

## NASKAH PUBLIKASI

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN SISTEM LAPOR BANTUL DENGAN SMS CENTER DI KABUPATEN BANTUL

Oleh:

Dini Afriza Adhityasari  
20150520080

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah  
penulisan karya ilmiah

Dosen Pembimbing

  
Dr. Ulung Pribadi, M.Si.  
NIK: 19651010199303 163 020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik



Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si  
NIK: 19690822199603163038

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan



Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si  
NIK: 19660828199403163025

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN SISTEM LAPOR BANTUL DENGAN SMS CENTER DI KABUPATEN BANTUL**

Oleh:

**Dini Afriza Adhityasari**

diniafrizaa@gmail.com

**Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Abstract:

Mention for information and communication technology systems with electronic-based that can help the performance of the public service in the Government called Electronic Government, or E-Government is often abbreviated. This study will throw light on the influence of the use of E-Government in utilizing the e-report with case studies Report Bantul and SMS Center Regent of Bantul. This study uses the theory of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). This research method using qualitative and quantitative or mixed (mixed-method). This research uses a Smart application PLS 3 to analyze quantitative data and using IBM SPSS Statistics Subscription application for analyzing qualitative data.

The results of this research say if: (1) performance expectancy has a positive influence and significantly to behavioral intention, effort expectancy (2) has a positive and significant influence towards behavioral intention, (3) social influence has a positive influence and significantly to behavioral intention, (4) facilitating condition have a significant and positive influence towards utilizing of e-government, and (5) behavioral intention has a positive influence and significantly to utilizing an e-government. Can be summed up in the hypothesis be accepted everything.

Keywords: UTAUT, Lapor Bantul, SMS Center, *E-Government*

Abstrak:

Penyebutan untuk sistem teknologi informasi dan komunikasi dengan berbasis elektronik yang dapat membantu kinerja pelayanan publik dalam pemerintahan disebut *Electronic Government* atau yang sering disingkat *E-Government*. Studi ini akan membahas tentang pengaruh penggunaan *E-Government* dalam memanfaatkan e-lapor dengan Studi Kasus Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul. Studi ini menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif atau campuran (*mixed-methode*). Penelitian ini menggunakan aplikasi *Smart PLS 3* untuk menganalisis data kuantitatif dan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics Subscription* untuk menganalisis data kualitatif.

Hasil penelitian ini mengatakan jika: (1) *performance expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, (2) *effort expectancy*

memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, (3) *social influence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, (4) *facilitating condition* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *utilizing e-government*, dan (5) *behavioral intention* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *utilizing e-government*. Dapat disimpulkan apabila hipotesis dapat diterima semuanya.

Kata Kunci: UTAUT, Lapor Bantul, SMS Center, *E-Government*

## PENDAHULUAN

Suatu negara dapat dikatakan sebagai negara yang baik dalam hal pelayanan publiknya apabila negara tersebut telah mampu untuk menanggapi berbagai aspirasi yang berasal dari masyarakat serta menyediakan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dengan adil dan merata. Memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat merupakan tugas yang diberikan negara untuk menjunjung tinggi hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara. Permasalahan yang terdapat pada pelayanan publik di Indonesia yaitu masih rendahnya kualitas layanan yang ada di Indonesia, hal tersebut didasari dengan masih banyaknya keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat terkait dengan kebutuhan yang memang dibutuhkan oleh masyarakat (Kurniawan, Luthfi; Najih, 2008).

Saat ini negara Indonesia tampaknya telah mulai merintis sebuah sistem teknologi informasi dengan berbasis elektronik. Adapun istilah untuk menyebut sistem teknologi informasi dan komunikasi dengan berbasis elektronik untuk membantu kinerja pelayanan publik dalam pemerintahan disebut Electronic Government atau yang sering disingkat E-Government. Fungsi lain yang ada dalam sistem ini adalah untuk meningkatkan kembali pelayanan publik yang efisien, efektif dan transparan (Widodo, 2016).

Di negara Indonesia, pengembangan penggunaan e-government didukung dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang menjelaskan bahwa pemerintah harus lebih

transparan dalam mengapresiasi beberapa aspirasi dari masyarakat dan dapat mempertanggungjawabkannya dengan cepat dan efektif dalam hal memberikan pelayanan, maka pemerintah harus menuju dari proses transformatif menuju *E-Government*. Selain itu, penerapan E-Government di Indonesia juga di tuangkan di dalam “Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada pasal 34 yang menjelaskan mengenai aplikasi SPBE harus digunakan oleh sebuah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah daerah dalam memberikan layanan berbasis elektronik.

