kesadaran dalam memanfaatkan layanan aduan.

Menggunakan layanan aduan memang harus ada kesadaran yang harus ada didalam diri masyarakat. Kesadaran itupun didasari dengan keinginan masyarakat untuk turut serta dalam pemanfaatan layanan aduan.

Tabel 3.35. Cross Loading FC.3

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
FC.3	0,878	0,880	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.35. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 88% dan responden dari pengguna SMS Center adalah 88%. Untuk menguatkan data tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan.

“kesadaran dalam penggunaan layanan pengaduan memang didasari dalam diri kita sendiri. Seperti saya menggunakan Lapor Bantul karena saya sadar ingin melakukan pengaduan karena ada hal yang memang harus diadukan dan perlu ditindaklanjuti oleh pemerintah. Maka dari itu, saya mendownload Lapor Bantul mbak.” (Hasil wawancara dengan Pak Jumat selaku pengguna Lapor Bantul, 15 Januari 2019).

Dapat dilihat dari paparan diatas jika menggunakan layanan aduan tersebut juga harus didasari dengan kesadaran untuk memanfaatkannya, karena tidak hanya sembarangan melakukan aduan saja.

“saya menggunakan sms center ya karna kesadaran dari diri saya kok mbak, nah waktu itu kebetulan ada masalah air didaerah saya itu. Nah mau tidak mau ya saya harus melakukan pengaduan dan tersadar untuk menggunakan layanan sms waktu itu, karna kan belum ada aplikasi seperti sekarang ini.” (Hasil wawancara dengan mas Adit selaku masyarakat pengguna SMS Center, 10 Januari 2019).

Dapat dilihat jika dalam penggunaan layanan aduan memang diperlukan kesadaran dan kemauan dari diri kita sendiri. Dapat dimpulkan, bahwasannya dalam penggunaan layanan aduan memang seseorang tersebut yang benar ingin melakukan pengaduan. Hal itu juga memang harus didasari dengan sebuah kesadaran diri sendiri terkait masalah yang akan diadukan.

1.2.3.5.2 Pengaruh *facilitating Condition* terhadap *Utilizing E-Government*

Dibawah ini terdapat beberapa rangkaian penjelasan yang digunakan untuk bukti pada saat mengajukan hipotesis.

Table 3.36. Output dari *Facilitating Condition Average Variance Extracted (AVE)*

Variable	AVE		AKAR AVE		Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center	Lapor Bantul	SMS Center	
<i>Facilitating Condition (FC)</i>	0,790	0,753	0,888	0,867	Valid

Dilihat pada tabel 3.36. Output *Average Variance Extraced* pada masing-masing indikator tersebut telah dinyatakan memenuhi syarat dimana nilai kritisnya sudah > 0.50 . Maka dari itu, suatu indikator dapat dikatakan valid apabila nilai kritis > 0.50 .

Table 3.37. Output *Reliability* dari variabel *Facilitating Condition*

Variable	Cronbach's Alpha		Composite Reliability		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center	Lapor Bantul	SMS Center		
<i>Facilitating Condition (FC)</i>	0,868	0,837	0,919	0,902	>0.60 dan >0.70	Reliable

Bisa dilihat pada tabel 3.37. bahwa nilai yang ada pada *output composite reliability* sudah memiliki nilai $>0,70$ dan *cronbach's alpha* di setiap konstruknya sudah memiliki nilai > 0.60 . Hal tersebut dapat

disimpulkan jika nilai yang ada disetiap konstruk dalam model ini telah memiliki tingkat kevalidan yang tinggi dan baik.

Penjelasan diatas merupakan rangkaian penjelasan yang dapat digunakan untuk pembuktian hipotesis yang diajukan. Adapun hipotesis yang terdapat pada penelitian ini adalah :

H4 : *Facilitating Condition* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Utilizing E-Government*.

Hipotesis yang diajukan oleh peneliti dinyatakan **diterima**. Pernyataan tersebut dapat didukung dengan adanya olah data statistik yang ada dibawah ini:

Tabel 3.38. Path Coefficient, facilitating condition terhadap Utilizing E-Government

	Original Sample (O)		Sample Mean (M)		Standard Deviation (STDEV)		T Statistics ((O/STDEV))		P Values	
	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS
FC->E-GOV	0,406	0,662	0,423	0,663	0,137	0,095	2,972	6,947	0,003	0,000

Pada tabel 3.38. telah dijelaskan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan di antara variabel *facilitating condition* dengan *Utilizing E-Government* dengan P Values <0.05 sebesar 0.003 untuk Lapor Bantul dan 0,000 untuk SMS Center. Selain itu, hal tersebut juga didukung dengan besarnya nilai T statistics pada variabel FC terhadap penggunaan program

yang diatas 1.96 yaitu sebesar 2,972 untuk Lapor Bantul dan 6,947 untuk SMS Center.

