BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemberian pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah merupakan suatu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang bertujuan mengarahkan, membimbing dan menunjang kegiatan masyarakat yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk dari pelayanan publik yang diberikan juga dapat berupa dengan menyediakan sarana dan prasarana dalam pemberian informasi, mendengar, dan memperhatikan apa yang dibutuhkan dan menjadi harapan dari masyarakat.

Selain itu juga dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dibutuhkannya kerjasama antara penyelenggara pemerintah dengan masyarakat, sehingga peluang masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik yang diberikan sangat dibutuhkan. Partisipasi dari masyarakat itu sendiri dapat berupa keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang dapat menjadi acuan pemerintah dalam memperbaiki kualitas layanan yang diberikan, dan juga sudah menjadi kewajiban dari pihak pemerintah dalam menerima dan mengelola pengaduan yang datang dari masyarakat. Hal tersebut juga harus sesuai dengan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 pasal 18 yang menyebutkan bahwa masyarakat berhak mendapat tanggapan terhadap pengajuan yang diajukan, memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara maupun pelaksana

untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Dikutip dari laman cpps.ugm.ac.id, menurut Mulyadi Sumarto, Ph.D., selaku peneliti PSKK UGM "pengaduan masyarakat bisa dipandang sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah sendiri telah berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan menempatkan aspek pengaduan masyarakat sebagai bagian penting dalam perbaikan pelayanan publik, misalnya melalui peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan". Menurut Brewer indikator utama pemerintahan yang partisipatif adalah dengan adanya keterlibatan atau partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, dimana salah satu bentuk partisipasi adalah pengaduan. Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sendiri juga harus dikelola dengan baik, karena dengan adanya mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat menunjukkan keseriusan pemerintah dalam menjadikan partisipasi masyarakat sebagai dasar pengambilan kebijakan dan perbaikan pelayanan publik (Setianingrum, 2016).

Akan tetapi pada kenyataannya, dalam penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat ditemukan masih adanya pelayanan yang mengabaikan atau tidak adanya respon yang diberikan atas keluhan yang diberikan oleh masyarakat. Permasalahan lainnya yang dapat dirasakan juga tidak dipermudahnya ataupun tidak adanya ruang bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan yang mereka rasakan maupun aspirasi mereka. Dimana pada akhirnya hal tersebut akan berimbas kepada berkurangnya rasa

kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, selain itu juga dapat membuat kebanyakan dari masyarakat pun berfikir bahwa tidak ada manfaat atau hasil yang didapatkan jika mereka menyampaikan apa yang diharapakan maupun keluhan yang dirasakan, jika keluhan yang mereka sampaikan tidak direspon dengan baik ataupun tidak adanya hasil yang mereka rasakan atau dapatkan dari apa yang mereka sampaikan atau keluhkan.

Sehingga dibutuhkan inovasi pada sektor pelayanan publik pada saat ini, karena untuk menanggapi keluhan yang datang dari adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat, pemerintah perlu menyediakan sebuah sistem untuk mengatasi atau mengelola masalah atau keluhan, dimana inovasi tersebut dapat dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan infomasi. *E-government* merupakan sebuah sistem interaktif yang dapat digunakan atau dimanfaatkan dalam berkomunikasi dan berkoordinasi antara pemerintah dengan masyarakat dengan memanfaatkan komputerisasi yang merupakan cara baru dalam kepemimpinan, mendiskusikan, menetapkan strategi, transaksi, mendengarkan aspirasi masyarakat dan komunitas serta merupakan cara baru dalam berorganisasi dan menyampaikan informasi (Somantri & Hasta, 2017).

Berdasarkan survey mengenai penetrasi dan perilaku pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesi (APJII) didapatkan hasil bahwa pertumbuhan pengguna internet pada tahun 2017 mencapai 54,68% sebanyak 143,26 juta jiwa dari total populasi penduduk Indonesia 262 juta orang. Sehingga dapat dikatakan bahwa untuk pengaplikasian *e-government* ataupun pemerintahan yang berbasis

internet sangatlah dipengaruhi oleh para pengguna internet di Indonesia, dimana proses *e-government* sendiri membutuhkan dukungan dari masyarakat untk mengimplementasikan *e-government* tersebut. Hal tersebut dikarenakan sistem *e-government* tidak dapat berjalan dengan sendirinya tanpa pelaku yang mengakses sebuah jaringan internet, pada intinya hubungan antara pengguna internet dengan sebuah sistem *e-government* dapat dianalogikan sebagai sebuah hubungan timbal dimana antara sistem *e-government* dan pengguna internet saling mempengaruhi satu sama lain.

Bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat dilihat dari adanya website pemerintah dan layanan publik secara *online* yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk berbagai tujuan salah satunya dapat sebagai tempat untuk menyampaikan aspirasi dan aduan yang dirasakan masyarakat. Pada prinsipinya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan *hotline*, faksimili, dan situs *web* sebagai sarana yang dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan atau keluhan yang dirasakannya. Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang dalam pasal 33 disebutkan bahwa setiap instansi pusat dan pemerintah daerah harus menggunakan sistem penghubung layanan pemerintah yang bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan integrasi antar layanan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).

Hal tersebut dapat diwujudkan dengan adanya program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang pada awalnya merupakan program pengaduan yang dipelopori oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UK4) dan kemudian dikelola secara koordinatif bersama dengan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). Program ini juga mengikutsertakan seluruh instansi pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik dalam menindaklanjuti setiap aspirasi dan pengaduan yang datang dari masyarakat (Anindita, 2013). Kemudian dalam perkembangannya Pemerintah Kota Mataram ikut serta dan bekerjasama dalam menggunakan program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! sebagai media untuk memfasilitasi aspirasi dan aduan masyarakat.

Menurut Sekda Kota Mataram H. Effendi Eko Saswito mengatakan bahwa penerapan sistem LAPOR! merupakan komitmen pemerintah dalam menjaring aspirasi masyarakat secara maksimal, sistem LAPOR! merupakan sebuah layanan yang dikembangkan bersama oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP), Ombudsman RI, dan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) yang kemudian ditetapkan sebagi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (S4N). Dimana ketentuan yang berlaku yaitu mengamanatkan agar seluruh pemerintah daerah yang menerapkan atau menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik harus mengintegrasi layanannya dengan LAPOR!

(http://www.mataramkota.go.id/berita-1104-sosialisasi-dan-bimtek-lapor-bagi-opd-lingkup-kota-mataram).

Dikutip dari laman diskominfo.mataramkota.go.id sistem aplikasi LAPOR! ini memiliki tiga kanal yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, salah satunya melalui situs web lapor.go.id, via sms 1708, dan aplikasi *mobile* yang dapat secara mudah di *download*.

