

BAB III

PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Responden

Dalam bab ini menjelaskan mengenai hasil yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan mengenai Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Menggunakan LAPOR! Di Kota Mataram Pada Tahun 2017-2018. Untuk analisis kuantitatif yang dilakukan dalam menganalisis hasil yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan yaitu dengan menggunakan IBM SPSS Statistic (Ver.9) dan Smart PLS (Ver.3). Sedangkan, untuk analisis wawancara dilakukan dengan Ibu Nining Sulistiningsih selaku pengelola LAPOR! Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram.

Penyebaran kuesioner yang dilakukan dalam penelitian ini di mulai pada tanggal 9 Januari hingga 22 Januari 2018. Untuk sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 70 pengguna LAPOR!, sedangkan sampel yang digunakan dalam penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dipilih melalui teknik *non-probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel tidak dipilih secara acak. Unsur populasi yang terpilih menjadi sampel bisa disebabkan karena kebetulan, dengan jenis *sampling incidental* yang merupakan teknik penentuan berdasarkan dengan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dan kemudian dapat digunakan sebagai

sampel apabila orang tersebut dapat dipandang cocok sebagai sumber data, dengan melihat karakteristik yang sesuai dengan pengguna LAPOR!, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai responden atau sampel dalam penelitian ini.

Penyebaran kuesioner yang dilakukan langsung oleh peneliti yaitu dengan mendatangi secara langsung lokasi penelitian yang berada di Kota Mataram. Hal tersebut dilakukan untuk mendampingi secara langsung pengisian kuesioner, agar dapat membantu dalam memberi pemahaman kepada responden mengenai pengisian kuesioner tersebut. Selain itu mendampingi responden dalam pengisian kuesioner ini untuk memperoleh tingkat pengembalian kuesioner secara keseluruhan.

Untuk pengambilan data yang dilakukan selama kurun waktu 2 (dua) minggu, tingkat pengembalian kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu sebanyak 100%. Hal tersebut dikarenakan responden langsung mengembalikan setelah mengisi kuesioner tersebut. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

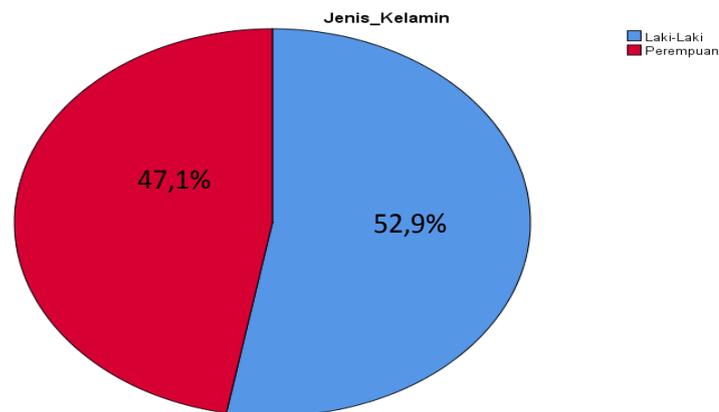
Tabel 3.1. Rincian Distribusi Kuesioner

Responden	Jumlah kuesioner disebar	Jumlah kuesioner kembali	Tingkat pengembalian kuesioner	Kuesioner terpakai
Pengguna LAPOR!	70	70	100%	70
Jumlah	70	70	100%	70

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada tabel dibawah ini penulis akan menunjukkan tabel yang menjelaskan mengenai distribusi responden berdasarkan jenis kelaminnya, yaitu sebagai berikut :

Gambar 3.1. Distribusi Jenis Kelamin Responden



Sumber : Data primer 2019

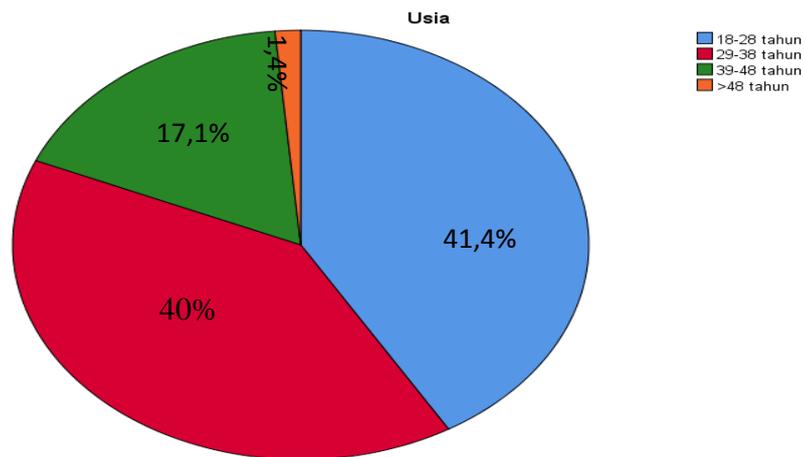
Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan secara rinci mengenai jumlah responden dengan klasifikasi jenis kelamin, responden berjenis kelamin laki-laki memiliki presentase 52,9% dengan jumlah 37 orang. Sedangkan untuk responden berjenis kelamin perempuan memiliki presentase 47,1% dengan jumlah 33 orang.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan dengan jenis kelamin, didominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 37 orang dengan presentase 52,9%. Dalam penelitian ini baik responden laki-laki maupun perempuan ikut berpartisipasi aktif dalam pengisian kuesioner, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Berikut merupakan tabel yang menjelaskan mengenai distribusi responden berdasarkan usia, yaitu sebagai berikut :

Gambar 3.2. Distribusi Usia Responden



Sumber : Data primer 2019

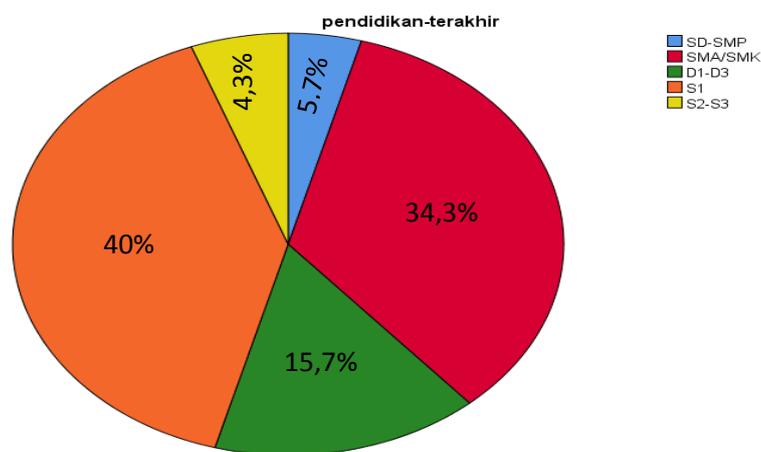
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui presentase tingkat usia responden yang berusia 18-28 tahun memiliki presentase 41,4% dengan jumlah sebanyak 29 orang, usia 29-38 tahun memiliki presentase 40% dengan jumlah sebanyak 28 orang, usia 39-48 tahun memiliki presentase 17,1% dengan jumlah sebanyak 12 orang, dan untuk usia lebih dari 48 tahun hanya berjumlah 1 orang dengan presentase 1,4%.

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan dengan usia, didominasi oleh responden dengan kategori usia 18-28 tahun yaitu sebanyak 29 orang dengan presentase 41,4%.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan dengan pendidikan terakhir responden, yaitu sebagai berikut :

Gambar 3.3. Distribusi Pendidikan Terakhir Responden



Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui presentase responden dengan klafikasi pendidikan terakhir SD-SMP memiliki presentase 4,3% dengan jumlah sebanyak 3 orang, SMA/SMK memiliki presentase 34,3% dengan jumlah sebanyak 24 orang, D1-D3 memiliki presentase 15,7% dengan jumlah sebanyak 11 orang, untuk S1 berjumlah 28 orang dengan presentase 40%, dan S2-S3 memiliki presentase 5,7% dengan jumlah 4 orang.

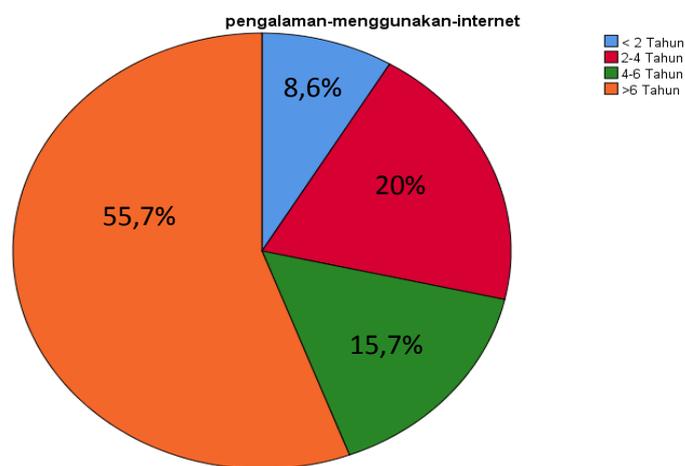
Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan klafikasi pendidikan terakhir, didominasi

oleh responden dengan kategori S1 yaitu sebanyak 28 orang dengan presentase 40%.

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Internet

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan dengan pengalaman menggunakan internet responden, yaitu sebagai berikut :

Gambar 3.4. Distribusi Pengalaman Menggunakan Internet Responden



Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui presentase responden dengan klafikasi pengalaman menggunakan internet <2 tahun memiliki presentase 8,6% dengan jumlah sebanyak 6 orang, 2-4 tahun memiliki presentase 20% dengan jumlah sebanyak 14 orang, 4-6 tahun memiliki presentase 15,7% dengan jumlah sebanyak 11 orang, untuk >6 tahun berjumlah 39 orang dengan presentase 55,7%.

