

HALAMAN JUDUL

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT DALAM
MENGUNAKAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT (LAPOR!) DI KOTA MATARAM TAIUN 2017-2018

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Gelar
Sarjana



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cindy Yulita Virginia

NIM : 20150520086

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Menggunakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Rakyat (LAPOR!) Di Kota Mataram Tahun 2017-2018” merupakan penelitian hasil karya sendiri dan bukan berasal dari penelitian pihak lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan sebelumnya atau yang berasal dari pihak lain. Terkecuali yang tertulis dalam penelitian ini merupakan penelitian dari pihak lain, maka sudah tercantum dalam daftar pustaka. Selanjutnya, apabila pada kemudian hari terbukti bahwa penelitian saya merupakan penelitian dari pihak lain, maka saya akan bertanggungjawab dan siap menerima segala konsekuensinya.

Yogyakarta, Februari 2019

Cindy Yulita Virginia

MOTTO

“Lakukan yang terbaik, sehingga kau tak akan menyalahkan dirimu sendiri atas
segalanya”

Magdalena Neuner

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbi'alamin puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunianya berupa rezeki, hidayah, rahmat dan kesempatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. skripsi ini penulisan persembahkan kepada orang-orang yang sangat berarti dalam proses penulisan skripsi ini :

1. Terima kasih saya ucapkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak (Agus Suhartono) dan Ibu (Yuliana). Berkat kalian saya bisa menjadi seperti sekarang ini. Terima kasih telah mendidik dan menyayangi, sabar, selalu mendoakan yang terbaik, selalu mendengarkan keluh kesah, selalu memberi nasihat. Semoga dengan selesainya skripsi ini bisa membuat bangga kalian.
2. Terima kasih kepada seluruh keluarga besarku yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas doa dan dukungan yang kalian berikan kepada saya.
3. Terima kasih kepada Muhammad Fikri Setiawan yang selama ini telah banyak membantu, mendengarkan keluh kesah saya dan memberikan motivasi selama proses pengerjaan skripsi.
4. Terima kasih kepada teman-teman satu bimbingan skripsi (fita, cla, acid, mba dini, sari, yus) teman-teman satu perjuangan, yang telah membantu dan saling mengajarkan dalam banyak hal selama proses pengerjaan skripsi .

5. Terima kasih kepada teman-teman kuliah, teman-teman kos (Vivi, Bunga, Tesa dan Teh ipih), dan teman SMA (Rana, Ihsan, Hilda) yang selalu bersedia mendengar keluh kesah dan selalu menyemangati saya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunianya berupa rezeki, hidayah, rahmat dan kesempatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat beriring salam tidak lupa pula penulis alamatkan kepada junjungan alam Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam jahiliyah ke alam islamiyah seerti yang kita rassakan saat ini.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 (S1) guna memperoleh gelar sarjana di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini berjudul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Menggunakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Rakyat (LAPOR!) Di Kota Mataram Tahun 2017-2018”.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mengakui bahwa skripsi yang sederhana ini tidak akan terwujud dan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan serta dukungan. Maka, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir Gunawan Budiyanto M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Titin Purwaningsih, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Drs. H Muchammad Zaenuri, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP. selaku Sekretaris Program Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
5. Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan beserta bimbingan dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Sakir, S.IP., M.IP selaku dosen penguji proposal penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Staff Program Studi Ilmu Pemerintahan.
8. Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data dan informasi, yaitu pihak Dinas Komunikasi dan Informatika serta Masyarakat Kota Mataram.
9. Terima kasih kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, almamater tercinta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama menempuh pendidikan Strata 1 (S1).

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan di dalam penulisan skripsi, tentu hal itu dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki di dalam mengumpulkan, mengelola, dan menyajikan data. Untuk itu penulis meminta maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan di dalam penulisan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat menambah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Demikianlah kata pengantar yang dapat penulis sampaikan, sekali lagi penulis berterima kasih kepada semua pihak maupun teman-teman yang telah

membantu dan mendoakan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Atas kurang dan lebihnya penulis meohon maaf yang sebesar-besarnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 2019

