

# NASKAH PUBLIKASI

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

Oleh:

**Cindy Yulita Virginia**  
20150520086

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

Dosen Pembimbing

  
**Dr. Ulung Pribadi, M.Si**  
NIK: 19651010199303163020

Mengetahui,

  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik**  
  
**Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si**  
NIK: 19690822199603163038

  
**Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan**  
  
**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**  
NIK: 19660828199403163025

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

Oleh :

**Cindy Yulita Virginia**

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

Email : [Cindy.yulitaaa@gmail.com](mailto:Cindy.yulitaaa@gmail.com)

**ABSTRAK**

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), program ini juga mengikutsertakan seluruh instansi pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian dalam perkembangannya Pemerintah Kota Mataram ikut serta dan bekerjasama dalam menggunakan program LAPOR! sebagai media untuk memfasilitasi aspirasi dan aduan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan LAPOR! di Kota Mataram pada tahun 2017-2018. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mix method*, dengan teori UTAUT. Adapun data yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan dinas terkait dan kuesioner yang disebar ke masyarakat untuk kemudian diolah menggunakan aplikasi PLS dan SPSS.

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan, dengan melakukan sebaran kuesioner kepada 70 sampel pengguna LAPOR!, yang kemudian hasil sebaran tersebut diuji dengan menggunakan aplikasi PLS *Alogarithm*. Dari hasil uji tersebut didapatkan hasil bahwa variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *sosial influence* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*. Sedangkan untuk variabel *facilitating condition*, *behavioral intention* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan LAPOR!. Hal tersebut ditunjukkan dari nilai *P value* 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 untuk setiap hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Selain itu data tersebut didukung dengan temuan yang ada dilapangan dengan melakukan wawancara dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram, serta masyarakat pengguna LAPOR! di Kota Mataram. Dimana hasil dari penelitian diharapkan dengan adanya LAPOR! ini dapat menjadi acuan pemerintah Kota Mataram untuk mengembangkan media aduan masyarakat khusus di Kota Mataram.

**Kata kunci:** Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

## PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah merupakan suatu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Salah satu bentuk dari pelayanan publik yang diberikan juga dapat berupa dengan menyediakan sarana dan prasarana dalam pemberian informasi, mendengar, dan sebagainya

Sehingga peluang masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik yang diberikan sangat dibutuhkan. Partisipasi dari masyarakat itu sendiri dapat berupa keluhan masyarakat yang dapat menjadi acuan pemerintah dalam memperbaiki kualitas layanan, dan juga sudah menjadi kewajiban dari pihak pemerintah dalam menerima dan mengelola pengaduan yang datang dari masyarakat.

Akan tetapi pada kenyataannya, dalam penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat ditemukan masih adanya pelayanan

yang mengabaikan keluhan yang masyarakat. Permasalahan lainnya yang dirasakan oleh masyarakat juga tidak dipermudahnya ataupun tidak adanya ruang bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan yang mereka rasakan maupun aspirasi mereka.

Sehingga dibutuhkan inovasi pada sektor pelayanan publik pada saat ini, dimana inovasi tersebut dapat dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi atau *e-government*. 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 KemenPANRB.

Program ini juga mengikutsertakan seluruh instansi pemerintah sebagai penyelenggaraan 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 LAPOR! sebagai media untuk memfasilitasi aspirasi dan aduan masyarakat pada 31 Agustus 2017.

Sehingga dapat dikatakan dengan adanya program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dapat memudahkan masyarakat Kota Mataram dalam menyampaikan keluhan dan aspirasinya. Namun tidak banyak masyarakat yang memanfaatkan LAPOR! ini di karenakan sistem pengaduan di Kota Mataram yang masih bersifat parsial. penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan LAPOR! di Kota Mataram pada tahun 2017-2018.

## **RUMUSAN MASALAH**

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

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode *mixed methodology* dengan strategi *Sequentiel Explanatory Design*. Dimana, tahap pertama dilakukan dengan metode kuantitatif yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner, kemudian didukung oleh data kualitatif dengan melakukan wawancara dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram dan masyarakat Kota Mataram. Total sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 70 sampel berdasarkan dengan pengguna LAPOR! di Kota Mataram.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Karakteristik Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini berjumlah 70 orang dari keseluruhan pengguna LAPOR! di Kota Mataram yang berjumlah 237 pengguna. Hal tersebut berdasarkan dengan laporan yang masuk pada September 2017-Desember 2018.