Dengan adanya program LAPOR! ini tentunya dapat memudahkan masyarakat Kota Mataram dalam memberikan maupun menyampaikan aspirasi atau keluhan yang dirasakan masyarakat Kota Mataram. Selain itu dengan adanya program LAPOR! sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) tentunya juga dapat dijadikan sebagai wadah masyarakat untuk dapat lebih aktif berpartisipasi dalam mengawasi pembangunan dan pelayanan publik yang dengan adanya program LAPOR! ini dapat dengan mudah untuk menjalin interaksi antar pemerintah dengan masyarakat.

Semenjak pemerintah Kota Mataram resmi terintegrasi dengan LAPOR! pada 31 Agustus 2017 dan ditahun 2017 pihak Dinas Kominfo sendiri telah melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis dengan mengundang semua elemen masyarakat dan perangkat daerah yang berjumlah 300 orang dengan narasumber yang terdiri dari Kementrian dan Ombudsman, selain itu sosialisasi mengenai pelayanan pengaduan LAPOR! ini dilakukan dengan cara menyebarkan brosur, stiker secara langsung ke masyarakat ditempat yang dapat

dikatakan strategis dan tempat-tempat keramaian, lalu melalui baliho, mediaonline seperti website dan banyak lagi.

Terkait dengan SDM yang tersedia seperti admin dan operator penghubung yang ada di perangkat sudah dilakukan bimbingan teknologi dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk agar dapat ditindaklanjuti sesuai dengan SOP yang ada, selain itu dari pihak Dinas Komuninfo juga memiliki sebuah media komunikasi untuk membuktikan semua pengaduan yang masuk sudah ditindaklanjuti sampai tuntas. Namun jumlah laporan yang masuk di web LAPOR! hingga saat ini hanya berjumlah 237 laporan, pihak Dinas Kominfo sendiri mengatakan hal tersebut diduga karena media pengaduan masyarakat di Kota Mataram yang masih bersifat parsial dan belum terintegrasi ke website lapor.go.id sehingga masyarakat dapat dengan bebas mengadu kemana saja.

Sehingga dapat dikatakan dengan adanya program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dapat memudahkan masyarakat Kota Mataram dalam menyampaikan keluhan dan aspirasinya, dimana hal tersebut nantinya juga akan dapat menjadi bahan acuan evaluasi Pemerintah Kota Mataram dalam memperbaiki sistem pelayanan yang diberikan untuk menjadi lebih baik lagi. Selain itu juga dapat dikatakan program LAPOR! ini lebih efektif dibandingkan dengan media lain hal tersebut karena program LAPOR! bisa langsung diakses oleh masyarakat secrara mudah melalui email, sms, telepon dan media sosial. Dengan adanya program LAPOR! tersebut dapat menyelaraskan pemahaman dan kerjasama antara pihak pemerintah dengan masyarakat, serta hubungan komunikasi yang terjadi dapat memperdekat jarak

antara pemerintah dan masyarakat, yang nantinya hal tersebut berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sehingga berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Menggunakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Kota Mataram Pada Tahun 2017-2018."

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas tersebut, maka peneliti memberikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam penggunaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Kota Mataram?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan mengenai penggunaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di Kota Mataram apakah sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
2. Untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dalam hal pelaporan dan peraduan berbasis online dalam hal pelaporan dan peraduan di Kota Mataram.

D. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang bisa diambil dari penelitian ini adalah untuk pengembangan pengetahuan maupun wawasan serta mengetahui tentang penggunaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai pelayanan publik berbasis online dalam hal pelaporan dan peraduan.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Pemerintah Kota Mataram khususnya Dinas Komunikasi Dan Informatika diharapkan dapat sebagai masukan untuk acuan perbaikan dan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis online khususnya mengenai layanan pelaporan dan pengaduan yang lebih baik lagi di Kota Mataram.

b) Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi acuan dan dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

E. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini penulis mengambil 15 (lima belas) penelitian terdahulu yang sesuai dengan pembahasan yang akan penulis teliti yaitu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Kota Mataram Tahun 2017-2018.

Yuliana Kristanto, S.AP,M.Si (2018) dalam penelitiannya yang berjudul "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E-Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi)" menjelaskan mengenai sebuah aplikasi pengaduan dan penyampain aspirasi secara online di semarang yaitu aplikasi lapor hendi. Selain itu juga terdapat penelitian lainnya mengenai aplikasi Lapor Hendi oleh Muhamad Shulkhan Muzaki, Dzunuwanus Ghulam Manar S.IP, M.Si (2017) dalam penelitian yang berjudul "Pengelolaan Lapor Hendi Di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan" penelitian ini dilakukan untuk mengetahui proses berjalannya Lapor Hendi sebagai kebijakan publik yang bersifat elektronik.

Terdapat beberapa penelitian mengenai aplikasi pengaduan LAPOR! namun dengan lokasi penelitian yang berbeda, penelitian yang dilakukan oleh Arin Nurhita Hapsari (2018) yang berjudul "Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten Sleman". Penelitian selanjutnya mengenai aplikasi LAPOR! yaitu dilakukan oleh Nataya Anindita (2016) dalam penelitiannya yang berjudul "Elemen Sukses E-Government: Studi Kasus Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kota Bandung". Kemudian terdapat penelitian yang dilakukan oleh Chyintia Megawati (2015) dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Aspirasi Dan Pengaduan Di Situs

Lapor! Dengan Menggunakan *Text Mining"*. Penelitian selanjutnya mengenai aplikasi LAPOR! dilakukan oleh Suci Sitoresmi (2013) dalam penelitiannya yang berjudul Efektifitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan Dan Pengendalian Pembangunan (UK 4).

Selanjutnya terdapat beberapa penelitian mengenai aplikasi UPIK, Andrian Mukmin (2017) dalam penelitiannya yang berjudul "Efektifitas Penanganan Keluhan Berbasis *E-Government"* menjelaskan mengenai efektifitas dari aplikasi UPIK sebagai aplikasi penanganan keluhan. Lalu penelitian yang menjelaskan mengenai pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat UPIK di Kota Yogyakarta pada tahun 2014 tentang oleh Gerry Katon Mahendra, Ulung Pribadi (2016) dalam penelitian yang berjudul "Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government", dan penelitian yang dilakukan oleh Triyastuti Setianingrum, Yam'ah Tsalatsa (2016) dalam penelitian yang berjudul "Mempertanyakan Responsivitas Pada Pelayanan Publik Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK Di Kota Yogyakarta".