Pada tahun 2004, penetrasi internet pada saat itu baru mencapai 11,2 juta penduduk atau yang sekitar dengan 5,17% dari total dari populasi Indonesia. Pada tahun 2006, 1.500.000 jumlah pelanggan internet dan 18.000.000 pengguna internet dengan laju penetrasi sebesar 8,1% (Jaya, 2013). Hal tersebut dapat disimpulkan apabila persentase dari penggunaan internet di Indonesia dinilai masih rendah. Dari situlah kendala yang ditimbulkan dalam

penerapan *e-government* yang menunjukkan jika Indonesia masih tertinggal dalam penetrasi teknologi komunikasi dan informasi.

Pada saat tahun 2010, kondisi *e-government* di Indonesia tampaknya juga masih mendapati segala permasalahan dari beberapa aspek yaitu aspek kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi dan perencanaan. Adanya kegagalan pengembangan yang berada di negara Indonesia dikarenakan adanya pandangan terkait *e-government* yang konsepnya tidak sesuai dan benar. Belum baiknya pengembangan *e-government* di Indonesia dikarenakan menghadapi permasalahan seperti tidak memadainya sumber daya informasi (Sutanta & Mustofa, 2014).

Akan tetapi hasil survey pada tahun 2014 penetrasi pengguna internet Indonesia sudah mencapai 88,1 juta pengguna internet dengan penetrasi 34,9%. Pada tahun 2016, pengguna internet di Indonesia semakin meningkat sebanyak 132,7 juta penduduk Indonesia yang menggunakan internet. Jumlah tersebut merupakan total dari jumlah

penduduk Indonesia yang sebanyak 256,2 juta orang (APJII, 2016).

Penerapan konsep *E-Government* di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dibuktikan dengan adanya pelayanan informasi yang berupa pembuatan situs Web Pemerintah Daerah DIY. DIY memulai menerapkan sistem *e-government* dengan sebelumnya menggunakan sistem pemerintahan lama sejak tahun 2002 sampai dengan saat ini. Pemerintah DIY tentu saja berharap agar dapat mewujudkan tata kelola pemerintah yang efektif, efisien dan transparan (Hardono, 2015).

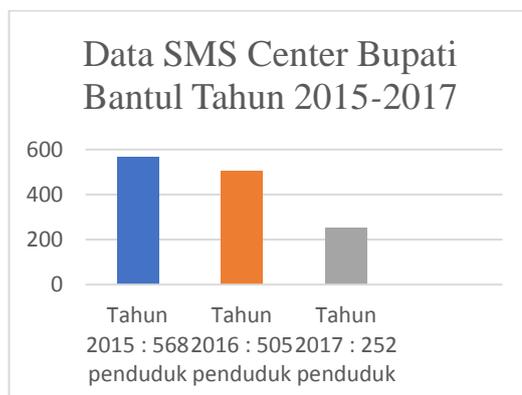
Penerapan *e-Government* di DIY sudah dapat dikatakan berhasil dalam menerapkan dan hal itu dapat dibuktikan dengan banyaknya penghargaan yang telah di terima pemerintah DIY dalam ajang 'Warta Ekonomi *E-Government Award*', tentu saja hal tersebut merupakan keseriusan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menerapkan *e-Government* (Abdillah, 2012).

Kabupaten Bantul merupakan kabupaten yang juga ingin

menerapkan pemanfaatan teknologi informasi berbasis elektronik ini. Pemkab Bantul memiliki tanggungjawab atas pelaksanaan penerapan pelayanan dengan sistem berbasis elektronik ini. Selain bertanggungjawab atas penerapan pelayanannya, Pemkab Bantul juga melakukan pengembangan dan pengelolaan pelayanan dengan berbasis teknologi informasi agar dapat mengoptimalkan pelayanan publik di Kabupaten Bantul serta dapat mewujudkan konsep Smart City. Pemkab Bantul mengedepankan konsep *e-government* untuk mewujudkan *Smart City* di Kabupaten Bantul. Adapun Pemkab Bantul telah mengembangkan sebanyak 28 sistem aplikasi yang diterapkan pada lingkup Pemkab Bantul pada akhir tahun 2011 serta mengembangkan juga sebanyak 34 *website*. Konsep *e-government* yang dilakukan oleh Pemkab Bantul mengacu pada bidang informasi dan teknologi yang dapat memberikan manfaat bagi pelayanan masyarakat (Sutanta & Mustofa, 2015). Adapun manfaat dari adanya konsep *e-government* ini salah satunya adalah

untuk memudahkan pemerintah dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat dengan bantuan teknologi dan informasi. Salah satu keunggulannya adalah segala kegiatan yang terjadi di masyarakat dapat dengan mudah di monitoring oleh masyarakat.