Hasil tentang karakteristik responden ini dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pengalaman menggunakan internet responden. Karakteristik responden disajikan dalam bentuk tabel berikut :

karakteristik	jumlah	Persen (%)
Jenis Kelamin Responden		
Laki-laki	37	52,9%
Perempuan	33	47,1%
Usia Responden		
18-28 tahun	29	41,4%
29-38 tahun	28	40%

39-48 tahun	12	17,1%
>48 tahun	1	1,4%
Pendidikan Terakhir Responden		
SD-SMP	3	4,3%
SMA/SMK	24	34,3%
D1-D3	11	15,7%
S1	28	40%
S2-S3	4	5,7%
Pengalaman Menggunakan Internet		
<2 tahun	6	8,6%
2-4 tahun	14	20%
4-6 tahun	11	15,7%
>6 tahun	39	55,7%

Sumber : Data Primer 2019

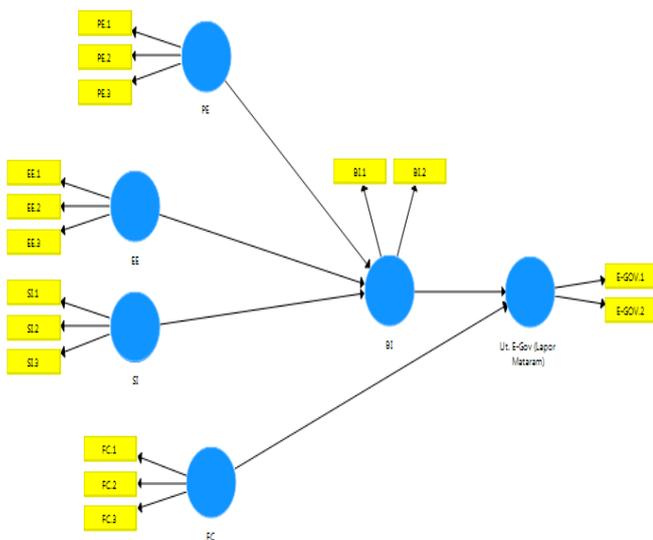
Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa karakteristik jenis kelamin responden di dominasi oleh laki-laki, untuk karakteristik usia responden di dominasi dengan usia 18-28 tahun sebanyak 29 orang. Sedangkan, untuk karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir di dominasi dengan pendidikan S1 sebanyak 28 orang, dan untuk karakteristik responden berdasarkan

pengalaman menggunakan internet di dominasi dengan pengalaman > 6 tahun sebanyak 36 orang.

## 2. Analisis Data

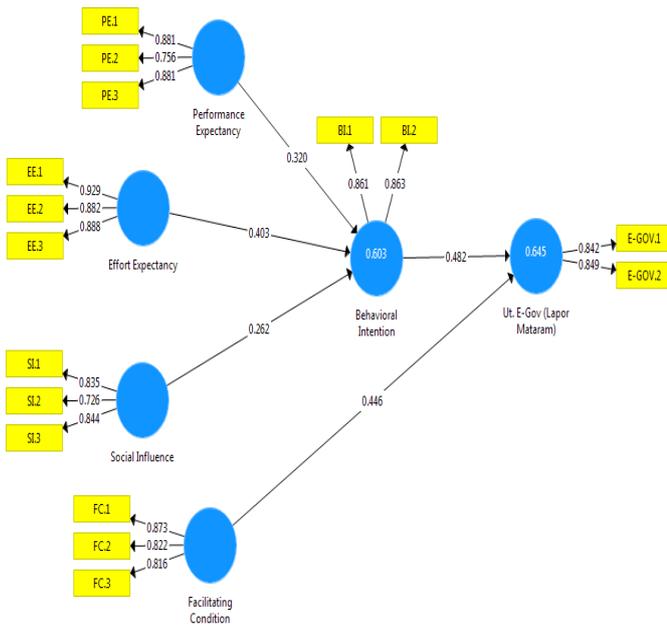
### a) Outer Model

*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:



Berdasarkan di atas 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).

Selanjutnya melakukan 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 validty*. 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 alogrithm*:



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*, yaitu melalui beberapa indikator dengan melihat *score* dari hasil uji *convergent validity* ( $>0,50$ ), *discriminant validity* ( $>0,50$ ), *composite reliability* ( $>0,70$ ) dan *cronbachs alpha* ( $>0.60$ ).