Raditya Putra Wardana (2017) dalam penelitiannya yang berjudul "Implementasi Program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2015 (Studi Kasus : Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta)" menjelaskan tentang pemanfaatan aplikasi ASIK dalam menilai standar pelayanan publik. Lalu terdapat penelitian mengenai sebuah sistem layanan pengaduan

berbasis android dalam memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan jika adanya pungutan liar yang dilakukan oleh Arsya Yoga Pratama, Iman Ardhi Prabowo, Alifah Normassari (2017) dalam penelitian yang berjudul "Aplikasi Pengaduan Masyarakat Untuk Melaporkan Kejadian Pungutan Liar Di Kabupaten Kudus Berbasis Android".

Roviana H. Dai, Lillyan Hadjaratie, Nuzran Firmansyah Bouti (2017) dalam penelitiannya yang berjudul "Rancang Bangun Aplikasi E-Report Pengaduan Masyarakat Design Public Complaint E-Report Application" menjelaskan tentang sebuah sistem aplikasi e-report yang dibuat berdasarkan tingginya jumlah laporan yang diterima oleh Ombudsman RI perwakilan Gorontalo setiap tahunnya. Terdapat juga penelitian mengenai usaha pemerintah Kota Bekasi untuk memberikan pelayanan publik dalam hal memenuhi keinginan masyarakat untuk memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan, oleh Teguh Henry Prayitno, Witra Apdhi Yohanitas (2014) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi (*Bekasi City Public Complaints Management*)".

Terdapat juga penelitian mengenai Dinas Komunikasi dan Informatika dengan fokus daerah yang berbeda, penelitian yang dilakukan oleh Yofa Nisa Kurnia Sari, Utama Dewi S.IP., M.PP (2017) dalam penelitiannya yang berjudul "Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalu Diskominfo, Pemerintah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Lalu terdapat juga penelitian mengenai teori UTAUT yang dilakukan oleh Mohammed Alshehri, Rayed AlGhamdi, Steve Draw (2013), dalam penelitiannya yang berjudul *Analysis Citizens' Acceptance For E-government Services: Applying The UTAUT Model.*

Tabel 1.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Kesimpulan/Temuan
1.	Yuliana Kristanto, S.AP,M.Si (2018)	Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E-Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi)	Aplikasi lapor hendi merupakan sebuah aplikasi berbasis online dan diperuntukkan untuk masyarakat Kota Semarang dalam menyampaikan aspirasi dan keluhannya mengenai masalah pelayanan publik di Kota Semarang, namun aplikasi yang sudah beroperasi sejak 2016 ini belum didukung oleh perangkat yang memadai selain itu tidak memberikan pengaruh terhadap pelayanan publik yang ada.
2.	Arin Nurhita Hapsari (2018)	Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten Sleman	Metode yang digunakan dalam penelitian sistem pelayanan aplikasi Lapor Sleman ini adalah kualitatif. Hasil yang didapatkan yaitu dampak dari pemanfaatan aplikasi Lapor Sleman yang dapat dirasakan oleh masyarakat yaitu pelayanan menjadi transparan, efektif, dan efisien. Serta masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhannya dimanapun dan kapanpun, karena dengan adanya pengaduan dari masyarakatpun dapat dikatakan masyarakat juga ikut berpartisipasi dalam pembangunan dan perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Sleman.

3.	Andrian Mukmin (2017)	Efektifitas Penanganan Keluhan Berbasis *E-Government*	Mengenai efektifitas penanganan keluhan atau layanan UPIK dapat disimpulkan bahwa dalam indikator *political environment, Leadership, Planning, Stakeholders, Transparency/visibility, Budgets, Technology spectrum,* innovation dapat dikatakan sudah cukup efektif dan berjalan secara efisien walaupun masih juga didadapatkan kendala di beberapa indikator tersebut. Selain itu, dalam faktor internal terdapat sumberdaya manusia dan infrastruktur yang sudah memadai dan dalam faktor eksternal adanya antusiasme yang tinggi dari masyarakat kota Yogyakarta dengan keberadaan UPIK
4.	Muhamad Shulkhan Muzaki, Dzunuwanus Ghulam Manar S.IP, M.Si (2017)	Pengelolaan Lapor Hendi Di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan	Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui proses berjalannya Lapor Hendi sebagai kebijakan publik yang bersifat elektronik, dan kesimpulan yang didapatkan yaitu pemerintah Kota Semarang cukup serius dalam mengelola pengaduan ini. Selain itu juga dapat dikatakan dari segi kualitas dan kuantitas sumber daya Lapor Hendi dalam kondisi yang baik dan cukup memadai.
5.	Raditya Putra Wardana (2017)	Implementasi Program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2015 (Studi Kasus : Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta)	Program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) merupakan aplikasi yang bertujuan melibatkan masyarakat secara langsung dalam menilai standar pelayanan publik, namun pemanfaatan aplikasi ASIK tersebut belum dapat dimanfaatkan secara maksimal sehingga output yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan. Hal tersebut didukung oleh faktor minimnya pengetahuan mayarakat tentang digital serta kurang maksimalnya sosialiasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI maupun perwakilan.

6.	Arsya Yoga Pratama, Iman Ardhi Prabowo, Alifah Normassari (2017)	Aplikasi Pengaduan Masyarakat Untuk Melaporkan Kejadian Pungutan Liar Di Kabupaten Kudus Berbasis Android	Berdasarkan hasil dari penelitian ini yaitu dapat diketahui bahwa program aplikasi ALPUKAT merupakan sebuah sistem layanan pengaduan berbasis android dalam memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan jika adanya pungutan liar dengan menggunakan teknologi GPS agar dapat mengetahui lokasi pungutan liar yang terjadi. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat pun dapat merasakan manfaatnya karena mempunyai ruang dalam menyampaikan keluhannya mengenai pungutan liar.
7.	Roviana H. Dai, Lillyan Hadjaratie, Nuzran Firmansyah Bouti (2017)	Rancang Bangun Aplikasi E-Report Pengaduan Masyarakat Design Public Complaint E-Report Application	Aplikasi e-report merupakan sebuah sistem yang dibuat berdasarkan tingginya jumlah laporan yang diterima oleh Ombudsman RI perwakilan Gorontalo setiap tahunnya. Sehingga berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan tentang penanganan laporan masyarakat melalui aplikasi e-report, didapatkan bahwa sistem aplikasi ini menggunakan media sms, dimana hal tersebut dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat. Selain itu juga terdapat fitur pengubahan status laporan yang dilakukan oleh masyarakat melalui pesan singkat atau sms.
8.	Yofa Nisa Kurnia Sari, Utama Dewi S.IP., M.PP (2017)	Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalu Diskominfo, Pemerintah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta	Penelitian yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penanganan pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Diskominfo. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa penanganan pengaduan yang dilakukan Diskominfo sudah berjalan dengan baik namun masih belum optimal, dapat dikatakan belum optimal karena beberapa aspek aduan masih kurang di imbangi dengan pelaksanaan aspek-aspek maupun prinsip pelayanan publik.