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan klafikasi pengalaman menggunakan

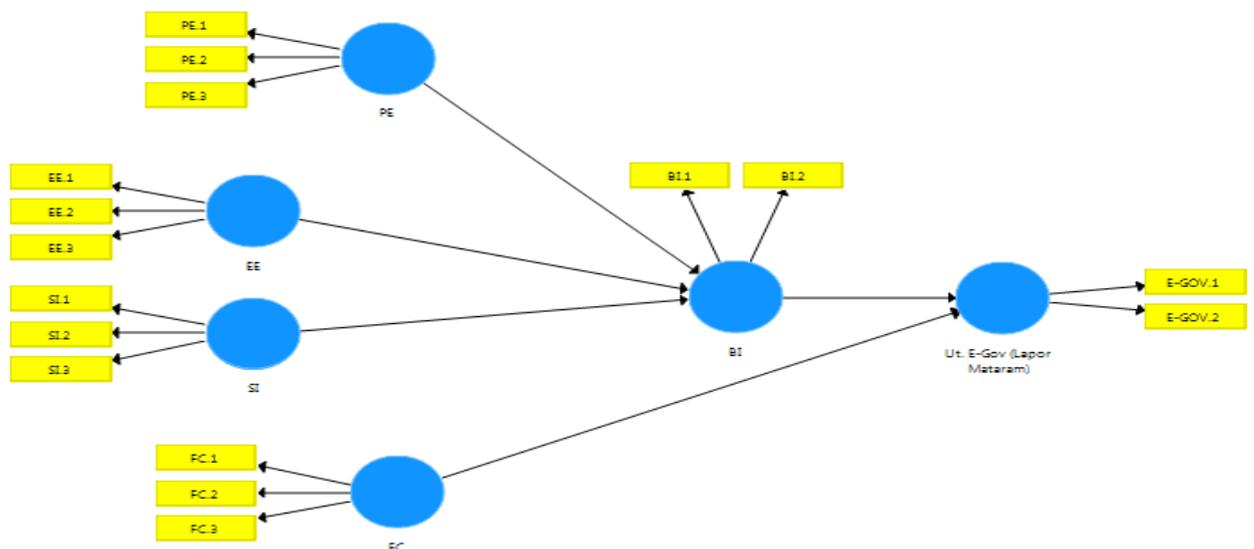
internet, didominasi oleh responden dengan kategori >6 tahun dalam menggunakan internet, yaitu sebanyak 39 orang dengan presentase 55,7%.

B. Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Data

a) Outer model

Outer model merupakan rancangan untuk mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Dalam penelitian ini variabel laten yang digunakan dalam yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Facilitating Condition* (FC). Perancangan *outer model* menggunakan aplikasi pls, seperti dibawah ini:

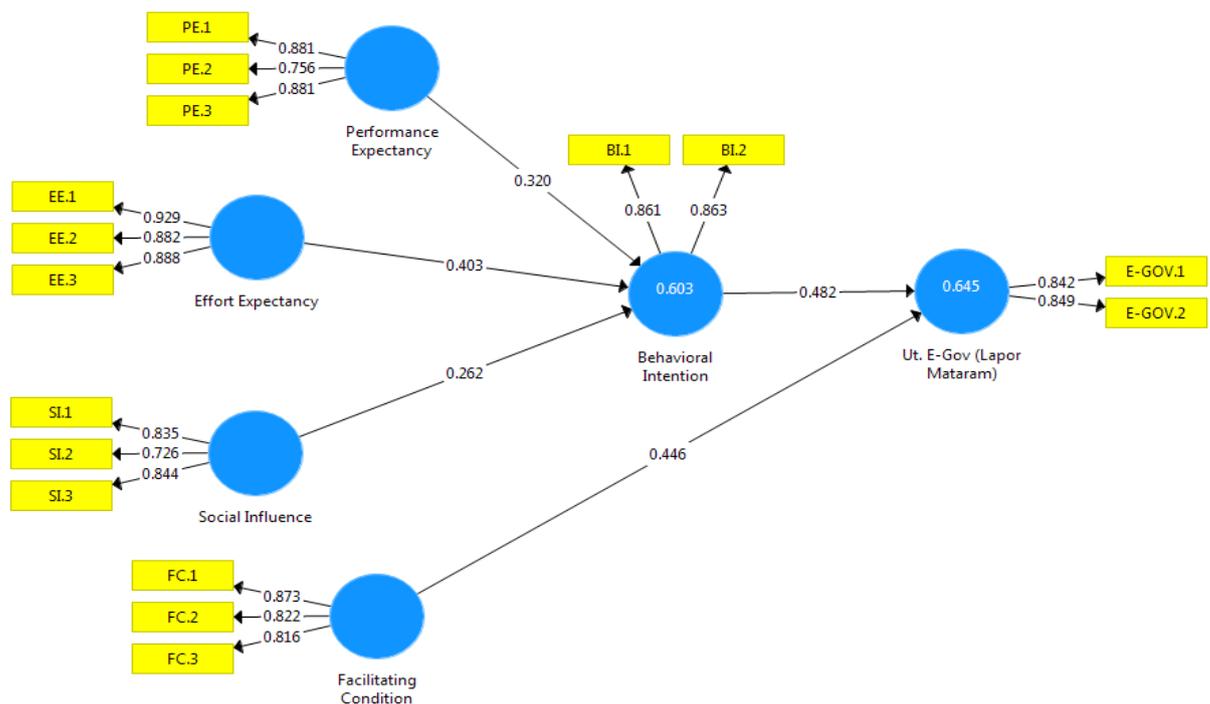


Gambar 3.5. perancangan *outer model*

Berdasarkan gambar 3.5 diatas dapat dilihat rancangan model yang menunjukkan hubungan *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* dan hubungan antara

Facilitating Condition dan Behavioral Intention terhadap Utilizing E-Government (LAPOR! Mataram).

Metode pendugaan parameter atau estimasi model di dalam PLS merupakan metode kuadrat terkecil (*least square methods*), yang fungsinya digunakan untuk menguji Unidimensionalitas dari masing-masing konstruk dengan cara melihat *convergent validity*. Dimana jika nilai korelasi konstruk yang diukur mencapai >0.50 atau lebih, maka nilai dari setiap konstruk dapat dikatakan tinggi. Berikut hasil dari estimasi model yang dilakukan dengan menggunakan PLS *alorithm*:



Gambar 3.6. *Loading Factor*

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa nilai pada setiap indikator sudah menunjukkan >0.50 maka nilai dari setiap konstruk dapat

dikatakan tinggi. Sehingga tahap selanjutnya yaitu melakukan evaluasi model dengan melakukan pengujian *outer model*.

Pengujian *outer model* ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya dan juga pengujian ini dilakukan untuk mengetahui *valid* dan *reliable* sebuah data. Terdapat beberapa uji yang dilakukan pada pengujian *outer model*, dimana *score* dari sebuah data yang nantinya didapatkan, digunakan untuk menilai apakah data tersebut sudah *valid* dan *reliable*. Beberapa uji yang dilakukan dalam pengujian *outer model* ini yaitu melalui beberapa indikator dengan melihat *score* dari hasil uji *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability* dan *cronbachs alpha*.

Untuk kriteria *convergent validity* dan *discriminant validity* setiap indikatornya dapat dikatakan valid jika *score* yang dihasilkan dari setiap variabel yang digunakan dapat mencapai $>0,50$. Sedangkan untuk *composite reliability* dapat dikatakan valid jika *score* yang dihasilkan dari setiap variabel yang digunakan dapat mencapai $>0,70$ dan untuk *score cronbachs alpha* yaitu jika *score* dari variabel yang digunakan dapat mencapai >0.60 , maka variabel tersebut dapat dikatakan valid.

Berikut merupakan tabel hasil dari pengujian *outer model* yaitu dengan melihat *score* dari hasil uji *convergent validity* dan *discriminant validity* dari setiap variabel yang digunakan yang diuji dengan menggunakan aplikasi PLS *Alogarithm*:

Tabel 3.2. *Convergen T Validity dan Discriminant Validity*

<i>Measurement Model</i>	<i>Result</i>	<i>Critical Value</i>	<i>Model Evaluation</i>
<i>Outer Model</i>			
<i>Convergen T Validity</i>	Variabel	AVE	Keterangan
	<i>Behavioral Intention</i>	0,743	Valid
	<i>Effort Expectancy</i>	0,809	Valid
	<i>Facilitating Condition</i>	0,701	Valid
	<i>Performance Expectancy</i>	0,708	Valid
	<i>Social Influence</i>	0,645	Valid
	<i>Ut. E-Gov (Lapor Mataram)</i>	0,715	Valid
<i>Discriminant Validity</i>	Indicators	Cross Loadings	Keterangan
	BI.1	0,861	Valid
	BI.2	0,863	Valid
	E-GOV.1	0,842	Valid
	E-GOV.2	0,849	Valid
	EE.1	0,929	Valid
	EE.2	0,882	Valid
	EE.3	0,888	Valid
	FC.1	0,873	Valid
	FC.2	0,822	Valid
	FC.3	0,816	Valid
	PE.1	0,881	Valid
	PE.2	0,756	Valid
	PE.3	0,881	Valid
	SI.1	0,835	Valid
	SI.2	0,726	Valid
SI.3	0,844	Valid	

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas pada tabel menunjukkan bahwa semua pertanyaan pada masing-masing variabel penelitian yang terdiri dari *behavioral intention, effort expectancy, facilitating condition, performance expectancy, social influence, utilizing e-gov*, memiliki nilai loading factor lebih besar dari 0,500 dan sebagian besar variabel penelitian memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,500. sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil uji validitas, bahwa semua pertanyaan dalam semua variabel penelitian dinyatakan valid atau telah memenuhi validitas konvergen dan diskriminan. Selain itu untuk melihat atau menguji kevaliditan suatu data dapat dilihat dari nilai *composite reliability* dan *cronbachs alpha*, berikut merupakan hasil uji yang dilakukan.