Sama halnya yang ada di Kabupaten Bantul dalam hal melayani masyarakat dalam pelayanan pengaduan. SMS Center Bupati Bantul merupakan salah satu pelayanan masyarakat dalam pelayanan pengaduan yang dilakukan dengan mengirimkan SMS untuk mengungkapkan pengaduan ke Pemerintah Kabupaten Bantul. Berikut merupakan data SMS Center pada tahun 2015 sampai dengan 2017.



Gambar 1. Data SMS Center Bupati Bantul tahun 2015-2017 (Sumber : Admin SMS Center Bupati Bantul,2018)

Data yang didapat dari Admin SMS Center Bupati Bantul, pada tahun 2015-2017, SMS Center Bupati Bantul telah mengalami penurunan yang signifikan. Maka dari itu, pemerintah membuat sebuah inovasi baru untuk pelayanan pengaduan berbasis online pada bulan Juli 2018 yaitu Sistem Lapor Bantul. Sistem Lapor Bantul tersebut dilakukan dengan sistem online. Masyarakat dapat dengan mudah melaporkan atau mengadukan permasalahan yang dihadapi. Sebenarnya, SMS Center Bupati Bantul dengan Sistem Lapor Bantul memiliki kesamaan yaitu merupakan sebuah wadah untuk menampung segala aspirasi dari masyarakat. Akan tetapi, juga ada kelebihan dan kekurangan dari keduanya.

Sistem Lapor Bantul di inovasikan oleh pemerintah Pemkab Bantul guna memberikan pelayanan berupa layanan aduan dengan berbasis elektronik. Sehingga, dengan adanya Sistem Lapor Bantul diharapkan nantinya akan lebih efektif jika dibandingkan dengan SMS Center Bupati Bantul. Nantinya, Masyarakat dapat dengan mudah

melaporkan atau mengadakan permasalahan yang dihadapi. Sebenarnya, SMS Center Bupati Bantul dengan Sistem Lapor Bantul memiliki kesamaan yaitu merupakan sebuah wadah untuk menampung segala aspirasi dari masyarakat. Akan tetapi, juga ada kelebihan dan kekurangan dari keduanya.

Berdasarkan fenomena diatas terkait adanya penurunan dari layanan aduan SMS Center yang kemudian dibentuknya Lapor Bantul, untuk itu tulisan ini dibuat untuk menjawab pertanyaan persoalan tentang “Apa faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Lapor Bantul dengan SMS Center Bupati Bantul?”

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian campuran atau *mix methode*. Penelitian ini menggunakan teknik campuran bertahap dan menggunakan strategi eksplanatoris sekuensial, Menurut (Sugiyono, 2013) strategi eksplanatoris sekuensial merupakan strategi penelitian yang menggunakan pengumpulan data dengan tahap pertama yaitu menganalisis dan

mengumpulkan data kuantitatif yang kemudian diikuti oleh menganalisis dan mengumpulkan data kualitatif dengan berdasarkan pada hasil awal data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan strategi tersebut untuk mengetahui tentang faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penggunaan sistem Lapor Bantul dan SMS Center di Kabupaten Bantul.

Penelitian campuran ini dimulai dari mengumpulkan data kuantitatif terlebih dahulu dan selanjutnya disusul oleh pengumpulan data kualitatif. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara, kuisisioner. Data sekunder didapat dari karya ilmiah seseorang ataupun *literature review*. Teknik pengambilan data dalam penelitian menurut (Usman, Husaini; Akbar, 2017) adalah wawancara, dokumentasi, dan kuisisioner. Metode

pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Metode tersebut digunakan karena dalam pengambilan sampel dengan secara acak dengan tidak melihat starta yang ada dalam populasi tersebut. Adapun cara analisis data pada penelitian yaitu terdapat analisis data wawancara serta analisis data kuisioner yang dianalisis menggunakan program *SmartPLS* 3.0. Dibawah ini terdapat jumlah responden pada Laporan Bantul dan SMS Center, yaitu:

Tabel 1

Jumlah Responden Laporan Bantul dan SMS Center Kabupaten Bantul

No	Responden	Jumlah
1	Lapor Bantul	145 orang
2	SMS Center	845 orang

(Sumber: Admin Lapor Bantul dan SMS Center Pemkab Bantul)

Untuk selanjutnya, pada data tersebut dapat diketahui jumlah responden yang didapat oleh penulis. Selanjutnya perhitungan sampel didapatkan dengan rumus *Slovin*, yaitu:

Dengan menggunakan rumus tersebut, maka hasil yang menunjukkan jumlah sampel setelah dihitung menggunakan rumus *Slovin* didapatkan jumlah sampel untuk Lapor Bantul adalah berjumlah 60

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Catatan:

*n* : *sample size*

*N* : *populations*

*e* : toleransi kesalahan (*sampling error*)

orang dan untuk SMS Center berjumlah 93 orang. Apabila dijumlah maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah 153 orang.