9.	Triyastuti Setianingrum, Yam'ah Tsalatsa (2016)	Mempertanyakan Responsivitas Pada Pelayanan Publik Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK Di Kota Yogyakarta	UPIK dapat dikatakan cukup berhasil sebagai salah satu bentuk layanan pengaduan online, ini terbukti dengan diperolehnya penghargaan, baik pada level nasional maupun internasional. Namun dalam penelitian ini ditemukan beberapa hal terkait dengan mekanisme, seperti masih adanya kelemahan dalam SOP mekanisme layanan UPIK, Peraturan Walikota yang masih belum jelas, belum adanya operator yang secara khusus menangani dalam merespons atau menangani keluhan masyarakat, dan sebagainya. Selain beberapa kelemahan yang ada tetapi terdapat juga beberapa keunggulan yang ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta masih lemah, khususnya dalam aspek tindak lanjut.
10.	Gerry Katon Mahendra, Ulung Pribadi (2016)	Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government	Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat UPIK di Kota Yogyakarta pada tahun 2014 sudah berjalan efektif hal tersebut dapat dikatakan efektif karena banyaknya pengaduan yang masuk dan dapat ditindaklanjuti oleh UPIK dan SKPD terkait. Selain itu terdapat juga faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya, yaiatu faktor kesadaran, lalu faktor aturan atau regulasi sebagai dasar pedoman pelaksanaan kegiatan UPIK dan faktor sarana pelayanan yang mencakup media layanan yang dapat diakses masyarakat sampai kepada perangkat hardware dan software dalam kegiatan UPIK.

11.	Nataya Anindita (2016)	Elemen Sukses E-Government: Studi Kasus Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kota Bandung	Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat dikatakan bahwa program LAPOR! yang merupakan aplikasi pengaduan berbasis ICT sudah berhasil, karena memudahkan masyarakat sebagai penggunanya. Dimana keberhasilan aplikasi LAPOR! tersebut didukung oleh beberapa elemen yang ada, yaitu elemen-elemen oleh pemerintah sebagai penyelenggara program LAPOR!, dan masyarakat sebagai pengguna layanan itu sendiri.
12.	Chyintia Megawati (2015)	Analisis Aspirasi Dan Pengaduan Di Situs Lapor! Dengan Menggunakan *Text Mining*	Berdasarkan hasil penelitian ini, didapatkan hasil bahwa masih adanya beberapa kekurangan dalam aplikasi LAPOR! ini yaitu diantaranya, dengan banyaknya jumlah laporan yang masuk menyebabkan proses analisis informasi secara manual membutuhkan waktu yang cukup lama dan tidak responsif. Selain itu, dengan adanya fitur anonim memungkinkan laporan yang masuk belum dapat dinyatakan valid jika terdapat pesan ganda.
13.	Teguh Henry Prayitno, Witra Apdhi Yohanitas (2014)	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi (*Bekasi City Public Complaints Management*)	Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa usaha pemerintah Kota Bekasi untuk memberikan pelayanan publik dalam hal memenuhi keinginan masyarakat untuk memperoleh informasi dan menyampaikan keinginan dan aduannya sudah sangat tepat dan sistem yang tidak kalah saing dengan kota-kota lainnya. Hal tersebut dapat dikatakan karena pemerintah Kota Bekasi memberikan aturan yang jelas dalam menjalankan pelayanan pemberian informasi dan pengaduan masyarakat, dimana masyarakat lebih dipermudah dalam menggunakan sarana pengaduan yang ada, serta adanya transparasi bagi masyarakat untuk mengakses pengaduan yang ada dan sistem manajemen yang tidak terlalu rumit.

14.	Mohammed Alshehri, Rayed AlGhamdi, Steve Draw (2013)	*Analysis Citizens' Acceptance For E-government Services: Applying The UTAUT Model*	Penelitian ini dilakukan untuk melihat faktor-faktor masyarakat dalam menerima *e-government*. Penelitian ini dilakukan dengan survei untuk mengumpulkan bukti empiris berdasarkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Hasil studi yang didapatkan yaitu dengan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan layanan e-government di KSA berdasarkan model UTAUT. Selain itu, sebagai hasil dari penelitian ini model UTAUT yang diamandemen telah diusulkan.
15.	Suci Sitoresmi (2013)	Efektifitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan Dan Pengendalian Pembangunan (UK 4)	Dapat dikatakan aplikasi LAPOR di UK 4 terbilang sudah efektif. Namun dalam hal pelayanan yang diberikan, masyarakat masih ada yang merasa bahwa aplikasi ini kurang efektif karena masih adanya keluhan yang tidak direspon dan tidak ditindaklanjuti oleh pihak LAPOR! maupun dari pihak kementrian/lembaga yang bersangkutan. Namun di satu sisi masyarakat juga menyambut baik dengan adanya aplikasi ini karena dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan.

Penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini tentunya berbeda dengan beberapa penelitian yang telah dipaparkan diatas. Jika penelitian diatas lebih menekankan terhadap inovasi, efektifitas, implementasi maupun pengelolaan, dan sebagainya mengenai suatu sistem layanan pengaduan secara *online* yang berbeda-berbeda di beberapa daerah yang menerapkan layanan e-lapor. Sedangkan dalam penelitian ini akan menilai mengenai penggunaan sistem layanan pengaduan *online* (*e-government)* khususnya sistem web LAPOR! yang telah terintegaris dengan Kota Mataram sejak tanggal 31 Agustus 2017, judul penelitian ini adalah faktor-

faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Kota Mataram pada tahun 2017-2018. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitan ini yaitu metode campuran/kombinasi (*mixed methodology)* untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, selain itu juga dalam penelitian ini penulis mengembangkan teori *the Unified Theory of Acceptance and Using of Technology* (UTAUT) dengan menggunakan beberapa model yang ada dalam teori tersebut seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi-kondisi pemfasilitasi, usia, dan pengalaman menggunakan teknologi guna mengukur faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan media aduan masyarakat berbasis *online* khususnya web LAPOR! *(e-government)* di wilayah Kota Mataram.

F. Kerangka Teori

1. *E-Government*

a) Pengertian *E-government*

Menurut Adi Gunawan dan Budi Yowono (2007) konsep *e-government* secara teoritik dapat dipahami sebagai upaya untuk membangun hubungan yang lebih baik efektif, efisien, dan transparan antara pemerintah, masyarakat, dan swasta, dimana hal tersebut dapat dicapai dengan refromasi birokrasi baik melalui sumberdaya manusia, pembenahan kelembagaan, serta sistem yang berlaku. Hal-hal tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi komunikasi informasi dalam memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi secara lebih

transparans dan akuntabilitas di instansi pemerintah, serta dengan penggunaan TIK dapat memperluas partisipasi dari masyarakat. Sehingga dapat dikatakan dengan pendayagunaan *e-government* merupakan cara untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik (Muallidin, 2014).