Tabel 3.3. *Composite Reliability*

Variabel	Composite Reliability		keterangan
BI	0,853	>0,70	Reliable
EE	0,927		Reliable
FC	0,876		Reliable
PE	0,879		Reliable
SI	0,845		Reliable
E-GOV	0,834		Reliable

Berdasarkan kedua tabel data diatas didapatkan hasil dari *composite reliability*, yang menyebutkan hasil untuk setiap indikator *behavioral intention, effort expectancy, facilitating condition, performance*

expectancy, social influence, utilizing e-gov. untuk semua indikatornya dapat dikatakan *reliable*, hal tersebut dikarenakan di setiap indikatornya sudah menunjukkan >0.70 . Berikut adalah merupakan hasil dari *cronbachs alpha* :

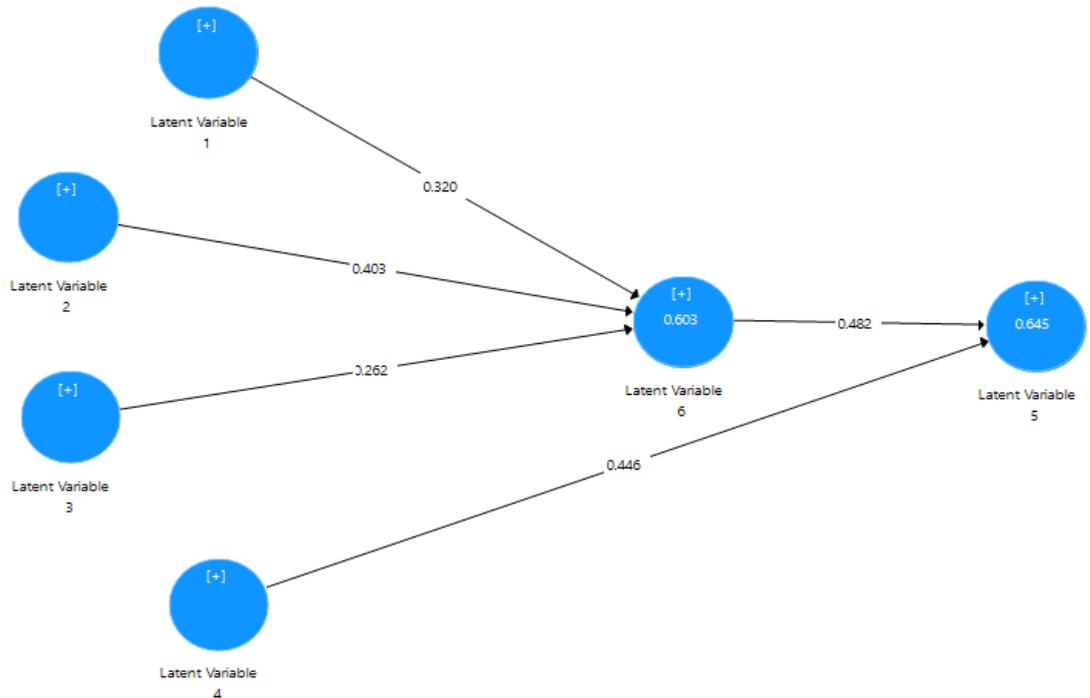
Tabel 3.4. *Cronbach's Alpha*

Variabel	Cronbach's Alpha		keterangan
BI	0,654	$>0,60$	Reliable
EE	0,882		Reliable
FC	0,790		Reliable
PE	0,791		Reliable
SI	0,724		Reliable
E-GOV	0,602		Reliable

Berdasarkan kedua tabel data diatas didapatkan hasil dari *cronbach's alpha* untuk setiap indikator *behavioral intention, effort expectancy, facilitating condition, performance expectancy, social influence, utilizing e-gov.* untuk semua indikatornya dapat dikatakan *reliable*, hal tersebut dikarenakan di setiap indikatornya sudah menunjukkan >0.60 .

b) Inner Model

Inner model menggambarkan hubungan variabel laten, pengujian *inner model* dilakukan dengan melihat tingkat *variance* yang dijelaskan. Berikut merupakan rancangan inner model ini menggunakan *PLS Algorithm*



Gambar 3.7. Rancangan *Inner Model*

Setelah model yang diestimasi telah memenuhi kriteria dalam *discriminant validity*, maka setelah itu dilakukan pengujian pada model structural atau *inner model*. Dimana kriteria pengujian *inner model* dengan melihat nilai *R-square* (R^2) pada konstruk endogen, jika hasil R^2 sebesar 0,67 hal itu menunjukkan bahwa model tersebut “baik”, jika hasil R^2 sebesar 0,33 hal itu menunjukkan bahwa model tersebut “moderat”, dan untuk hasil R^2 yang sebesar 0,19 menunjukkan bahwa model tersebut “lemah”. Berikut adalah hasil R^2 :

Tabel 3.5. Hasil *R-square*

	R Square	R Square Adjusted
Behavioral Intention	0,603	0,585
Ut. E-Gov (Lapor Mataram)	0,645	0,635

Berdasarkan tabel 3.5. di atas, dapat disimpulkan hasil dari *output* dari *R-square* yaitu *behavioral intention* dapat menjelaskan variabel PE, EE, SI sebesar 58%. Sedangkan untuk *utilizing e-gov* dapat menjelaskan variabel BI dan FI sebesar 63%. Selanjutnya, dilakukan uji korelasi untuk melihat hubungan antar tiap variabelnya, berikut merupakan hasil uji korelasi :

Tabel 3.6. *Latent Variable Correlations*

	Behavioral Intention	Effort Expectancy	Facilitating Condition	Performance Expectancy	Social Influence	Ut. E-Gov (Lapor Mataram)
Behavioral Intention	1,000	0,624	0,499	0,611	0,597	0,704
Effort Expectancy	0,624	1,000	0,621	0,367	0,396	0,574
Facilitating Condition	0,499	0,621	1,000	0,292	0,340	0,687
Performance Expectancy	0,611	0,367	0,292	1,000	0,548	0,436
Social Influence	0,597	0,396	0,340	0,548	1,000	0,424
Ut. E-Gov (Lapor Mataram)	0,704	0,574	0,687	0,436	0,424	1,000

Berdasarkan dari hasil uji korelasi didapatkan hasil bahwa *behavioral intention* berkorelasi dengan *effort expectancy* sebesar 0,624, dengan *facilitating condition* sebesar 0,499, dengan *performance*

expectancy sebesar 0,611, *sosial influence* sebesar 0,597, berkorelasi dengan *utilizing e-government* sebesar 0,704. Selanjutnya, untuk variabel *effort expectancy* berkorelasi dengan *behavioral intention* sebesar 0,624, *facilitating condition* sebesar 0,621. dengan *performance expectancy* sebesar 0,367, dengan *sosial influence* sebesar 0,396, dengan *utilizing e-government* sebesar 0,574.

Untuk variabel *facilitating condition* berkorelasi dengan *behavioral intention* sebesar 0,499, *effort expectancy* sebesar 0,621. dengan *performance expectancy* sebesar 0,292, dengan *sosial influence* sebesar 0,340, dengan *utilizing e-government* sebesar 0,687. Selanjutnya, untuk variabel *performance expectancy* berkorelasi dengan *behavioral intention* sebesar 0,611, *effort expectancy* sebesar 0,367. dengan *facilitating conditions* sebesar 0,292, dengan *sosial influence* sebesar 0,548, dengan *utilizing e-government* sebesar 0,436.

Untuk variabel *sosial influence* berkorelasi dengan *behavioral intention* sebesar 0,597, *effort expectancy* sebesar 0,396. dengan *facilitating conditions* sebesar 0,340, dengan *performance expectancy* sebesar 0,548, dengan *utilizing e-government* sebesar 0,424. Selanjutnya, untuk variabel *utilizing e-government* berkorelasi dengan *behavioral intention* sebesar 0,704, *effort expectancy* sebesar 0,574. dengan *facilitating conditions* sebesar 0,687, dengan *performance expectancy* sebesar 0,436, dengan *sosial influence* sebesar 0,424.

Kemudian terdapat pengujian hipotesa yang dapat dilakukan dengan metode resampling bootsrap untuk menguji antar variabel yaitu variabel eksogen terhadap variabel endogen. Menguji hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik, dimana hasil pengujian dapat dinyatakan signifikan jika nilai dari t-statistik berjumlah >1.96 dan untuk nilai dari *P values* berjumlah <0.05 .

Tabel 3.7. *Path Coefficient* (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values
Behavioral Intention -> Ut. E-Gov (Lapor Mataram)	0,482	0,483	0,099	4,852	0,000
Effort Expectancy -> Behavioral Intention	0,403	0,399	0,123	3,287	0,001
Facilitating Condition -> Ut. E-Gov (Lapor Mataram)	0,446	0,447	0,100	4,475	0,000
Performance Expectancy -> Behavioral Intention	0,320	0,329	0,106	3,022	0,003
Social Influence -> Behavioral Intention	0,262	0,257	0,116	2,255	0,025

Berdasarkan tabel 3.7. di atas dapat disimpulkan apabila keseluruhan dari hipotesis yang digunakan dapat diterima karena telah memiliki *t statistic* $>1,96$ dan *p value* $< 0,050$.

2. Hasil Uji Hipotesa

1) *Pengaruh performance expectancy terhadap behavioral intention*

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

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

Tabel 3.8. *Path Coefficient* PE Terhadap BI

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Performance Expectancy -> Behavioral Intention	0,320	0,329	0,106	3,022	0,003

Tabel 3.8. di atas yang merupakan *output* hasil uji hipotesa pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel *performance expectancy* terhadap *behavior intention* karena hasil P values menunjukkan 0.003 yang artinya kurang dari 0.05, selain itu nilai T statistics yang menunjukkan 3,022 yang berarti >1.96 . Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesa H1 dapat diterima, karena P values menunjukkan angka $< 0,05$ dan T statistics >1.96 .

Perforamce expectancy atau ekspektasi kinerja merupakan tingkat kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem tersebut dapat membantu meningkatkan kinerja seseorang atau sebuah instansi.

Dalam penelitian ini terdapat 3 indikator yang digunakan dalam menguji variabel *performance expectancy*, yaitu :

- a) Persepsi pengguna dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online dapat meningkatkan kinerja

Tabel 3.9. *Cross Loading* PE1

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
PE 1	0,881	>0.50	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas *output cross loading* pada indikator *performance expectancy* yang pertama yaitu mengenai persepsi pengguna dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online dapat meningkatkan kinerja. Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0,881 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu >0.50, data tersebut dapat dikuatkan dengan temuan yang ada dilapangan, yang dilakukan dengan mewawancarai pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram.

Dengan adanya layanan LAPOR! tersebut dapat digunakan untuk memudahkan masyarakat atau pemerintah dalam mengetahui maupun menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada dan dirasakan oleh masyarakat, serta dapat mempermudah masyarakat untuk menyampaikan aspirasi secara langsung kepada pemerintah dengan mudah.

Dimana permasalahan dan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat tentunya dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, karena begitu ada laporan maupun aspirasi yang masuk, instansi yang bersangkutan akan langsung meresponnya. Sehingga hal tersebut tentunya dapat menjadi acuan evaluasi bagi pemerintah dalam hal pembangunan dan pemberian pelayanan publik.

