

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan guna untuk meneliti mengenai Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Kota Mataram pada tahun 2017-2018). Berdasarkan pembahasan dan analisis dari penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa:

- a) Adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel *performance expectancy* terhadap *behavior intention*, hal tersebut dapat dilihat dari nilai *Pvalue* yang sudah $<0,005$ dan nilai *T statistic* yang >1.96 . Serta untuk setiap indikator dari setiap variabel hipotesa yang digunakan sudah dapat dikatakan *reliabel* dilihat dari *score cross loading* yang didapatkan dari setiap indikatornya sudah >0.50 . Sehingga dapat dikatakan bahwa 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!.

- b) Adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel *performance expectancy* terhadap *behavior intention*, hal tersebut dapat dilihat dari nilai *Pvalue* yang sudah $<0,005$ dan nilai *T statistic* yang >1.96 . Serta untuk setiap indikator dari setiap variabel hipotesa yang digunakan sudah dapat dikatakan *reliabel* dilihat dari *score cross loading* yang didapatkan dari setiap indikatornya sudah >0.50 . Hal ini berarti 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!.
- c) *Sosial influence* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, hal tersebut dapat dilihat dari nilai *Pvalue* yang sudah $<0,005$ dan nilai *T statistic* yang >1.96 . Serta untuk setiap indikator dari setiap variabel hipotesa yang digunakan sudah dapat dikatakan *reliabel* dilihat dari *score cross loading* yang didapatkan dari setiap indikatornya sudah >0.50 . Sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh tersebut dapat berupa dari dorongan orang terdekat, media sosial maupun sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah mengenai LAPOR! dapat berpengaruh terhadap niat seseorang dalam menggunakan LAPOR!.

d) Adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel *facilitating condition* dengan *utilizing e-government*, lhal tersebut dapat dilihat dari nilai *Pvalue* yang sudah $<0,005$ dan nilai *T statistic* yang >1.96 . Serta untuk setiap indikator dari setiap variabel hipotesa yang digunakan sudah dapat dikatakan *reliabel* dilihat dari *score cross loading* yang didapatkan dari setiap indikatornya sudah >0.50 . 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!.

B. Saran

- 1) Meningkatkan sosialisasi atau pendekatan kepada masyarakat mengenai pengetahuan penggunaan media aduan *online*. Karena sosialisasi memiliki pengaruh terhadap niat seseorang atau *behavioral intention* dalam menggunakan LAPOR!, sehingga perlunya untuk meningkatkan sosialisasi untuk meningkatkan penggunaan LAPOR!.
- 2) Diharapkan dengan adanya LAPOR! ini dapat menjadi acuan pemerintah Kota Mataram untuk mengembangkan media aduan masyarakat khusus di Kota Mataram.