E-government merupakan sebuah sistem interaktif yang dapat digunakan dalam berkomunikasi dan berkoordinasi antara pemerintah dengan masyarakat, badan usaha, dan unit pemerintah lainnya dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis web dan lainnya. Selain itu *e-government* dapat digunakan oleh pemerintah dalam hal pemberian pelayanan publik dan penyediaan informasi bagi masyarakat. Dengan adanya *e-government* sebagai penggunaan informasi, dapat juga meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lainnya dengan memanfaatkan komputerisasi yang merupakan cara baru dalam kepemimpinan, mendiskusikan, menetapkan strategi, transaksi, mendengarkan aspirasi masyarakat dan komunitas serta merupakan cara baru dalam berorganisasi dan menyampaikan informasi (Somantri & Hasta, 2017).

E-government menurut World Bank merupakan upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pemerintahan, dalam memberikan berbagai macam jasa pelayanan sesuai yang dibutuhkan masyarakat secara lebih baik. Selain itu memudahkan masyarakat agar lebih mudah dalam

mengakses informasi agar penyelenggaraan pemerintah menjadi lebih transparan dan lebih bertanggung jawab (Wardana, 2017).

Menurut Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 disebutkan bahwa pengembangan *e-government* merupakan sebuah upaya yang dilakukan dalam pengembangan penyelenggaraan kepemerintahan dengan menggunakan elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan secara efektif dan efisien, dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dalam penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah.

b) **Komponen Penting *E-government***

Dalam penyelenggaraan atau penerapan *e-government* tentunya terdapat komponen-komponen penting yang harus diperhatikan, menurut Richardus Eko Indrajit (2005) terdapat 6 (enam) komponen penting dalam penerapan *e-government* (Risnandar, 2014) *:*

1. *Content Development,* dalam hal ini menyangkut mengenai pengembangan, penggunaan bahasa dalam pemrogamannya, serta pemilihan standar teknis yang akan digunakan, dan sebagainya.
2. *Competency Building,* dalam hal ini menyangkut mengenai pengadaan SDM, serta pelatihan dan pengembangan keahlian dari sumber daya manusia diberbagai struktur organisasi dalam pengembangan kompetensi.

3. *Connectivity,* dalam hal ini memperhatikan ketersediaan dari infrastruktur yang mendukung komunikasi dan teknologi informasi yang terdapat di lokasi *e-government* diterapkan.
4. *Cyber Laws,* dalam hal ini memperhatikan keberadaan dari perangkat hukum yang diberlakukan sebagai dasar berjalannya aktivitas dari *e-government.*
5. *Citizens Interface,* dalam hal ini mengenai pengadaan sumber daya manusia dan berbagai akses yang dapat digunakan oleh masyarakat dan *stakeholder e-government.*
6. *Capital,* merupakan permasalah mengenai biaya atau permodalan yang digunakan untuk proyek *e-government* seperti keperluan pengembangan dan pemeliharaan (Risnandar, 2014).

c) **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan *E-Government***

Menurut Retnowati terdapat beberapa faktor yang menjadi penentu keberhasilan penerapan *e-government,* adalah: (1) kebutuhan seperti apa yang saat ini dibutuhkan dan menjadi prioritas utama dari masyarakat di Negara atau suatu daerah terkait; (2) infrastruktur dari telekomunikasi yang tersedia; (3) tingkat konektivtas yang digunakan dan pengguna TI di lingkup pemerintah; (4) Kesiapan dari SDM di pemerintah dalam penerapan *e-government*; (5) ketersediaan dan anggaran yang akan digunakan, serta tersedianya perangkat hukum; (6) perubahan paradigma cara kerja dan perilaku SDM aparatur (Kusuma Dewi Arum Sari, 2012). Sedangkan menurut (Sirat, 2013) diantara banyak faktor yang dapat

menentukan keberhasilan penerapan *e-government*, terdapat 9 (sembilan) faktor yang lebih penting dan lebih sering disebutkan didalam penilitian lainnya, yaitu:

1) Keamanan, dalam penerapan *e-government* keamanan sangat dibutuhkan dalam mengamankan informasi pemerintah sehingga mendapatkan rasa kepercayaan dari pengguna.
2) Pelatihan, pelatihan untuk pegawai merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan program *e-government* agar pegawai juga memiliki kemampuan dalam menggunakan teknologi.
3) Budaya Organisasi, merupakan pusat dari kemampuan organisasi dalam mengelola pengetahuan dan perubahan di organisasi tersebut.
4) Visi dan Tujuan, visi tujuan dan strategi harus jelas dalam proses implementasi *e-gov.*
5) Dukungan Pimpinan, dukungan pimpinan dan pemerdayaan tim sangat berpengaruh dalam meraih keberhasilan dari proyek di institusi pemerintah.
6) Infrastruktur, pembangunan infrastruktur yang sesuai dalam mendukung pembangunan sistem dan informasi yang dibutuhkan dalam menerapkan program *e-gov.*
7) Keuangan, pembangunan, pengembangan dan perawatan *e-gov* tentunya membutuhkan dana serta modal fisik dan sosial.

8) Kolaborasi, dalam implementasi *e-gov* kerjasama antar instansi pemerintah baik antar departemen dengan instutisi pemerintah sangat dibutuhkan.

Selain itu menurut Mohsen A.Khalil, D.Lanvin, dan Vivek Chaudry, didalam keberhasilan *e-government* terdapat 5 elemen yang mendukung keberhasilan program *e-government*, elemen tersebut ialah: (1) Reformasi proses, karena dapat dikatakan program *e-government* berhubungan dengan penciptaan sebuah proses baru; (2) Kepemimpinan, dalam program *e-government* dibutuhkan *political will* yang dari seorang pemimpin dalam menyukseskan kebijakan atau program *e-government;* (3) Investasi strategi; (4) Kolaborasi, dalam pengembangan program e-government harus mengeksplorasi hubungan baru*;* (5) Keterlibatan masyarakat, karena salah satu faktor dari keberhasilan *e-government* dapat dilihat dari keterlibatan masyarakat didalamnya (Anindita, 2013).