“Semenjak Kota Mataram terintegrasi dengan program LAPOR! tentunya banyak masyarakat yang memberikan respon yang baik dan positif. Hal tersebut dikarenakan masyarakat merasa puas karena aduan ataupun aspirasi yang mereka laporkan. Dalam hal pengaduan yang diterima pun, pemerintah daerah kemudian akan melakukan analisis untuk merespon pengaduan tersebut. Selain itu, untuk data pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat akan dikaji dan menjadi masukan dalam rangka menyusun rekomendasi perubahan kebijakan yang bersifat sistematis untuk mengantisipasi terjadinya peluang laporan yang serupa di masa mendatang” (hasil wawancara dengan pengelola sistem LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Ibu Nining, 18 Januari 2019)

Sehingga berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola sistem LAPOR! dapat dikatakan bahwa dengan adanya laporan pengaduan yang diberikan oleh masyarakat, maka hal tersebut dapat menjadi bahan acuan evaluasi untuk suatu instansi atau pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerjanya.

Selain itu hal tersebut berarti semakin pengguna merasakan bahwa saat menggunakan LAPOR! untuk menyampaikan keluhannya dan adanya peningkatan kinerja dari instansi yang bersangkutan. Maka hal tersebut akan berpengaruh dengan niat yang semakin besar untuk memanfaatkan program tersebut.

b) Keuntungan relatif yang dirasakan pengguna dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online dapat lebih baik dibandingkan sistem sebelumnya.

Tabel 3.10. *Cross Loading* PE2

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
PE 2	0,756	>0.50	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas *output cross loading* pada indikator *performance expectancy* yang kedua yaitu layanan pengaduan berbasis online dapat lebih baik dibandingkan sistem sebelumnya. Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0,756 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu >0.50 , data tersebut dapat dikuatkan dengan temuan yang ada dilapangan yang dilakukan dengan mewawancarai masyarakat dan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram.

Dengan adanya LAPOR! sebagai layanan pengaduan secara *online*, dapat diharapkan menjadi sebuah inovasi layanan yang lebih baik dibandingkan layanan yang sudah ada sebelumnya.

“..menurut saya sih LAPOR! ini memang merupakan layanan yang bagus ya, karena apa yang kita sampaikan ada respon juga dari pihak pemerintah. Jadi masalah pun cepat diurusnya, terus mau masukin laporan juga nda ribet lagi” (Hasil wawancara dengan Ibu Alin sebagai pengguna layanan LAPOR!, 9 Januari 2019)

Selain itu untuk memperkuat temuan yang dilakukan dengan mewawancarai masyarakat, kemudian dilakukan wawancara dengan pihak pengelola LAPOR! di Kota Mataram.

“..benar, dapat dikatakan bahwa program LAPOR! ini merupakan layanan yang lebih baik dari sistem-sistem yang sudah ada sebelumnya. Tujuan dari sistem LAPOR! ini juga agar pemerintah pusat bisa memantau dan mengawasi pengaduan yang ada dipemerintah daerah” (hasil wawancara dengan pengelola sistem LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Ibu Nining, 18 Januari 2019)

LAPOR! pada awalnya merupakan sebuah inisiatif dari Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4)

yang dibuat untuk mengikutsertakan partisipasi masyarakat di seluruh penjuru Indonesia dalam menjalankan fungsi pengawasan pembangunan nasional.

Sehingga berdasarkan dengan beberapa temuan dilapangan tersebut dapat disimpulkan bahwa LAPOR! ini merupakan layanan yang lebih baik, dibandingkan dengan beberapa layanan pengaduan yang sudah ada. Hal tersebut dapat dikarenakan LAPOR! ini merupakan layanan yang diberikan oleh pusat, dan sudah terjamin mengenai program dan sistemnya.

Dimana hal ini tentunya berpengaruh terhadap besarnya niat pengguna untuk menggunakan LAPOR! karena adanya keuntungan relatif yang dirasakan, yaitu LAPOR! merupakan layanan yang lebih baik dibandingkan dengan layanan sebelumnya.

c) Motivasi pengguna dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online

Tabel 3.11. *Cross Loading* PE3

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
PE 3	0,881	>0.50	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas *output cross loading* pada indikator *performance expectancy* yang ketiga yaitu motivasi pengguna dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis onlien. Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0,881 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu >0.50, data tersebut dapat dikuatkan dengan temuan yang ada dilapangan yang dilakukan

dengan mewawancarai masyarakat dan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram.

“...Semenjak saya mengetahui adanya layanan LAPOR! ini, kemudian saya memanfaatkannya untuk menyampaikan permasalahan yang saya hadapi dan berkaitan dengan pemerintah daerah. sehingga sangat mempermudah saya dalam menyampaikan keluhan saya tanpa merepotkan saya untuk harus datang ke instansi yang berkaitan. Karena hanya dengan menggunakan LAPOR! ini saja keluhan saja sudah langsung direspon oleh pemerintah daerah yang berkaitan dengan permasalahan saya” (Hasil wawancara dengan Ibu Alin sebagai pengguna layanan LAPOR!, 10 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna LAPOR! tersebut, dapat dikatakan bahwa adanya motivasi dalam menggunakan LAPOR! yang datang dari masyarakat atau pengguna LAPOR!, untuk menyampaikan keluhan atau aspirasi secara langsung terhadap pemerintah dengan memanfaatkan LAPOR!.

Maka dengan adanya motivasi yang datang dari pengguna tersebut, tentunya berpengaruh terhadap besarnya niat pengguna dalam menggunakan atau memanfaatkan LAPOR!.

Berdasarkan dari paparan hasil uji hipotesa dan diperkuat dengan data temuan yang dilakukan dengan mewawancarai masyarakat dan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram untuk 3 indikator diatas yang digunakan untuk melihat pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention*. Dapat dilihat untuk indikator persepsi pengguna dalam menggunakan LAPOR! dapat meningkatkan kinerja, dapat dibuktikan dengan reliablenya konstruk persepsi yang dapat dilihat dari *score cross loading* yang dilakukan dengan PLS Alogarithm.

Hasil yang didapatkan sebesar 0,881 hal tersebut dapat dikatakan valid karena >0.50 . Data tersebut kemudian didukung dengan hasil temuan dilapangan yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa dengan menggunakan LAPOR! dapat meningkatkan kinerja dari pemerintah.

Untuk indikator keuntungan relatif bahwa LAPOR! merupakan layanan yang lebih baik dibandingkan sebelumnya, dapat dibuktikan dengan reliablenya konstruk persepsi yang dapat dilihat dari *score cross loading* yang dilakukan dengan PLS Alogarithm. Hasil yang didapatkan sebesar 0,756 hal tersebut dapat dikatakan valid karena >0.50 . Data tersebut kemudian didukung dengan hasil temuan dilapangan yang mengatakan bahwa LAPOR! merupakan sebuah inovasi layanan dibidang pengaduan yang lebih baik dibandingkan sebelumnya.

Sedangkan, untuk indikator motivasi pengguna dalam menggunakan LAPOR!, dapat dibuktikan dengan reliablenya konstruk persepsi yang dapat dilihat dari *score cross loading* yang dilakukan dengan PLS Alogarithm. Hasil yang didapatkan sebesar 0,881 hal tersebut dapat dikatakan valid karena >0.50 . Data tersebut kemudian didukung dengan hasil temuan dilapangan yang menunjukkan bahwa adanya motivasi pengguna dalam menggunakan LAPOR!, agar keluhan mereka dapat tersampaikan secara langsung kepada pemerintah.

Perforamce expectancy atau ekspektasi kinerja merupakan tingkat kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem tersebut dapat

membantu meningkatkan kinerja seseorang atau sebuah instansi. Lalu merupakan keuntungan relatif yang dirasakan oleh pengguna, serta motivasi pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Sehingga dapat dikatakan hal ini berarti semakin tinggi nilai keuntungan yang didapatkan oleh pengguna LAPOR!, dan merasa bahwa LAPOR! merupakan layanan yang lebih baik dibandingkan layanan yang sudah ada. Serta motivasi pengguna saat menggunakan atau memanfaatkan LAPOR! maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap perilaku atau niat pengguna untuk menggunakan LAPOR!.

Sehingga berdasarkan dengan paparan data diatas, dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention*. Hal tersebut didukung oleh (Alsheri, 2012) dalam penelitiannya yang berjudul *Analysis Citizens' Acceptance For E-government Services: Applying The UTAUT Model*. Dimana hasil yang didapatkan mengatakan bahwa *performance expectancy* memiliki efek positif pada *behavior intention*, faktor ini juga merupakan faktor kuat dari nilai perilaku.

2) Pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

H2 : *Effort expectancy* (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* (Z)

Tabel 3.12. *Path Coefficient* EE Terhadap BI

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Effort Expectancy -> Behavioral Intention	0,403	0,399	0,123	3,287	0,001

Tabel 3.12. di atas yang merupakan *output* hasil uji hipotesa pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel *effort expectancy* terhadap *behavior intention* karena hasil P values menunjukkan 0.01 yang artinya kurang dari 0.05, selain itu nilai T statistics yang menunjukkan 3,287 yang berarti >1.96 . Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesa H2 dapat diterima, karena P values menunjukkan angka $< 0,05$ dan T statistics >1.96 .

Effort expectancy atau ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem yang akan digunakan oleh individu sehingga menimbulkan rasa kepercayaan terhadap sistem tersebut.

Dalam penelitian ini terdapat 3 indikator yang digunakan dalam menguji *effort expectancy*, yaitu :

- a) Layanan pengaduan berbasis online mudah dipahami dan dioperasikan

Tabel 3.13. *Cross Loading* EE1

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
EE 1	0,929	>0.50	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas *output cross loading* pada indikator *effort expectancy* yang pertama yaitu layanan dapat dengan mudah dipahami dan dioperasikan. Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0,929 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu >0.50, data tersebut dapat dikuatkan dengan beberapa temuan lapangan yang dilakukan dengan mewawancarai pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram.

Agar program LAPOR! ini dapat dengan mudah dipahami dan dioperasikan oleh masyarakat saat ingin menggunakannya. Saat, melakukan sosialisasi pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram juga turut membagikan buku saku yang menjelaskan mengenai LAPOR! ini ke masyarakat. Hal tersebut juga dilakukan agar pengguna dapat lebih memahami dalam menggunakan LAPOR! saat ingin melakukan pengaduan.