Unit analisis data pada penelitian ini adalah penggunaan layanan aduan masyarakat berbasis elektronik yang berupa Laporan Bantul dan SMS Center Bupati Bantul.

Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu berupa, (1) Tinjauan Literature, (2) Pengelompokan dan Reduksi Data, (3) Analisis Data. Pada analisis data, penelitian ini terdapat analisis data wawancara dan kuisioner yang

menggunakan program *SmartPLS* 3.0. Program tersebut digunakan untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis pada penelitian. Penelitian ini menggunakan program tersebut karena memang dapat menghasilkan hasil yang efisien dan mudah untuk diinterpretasikan, selain itu juga mampu untuk menguji sampel yang sedikit maupun banyak.

## **KERANGKA TEORI**

Dalam menggabungkan teori dan model penerimaan teknologi, Venkatesh bersama dengan teman-temannya mengembangkan sebuah teori lalu menggabungkan sebanyak 8 komponen model teknologi serta teori penerimaan yang digabungkan adalah: (1) TRA (*Theory of Reasoned Action*) pada tahun 1975; (2) SCT (*Social Cognitive Theory*) pada tahun 1986; (3) TAM (*Technology Acceptance Model*) pada tahun 1986, 1989; (4) TPB (*Theory of Planned Behaviour*) pada tahun 1991; (5) MPCU (*Model of PC Utilization*) pada tahun 1991; (6) (M) (*Motivation Model*) pada tahun 1992; (7) *Combine TAM-TPB* pada tahun 1995; dan (8)

IDT (*Innovation Diffusion Theory*) pada tahun 1995.

UTAUT (*Unified Theory of Acceptance Use of Technology*) merupakan suatu model yang dikembangkan untuk mengetahui bagaimana penerimaan tentang teknologi atau penggunaan suatu teknologi. Setelah mengevaluasi kedelapan tersebut, Venkatesh lalu menemukan empat variabel yang merupakan dampak signifikan terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) dan penggunaan *e-government* (*utilization e-government*) didalam suatu model. UTAUT ini memiliki tujuan dalam mengenalkan tentang bagaimana minat seorang pengguna teknologi dalam menggunakan sebuah teknologi atau sistem informasi yang benar. Adapun empat faktor penentu yang menggunakan sistem informasi dan teknologi menurut Venkatesh (2013) dalam Tesis (Fridayani, 2014) adalah :

### **Ekspektasi Kinerja/Performance Expectancy**

Ekspektasi kinerja dapat diartikan sebagai tingkat dimana seseorang

telah yakin dengan penggunaan sistem dimana hal itu akan membuat peningkatan terhadap kinerjanya.

**Ekspektasi Usaha/Effort Expectancy**

Ekspektasi usaha dapat diartikan sebagai tingkat kemudahan bagi pengguna sistem yang dapat meringankan beban tenaga maupun waktu seseorang pada saat melakukan pekerjaannya.

**Pengaruh Sosial/Social Influence**

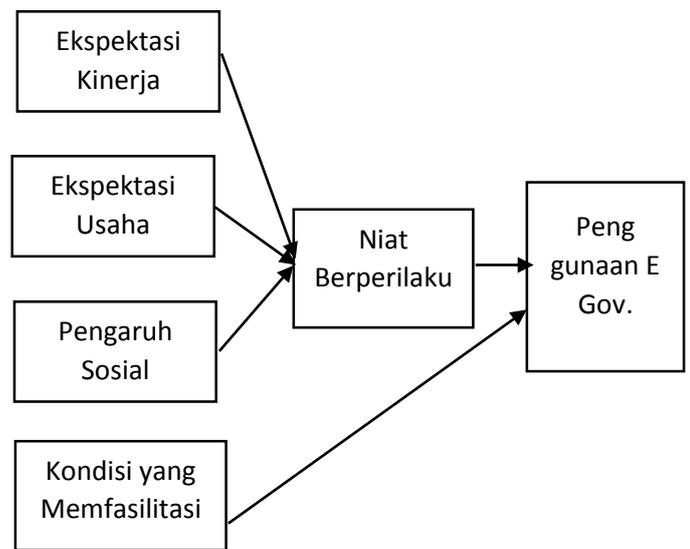
Pengaruh Sosial dapat diartikan sebagai tingkat dimana seseorang menganggap jika orang lain telah meyakinkan dirinya untuk menggunakan sistem baru atau meyakinkan seseorang untuk beralih kepada sistem yang baru.