2. Model *The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)*

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) adalah salah satu model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk. UTAUT merupakan model dari hasil kombinasi atau menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori-teori sebelumnya yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *combined TAM and TPB, Model of PC Utilization* (MPTU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Menurut

Venkatesh terdapat 4 faktor dalam model UTAUT ini diantaranya adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (Prasetyo, 2017).

a) Ekspektasi Kinerja *(Perfomace Expectancy)*

Ekspektasi kinerja menurut Venkatesh (2013) adalah sebuah tingkat kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem tersebut dapat membantu orang tersebut dalam memperoleh keuntungan kinerja pada kerjaan. Adapun variabel-variabel yang terdapat pada konsep ini, yaitu (Rivai, 2014) :

a) Persepsi Terhadap Kegunaan, menurut Vanketesh seberapa jauh kepercayaan seseorang dalam menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya.
b) Motivasi Ekstrinsik, menurut Vankatesh motivasi ekstrinsik merupakan persepsi yang diinginkan pemakai dalam melakukan suatu aktivitas.
c) Kesusaian Pekerjaan, didefinisikan Venkatesh sebagai kemampuan dari suatu sistem dalam meningkatkan kinerja pekerjaan individual.
d) Keuntungan Relatif, menurut Venkatesh keuntungan relatif dalam menggunakan suatu sistem yang dipersepsikan akan lebih baik dibandingkan menggunakan yang terdahulu.
e) Ekspektasi-ekspektasi Hasil, didefinisikan oleh Venkatesh merupakan hal-hal yang berhubungan dengan konsekuensi yang datang dari perilaku.

Selain itu juga dalam (Kusuma & Puspaningsih, 2014) disebutkan bahwa variabel ekspektasi kinerja merupakan faktor yang paling mempengaruhi penerimaan seseorang terhadap teknologi, hal tersebut berdasarkan dengan penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Nyoman Sedana dan St. Wisnu Wijaya (2010) dimana hasil penelitian yang mereka dapatkan yaitu tingkat kepercayaan pada sistem akan meningkatkan performasi kerja sebagai awal munculnya sikap atau *attitude* yang positif.

b) Ekspektasi Usaha *(Effort Expectancy)*

Menurut Hamzah (2009) ekspektasi usaha dapat diartikan sebagai kemudahan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem, dimana kemudahan tersebut akan menimbulkan kepercayaan seseorang bahwa sistem tersebut dapat bermanfaat (Yadnyana, 2016). Sedangkan menurut Venkatesh (2003) dalam (Kusuma & Puspaningsih, 2014) mengatakan bahwa kemudahan dan sedikitnya usaha dalam memahami *software* akan mempengaruhi sikap positif yang timbul dalam menerima suatu sistem dan mendorong *user* untuk menerima suatu sistem yang kompleks.

Adapun menurut Davis (1989) dalam (Rivai, 2014) terdapat beberapa indikator dalam kemudahan penggunaan teknologi informasi, yaitu:

1) Teknologi informasi sangat mudah dipahami dan dioperasikan,
2) Teknologi informasi dapat dengan mudah mengerjakan apa yang diinginkan oleh pengguna,

3) Teknologi informasi dapat meningkatkan keterampilan pengguna dengan menggunakannya.

c) Pengaruh Sosial *(Social Influence)*

Menurut Handayani (2007) pengaruh sosial ataupun faktor sosial merupakan tingkat kepercayaan individu mengenai adanya pengaruh yang datang dari lingkungan sekitar untuk memanfaatkan dan menggunakan suatu sistem terbaru (Yadnyana, 2016). Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Taylor dan Todd (1995) dalam (Suki, 2010) pengaruh sosial dapat diartikan sama dengan norma subyektif dan dapat didefinisikan sebagai pendapat yang datang dari orang lain, pengaruh atasan maupun teman sebaya.

Menurut Venkatesh dan Davis (2000) dalam (Rivai, 2014) pengaruh sosial memiliki dampak terhadap perilaku individual tiga mekanisme yaitu (1)Internalisasi; (2)Ketaatan; (3)Identifikasi.

d) Kondisi-kondisi Pemfasilitas *(Facilitating Condition)*

Kondisi-kondisi pemfasilitas dapat didefinisikan sebagai sejauh mana kepercayaan individu mengenai infrastruktur organisasional dan teknikal yang tersedia dalam mendukung suatu sistem. Dalam konsep ini terdapat gabungan beberapa variabel yang didapatkan dalam penelitian sebelumnya, yaitu (Rivai, 2014) :

1) Kontrol perilaku persepsian (Ajzen, 1991)
2) Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (Thomson et al., 1991)
3) Kompatibilitas (Moore, dkk, 1991).

Kondisi pemfasilitas dalam TPB didefinisikan sebagai persepsi kendala internal dan eksternal pada perilaku seseorang yang mencakup sumber daya dan teknologi. Dimana sumber daya manusia selaku pengguna dari suatu sistem haruslah diberikan sosialisasi maupun pengetahuan yang berkaitan dengan pengoperasian sistem baru. Kedua, yaitu infrastruktur yang ada di dalam organisasi tersebut haruslah mendukung sistem yang akan diterapkan, seperti melakukan pembaharuan teknologi yang nantinya dapat mendukung sistem tersebut saat diterapkan (Pandu, dkk, 2017)

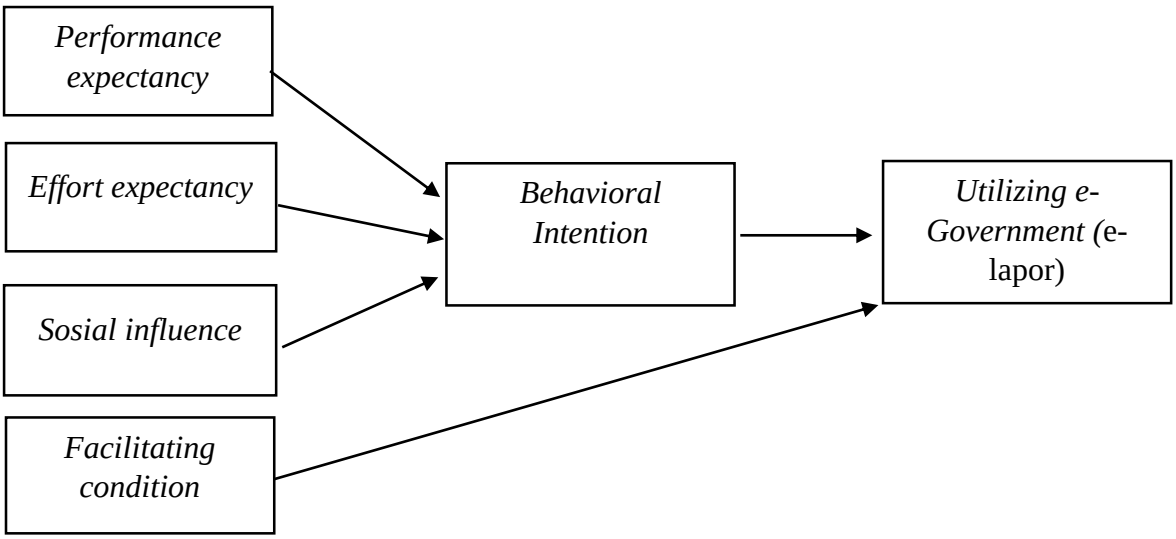
e) *Behavioral Intention*

Behavioral intention didefinisikan sebagai ukuran kekuatan niat seseorang dalam melakukan suatu perilaku tertentu. Dalam konsep dasar model-model *userr accepetance* yang telah dikembangkan, *behavioral intention* menjadi konstruk *intervening* atau dapat disebut sebagai variabel antara, dari hubungan reaksi pengguna atas penggunaan teknologi informasi (Bendi,2013).

