

HALAMAN JUDUL

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERAPAN
E-GOVERNMENT TERHADAP PENGGUNAAN PROGRAM APLIKASI
POLISI KITA DI POLDA DIY TAHUN 2018**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

CLARITZA DESTYA ANGGRAENY

20150520147

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

2019

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI


**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERAPAN
E-GOVERNMENT TERHADAP PENGGUNAAN PROGRAM APLIKASI
POLISI KITA DI POLDA DIY TAHUN 2018**

Oleh:
Claritza Destya Anggreany
20150520147

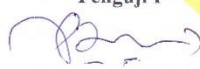
Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:
Hari/Tanggal : Senin, 11 Maret 2019
Tempat : Ruang Rapat Dekanat FISIPOL
Pukul : 08.00-09.00

SUSUNAN TIM PENGUJI
Ketua


Dr. Ulung Pribadi, M.Si.
NIK: 19651010199303 163 020

Penguji I


Isnaini Mualidin, S.IP., MPA
NIK:19710225201204 163 130

Penguji II


Eko Priyo Purnomo, SIP., M.Si., MRes., Ph.D.
NIP: 19780223 200501 1 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan




Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si
NIK: 19660828199403 163 025

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Claritza Destya Anggraeny

NIM : 20150520147

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerapan *e-government* Terhadap Penggunaan Program Aplikasi Polisi Kita Di POLDA DIY” benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau pikiran orang lain. Dan selanjutnya, apabila di kemudian hari terdapat kesamaan dan kemiripan dengan karya orang lain, maka itu merupakan suatu hal yang tidak disengaja oleh penulis, untuk itu penulis akan mempertanggungjawabkan hasil karya tulis ini.

Yogyakarta, 23 Januari 2019

Penulis,

Claritza Destya Anggraeny

NIM. 20150520147

MOTTO

“Bersabarlah Kamu dan Kuatkanlah Kesabaranmu dan Tetaplah Bersiap Siaga
dan Bertaqwalah Kepada Allah SWT Supaya Kamu Menang”
(QS. Al Imran : 200)

“Who You Are In The Future Depends On What You Do Today”
- Claritza Destya Anggraeny -

“Winners Have Simply Formed A Habbit Of Doing Things Losers Don't Like To
Do”
- Raphaelmavi -

KATA PERSEMBAHAN



Alhamdu lillahi rabbil'alamin, puji dan syukur saya haturkan atas segala rahmat, karunia serta kemudahan yang Allah SWT berikan kepada saya sehingga saya dapat menciptakan sebuah karya sederhana yang jauh dari kata sempurna ini untuk memberikan sedikit manfaat kepada orang lain. Tidak lupa pula saya junjungkan shalawat serta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kami dari zaman yang gelap gulita hingga ke zaman terang-benderang penuh khikmat seperti sekarang ini. Alhamdu lillah, karya tulis sederhana ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sudah menemani saya dari awal hingga sekarang:

1. Mamaku tersayang, mama Enny Gantino, orang yang begitu tulus mendoakan dan mendukung setiap langkah kaki anaknya untuk pergi jauh merantau mencari ilmu. Begitu kurangnya waktu yang desty rasakan bersama mama, karna faktor jam kerja mama yang padat sewaktu TK, SD, SMP, SMA hingga akhirnya mama juga merelakan desty untuk Kuliah diluar kota. Meskipun berat melepaskan tetapi beliau ikhlas demi untuk cita-cita anaknya. Walaupun mama tidak pernah merasakan mengemban ilmu dibangku perkuliahan, tetapi mama terus memberikan motivasi serta dukungan ketika anaknya merasa down dan ada masalah semasa perkuliahan. Terkadang kata-katanya tidak solutif, tapi sungguh itu membuatku nyaman. Terimakasih ma, sudah menjadikan Desty sebagai orang yang kuat, mandiri, pekerja keras, jujur, bertanggungjawab, dan dapat berguna bagi orang-orang sekitar Desty berkat didikan mama. Terimakasih juga ma, sudah menjadi Ibu yang Hebat bagi Desty. I Love You mom, semoga Allah melindungi malaikatku sampai desty bisa sedikit membuatmu bahagia.