“Masyarakat yang memanfaatkan LAPOR! dapat menggunakan fitur-fitur yang disediakan dalam layanan LAPOR! fitur-fitur tersebut dapat digunakan salah satu ataupun secara bersamaan apabila dibutuhkan. masyarakat sekarang juga dapat dikatakan melek teknologi, sehingga fitur dan fasilitas sistem LAPOR! yang berbasis *online* atau media sosial akan lebih mudah dipahami” (hasil wawancara dengan pengelola sistem LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Ibu Nining, 18 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas yang dilakukan dengan pengelola LAPOR! di Kota Mataram dapat dikatakan bahwa LAPOR!

merupakan layanan yang mudah dipahami dan dioperasikan. Hal tersebut tentunya didukung oleh masyarakat yang pada saat ini juga sudah paham dan tidak buta mengenai teknologi, ditambah adanya sosialisasi yang dilakukan mengenai LAPOR! dan fitur-fitur yang terdapat dalam LAPOR! tentunya memudahkan masyarakat dalam menggunakannya.

Maka dapat dikatakan dengan mudah dipahaminya dan dioperasikannya suatu sistem atau LAPOR! ini, tentunya akan berpengaruh dengan besarnya niat pengguna dalam memanfaatkan atau menggunakan LAPOR! ini.

b) Layanan pengaduan berbasis online dapat dengan mudah mengerjakan apa yang diinginkan oleh pengguna

Tabel 3.14. *Cross Loading* EE2

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
EE 2	0,828	>0.50	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas *output cross loading* pada indikator *effort expectancy* yang kedua yaitu layanan dapat dengan mudah mengerjakan apa yang diinginkan oleh pengguna. Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0,828 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu >0.50, data tersebut dapat dikuatkan dengan beberapa temuan dilapangan yang dilakukan dengan mewawancarai pihak Dinas Komunikasi dan Informatika serta masyarakat Kota Mataram.

Dalam sistem LAPOR! ini selain terkoneksi dengan jaringan internet juga terdapat fitur dan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah yang dapat digunakan oleh pengguna bila dibutuhkan dan fitur serta fasilitas ini mudah dioperasikan oleh pengguna.

Selain itu untuk menyampaikan pengaduan dengan menggunakan LAPOR! sistem aplikasi 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*. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah memilih ingin menyampaikan pengaduannya melalui kanal yang dirasa dapat mudah dipahami dan dioperasikan.

“Dalam menyampaikan keluhannya masyarakat bisa memilih melalui aplikasi yang di *download* di *appstore*, atau melalui sms, bisa melalui web lapor.go.id, dan juga melalui twitter, dan sebagainya. Disini yang paling banyak biasanya melalui website karena lebih enak digunakan dan lebih lengkap. Kalau website disini dia bisa mengupload dokumennya atau foto (contohnya sampah) dan untuk titik lokasi juga dapat diketahui, terletak didaerah mana” (hasil wawancara dengan pengelola sistem LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Ibu Nining, 18 Januari 2019)

Berdasarkan data wawancara yang dilakukan dengan salah satu pengelola LAPOR! di Kota Mataram, dapat dikatakan bahwa LAPOR! sebagai media aduan, dapat dengan mudah mengerjakan apa yang diinginkan pengguna jika ingin menyampaikan aduan atau aspirasinya secara langsung kepada pemerintah. Karena terdapat beberapa kanal yang dapat diakses oleh pengguna jika ingin menyampaikan pengaduannya.

“..LAPOR! ini menurut saya sistem yang sangat bagus, karena yang saya tau selain melapor lewat web kita juga bisa pilih mau lewat sms atau lewat aplikasinya yang tinggal download saja. Jadi sangat gampang dan mudah untuk mengerjakan apa yang kita inginkan, ya itu menyampaikan laporan kita ke pemerintah” (Hasil wawancara dengan Mas Anas sebagai pengguna layanan LAPOR!, 11 Januari 2019)

Selain itu temuan dimasyarakat mengatakan bahwa LAPOR! sebagai layanan pengaduan sudah dapat mengerjakan apa yang diinginkan pengguna, yaitu untuk menyampaikan laporan pengaduan maupun aspirasinya. Maka dapat dikatakan bahwa LAPOR! sebagai layanan pengaduan berbasis online, sudah dapat mengerjakan apa yang diinginkan pengguna, hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap besar niat seseorang atau pengguna dalam memanfaatkan LAPOR!

c) Layanan pengaduan berbasis online dapat meningkatkan keterampilan pengguna yang menggunkannya

Tabel 3.15. *Cross Loading* EE3

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
EE 3	0,888	>0.50	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas *output cross loading* pada indikator *effort expectancy* yang ketiga yaitu dapat meningkatkan keterampilan penggunanya. Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0,888 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu >0.50, data tersebut dapat dikuatkan dengan beberapa temuan lapangan yang dilakukan dengan mewawancarai masyarakat Kota Mataram.

Dalam menggunakan layanan LAPOR! masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan sistem tersebut, serta dapat dengan mudah mengerjakan apa yang diinginkan oleh pengguna seperti contohnya dalam menyampaikan laporan. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan layanan tersebut, karena masyarakat juga dapat secara terampil mengoperasikan LAPOR! karena dapat dengan mudah memahami mengenai penggunaan LAPOR!.

“...Dengan adanya layanan LAPOR! ini saya merasa dimudahkan untuk menyampaikan masalah apa yang saya rasakan, saya tidak perlu ribet pergi mengurus ke yang bersangkutan. Serta, untuk mengaksesnya atau ingin memasukkan laporan saja tidak menyusahkan saya karena tidak membutuhkan registrasi yang panjang. Sehingga saya juga cepat bisa dalam menggunakannya dan juga termasuk cepat memasukkan laporan dibandingkan jika saya pergi ke pemerintah daerah atau dinas yang bersangkutan” (Hasil wawancara dengan Bapak Arif sebagai pengguna layanan LAPOR!, 11 Januari 2019)

Berdasarkan hasil temuan lapangan yang dilakukan dengan mewawancarai salah satu masyarakat. Dapat disimpulkan saat menggunakan LAPOR!, pengguna dapat dengan terampil menggunakannya karena saat mengakses LAPOR! tidaklah rumit. Sehingga hal tersebut tentunya membuat masyarakat merasa mudah menggunakannya dan merasa cepat terampil dalam menggunakan LAPOR!.

Maka dapat dikatakan bahwa saat pengguna mengakses LAPOR! dan merasa mudah dan terampil dalam menggunakannya, hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap besar niat seorang pengguna dalam memanfaatkan LAPOR!.

Berdasarkan dari paparan hasil uji hipotesa dan diperkuat dengan data temuan yang dilakukan dengan mewawancarai masyarakat dan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram untuk 3 indikator diatas yang digunakan untuk melihat pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*.

Untuk indikator LAPOR! dapat dengan mudah dipahami dan dioperasikan, dapat dibuktikan dengan reliablenya konstruk persepsi yang dapat dilihat dari *score cross loading* yang dilakukan dengan PLS Alogarithm. Hasil yang didapatkan sebesar 0,0,929 hal tersebut dapat dikatakan valid karena >0.50 . Data tersebut kemudian didukung dengan hasil temuan lapangan yang menunjukkan adanya buku saku yang diberikan oleh pemerintah agar pengguna dapat lebih memahami dan mudah mengoperasikan LAPOR!.

Untuk indikator LAPOR! dapat mengerjakan apa yang diinginkan pengguna , dapat dibuktikan dengan reliablenya konstruk persepsi yang dapat dilihat dari *score cross loading* yang dilakukan dengan PLS Alogarithm. Hasil yang didapatkan sebesar 0,882 hal tersebut dapat dikatakan valid karena >0.50 . Data tersebut kemudian didukung dengan hasil temuan lapangan yang mengatakan bahwa LAPOR! dapat mengerjakan apa yang diinginkan pengguna dalam hal penyampaian pengaduan.

Sedangkan, untuk indikator LAPOR! dapat meningkatkan keterampilan pengguna, dapat dibuktikan dengan reliabilitasnya konstruk persepsi yang dapat dilihat dari *score cross loading* yang dilakukan dengan PLS Alogarithm. Hasil yang didapatkan sebesar 0,888 hal tersebut dapat dikatakan valid karena >0.50 . Data tersebut kemudian didukung dengan hasil temuan lapangan yang menunjukkan bahwa pengguna dapat menggunakan LAPOR! secara terampil karena sistem yang mudah.

Effort expectancy atau ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem yang akan digunakan oleh individu sehingga menimbulkan rasa kepercayaan terhadap sistem tersebut. Dalam menggunakan layanan LAPOR! masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan sistem tersebut, serta dapat dengan mudah mengerjakan apa yang diinginkan oleh pengguna, serta pengguna dapat menggunakan LAPOR secara terampil. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan layanan tersebut, maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap perilaku atau niat pengguna untuk menggunakan LAPOR!.

Sehingga berdasarkan dengan paparan data diatas, dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*. Hal tersebut didukung oleh (Alsheri, 2012) dalam penelitiannya yang berjudul *Analysis Citizens' Acceptance For E-government Services: Applying The UTAUT Model*. Dimana hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut mengatakan yang mengatakan bahwa *effort expectancy* memiliki

efek positif pada *behavior intention* untuk menggunakan layanan e-government.

3) Pengaruh sosial influence terhadap behavior intention

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

H3 : *social influence* (X3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* (Z)

Tabel 3.16_ *Path Coefficient* SI Terhadap BI

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Social Influence -> Behavioral Intention	0,262	0,257	0,116	2,255	0,025

Tabel 3.16. di atas yang merupakan *output* hasil uji hipotesa pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention* menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel *social influence* terhadap *behavior intention* karena hasil P values menunjukkan 0.025 yang artinya kurang dari 0.05 selain itu nilai T statistics yang menunjukkan 2,255 yang berarti >1.96. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesa H3 dapat diterima, karena P values menunjukkan angka < 0,05 dan T statistics >1.96.

Social influence atau pengaruh sosial sangat berpengaruh dalam penggunaan *e-government*, pengaruh sosial dapat juga diartikan terhadap

tingkat kepercayaan seseorang untuk menggunakan suatu sistem terbaru karena adanya pengaruh yang datang untuk menggunakan suatu sistem baru.