Sedangkan dalam (Melissa&Hartono, 2014) *behavioral intention* dapat diartikan sebagai tingkat dimana seseorang telah merencanakan atau memiliki niat untuk melakukan maupun tidak melakukan sesuatu di masa depan. Selain itu dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa *behavioral intention* memiliki pengaruh yang signifikkan terhadap *use behavior*. Hal ini juga mendukung (Venkatesh,2003) dimana disebutkan bahwa adanya hubungan yang signifikkan terhadap minat pemanfaatan sistem dan penggunaannya.

G. Kerangka Teoritik

Gambar 1.1. Kerangka Teoritik



H. Hipotesa

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang akan diteliti. Hipotesis ini muncul dari pembahasan terhadap teori yang digunakan. Hipotesis dari penelitian ini dapat diketahui adalah sebagai berikut:

H1 : *Performance expectancy* (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention* (Z)

H2 : *Effort Expectancy* (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention* (Z)

H3 : Pengaruh Sosial (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention* (Z)

H4 : *Facilitating Condition* (X4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Utilizing e-Government* (Y)

H5: *Behavioral intention* (Z) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Utilizing e-Government* (Y)

I. Definisi Konseptual

Berdasarkan dengan landasan teori yang disebutkan diatas, maka dapat dirumuskan definisi konsep sebagai berikut:

1. Penggunaan Aduan Masyarakat Berbasis Online (*E-Government)*

   E-government merupakan sebuah sistem interaktif yang dapat digunakan atau dimanfaatkan dalam berkomunikasi dan berkoordinasi antara pemerintah dengan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi komunikasi informasi.

2. Ekspektasi Kinerja

   Ekspektasi kinerja merupakan tingkat kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem tersebut dapat membantu meningkatkan kinerja.

3. Ekspektasi Usaha

   Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem yang akan digunakan oleh individu sehingga menimbulkan rasa kepercayaan terhadap sistem tersebut.

4. Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial dalam penggunaan *e-government* pengaruh sosial sangat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan seseorang untuk menggunakan suatu sistem terbaru.

5. Kondisi-kondisi Pemfasilitas

Kondisi-kondisi pemfasilitas merupakan tingkat kenyamanan atau kepercayaan yang dirasakan seseorang dalam menggunakan suatu sistem yang didukung oleh infrastruktur dan teknis yang tersedia.

6. Behavioral Intention

Behavioral Intention merupakan sebuah tolak ukur minat seseorang dalam melakukan suatu perilaku yang berkaitan dengan penggunaan *e-government.*

J. Definisi Operasional

Tabel 1.2. Definisi Operasional

Variabel	**Indikator**
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Government*	
Ekspektasi Kinerja	**a.** Persepsi pengguna dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online dapat **meningkatkan kinerja** **b.** Keuntungan relatif yang dirasakan pengguna dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online dapat **lebih baik dibandingkan sistem sebelumnya** **c.** **Motivasi** pengguna dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online

Ekspektasi Usaha	**a.** Layanan pengaduan berbasis online **mudah dipahami dan dioperasikan** **b.** Layanan pengaduan berbasis online dapat dengan **mudah mengerjakan apa yang dinginkan oleh pengguna** **c.** Layanan pengaduan berbasis online dapat **meningkatkan keterampilan pengguna yang menggunkannya**
Faktor Sosial	**a.** Pengaruh **masyarakat sekitar** dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online **b.** Pengaruh **media sosial** dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online **c.** Pengaruh **sosialisasi pemerintah** dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online
Kondisi-kondisi Pemfasilitas	**a) Fitur yang memfasilitasi** layanan pengaduan berbasis online **b) Kesesuaian layanan** pengaduan berbasis online **dengan kegunaan** **c) Jaringan internet** yang tersedia dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online
Behavioral Intention	**a.** Menggunakan layanan pengaduan berbasis *online* yang disediakan pemerintah **secara terus menerus** **b. Adanya layanan yang diberikan pemerintah untuk mempermudah menggunakan** layanan pengaduan berbasis *online*

K. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan menggunakan jenis penelitian campuran/kombinasi (*mixed methodology)*, hal ini dikarenakan penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan, memahami dan menganalisis lebih mendalam lagi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan web LAPOR! di Kota Mataram pada tahun 2017-2018.

Menurut Creswell (2009) dalam (Sugiyono, 2014) metode penelitian kombinasi adalah pendekatan dalam penelitian yang menggabungkan dan menghubungkan antara metode penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif, hal tersebut mencakup landasan filosofis, penggunaan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, dan mengkombinasikan kedua pendekatan dalam penelitian. Selain itu metode ini sering disebut sebagai metode *multimethods* (menggunakan multi metode), *convergence* (dua metode bermuara ke satu), *integrated* (integrasi dua metode), dan *combine* (kombinasi).

Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini penulis menggunakan metode campuran bertahap (*Sequential Mix Methode)* dengan strategi *Sequentiel Explanatory Design.* Dimana, tahap pertama dilakukan dengan metode kuantitatif yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna web LAPOR! di Kota

Mataram, yang kemudian akan didukung oleh data kualitatif dengan melakukan wawancara kepada *stakeholder* terkait penggunaan media aduan berbasis onlie atau LAPOR!.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kota Mataram yang merupakan tempat dalam melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan, yaitu di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram serta pada masyarakat tertentu yang akan terpilih dan tersebar di Kota Mataram. Adapun lokasi ini dipilih karena Kota Mataram baru saja menerapkan inovasi smart city, dimana salah satu program untuk mendukung smart city yaitu dengan adanya LAPOR! ini.

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang digunakan guna memenuhi kebutuhan data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua pihak yaitu dari pihak pemerintah adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram dan masyarakat pengguna layanan pengaduan web LAPOR! di Kota Mataram sebanyak 237 pengguna LAPOR! hal tersebut berdasarkan dengan laporan yang masuk dari September 2017- Desember 2018.

4. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan terbagi menjadi data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung menghasilkan atau memberikan data kepada pengumpul data, (Sugiyono, 2014). Adapun data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapatkan dengan berinteraksi langsung dengan narasumber atau responden melalui teknik wawancara dengan beberapa narasumber yang terlibat dan mealalu teknik kuesioner yang akan diberikan kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Tabel 1.3. Sumber Data Primer

Narasumber	Metode
Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram	Wawancara
Masyarakat Pengguna Web LAPOR! di Kota Mataram	Kuesioner

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui dokumen. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dokumen-dokumen yang dimaksudkan seperti dokumen SOP, dan jurnal-jurnal.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses untuk memperoleh data primer maupun data sekunder yang dibutuhkan untuk keperluan penelitian, dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang diperlukan peneliti menggunakan teknik wawancara dan kuesioner.

a) Wawancara

Menurut Irawan (2006) dalam (Fuad,dkk, 2014) metode wawancara merupakan suatu alat yang digunakan dalam pengumpulan data yang berpusat pada informan (responden). Selain itu menurut Andrea Fontana dan James Frey menjelaskan bahwa terdapat tiga bentuk dasar wawancara yaitu terstruktur, tak terstruktur, dan terbuka sekaligus menunjukkan bagaimana perangkat tersebut dapat diubah atau dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan. Wawancara sendiri merupakan bentuk perbicangan, seni bertanya dan mendengar. Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan untuk mencari informasi dalam memenuhi kebutuhan data mengenai penggunaan web LAPOR! di Kota Mataram tahun 2017-2018.

Tabel 1.4. Narasumber

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Ibu Nining Sulistiningsih (Pengelola LAPOR!)	1
2.	Masyarakat Kota Mataram	7

b) Kuesioner

Pada penelitian ini metode lainnya yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuesioner. Menurut (Sugiyono, 2014) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan maupun pernyataan secara tertulis kepada responden yang kemudian akan dijawab. Selain itu, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu mengenai variabel yang akan diukur dan apa yang diharapkan oleh responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioer juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup banyak dan tersebar di suatu wilayah yang luas, kuesioner yang digunakan dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dan dapat diberikan kepada responden secara langsung ataupun tidak langsung

Tabel 1.5. Penilaian Skor Pernyataan

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

Sumber: (Sugiyono, 2014)

Teknik Pengambilan Sampel

1) Populasi

Dalam metode penelitian kata populasi digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran dalam penelitian. Oleh karenanya, populasi penelitian merupakan keseluruhan obyek/subyek yang dapat menjadi sumber data penelitian (Bungin, 2005). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang merupakan pengguna atau pernah menggunakan media aduan masyarat berbasis online (*e-government)* yang ada di wilayah Kota Mataram berdasarkan dengan jumlah pengguna web LAPOR! sebanyak 237 pengguna yang dilihat dari jumlah laporan yang masuk dari September 2017-Desember 2018.

2) Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi atau dapat dikatakan sampel harus dapat mewakili populasi. Sampel terdiri dari atas sejumlah satuan analisis yang merupakan bagian dari keseluruhan populasi. Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel, penulis menggunakan rumus *slovin.* Rumus ini digunakan karena jumlah populasi yang jelas serta nilai keakuratan dapat diukur dengan rumus ini. Penulis menggunakan sampling error sebesar 10% dengan tingkat keakuratan 90%, berikut merupakan rumusnya :

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

Catatan:

n : *sample size*

N : *populations*

e : toleransi kesalahan (*sampling eror)*

Dengan melihat jumlah pengguna web LAPOR! sebesar 237 pengguna, jadi jumlah sampel yang didapatkan adalah :

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

$$= \frac{237}{1 + 372\ (10\%)^2}$$

$$= \frac{237}{1 + 237\ (0{,}01)}$$

$$= \frac{237}{3{,}37}$$

$$= 70 \text{ orang}$$

c) Tinjauan Kepustakaan

Tinjauan kepustakaan berisi tentang teori-teori dan atau konsep yang telah dipergunakan dalam penelitian sebelumnya, dapat berupa artikel jurnal, buku dan dokumen-dokumen lainnya.

6. Unit Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi yang kemudian data-data yang didapatkan tersebut dijabarkan kedalam unit-

unit, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2014). Menurut Hamidi (2005) dalam (Sunaryo,dkk, 2014) unit analisa merupakan satuan yang akan diteliti dapat berupa individu, kelompok, benda maupun suatu peristiwa sosial seperti halnya aktivitas dari suatu individu atau kelompok. Unit analisis data pada peneltitian ini yaitu penggunaan web LAPOR! di Kota Mataram.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan sebuah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, untuk mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan pola, dan menemukan apa yang penting dan akan dipelajari nantinya (Moleong, 2007).

a) Tinjauan Pustaka

Tinjauan literature atau tinjauan pustaka yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai objek penelitian yang sama dengan penelitian terdahulu yaitu mengenai layanan pengaduan berbasis online (*e-government)*. Teknik analisis data dengan menggunakan tinjauan literature ini digunakan agar peneliti memiliki data-data tertentu yang nantinya dapat dijadikan sebagai salah satu sumber yang dapat digunakan sebagai bahan pertanyaan wawancara maupun kuesioner.

b) Pengelompokkan dan Reduksi Data

Reduksi data merupakan sebuah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan transformasi data kasar

yang muncul dari catatan tulisan dilapangan (Anis Fuad, 2014). Pada tahap ini penulis menggunakan teknik analisis data dengan pengelompokkan dan reduksi data untuk meyeleksi data-data yang nantinya akan didapatkan berdasarkan dengan kebutuhan dalam penelitian ini serta jenis datanya, sehingga penulisan penelitian ini dapat lebih sistematis.

c) Analisis Data

Setelah melakukan tinjauan literature, pengelompokkan dan reduksi data, selanjutnya penulis melakukan analisis data baik data kualitatif yang didapatkan dari hasil wawancara, serta data kuantitatif yang didapatkan dari hasil setelah menyebarkan kuesioner. Maka analisis data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1) Analisis Data Wawancara

Setelah melakukan wawancara, hasil wawancara tersebut kemudian di analisis untuk mengukut mengenai penggunaan layanan pengaduan berbasis *online* di Kota Mataram. Teknik analisis yang dilakukan adalah dengan melakukan kroscek apakah hasil wawancara yang didapatkan sudah sesuai dengan indikator-indikator dalam penggunaan layanan pengaduan berbasis *online.*

2) Analisis Data Kuesioner

Setelah melakukan penyebaran kuesioner dan mendapatkan hasilnya, selanjutnya data yang didapatkan dari kuesioner tersebut akan dianalisis dengan menggunakan Analisis Partial Least Squares (PLS) dengan alat bantu berupa progam SmartPLS 3.0.

PLS sendiri merupakan sebuah metode analisis yang dapat diterapkan pada semua skala data, lalu tidak membutuhkan banyak asumsi dan ukuran sampel yang digunakan tidak harus berjumlah besar. Selain itu metode ini juga dapat digunakan sebagai konfirmasi teori, maupun untuk membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya ataupun dapat digunakan untuk menguji proposisinya (Jaya, 2008)