2. Papaku Tercinta, papa Riduwan, orang tertegas, terkeras, terdisiplin, termenakutkan dan penyayang. Terimakasih atas semua jerih payah papa mencari uang sehingga desty bisa merasakan nikmatnya mengemban ilmu di bangku perkuliahan tanpa merasakan kekurangan sedikitpun. Pa, walaupun dulu begitu banyak harapan desty untuk bisa mendapatkan waktu bersama papa, tapi desty tidak pernah menyesal atau marah ke papa. Sekarang desty mengerti dibalik minimnya waktu papa, papa begitu keras mencari materi untuk membiayai kehidupan desty selama ini. Dibalik sikap dingin dan kerasnya papa, desty mengerti papa hanya mau desty tumbuh menjadi pribadi yang kuat dan menghargai setiap apa yang desty dapat. Terimakasih pa atas semua Doa, nasehat, tuntunan dan materi yang papa berikan ke Desty. Semoga kelak Desty bisa membalas segala kebaikan papa dan memberangkatkan papa dan mama ke Tanah suci Makkah. I Love you my King.
3. Mama I dan Om satria, terimakasih atas dukungan dan kemudahan yang diberikan sehingga Desty bisa mendapatkan data-data dilapangan dengan tidak berbelit-belit. Terimakasih juga atas dukungan yang Mama I dan Om satria berikan ke Desty sehingga Desty bisa menyelesaikan karya tulis sederhana ini dengan tepat waktu. Semoga mama I dan Om satria terus diberikan kesehatan dan diperlancar rezkynya.
4. Adekku tersayang, Cbal atau Intan terimakasih sudah mau menemani disaat-saat aku mulai jenuh mengerjakan karya tulis ini. Semoga kelak kamu bisa lebih sukses dari kakakmu yang sekarang ini.
5. Keluarga besar mama dan papa yang tidak bisa desty sebutkan satu-satu, terimakasih atas segala dukungan dan doanya yang membuat desty semangat dalam membuat karya tulis sederhana ini. Semoga selalu diberi kesehatan dan umur panjang sehingga kita bisa bertemu lagi.
6. Alm. Ibu Yuli Yuwantini, terimakasih bu atas pengalaman yang telah ibu bagi ke cla, Alhamdulillah janji cla untuk lulus tepat waktu seperti

yang cla janjikan sudah tercapai. InshaAllah untuk janji cla yang lainnya bisa cla tepatin, kalau cla masih diterima. Setiap sujud dan menadahkan tangan selalu cla bisikan do'a yang terbaik untuk ibu, semoga ibu mendapat tempat yang terbaik disisi Allah SWT.

7. Sahabat-sahabatku yang cantik-cantik, Mely, Ranila, Nisa dan Ely. Terimakasih ya gengs atas segala kegilaan yang pernah kita lalui bareng-bareng, dari masa masuk kuliah yang masih kusam, kunyel, butek, jerawat hingga sekarang ya masih sama aja sih kecuali aku yang cantik. Terimakasih karna kalian sudah menjadi pendengar atas segala kedramatisan cerita kehidupanku mulai dari kisah percintaan, keuangan, kebodohanku sendiri, kalian selalu bisa menjadi tempatku bercerita. Bisa dikatakan sih sedih bakal jauh dari kalian, tapi aku selalu berdoa dan berharap yang terbaik buat kalian. Jangan lupakan aku dan segala kenangan bersamaku ya, terimakasih sudah mau menjadikan aku sebagai adik kecil kalian. Semoga persahabatan ini bisa kekal walaupun nanti kisah persahabatan kita akan lintas pulau diindonesia.
8. Sasa Juswil, orang yang paling bisa membuatku on fire ketika mendengar kata-kata motivasinya untuk cepat menyelesaikan karya tulis ini. Terimakasih sa, udah mau berkenan menjadi pengingatku ketika aku mulai kendor dalam mengerjakan karya ini. Kata-katamu yang pernah mengatakan “Cla, I know you can”, “Cla kuat, Cla bisa jalanin semuanya”, “Allah udah baik banget sama Cla, ga semua orang punya Kesempatan Kayak Cla”, you know sa? I’m a lucky girl because I have friend like you. I Hope you can get all you want and remember still be my Sasa.
9. Mas Elvin yang ku sayangi, terimakasih sudah mau menerima aku untuk menjadi temenmu kurang lebih hampir 3 tahun ini dengan saling berbagi segala suka maupun duka bersama. Terimakasih karna telah memberikan begitu banyak pelajaran hidup yang akan membantuku menjadi seorang yang kuat dalam menjalani segala susah senang

kehidupan. Aku bersyukur bisa mendapatkan perhatian, kasih sayang, dukungan, motivasi keras, dan segala bentuk omelan darimu. Aku selalu berdoa, semoga kamu dapat selalu diberi kesehatan, selalu dalam lindunganNya, diperlancar Rezkynya, selalu sukses atas segala sesuatu yang kamu lakukan dan segala yang kamu cita-citakan dan impian dapat terwujud. Terimakasih sudah pernah merakit mimpi bersama ku, semoga suatu saat nanti mimpi kita bersama bisa jadi kenyataan.