1.2.3.5.3 Diskusi

Kondisi yang memfasilitasi dapat diartikan dengan adanya pemanfaatan suatu aplikasi atau teknologi informasi atau infrastruktur yang dapat mendukung penggunaan suatu sistem yang ada dan menimbulkan kemintan untuk menggunakannya. Pemerintah kabupaten Bantul memang dirasa masih mengoptimalkan kembali dalam penanganan pelayanan pengaduannya tersebut. Pemerintah kabupaten Bantul ingin memberikan yang terbaik untuk masyarakatnya. maka dari itu, untuk mengelola Lapor Bantul dan SMS Center dengan baik maka dibuatlah admin untuk menangani segala laporan yang masuk. Dapat disimpulkan bahwa semakin tingginya fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah maka nantinya juga akan semakin tinggi penggunaan layanan aduan berbasis elektronik ini. Pemerintah juga harus terus meng*update* aplikasi untuk Lapor Bantul agar tetap dapat dinikmati oleh masyarakat dan untuk SMS Center memang tidak ada fasilitas didalamnya. Wawancara dengan Ibu Sri Mulyani pada waktu itu bahwa beliau mengatakan jika kabarnya SMS Center akan dihapuskan, hal tersebut agar tidak susah yang menangani dan agar tidak kedouble.

Penelitian yang sebelumnya menemukan jika Kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku penggunaan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari (Venkatesh,

2003) yang menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku pengguna. Dan temuan ini sudah sesuai dengan yang peneliti temukan dilapangan.

1.2.3.6 *Behavioral Intention* atau Niat Berperilaku

1.2.3.6.1 Hasil dan Pembahasan

Pada *behavioral intention*, terdapat 2 indikator yaitu:

1. Ada niat untuk selalu menggunakan Lapor Bantul dan SMS Center

Terdapat niat untuk selalu ingin terus menerus menggunakan layanan Lapor Bantul dan SMS Center. Hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap minat seseorang dalam memanfaatkan layanan aduan berbasis *online*.

Tabel 3.39. Cross Loading BI.1

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
BI.1	0,920	0,935	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.39. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 92% dan

responden dari pengguna SMS Center adalah 94%. Untuk menguatkan data tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan.

“iya mbak benar saya menggunakan Lapor Bantul. Menurut saya pribadi ya mbak, pelayanan dari pemerintah yang telah menggunakan media online itu sangat bagus mbak. Hal tersebut dapat memberikan manfaat untuk saya karena pada aplikasi Lapor Bantul yang banyak banget kategori yang akan diambil. Selain itu, dengan kita menggunakan aplikasi Lapor Bantul ini maka kita sama saja seperti menghargai pemerintah kita sendiri karena sudah menciptakan aplikasi untuk layanan pengaduan.” (Hasil wawancara dengan mbak Yani selaku masyarakat pengguna Lapor Bantul, 31 Januari 2019).

Paparan diatas mengatakan jika pelayanan dengan media *online* yang diberikan pemerintah sudah bagus dan membuat pengguna ingin memakainya kembali. Untuk melengkapi data tersebut, maka akan ditambahkan kembali informasi yang didapat.

“pemerintah berharap agar masyarakat dapat menyampaikan secara langsung kepada pemerintah Kabupaten Bantul dengan aplikasi tersebut. Selanjutnya, pemerintah akan terus berupaya agar masyarakat tetap untuk menggunakan aplikasi tersebut.” (Hasil wawancara dengan Ibu Sri Mulyani selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik Kabupaten Bantul, 31 Januari 2019).

Selain itu, dari pengguna SMS Center pun juga ikut memaparkan apa yang dia rasakan selama menggunakan layanan SMS.

“dulu saya sering mbak melapor pakai sms begitu, ada masalah sedikit saya mengadu, apa sedikit saya mengadu, ya karena lebih enak mengadu dengan sms daripada saya harus datang ke kantor dinas mbak. Sekarang sudah ada aplikasi ya sms sudah banyak yang meninggalkan mbak.” (Hasil wawancara dengan Bapak Rohman selaku pengguna SMS Center, 16 Januari 2019).

Dapat kita simpulkan jika niat untuk menggunakan layanan dengan terus menerus itu tergantung dengan kita sendiri ada keniatan untuk menggunakannya atau tidak.

2. Ada layanan yang diberikan pemerintah untuk mempermudah layanan pengaduan online

Layanan Lapor Bantul dan SMS Center dirasa memang tidak terlalu sulit untuk di gunakan. Karena dengan mudahnya kita mengakses layanan tersebut maka tingkat dalam penggunaan layanan tersebut akan semakin banyak yang menggunakannya.

Tabel 3.40. Cross Loading BI.2

Indicators	Cross Loading		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center		
BI.2	0,911	0,933	> 0.50	Valid

Dari tabel 3.40. dapat disimpulkan apabila kedua indikator pertama dari variabel Lapor Bantul dan SMS Center memiliki data yang valid. Hal tersebut dapat dibuktikan pada tabel tersebut jika telah memiliki nilai lebih dari 0,50. Responden dari pengguna Lapor Bantul adalah 91% dan responden dari pengguna SMS Center adalah 93%. Untuk menguatkan data tersebut, maka peneliti akan menyajikan hasil temuan yang ada dilapangan.