**Kondisi yang Memfasilitasi /Facilitating Conditions**

Kondisi yang memfasilitasi diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya apabila infrastruktur yang ada dapat mendukung penggunaan sistem ataupun tingkat dimana seseorang puas dengan infrastruktur yang telah tersedia.

**Niat Berperilaku/ Behavioral Intention**

Niat berperilaku merupakan suatu ukuran pada keniatan hati seseorang untuk melakukan hal-hal tertentu atau perilaku tertentu.



Gambar 2 ( Model Utaut)

Pada gambar kerangka teoritik tersebut dapat ditarik hipotesa sebagai berikut ini,

Tabel 2

Hipotesa Penelitian

Hipotesis
H1: <i>Performance expectancy</i> mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>Behavioral intention</i> .
H2 : <i>Effort expectancy</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>Behavioral intention</i> .

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

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

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

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan terkait penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan aplikasi Lapor 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 Lapor 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

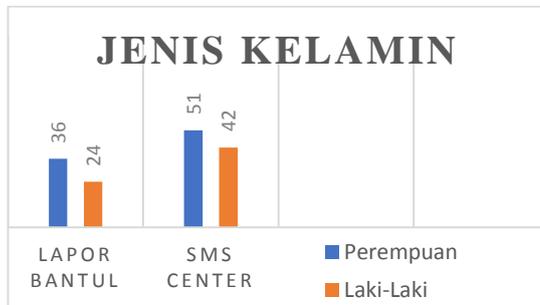
responden setelah mereka mengisinya. Kuisioner yang dikembalikan 100% terdiri dari kuisioner Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul. Seluruh kuisioner dikembalikan dengan memenuhi syarat yang diolah.

### Deskripsi Responden

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

## 1. Jenis Kelamin

Pada gambar di bawah menjelaskan deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin,

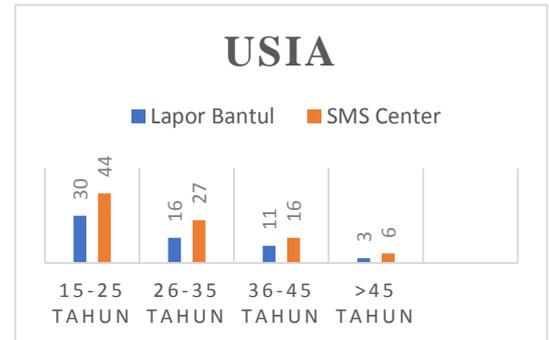


Gambar 2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar diatas 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.

## 2. Usia

Pada gambar di bawah ini menjelaskan deskripsi responden berdasarkan usia,

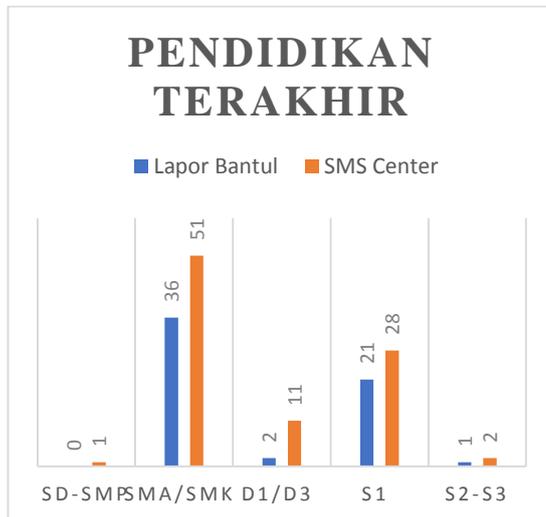


Gambar 3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Gambar 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.