Cindy Yulita Virginia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
SINOPSIS	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Tinjauan Pustaka.....	9
F. Kerangka Teori	19
1. <i>E-Government</i>	19
.....	
2. <i>Model The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)</i>	24
G. Kerangka Teoritik.....	29
H. Hipotesa	29
I. Definisi Konseptual	30
J. Definisi Operasional	31
K. Metode Penelitian	33
1. Jenis Penelitian.....	33
2. Lokasi Penelitian	34
3. Subyek Penelitian	34
4. Jenis Data	34
5. Teknik Pengumpulan Data.....	35
6. Unit Analisis Data.....	39
7. Teknik Analisis Data.....	40
BAB II DESKRIPSI UMUM OBJEK PENELITIAN	49
A. Kondisi Umum Kota Mataram	39

1. Kondisi Geografis.....	43
2. Kondisi Demografis.....	45
B. Web LAPOR!	47
1. Tentang LAPOR!	47
2. SOP LAPOR!	49
3. Penyampaian Laporan	50
4. Sistem Alur Kerja LAPOR!	50
5. Verifikasi Laporan.....	51
6. Tindak Lanjut Laporan.....	52
7. Penutup Laporan.....	53
8. Fitur Pendukung	54
BAB III PEMBAHASAN	56
A. Deskripsi Data Responden.....	56
B. Hasil dan Pembahasan	62
1. Analisis Data.....	62
2. Hasil Uji Hipotesa.....	71
BAB IV PENUTUP.....	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tinjauan Pustaka.....	12
Tabel 1.2. Definisi Operasional.....	30
Tabel 1.3. Sumber Data Primer.....	34
Tabel 1.4. Sasaran Narasumber.....	35
Tabel 1.5. Penilaian Skor Pernyataan.....	36
Tabel 2.1. Jumlah Penduduk Kota Mataram.....	44
Tabel 2.2. SOP LAPOR!.....	47
Tabel 3.1. Rincian Distribusi Kuesioner.....	56
Tabel 3.2. <i>Convergen T Validity</i> dan <i>Discriminant Validity</i>	64
Tabel 3.3. <i>Composite Reliability</i>	65
Tabel 3.4. <i>Cronbach's Alpha</i>	66
Tabel 3.5. Hasil <i>R-square</i>	68
Tabel 3.6. <i>Latent Variable Correlations</i>	68
Tabel 3.7. <i>Path Coefficient</i> (Mean, STDEV, T-Values).....	70
Tabel 3.14. <i>Path Coefficient</i> PE Terhadap BI.....	71
Tabel 3.11. <i>Cross Loading</i> PE1.....	72
Tabel 3.12 <i>Cross Loading</i> PE2.....	73
Tabel 3.13 <i>Cross Loading</i> PE3.....	75
Tabel 3.18. <i>Path Coefficient</i> EE Terhadap BI.....	79
Tabel 3.15. <i>Cross Loading</i> EE1.....	79
Tabel 3.16 <i>Cross Loading</i> EE2.....	81
Tabel 3.17. <i>Cross Loading</i> EE3.....	83
<u>Tabel 3.22.</u> <i>Path Coefficient</i> SI Terhadap BI.....	87
Tabel 3.19. <i>Cross Loading</i> SI1.....	88
Tabel 3.20. <i>Cross Loading</i> SI2.....	89
Tabel 3.21. <i>Cross Loading</i> SI3.....	91
<u>Tabel 3.26.</u> <i>Path Coefficient</i> FC Terhadap <i>Utilizing E-gov</i>	95
Tabel 3.23 <i>Cross Loading</i> FC1.....	96

Tabel 3.24. <i>Cross Loading</i> FC2.....	99
Tabel 3.25. <i>Cross Loading</i> FC3.....	101
Tabel 3.29. <i>Path Coefficient</i> BI Terhadap <i>Utilizing E-gov</i>	105
Tabel 3.27. <i>Cross Loading</i> BI1.....	105
Tabel 3.28. <i>Cross Loading</i> BI2.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Teoritik.....	28
Gambar 2.1. Peta Wilayah Kota Mataram.....	43
Gambar 2.2. Tampilan LAPOR!.....	47
Gambar 2.3. Alur Kerja LAPOR!.....	49
Gambar 3.1. Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	57
Gambar 3.2. Distribusi Usia Responden.....	58
Gambar 3.3. Distribusi Pendidikan Terakhir Responden.....	59
Gambar 3.4. Distribusi Pengalaman Menggunakan Internet Responden.....	60
Gambar 3.5. perancangan <i>outer model</i>	61
Gambar 3.6. <i>Loading Factor</i>	62
Gambar 3.7. Rancangan <i>Inner Model</i>	67
Gambar 3.8. Contoh Sosialisasi Melalui Berita.....	90
Gambar 3.9 Contoh fitur yang ada di LAPOR!.....	97