Dalam penelitian ini terdapat 3 indikator yang digunakan dalam menguji *sosial influence*, yaitu :

- a) Pengaruh masyarakat sekitar dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online

Tabel 3.17. Cross Loading SI1

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
SI 1	0,835	>0.50	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas *output cross loading* pada indikator *sosial influence* yang pertama yaitu pengaruh masyarakat sekitar dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online. Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0,835 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu >0.50, data tersebut dapat dikuatkan dengan beberapa temuan dilapangan yang dilakukan dengan mewawancarai masyarakat Kota Mataram.

Dengan adanya dorongan datang dari orang-orang sekitar atau orang-orang terdekat. Maka dapat dikatakan akan menimbulkan rasa percaya di masyarakat untuk menggunakan LAPOR! dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasinya, karena adanya rasa percaya jika menggunakan LAPOR! akan lebih mempermudah untuk menyampaikan pengaduannya secara langsung kepada pihak pemerintah.

“...saya menggunakan LAPOR! ini karena sempat melihat poster yang ada di beberapa tempat, dan adanya rekomendasi dari teman saya yang mengatakan bahwa LAPOR! ini sangat mudah dan bermanfaat kita dapat melaporkan masalah-masalah yang berkaitan dengan kinerja pemerintah” (Hasil wawancara dengan Bapak Arif sebagai pengguna layanan LAPOR!, 9 Januari 2019)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan adanya pengaruh yang datang dari masyarakat sekitar atau orang terdekat yang dirasakan oleh pengguna, dimana hal tersebut dapat menimbulkan kepercayaan atau mempengaruhi pengguna untuk menggunakan LAPOR! dalam menyampaikan pengaduannya.

Maka dapat dikatakan bahwa dengan adanya pengaruh yang datang dari masyarakat sekitar, hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap besar niat pengguna dalam memanfaatkan atau menggunakan LAPOR!.

b) Pengaruh media sosial dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online

Tabel 3.18. *Cross Loading* SI2

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
SI 2	0,726	>0.50	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas *output cross loading* pada indikator *sosial influence* yang kedua yaitu pengaruh media sosial dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online. Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0,726 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu >0.50, data tersebut dapat

dikuatkan dengan temuan dilapangan yang dilakukan dengan wawancara masyarakat.

“LAPOR! ini menurut saya sangat bagus dan bermanfaat sekali, semenjak saya tau LAPOR! ini masalah sampah saja bisa dilaporin terus respon yang diberikan juga cepet. Kebetulan saya tau LAPOR! ini karena saya suka baca berita *online gitu*” (Hasil wawancara dengan Ibu Alan, sebagai pengguna layanan LAPOR!, 14 Januari 2019)

Gambar 3.8. Contoh Sosialisasi Melalui Berita



Sumber : suarantb.com

Dapat dilihat dari gambar di atas yang merupakan salah satu contoh mengenai sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Pemerintah Daerah

khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram melalui media sosial atau berita *online*.

Dengan adanya sosialisasi yang dilakukan dengan memanfaatkan media sosial tersebut diharapkan dapat memperkenalkan LAPOR! yang sudah terintegrasi dengan Kota Mataram pada tahun 2017, serta mengajak masyarakat agar dapat lebih memanfaatkan layanan pengaduan yang disediakan oleh Pemerintah Pusat.

Selain itu berdasarkan wawancara yang dilakukan tersebut dapat disimpulkan adanya pengaruh yang datang dari media sosial yang digunakan oleh pengguna, dimana hal tersebut dapat menimbulkan kepercayaan atau mempengaruhi pengguna untuk menggunakan LAPOR! dalam menyampaikan pengaduannya.

Maka dapat dikatakan bahwa dengan adanya pengaruh yang datang dari masyarakat sekitar, hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap besar niat pengguna dalam memanfaatkan atau menggunakan LAPOR!.

c) Pengaruh sosialisasi pemerintah dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online

Tabel 3.19. *Cross Loading* SI3

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
SI 3	0,844	>0.50	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas *output cross loading* pada indikator *sosial influence* yang kedua yaitu pengaruh media sosial dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online. Indikator ini dapat

dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0,844 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu >0.50 , data tersebut dapat dikuatkan dengan beberapa temuan dilapangan yang dilakukan dengan mewawancarai pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram.

Sejak Kota Mataram mulai terintegrasi dengan LAPOR! terdapat beberapa cara yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram dalam mensosialisasikan LAPOR! untuk mengenalkan masyarakat terhadap layanan ini. Agar masyarakat juga dapat lebih aktif berpartisipasi untuk menyampaikan keluhan maupun aspirasinya, yang artinya masyarakat juga ikut serta dalam pengawasan dan pembangunan daerah yang nantinya juga akan meningkatkan kinerja dari pemerintah daerah.

“Dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram untuk sosialisasi sudah dilakukan sejak pertama launching Agustus 2017. Sosialisasi yang dilakukan yaitu dengan mengundang unsur masyarakat dan Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) serta melalui BALIHO, poster, buku saku, spanduk, pembagian stiker dan brosur yang diberikan langsung kepada masyarakat melalui even-even tertentu seperti *trafilight*, *car freeday*, dan lain-lain” (hasil wawancara dengan pengelola sistem LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Ibu Nining, 18 Januari 2019)

Berdasarkan hasil temuan dilapangan yang dilakukan dengan mewawancarai pihak Dinas Komunikasi dan Informatika. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh yang datang dari masyarakat sekitar atau orang terdekat pemerintah seperti sosialisasi yang diberikan maupun ajakan untuk menggunakan LAPOR!, dapat menimbulkan kepercayaan pengguna untuk menggunakan LAPOR! dalam menyampaikan pengaduannya

Selain itu berdasarkan wawancara yang dilakukan tersebut dapat dikatakan bahwa dengan adanya pengaruh yang diberikan oleh pemerintah berupa sosialisasi, hal tersebut tentunya dapat menimbulkan kepercayaan atau mempengaruhi pengguna untuk menggunakan LAPOR! dalam menyampaikan pengaduannya.

Maka dapat dikatakan bahwa dengan adanya pengaruh yang datang dari pemerintah, hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap besar niat pengguna dalam memanfaatkan atau menggunakan LAPOR!.

Berdasarkan dari paparan hasil uji hipotesa dan diperkuat dengan data temuan yang dilakukan dengan mewawancarai masyarakat dan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram untuk 3 indikator diatas yang digunakan untuk melihat pengaruh *sosial influence* terhadap *behavioral intention*.

Untuk indikator pengaruh masyarakat dalam menggunakan LAPOR!, dapat dibuktikan dengan reliablenya konstruk persepsi yang dapat dilihat dari *score cross loading* yang dilakukan dengan PLS Alogarithm. Hasil yang didapatkan sebesar 0,835 hal tersebut dapat dikatakan valid karena >0.50 . Data tersebut kemudian didukung dengan hasil temuan lapangan yang menunjukkan adanya dorongan dari masyarakat sekitar terhadap pengguna LAPOR!.

Untuk indikator LAPOR! mengenai adanya pengaruh media sosial terhadap pengguna LAPOR!, dapat dibuktikan dengan reliablenya konstruk persepsi yang dapat dilihat dari *score cross loading* yang

dilakukan dengan PLS Alogarithm. Hasil yang didapatkan sebesar 0,726 hal tersebut dapat dikatakan valid karena >0.50 . Data tersebut kemudian didukung dengan hasil temuan lapangan yang mengatakan pengaruh media sosial dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan LAPOR!.

Sedangkan, untuk indikator pengaruh sosialisasi pemerintah terhadap penggunaan LAPOR!, dapat dibuktikan dengan reliabilitasnya konstruk persepsi yang dapat dilihat dari *score cross loading* yang dilakukan dengan PLS Alogarithm. Hasil yang didapatkan sebesar 0,844 hal tersebut dapat dikatakan valid karena >0.50 . Data tersebut kemudian didukung dengan hasil temuan lapangan yang menunjukkan bahwa sosialisasi yang diberikan pemerintah dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan LAPOR!.

Sosial influence atau pengaruh sosial sangat berpengaruh dalam penggunaan *e-government*, pengaruh sosial dapat juga diartikan terhadap tingkat kepercayaan seseorang untuk menggunakan suatu sistem terbaru karena adanya pengaruh yang datang untuk menggunakan suatu sistem baru. Pengaruh tersebut dapat berupa dari dorongan orang terdekat, media sosial maupun sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah mengenai LAPOR!. Dengan adanya dorongan tersebut maka akan berpengaruh terhadap niat seseorang dalam menggunakan LAPOR!.

Sehingga berdasarkan dengan paparan data diatas, dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh *sosial influence* terhadap *behavioral intention*. Hal

tersebut didukung oleh (Marhaeni, 2014) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Perilaku Penggunaan Aplikasi Pesan Instan Dengan Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2* Di Kota Bandung. Dimana hasil yang didapatkan mengatakan bahwa *social influence* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*.

4) Pengaruh *facilitating condition* terhadap *utilizing e-government*

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

H4 : *facilitating condition* (X4) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *utilizing e-government* (Y)

Tabel 3.20. *Path Coefficient FC Terhadap Utilizing E-gov*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Facilitating Condition -> Ut. E-Gov (Lapor Mataram)	0,446	0,447	0,100	4,475	0,000

Tabel 3.20. di atas yang merupakan *output* hasil uji hipotesa pengaruh *facilitating condition* terhadap *utilizing e-government* menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel *facilitating condition* terhadap *utilizing e-government* karena hasil P values menunjukkan 0.000 yang artinya kurang dari 0.05, selain itu nilai T statistics yang menunjukkan 4,475 yang berarti >1.96. Sehingga dapat

dikatakan bahwa hipotesa H4 dapat diterima, karena P values menunjukkan angka $< 0,05$ dan T statistics > 1.96

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

Dalam penelitian ini terdapat 3 indikator yang digunakan dalam menguji *facilitating conditions*, yaitu :

- a) Fitur yang memfasilitasi layanan pengaduan berbasis online

Tabel 3.21. *Cross Loading* FC1

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
FC 1	0,873	>0.50	Valid

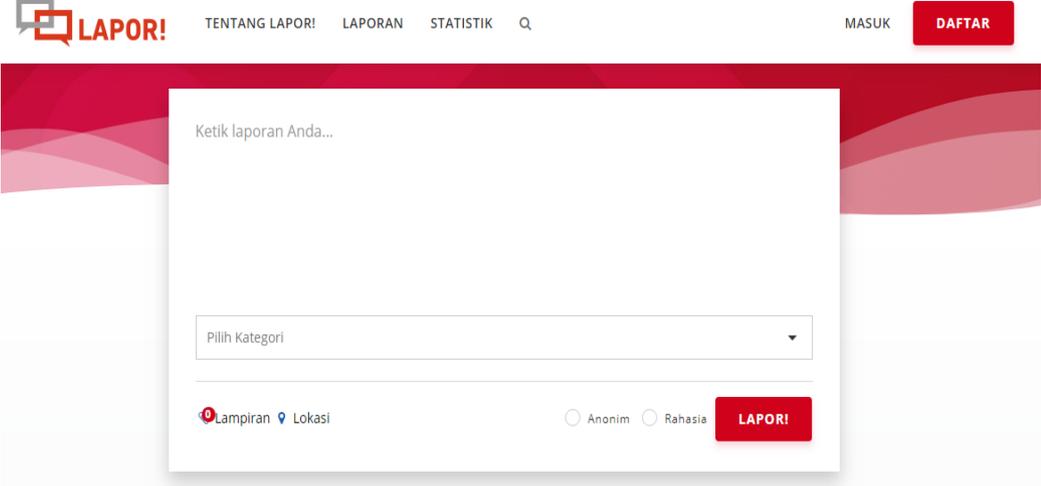
Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas *output cross loading* pada indikator *facilitating conditions* yang pertama yaitu fitur yang memfasilitasi layanan pengaduan berbasis online. Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0,873 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu >0.50 , data tersebut dapat dikuatkan dengan beberapa temuan yang ada dilapangan.