Tabel *Convergen T Validity* dan *Discriminant Validity*

Uji Model	Hasil	Nilai	Evaluasi model
<b>Outer Model</b>			
<b>Convergen T Validity</b>	<b>Variabel</b>	<b>AVE</b>	<b>Ket.</b>
	<i>BI</i>	<b>0,743</b>	Valid
	<i>EE</i>	<b>0,809</b>	Valid
	<i>FC</i>	<b>0,701</b>	Valid
	<i>PE</i>	<b>0,708</b>	Valid
	<i>SI</i>	<b>0,645</b>	Valid
	<i>Ut. E-Gov</i>	<b>0,715</b>	Valid
<b>Discriminant Validity</b>	<b>Indikator</b>	<b>Cross Loadings</b>	<b>Ket.</b>
	BI.1	<b>0,861</b>	Valid
	BI.2	<b>0,863</b>	Valid
	E-GOV.1	<b>0,842</b>	Valid
	E-GOV.2	<b>0,849</b>	Valid
	EE.1	<b>0,929</b>	Valid
	EE.2	<b>0,882</b>	Valid
	EE.3	<b>0,888</b>	Valid
	FC.1	<b>0,873</b>	Valid
	FC.2	<b>0,822</b>	Valid
FC.3	<b>0,816</b>	Valid	

	PE.1	<b>0,881</b>		Valid
	PE.2	<b>0,756</b>		Valid
	PE.3	<b>0,881</b>		Valid
	SI.1	<b>0,835</b>		Valid
	SI.2	<b>0,726</b>		Valid
	SI.3	<b>0,844</b>		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 realibility*

dan *cronbachs alpha*, berikut merupakan hasil uji yang dilakukan.

Tabel *Composite Relibility*

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

Tabel *Cronbach's Alpha*

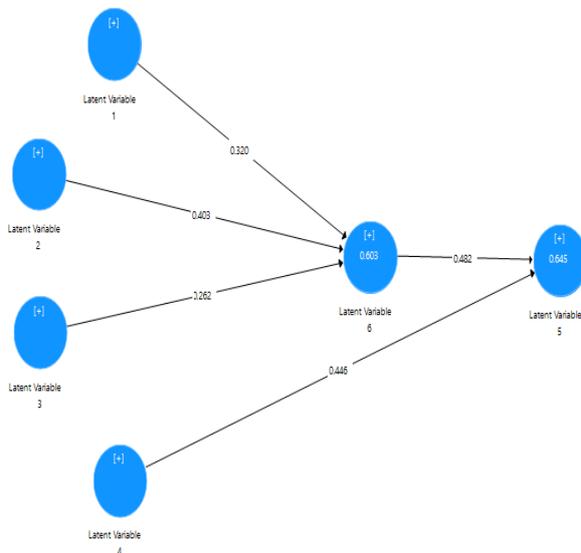
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>		Ket.
BI	0,654	>0,60	<i>Reliable</i>
EE	0,882		<i>Reliable</i>
FC	0,790		<i>Reliable</i>
PE	0,791		<i>Reliable</i>
SI	0,724		<i>Reliable</i>
E-GOV	0,602		<i>Reliable</i>

Berdasarkan kedua tabel data diatas didapatkan hasil dari *composite reliability* dan *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  $>0,70$  untuk hasil uji *composite reliability* dan  $>0.60$  untuk hasil uji *cronbach's alpha*.

### 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*



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*, berikut adalah hasil  $R^2$  :

Tabel Hasil *R-square*

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

Berdasarkan tabel 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%.

Kemudian terdapat pengujian hipotesa yang dilakukan untuk menguji antar variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pengujian hipotesa dapat dinyatakan signifikan jika nilai dari *t-statistik* berjumlah  $>1.96$  dan untuk nilai dari *P values* berjumlah  $<0.05$ .

### 3. 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 *Path Coefficient* PE Terhadap BI

	T Statistic	P Value
Performance expectancy > Behavioral intention	3,022	0,003

Tabel 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  $>1.96$ .

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 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 lapangan 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 lapangan 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 lapangan 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 sesorang 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 penggua 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 *Path Coefficient* EE

Terhadap BI

	T Statistics	P Values
Effort Expectancy -> Behavioral Intention	3,287	0,001

Tabel 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.

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 reliabilitasnya 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 dilapangan 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 reliabilitasnya 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 dilapangan 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 dilapangan 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 *Path Coefficient* SI Terhadap BI

	T Statistics	P Values
Sosial Influence -> Behavioral Intention	2,255	0,025

Tabel di atas yang merupakan *output* hasil uji hipotesa pengaruh *sosial influence* terhadap *behavioral intention* menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel *sosial 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.

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 dilapangan 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 dilapangan yang mengatakan pengaruh media sosial dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan LAPOR!.

Sedangkan, untuk indikator pengaruh sosialisasi pemerintah terhadap penggunaan LAPOR!, dapat dibuktikan dengan reliablenya 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 dilapangan yang menunjukkan bahwa sosialisasi yang diberikan pemerintah dapat

mempengaruhi pengguna dalam menggunakan LAPOR!.