### 3. Pendidikan Terakhir

Pada gambar dibawah ini menjelaskan deskripsi pendidikan terakhir,



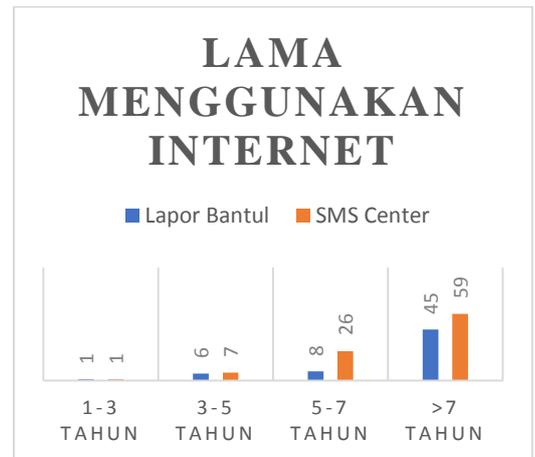
Gambar 4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Gambar 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.

### 4. Lama menggunakan Internet

Pada gambar dibawah ini menjelaskan deskripsi lama menggunakan internet,



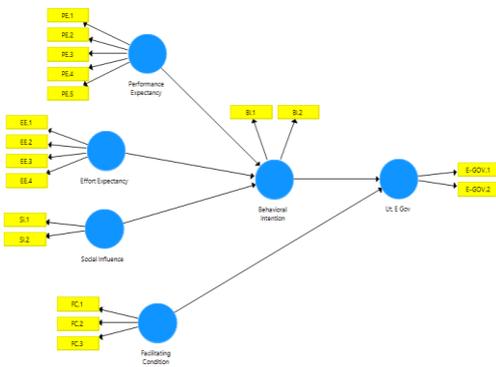
Gambar 5. Karakteristik Responden berdasarkan Lama menggunakan Internet

Gambar diatas menunjukkan apabila sebagian besar responden pengguna aplikasi Lapor Bantul berdasarkan lama menggunakan internet selama 1-3 tahun sebanyak 1 orang, selama 3-5 tahun sebanyak 6 orang, selama 5-7 tahun sebanyak 8 orang, selama >7 tahun sebanyak 45 orang.

orang, dan selama >7 tahun sebanyak 45 orang. Dapat disimpulkan apabila responden pengguna aplikasi Laporan 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.

Pada bab ini akan disajikan hasil dan diskusi data yang telah dikumpulkan.

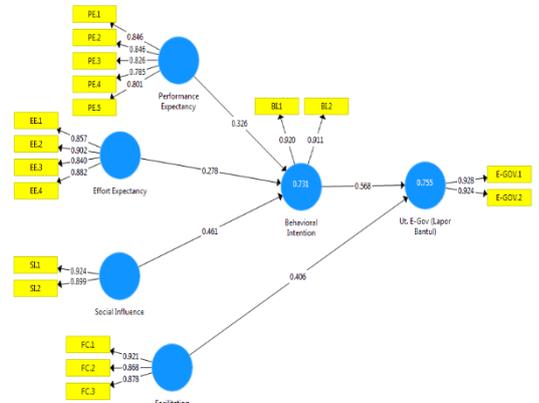
### 1. Outer Model



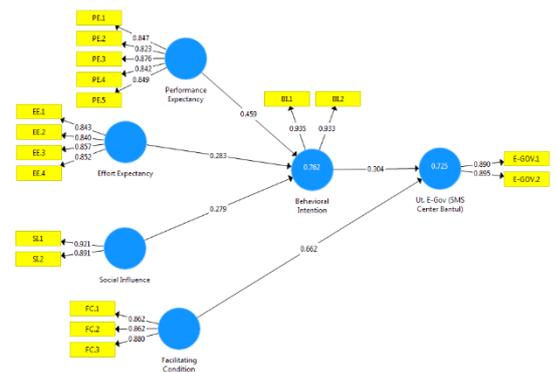
Gambar 6. Rancangan Outer Model

Gambar tersebut 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 validy. Adapun nilai korelasi yang diuji telah mencapai > 0,50 maka hal tersebut dapat dikatakan sudah mencapai nilai yang tinggi.*

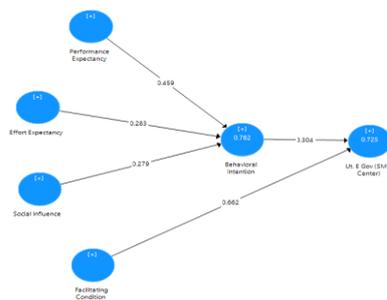


Gambar 7. Loading Factors Laporan Bantul



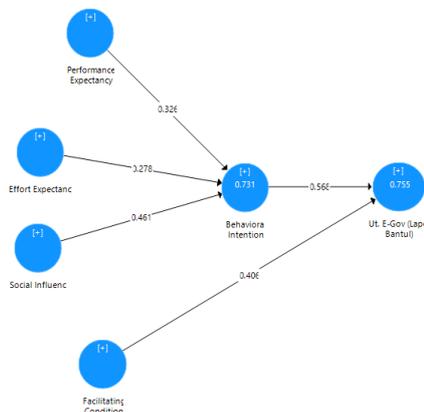
Gambar 8. Loading Factors SMS Center

Dapat dilihat apabila telah ditunjukkan bahwa setiap indikator nilainya tidak ada yang bernilai kurang dari 0,50, maka dari itu selanjutnya dapat melanjutkan dengan mengevaluasi modelnya dan Hasil Uji Validitas pada keduanya telah menunjukkan “Valid”. Pada pengujian