Facilitating conditions atau kondisi-kondisi pemfasilitas merupakan tingkat kenyamanan atau kepercayaan yang dirasakan seseorang dalam menggunakan suatu sistem yang didukung oleh infrastruktur dan teknis yang tersedia. Hal ini berarti semakin memadainya fasilitas yang disediakan

atau mendukung LAPOR!, maka akan semakin tinggi pula tingkat penggunaan *e-government* terhadap LAPOR!.

“Terdapat beberapa fitur-fitur yang disediakan LAPOR! yang dapat digunakan oleh pelapor. Yaitu ada fitur tracking id LAPOR!, fitur peta dan kategorisasi, fitur anonim, fitur rahasia. Fitur-fitur tersebut dapat digunakan salah satu ataupun secara bersamaan apabila dibutuhkan” (hasil wawancara dengan pengelola sistem LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Ibu Nining, 18 Januari 2019)

Gambar 3.9 Contoh fitur yang ada di LAPOR!



The screenshot shows the LAPOR! web application interface. At the top, there is a navigation bar with the LAPOR! logo on the left and links for 'TENTANG LAPOR!', 'LAPORAN', 'STATISTIK', and a search icon. On the right side of the navigation bar, there are 'MASUK' and 'DAFTAR' buttons. The main content area features a large white form with a red border. The form has a text input field at the top with the placeholder text 'Ketik laporan Anda...'. Below this is a dropdown menu labeled 'Pilih Kategori'. At the bottom of the form, there are two icons: 'Lampiran' (with a red circle icon) and 'Lokasi' (with a blue location pin icon). To the right of these icons are two radio buttons labeled 'Anonim' and 'Rahasia', followed by a red 'LAPOR!' button.

Sumber: lapor.go.id

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat beberapa fitur yang dapat digunakan pengguna saat ingin memasukkan laporan pengaduannya maupun aspirasi mengenai suatu instansi terkait seperti fitur lampiran, lokasi, anonim, dan rahasia.

Selain itu, Berdasarkan hasil temuan dilapangan, tidak adanya teknisi khusus yang mengendalikan program LAPOR! di Kota Mataram atau pemerintah daerah.

“Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai penyedia akses dan dukungan teknis sistem LAPOR! bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan mengembangkan perangkat dan sistem aplikasi LAPOR! atau SP4N, serta dari sisi teknis sistem ini juga lebih aman karena semua

kelengkapan teknis didukung oleh Kantor Staf Presiden (KSP)” (hasil wawancara dengan pengelola sistem LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Ibu Nining, 18 Januari 2019)

Adapun tanggung jawab Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai penyedia akses dan dukungan teknis sistem LAPOR!, yaitu :

- a. Mengelola laporan pengaduan melalui sistem LAPOR! SP4N sebelum sepenuhnya dialih tugaskan kepada KemenpanRB;
- b. Memberikan dukungan dalam pemanfaatan aplikasi LAPOR! SP4N serta melakukan pengembangan aplikasi yang dianggap perlu dalam mengakomodasi jenis laporan, pengaduan secara langsung maupun tidak langsung, serta ketentuan lainnya dalam pengelola pengaduan;
- c. Memelihara dan mengembangkan perangkat dan sistem aplikasi LAPOR!- SP4N;
- d. Memberikan dukungan fasilitasi untuk integrasi aplikasi pengaduan lainnya yang telah terbangun kedalam LAPOR!- SP4N atas permintaan penyelenggara layanan;
- e. Menyediakan modul panduan dan menyelenggarakan pelatihan tentang sistem LAPOR!.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pihak Dinas Komunikasi dan Informatika dapat disimpulkan bahwa terdapat fitur-fitur yang memfasilitasi sistem LAPOR! yang dapat digunakan oleh pengguna jika dirasa dibutuhkan saat ingin memasukkan laporan pengaduannya. Dimana untuk pemeliharaan dan sistem dari LAPOR! ini

disediakan dan dipelihara oleh Kantor Staf Presiden (KSP) sehingga untuk keamanan dan kelengkapan teknis tentunya sudah memadai.

Maka dapat dikatakan bahwa dengan fitur-fitur yang memfailitasi LAPOR! serta keamanan dan kelengkapan teknis yang ada dalam sistem LAPOR! ini, hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap penggunaan LAPOR!.

- b) Kesesuaian layanan pengaduan berbasis online dengan kegunaan

Tabel 3.22. *Cross Loading* FC2

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
FC 2	0,822	>0.50	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas *output cross loading* pada indikator *facilitating conditions* yang kedua yaitu kesesuaian layanan pengaduan berbasis online dengan penggunaannya. Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0,822 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu >0.50, data tersebut dapat dikuatkan dengan temuan lapangan yang dilakukan dengan mewawancarai salah satu masyarakat Kota Mataram.

“..menurut saya layanan LAPOR! ini sudah sesuai dengan kegunaanya sebagai layanan pengaduan, ya kita lihat saja kita bisa masukin laporan pengaduan dan langsung dapat respon dari pemerintahnya, ya itu bagus. Ditambah adanya beberapa fitur fasilitas yang disediakan didalam web LAPOR! menurut saya membuat saya sebagai pengguna merasa nyaman dalam memanfaatkan LAPOR! ini. Contohnya seperti dengan adanya fitur anonim, dimana identitas saya atau para pengguna lainnya tidak akan terpublikasi” (Hasil wawancara dengan Bapak Gito sebagai pengguna layanan LAPOR!, 10 Januari 2019)

Selain itu, berdasarkan temuan di lapangan yang dilakukan dengan mewawancarai pihak Dinas Komunikasi dan Informatika, didapatkan hasil bahwa terdapat beberapa fitur yang ada di dalam sistem LAPOR! dan kegunaannya. Adapun kegunaan beberapa fitur yang ada dalam LAPOR :

a. Fitur “tracking id LAPOR!”

Tracking id LAPOR! merupakan sebuah kode yang secara otomatis melengkapi setiap laporan yang dipublikasikan pada situs LAPOR!. Tracking id dapat digunakan pengguna untuk melakukan penelusuran atas suatu laporan.

b. Fitur “peta dan kategorisasi”

Setiap laporan dapat dilabeli dengan lokasi geografis, topik, status ketuntasan laporan, dan instansi terkait hingga pemerintah maupun masyarakat dapat memonitor isu dengan berbagai skala dan sudut pandang.

c. Fitur “anonim”

Dapat digunakan apabila pelapor menghendaki anonimitas atas identitasnya.

d. Fitur “rahasia”

Dapat digunakan untuk membatasi akses publik terhadap laporan seorang pengguna, sehingga laporan hanya dapat dilihat oleh yang memasukkan laporan, instansi terlapor, dan administrator.

Sehingga berdasarkan hasil wawancara tersebut, menyebutkan bahwa saat mengakses LAPOR!, fitur-fitur yang tersedia sudah sesuai dengan kegunaannya saat dimanfaatkan oleh penggunanya. Selain itu dapat dikatakan layanan LAPOR! ini sudah berjalan sesuai dengan kegunaannya sebagai media aduan masyarakat secara *online*.

Karena masyarakat dapat memanfaatkan LAPOR! ini untuk menyampaikan pengaduannya secara langsung kepada pemerintah yang nantinya akan mendapat respon secara langsung dari pemerintah atau instansi yang berkaitan dengan masalah yang dilaporkan tersebut, dimana saat ingin memasukkan laporan pengaduannya pengguna dapat memanfaatkan fitur-fitur yang ada di LAPOR!.

Maka dapat dikatakan bahwa dengan adanya kesesuaian layanan LAPOR! ini dengan kegunaannya sebagai layanan pengaduan dan kesesuaian fitur-fitur yang ada di LAPOR! dengan kegunaannya saat ingin dimanfaatkan oleh pengguna, hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap penggunaan LAPOR!.

- c) Jaringan internet yang tersedia dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online

Tabel 3.23. *Cross Loading* FC3

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
FC3	0,816	>0.50	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas *output cross loading* pada indikator *facilitating conditions* yang ketiga yaitu jaringan yang tersedia

dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online. Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0,844 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu >0.50 , data tersebut dapat dikuatkan dengan temuan dilapangan yang dilakukan dengan mewawancarai salah satu pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram.

LAPOR! sebagai layanan pengaduan *online* tentunya membutuhkan jaringan internet yang memadai atau mendukung di daerah tersebut, agar dapat mempermudah pengguna saat ingin mengakses sistem LAPOR!.

“untuk jaringan internet di Kota Mataram ini ya sangat bagus, untuk jaringan internet juga tergantung masyarakatnya pake provider apa. Tapi saya rasa untuk jaringan atau sinyal di Kota Mataram ini ya mendukung lah untuk mengakses LAPOR! ini” (hasil wawancara dengan pengelola sistem LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Ibu Nining, 18 Januari 2019)

Berdasarkan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram, dapat dikatakan untuk jaringan internet yang ada di Kota Mataram sudah cukup memadai dalam mendukung pengguna atau masyarakat untuk mengakses LAPOR! dalam menyampaikan pengaduannya.