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

	T Statistics	P Values
Facilitating condition -> utilizing e-government	4,475	0,000

Tabel 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  $>1.96$ .

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 reliabilitasnya 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 reliabilitasnya 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 dilapangan 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 *Path Coefficient* BI Terhadap *Utilizing E-gov*

	T Statistics	P Values
Behavioral intention -> utilizing e-government	4,852	0,000

Tabel 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.

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 reliablenya 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 reliablenya 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 dilapangan 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*

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **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*, *effort expectancy*, *sosial influence* 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  $>0.50$ .
- b) Adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel *facilitating condition* dan *behavioral intention* dengan *utizing e-government*, 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  $>0.50$ .

## **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.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anis Fuad, K. S. N. (2014). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Bungin, P. D. H. M. B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. KENCANA

PRENADA MEDIA GROUP.

- Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M. A. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (24th ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, P. D. (2014). *Meotde Penelitian KOMBINASI (Mixed Methods)* (5th ed.). ALFABETA, cv.
- Sugiyono, P. D. (2014b). *Metode Penelitan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (21st ed.). Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Anindita, N. (2013). Elemen Sukses E – Government: Studi Kasus Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kota Bandung. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Anis Fuad, K. S. N. (2014). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Bungin, P. D. H. M. B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. KENCANA PRENADA MEDIA GROUP.
- Jaya, G. N. M. (2008). Pemodelan persamaan structural yang sering disebut dengan, 118–132.
- Kusuma, D. H., & Puspaningsih, A. (2014). Model Penerimaan User dalam Implementasi SAP (System Application and Product ) dengan Menggunakan Model UTAUT. *Aplikasi Bisnis*, 15(9), 1799–1822. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1176/appi.ajp.158.3.377>
- Kusuma Dewi Arum Sari, W. A. W. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governance Di Indonesia, *XI*(1), 1–19.
- Muallidin, I. (2014). Paper ini tugas matakuliah Manajemen Pelayanan Publik pada Perogram Doktor Ilmu Administrasi di Universitas Brawijaya 2014 1, 1–18.
- Natasha Filiana Sunaryo, A. K. T. (2014). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PEMBENTUK KOMPONEN BRAND EXPERIENCE DI PLATINUM GRILL SURABAYA, 1–15.
- Pandu, A., Urumsah, D., Nugroho, G., Indonesia, I., & Km, J. K. (2017). Kinerja Individu Sebagai Dampak Penerimaan Teknologi : Pendekatan Model Utaut, 2(1), 32–52.
- Prasetyo, D. Y. (2017). Penerapan Metode UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Dalam Memahami Penerimaan Dan Penggunaan Website KKN LPPM UNISI Dwi, 6, 26–34.
- Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M. A. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (24th ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Risnandar. (2014). Analisis e-government dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas komunikasi dan informatika provinsi sulawesi tengah, 192–199.
- Rivai, M. B. (2014). Penerapan Model The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Untuk Memahami Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan E-Learning (Be Smart) Di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sirat, B. I. (2013). Analisis Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Government to Government Electronic Government (G2G E-Gov) di Indonesia Studi Kasus: Komandan SIKD. <https://doi.org/10.1117/12.941129>
- Somantri, O., & Hasta, I. D. (2017). Implementasi e-Government Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture (SOA). *Jurnal Informatika:Jurnal Pengembangan IT*

(JPIT), 2(1), 23–29.

Sugiyono, P. D. (2014). *Meotde Penelitian KOMBINASI (Mixed Methods)* (5th ed.). ALFABETA, cv.

Suki, M. N. & R. (2010). User acceptance of the e-Government services in Malaysia: structural equation modelling approach.

Triyastuti Setianingrum, Y. T. (2016). Questioning The Responsivenns Of Public Services, 24.

Wardana, R. P. (2017). *Implementasi Program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2015 (Studi Kasus : Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta)*.

Yadnyana, N. P. A. W. I. K. (2016). Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universita Udayana ( Unud ), Bali , Indonesia Perkembangan teknologi informasi semakin meningkat seiring dengan perkembangan zaman . Hampir seluruh lapisan masyarakat yang, 1270–1297.

<http://www.mataramkota.go.id/berita-1104->

[sosialisasi-dan-bimtek-lapor-bagi-opd-](#)

[lingkup-kota-mataram](#)

[diskominfo.mataramkota.go.id](http://diskominfo.mataramkota.go.id)

[lapor.go.id](http://lapor.go.id)