*cronbach's alpha* juga sudah menunjukkan angka diatas 0,6 dan *composite reliability* juga sudah menunjukkan angka diatas 0,7, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel yang digunakan dalam pengukuran tersebut dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi.

## 2. Inner Model



Gambar 9. Rancangan Inner Model Lapor Bantul

Gambar 10. Rancangan Inner Model SMS Center

Adapun pengujian inner model melihat dari indikator R Square pada variabel.

Tabel 3  
Output R Square

Variable	R Square		R Square Adjusted	
	Lapor Bantul	SMS	Lapor Bantul	SMS
<b>BI</b>	0,731	0,762	0,716	0,754
<b>Ut. E-Gov</b>	0,755	0,725	0,747	0,719

Sumber: olah data primer, 2019

Tabel 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%. Angka tersebut telah menunjukkan hasil diatas 0,33 maka sudah dapat dikatakan model yang dikategorikan “baik”.

### 3. Hipotesis

Tabel 4  
Path Coefficient

	T Statistics ( O/STDEV )		P Values	
	LB	SMS	LB	SMS
<b>BI -&gt; EGOV</b>	4,698	2,936	0,000	0,003
<b>EE-&gt;BI</b>	2,298	3,383	0,022	0,001
<b>FC -&gt; EGOV</b>	2,972	6,947	0,003	0,000
<b>PE -&gt; BI</b>	2,787	5,008	0,006	0,000
<b>SI-&gt; BI</b>	4,063	3,774	0,000	0,000

Sumber : olah data primer, 2019

Pada tabel diatas dapat disimpulkan apabila keseluruhan dari hipotesis

dapat diterima karena telah memiliki *t statistic* >1,96 dan *p value* < 0,050.

Tabel 5

### Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hasil
H1: <i>Performance expectancy</i> mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>Behavioral intention</i> .	Diterima
H2 : <i>Effort expectancy</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>Behavioral intention</i> .	Diterima
H3 : <i>Social influence</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>Behavioral intention</i> .	Diterima
H4: <i>Facilitating Condition</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengguna <i>E-Government</i> .	Diterima
H5: <i>Behavioral Intention</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengguna <i>E-Government</i> .	Diterima

Dapat dilihat apabila hipotesis penelitian pada penelitian kali ini telah menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan dan dapat diterima semuanya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis tentang “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Laporan Bantul dan SMS Center di Kabupaten Bantul”. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori UTAUT atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan dengan singkat sebagai berikut:

1. *Performance Expectancy* atau Ekspektasi Kinerja pada Laporan Bantul dan SMS Center memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal itu dibuktikan dengan adanya pengaruh positif diantara variabel *performance expectancy* dengan *behavioral intention* sebesar 32,6% untuk Laporan Bantul sementara SMS Center sebesar 45,9% dengan *P Values* kurang dari 0,050. Untuk *P values* pada Laporan Bantul memiliki nilai 0,006 dan SMS Center memiliki nilai 0,000. Oleh karena itu, Hipotesis 1 diterima dalam penelitian ini. Maka dari itu, dengan adanya Laporan Bantul dan SMS Center ini sudah dapat dikatakan

sebagai aplikasi yang bermanfaat dan memberi keuntungan bagi pengguna.