Maka dapat dikatakan bahwa dengan adanya jaringan internet yang memadai pengguna saat ingin mengakses sistem LAPOR!, hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap penggunaan LAPOR!.

Berdasarkan dari paparan hasil uji hipotesa dan diperkuat dengan data temuan yang dilakukan dengan mewawancarai masyarakat dan pihak

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram untuk 3 indikator diatas yang digunakan untuk melihat pengaruh *facilitating conditions* terhadap *utilizing e-government*.

Untuk indikator fitur yang memfasilitasi LAPOR!, dapat dibuktikan dengan reliablenya konstruk persepsi yang dapat dilihat dari *score cross loading* yang dilakukan dengan PLS Alogarithm. Hasil yang didapatkan sebesar 0,873 hal tersebut dapat dikatakan valid karena >0.50 . Data tersebut kemudian didukung dengan hasil temuan lapangan yang menunjukkan adanya fitur-fitur yang memfasilitasi dalam menggunakan LAPOR!.

Untuk indikator LAPOR! kesesuaian layanan terhadap penggunaannya, dapat dibuktikan dengan reliablenya konstruk persepsi yang dapat dilihat dari *score cross loading* yang dilakukan dengan PLS Alogarithm. Hasil yang didapatkan sebesar 0,822 hal tersebut dapat dikatakan valid karena >0.50 . Data tersebut kemudian didukung dengan hasil temuan lapangan yang menunjukkan bahwa adanya layanan LAPOR! sudah sesuai dengan penggunaannya.

Sedangkan, untuk indikator jaringan internet yang tersedia dalam menggunakan LAPOR!, dapat dibuktikan dengan reliablenya konstruk persepsi yang dapat dilihat dari *score cross loading* yang dilakukan dengan PLS Alogarithm. Hasil yang didapatkan sebesar 0,816 hal tersebut dapat dikatakan valid karena >0.50 . Data tersebut kemudian didukung dengan

hasil temuan dilapangan yang menunjukkan jaringan internet di Kota Mataram sudah memadai untuk mengakses LAPOR!.

Facilitating conditions atau kondisi-kondisi pemfasilitas merupakan tingkat kenyamanan atau kepercayaan yang dirasakan seseorang dalam menggunakan suatu sistem yang didukung oleh infrastruktur dan teknis yang tersedia. Hal ini berarti semakin memadainya fasilitas yang disediakan atau mendukung LAPOR!, serta adanya kesesuaian layanan dengan penggunaannya dan jaringan internet yang tersedia dalam menggunakan LAPOR!. Maka akan berpengaruh terhadap tingkat penggunaan *e-government* terhadap LAPOR!.

Sehingga berdasarkan dengan paparan data di atas, dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh *facilitating condition* terhadap *utilizing e-government*.. Hal tersebut didukung oleh (Alsheri, 2012) dalam penelitiannya yang berjudul *Analysis Citizens' Acceptance For E-government Services: Applying The UTAUT Model*. Dimana hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut mengatakan mengatakan bahwa *facilitating conditions* memiliki efek positif dalam penggunaan layanan *e-government*.

5) Pengaruh behavioral intention terhadap utilizing e-government

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

H5 : *behavioral intention* (Z) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *utilizing e-government* (Y)

Tabel 3.24. *Path Coefficient* BI Terhadap *Utilizing E-gov*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Behavioral Intention -> Ut. E-Gov (Lapor Mataram)	0,482	0,483	0,099	4,852	0,000

Tabel 3.24. di atas menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel *behavioral intention* terhadap *utilizing e-government* karena hasil P values menunjukkan 0.000 yang artinya kurang dari 0.05, selain itu nilai T statistics yang menunjukkan 4,852 yang berarti >1.96. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesa H5 dapat diterima, karena P values menunjukkan angka < 0,05 dan T statistics >1.96.

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

Dalam penelitian ini terdapat 2 indikator yang digunakan dalam menguji *behavioral intention*, yaitu :

- a) Menggunakan layanan pengaduan berbasis *online* yang disediakan pemerintah secara terus menerus

Tabel 3.25. *Cross Loading* BI1

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
BI 1	0,861	>0.50	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas *output cross loading* pada indikator *behavioral intention* yang pertama yaitu menggunakan layanan secara terus menerus. Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0,861 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu >0.50 , data tersebut dapat dikuatkan dengan dilapangan yang dilakukan dengan mewawancarai salah satu masyarakat Kota Mataram.

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

Dimana salah satu tolak ukur *behavioral intention* ini yaitu saat seseorang secara terus menerus menggunakan layanan pengaduan berbasis *online* yang disediakan pemerintah, hal tersebut akan berpengaruh terhadap perilaku atau minat seseorang dalam penggunaan *e-government* atau LAPOR!.

“...saya menggunakan LAPOR! ini atas inisiatif saya sendiri, karena saya merasa menyampaikan keluhan dengan menggunakan LAPOR! sangat mudah dan langsung mendapat respon dari pihak pemerintah, untuk masalah yang dilaporkan pun bisa dari hal-hal kecil saja contohnya lampu jalan, parkir, atau lainnya. Sehingga jika saya merasakan atau melihat ada beberapa masalah disekitar lingkungan saya, hal tersebut mendorong saya untuk melaporkannya menggunakan LAPOR!. Menurut saya, masyarakat seharusnya lebih memanfaatkan LAPOR! ini, jadi apapun keluhan yang dirasakan baik masalah kecil sampai besar akan mendapatkan respon langsung dari pemerintah terkait” (Hasil wawancara dengan Bapak Yogi sebagai pengguna layanan LAPOR!, 8 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas yang dilakukan dengan masyarakat Kota Mataram, dapat dikatakan bahwa adanya niat seseorang atau inisiatif yang datang dari pengguna dalam memanfaatkan layanan LAPOR! secara terus menerus sebagai saranan untuk menyampaikan pengaduannya.

Maka dapat dikatakan dengan adanya niat yang datang dari pengguna untuk menggunakan layanan LAPOR! secara terus menerus, tentunya akan berpengaruh dengan penggunaan LAPOR!.

b) Adanya layanan yang diberikan pemerintah untuk mempermudah menggunakan layanan pengaduan berbasis *online*

Tabel 3.26. *Cross Loading* BI2

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
BI 2	0,863	>0.50	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas *output cross loading* pada indikator *behavioral intention* yang kedua yaitu jaringan yang tersedia dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online. Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0,863 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu >0.50, data tersebut dapat dikuatkan dengan dilapangan yang dilakukan dengan mewawancarai salah satu pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram.

Dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram juga menyebutkan bahwa semakin mudahnya layanan yang diberikan oleh

pemerintah, hal tersebut juga tentunya berpengaruh terhadap perilaku atau niat seorang pengguna dalam menggunakan suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah seperti LAPOR!.

“Selama pemerintah Kota Mataram berintegrasi dengan sistem LAPOR! SP4N belum adanya keluhan yang datang dari masyarakat mengenai program atau sistem LAPOR!. Karena ini merupakan sistem yang diberikan oleh Pemerintah Pusat, sehingga kami merasa untuk keamanan server hingga fasilitas-fasilitas yang disediakan tentunya lebih terjamin dan lebih bagus serta mempermudah masyarakat dalam pemakaiannya. Hal inilah yang tentunya dapat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan LAPOR! ini” (hasil wawancara dengan pengelola sistem LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Ibu Nining, 18 Januari 2019).

Berdasarkan hasil temuan dilapangan yang dilakukan dengan mewawancarai pihak Dinas Komunikasi dan Informatika. Dapat disimpulkan bahwa LAPOR! ini merupakan sebuah inovasi layanan yang dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya, dengan berbagai fitur dan fasilitas yang semakin mempermudah pengguna dalam mengakses LAPOR!. Dimana hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap penggunaan *e-government* (LAPOR!).

Maka dapat dikatakan LAPOR! merupakan layanan yang mempermudah masyarakat, tentunya akan berpengaruh dengan penggunaan LAPOR!.

Berdasarkan dari paparan hasil uji hipotesa dan diperkuat dengan data temuan yang dilakukan dengan mewawancarai masyarakat dan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram untuk 3 indikator diatas yang digunakan untuk melihat pengaruh *behavioral intention* terhadap *utilizing e-government*.

Untuk indikator menggunakan LAPOR! secara terus menerus, dapat dibuktikan dengan reliabilitasnya konstruk persepsi yang dapat dilihat dari *score cross loading* yang dilakukan dengan PLS Alogarithm. Hasil yang didapatkan sebesar 0,861 hal tersebut dapat dikatakan valid karena >0.50 . Data tersebut kemudian didukung dengan hasil temuan lapangan yang menunjukkan adanya perilaku masyarakat yang menunjukkan niat dalam menggunakan LAPOR!.

Untuk indikator LAPOR! adanya layanan yang diberikan pemerintah untuk mempermudah LAPOR!, dapat dibuktikan dengan reliabilitasnya konstruk persepsi yang dapat dilihat dari *score cross loading* yang dilakukan dengan PLS Alogarithm. Hasil yang didapatkan sebesar 0,863 hal tersebut dapat dikatakan valid karena >0.50 . Data tersebut kemudian didukung dengan hasil temuan lapangan yang menunjukkan bahwa adanya fitur-fitur yang mempermudah pengguna dalam menggunakan LAPOR!.

Behavioral Intention merupakan sebuah tolak ukur minat seseorang dalam melakukan suatu perilaku yang berkaitan dengan penggunaan *e-government*. Dimana saat seseorang secara terus menerus menggunakan layanan pengaduan berbasis *online* yang disediakan pemerintah, atau saat menggunakan layanan tersebut merasa adanya layanan yang diberikan atau disediakan pemerintah untuk memudahkan dalam menggunakan layanan tersebut. Maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap perilaku atau minat

seseorang dalam penggunaan *e-government* atau LAPOR! dan timbulnya inisiatif seorang pengguna untuk menggunakan LAPOR!.

Sehingga berdasarkan dengan paparan data di atas, dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh *sosial influence* terhadap *behavioral intention*. Hal tersebut didukung oleh (Marhaeni, 2014) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Perilaku Penggunaan Aplikasi Pesan Instan Dengan Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2* Di Kota Bandung. Dimana hasil yang didapatkan mengatakan bahwa *behavioral intention* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *use e-government*.