“ya ini pihak dari Diskominfo melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar dapat mengetahui aplikasi terbaru dari Pemkab Bantul. Kemarin sudah ada uji publik sebelum diimplementasikan ke masyarakat mbak. Waktunya itu Juni 2018 dan bulan Juli Launching.” (Hasil wawancara dengan

Ibu Sri Mulyani selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik Kabupaten Bantul, 31 Januari 2019).

Paparan diatas menunjukkan jika sudah terdapat sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengenalkan aplikasi Lapor Bantul.

“saya dulu pengguna SMS Center, dan sudah melakukan pengaduan. Menurut saya ya penggunaan sms itu mudah, jadi ya tentu dapat mempengaruhi niat orang itu mau menggunakan layanan ini atau enggak mbak. Karena ya kalau susah saya sebagai orang yang sudah tua ya susah mau gunainnya mbak kalau aplikasinya belibet.”(Hasil wawancara dengan Ibu Susi selaku masyarakat pengguna SMS Center, 18 Januari 2019).

Disimpulkan bahwa tingkat kemudahan seseorang dalam menggunakan layanan aduan itu tergantung mudah atau tidaknya media yang digunakan. Masyarakat dirasa merasa mudah untuk menggunakan layanan pengaduan tersebut karena memang menurut mereka tidak terlalu rumit, hanya saja untuk orang yang sudah tua kebanyakan masih menggunakan sms.

1.2.3.6.2 Pengaruh *behavioral intention* dengan *Utilizating E-Government*

Dibawah ini terdapat beberapa rangkaian penjelasan yang digunakan untuk bukti pada saat mengajukan hipotesis.

Table 3.41. Output dari Behavioral Intention Average Variance Extracted (AVE)

Variable	AVE		AKAR AVE		Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center	Lapor Bantul	SMS Center	
<i>Behavioral Intention (BI)</i>	0,838	0,872	0,915	0,933	Valid

Dilihat pada tabel 3.41. Output *Average Variance Extraced* pada masing-masing indikator tersebut telah dinyatakan memenuhi syarat dimana nilai kritisnya sudah > 0.50 . Maka dari itu, suatu indikator dapat dikatakan valid apabila nilai kritis > 0.50 .

Table 3.42. Output Reliability dari variabel Behavioral Intention

Variable	Cronbach's Alpha		Composite Reliability		Critical Value	Explanation
	Lapor Bantul	SMS Center	Lapor Bantul	SMS Center		
<i>Behavioral Intention (BI)</i>	0,807	0,854	0,912	0,932	>0.60 dan >0.70	Reliable

Bisa dilihat pada tabel 3.42. bahwa nilai yang ada pada *output composite reliability* sudah memiliki nilai $>0,70$ dan *cronbach's alpha* di setiap konstruknya sudah memiliki nilai > 0.60 . Hal tersebut dapat disimpulkan jika nilai yang ada disetiap konstruk dalam model ini telah memiliki tingkat kevalidan yang tinggi dan baik.

Penjelasan diatas merupakan rangkaian penjelasan yang dapat digunakan untuk pembuktian hipotesis yang diajukan. Adapun hipotesis yang terdapat pada penelitian ini adalah :

H5 : *Behavioral Intention* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Utilizating E-Government*.

Hipotesis yang diajukan oleh peneliti dinyatakan **diterima**. Pernyataan tersebut dapat didukung dengan adanya olah data statistik, berikut ini:

Tabel 3.43. Path Coefficient, Effort expectancy terhadap Behavioral intention.

	Original Sample (O)		Sample Mean (M)		Standard Deviation (STDEV)		T Statistics ((O/STDEV))		P Values	
	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS	LB	SMS
BI-> E-GOV	0,568	0,304	0,552	0,303	0,121	0,103	4,698	2,936	0,000	0,003

Pada tabel 3.43. telah dijelaskan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan di antara variabel *behavior intention* dengan *utilizing e-government* dengan P Values <0.05 sebesar 0.000 untuk Lapor Bantul dan 0,003 untuk SMS Center. Selain itu, hal tersebut juga didukung dengan besarnya nilai T statistics pada variabel BI terhadap penggunaan program yang diatas 1.96 yaitu sebesar 4,698 untuk Lapor Bantul dan 2,936 untuk SMS Center.

1.2.3.6.3 Diskusi

Niat berperilaku dapat juga diartikan sebagai tingkat dimana seseorang itu merencanakan untuk menggunakan suatu sistem, serta adanya keinginan untuk menggunakan sebuah aplikasi Lapor Bantul dan SMS Center. Dapat dilihat antusias masyarakat dalam menggunakan Lapor Bantul saat ini telah mengalami kenaikan, beda dengan SMS Center yang telah meningkat sebelum adanya Lapor Bantul. Apabila niat untuk menggunakan aplikasi ini semakin tinggi maka nantinya penggunaan *E-Government* yang ada di masyarakat.

Penelitian yang sebelumnya menemukan jika niat berperilaku memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku penggunaan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari (Venkatesh, 2003) yang menyatakan bahwa niat berperilaku merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku pengguna. Dan temuan ini sudah sesuai dengan yang peneliti temukan di lapangan.