2. *Effort Expectancy* atau Ekspektasi Usaha pada Laporan Bantul dan SMS Center memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal itu dibuktikan dengan adanya pengaruh positif dan signifikan. Hal itu dibuktikan dengan adanya pengaruh positif diantara variabel *effort expectancy* dengan *behavioral expectancy* sebesar 27,8% untuk Laporan Bantul sementara SMS Center sebesar 28,3% dengan *P values* kurang dari 0,050. Untuk *P Values* pada laporan Bantul memiliki nilai 0,022 dan SMS Center memiliki nilai 0,001. Oleh karena itu, Hipotesis 2 diterima dalam penelitian ini. Dengan adanya Laporan Bantul dan SMS Center ini menunjukkan jika kedua layanan ini mudah untuk digunakan dan dioperasikan serta dapat mengurangi beban tenaga dan waktu.
3. *Social Influence* atau Pengaruh Sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal itu dibuktikan dengan adanya

pengaruh positif diantara variabel *social influence* dengan *behavioral intention* sebesar 46,1% untuk Laport Bantul sementara SMS Center sebesar 27,9% dengan *P Values* kurang dari 0,050. Keduanya memiliki nilai *P Values* sebesar 0,000. Oleh karena itu, Hipotesis 3 diterima dalam penelitian ini. Dapat diartikan juga, apabila pengguna dari kedua layanan aduan tersebut mendapatkan pengaruh dari teman, saudara maupun lingkungan sekitarnya untuk menggunakan layanan tersebut.

4. *Facilitating Condition* atau Kondisi yang Memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal itu dibuktikan dengan adanya pengaruh positif diantara variabel *facilitating condition* dengan *behavioral intention* sebesar 40,6% untuk Laport Bantul sementara SMS Center sebesar 66,2% dengan *P Values* kurang dari 0,050. Untuk *P Values* pada laport Bantul memiliki nilai 0,003 dan SMS Center memiliki nilai 0,000. Oleh karena itu, Hipotesis 4 diterima dalam penelitian ini. Keduanya telah dibekali oleh

pemerintah untuk menyajikan layanan aduan dengan kondisi dan fasilitas yang baik. Hal tersebut juga akan mempengaruhi pengguna untuk menggunakan layanan aduan tersebut.

5. *Behavioral Intention* atau niat berperilaku memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal itu dibuktikan dengan adanya pengaruh positif diantara variabel *behavioral intention* dengan *utilizing e-government* sebesar 56,8% untuk Laport Bantul sementara SMS Center sebesar 30,4% dengan *P Values* kurang dari 0,050. Untuk *P Values* pada laport Bantul memiliki nilai 0,000 dan SMS Center memiliki nilai 0,003. Oleh karena itu, Hipotesis 5 diterima dalam penelitian ini. Hal ini berarti kedua layanan aduan tersebut telah digunakan secara terus menerus dan hal itu akan mempengaruhi penggunaan dari layanan tersebut.

## SARAN

Pada penelitian ini teori dari UTAUT sudah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-government*.

Maka sehubungan dengan hal tersebut, saran peneliti adalah:

1. Pemerintah Kabupaten Bantul harus tetap mensosialisasikan dengan adanya Lapor Bantul kepada masyarakat agar menggunakan layanan tersebut, hal itu dapat dilakukan dengan mensosialisasikan dengan rutin. Untuk SMS Center tidak perlu ada sosialisasi karena kabarnya sudah akan dihapuskan.
2. Pemerintah Kabupaten Bantul harus tetap dapat meningkatkan kembali layanan aduan agar masyarakat antusias untuk menggunakan layanan tersebut terutama penggunaan sistem Lapor Bantul.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Abdillah, K. (2012). Pengembangan E-Government Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

APJII. (2016). Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia. Retrieved from

<https://www.apjii.or.id/survei>

- Fridayani, H. D. (2014). Building the Sleman Smart Citizen Through the Citizen Behavior On Using Lapor Sleman Mobile Application. *UMY Repository*, 24–28.
- Hardono, W. (2015). Analisis Kualitas dan Efektivitas E-Government sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. *Repository UMY*, 1–15.
- Jaya, S. (2013). IMPLEMENTASI DAN PERKEMBANGAN E-GOVERNMENT. *Jurnal Informatika Multimedia*, 37–52.
- Kurniawan, Luthfi; Najih, M. (2008). *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: INTRANS Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanta, E., & Mustofa, K. (2014). Kebutuhan Web Service untuk Sinkronisasi Data Antar Sistem Informasi dalam E-gov di Pemkab Bantul Yogyakarta. *Jurtik-STMIK Bandung*.
- Sutanta, E., & Mustofa, K. (2015). STRATEGI PENGEMBANGAN WEB SERVICES UNTUK INTEGRASI ANTAR SISTEM APLIKASI DAN WEBSITE DALAM E-GOVERNMENT DI PEMKAB BANTUL YOGYAKARTA. *STMIK Pontianak Online Journal*, 2(2), 1–10.
- Usman, Husaini; Akbar, P. S.

(2017). *Metodologi Penelitian Sosial, Edisi Ketiga*. Jakarta: Bumi Aksara Group.

Widodo, N. (2016). Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4), 227–235.