10. Sahabatku terkasih, Urep dan Maria. Terimakasih atas segala dukungan dari kalian. Terimakasih sudah menjadikan aku adik bagi kalian dan siap sedia menjadi tempat keluh kesahku ketika aku tidak tau mau berkeluh kesah kemana. Terimakasih juga buat kalian yang mau berulang-ulang menasehatiku dan mengantarku ke Rumas Sakit saat aku ngedrop. Aku sangat beruntung bisa berada ditengah-tengah kalian. Aku berharap yang terbaik buat kalian dan sukses selalu buat kalian.
11. Mas Iqbal dan temen-temen bimbingan pak Ulung khususnya, Dini, Astrid, Cindy, Sari, Fita, dan yus. Terimakasih sudah mau sama-sama berjuang menyelesaikan karya tulis ini, kepercayaan dan semangat kalian membuatku senang bisa satu bimbingan dengan orang-orang hebat seperti kalian.
12. Teman mainku, mas Balo, mas Okky, mas Dafli, mas Agung, mas Mandau, mas Bayu. Terimakasih sudah mau menemani saat-saat kesuntukkanku melanda. Terimakasih atas keseruan dan kehebohan malam yang pernah kalian berikan. Terimakasih karna kalian sudah membolehkan aku bisa ikut berkumpul dengan kalian (Formal).
13. Sahabat selaras mengudaraku, Hafiel, Rani, Amel, Woro, Fitria, Alvin, Ulfi, Cica, Darisman, Galuh, Ilham Bah, Mia Ros, Miasih dan yang lainnya yang tidak bisa kusebutkan satu-satu. Terimakasih sudah mau berproses bersama-sama dengan aku. Terimakasih sudah mau menerima aku menjadi salah satu keluarga kecil baru kalian.

Terimakasih selalu ada buat aku disaat aku membutuhkan kalian.
Semoga kelak kita bisa sukses dan bisa berjumpa lagi.

14. Keluarga Besar KOMAP UMY (2015-2016) (2016-2017).
Terimakasih atas pengalaman dan pelajaran sangat berharga yang aku dapatin. Mulai dari seseorang yang lemah dibentuk menjadi seseorang yang tegas, yang tidak tahu apa-apa menjadi tau banyak hal.
15. Keluarga Besar DPPSDM KOMAP UMY, especially mba Anggi, mas Irdhi, Mas Cecep dan Mba shinta. Terimakasih untuk kepercayaannya ke Cla untuk bisa menjadi salah satu dari orang yang beruntung bisa berada ditengah-tengah orang hebat seperti kalian. Terimakasih banyak atas semua didikan, arahan, dan bimbingannya sehingga sekarang cla bisa menjadi seseorang yang memiliki banyak skill berkat kalian.
16. Keluarga Besar IPMKR-Kota Tanjungpinang, terimakasih atas segala dukungan dari kalian, mulai dari lembur malam, berbagai macam konflik, terlepas dari itu kalian tetap sedia untuk mendukung saat aku sedang menggarap sebuah karya tulis sederhana ini.
17. Teman-teman HMI FISIPOL UMY, especially untuk meidika, dika, hans, cica, lukman, jati. Terimakasih atas kebersamaannya mulai dari LK1, aku bersyukur bisa bertemu dengan orang-orang hebat seperti kalian.
18. Teman-teman Kelas D IP UMY, Terimakasih atas memori canda dan tawa kalian waktu itu, kebersamaan kalian menyadarkanku kalau hidup itu kadang emang harus dibawa santai. Semoga segala yang kalian cita-citakan dapat terwujud.
19. Keluarga Besar Ilmu Pemerintahan UMY angkatan 2015, Terimakasih sudah ikut serta mewarnai hari-hariku semasa kuliah, mulai dari pertemanan, persaingan, canda tawa, dan konflik. Semoga kelak kalian menjadi pemimpin-pemimpin yang hebat.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penerapan *E-Government* Terhadap Penggunaan Program Aplikasi Polisi Kita Di Polda DIY Tahun 2018” dengan lancar. Tak lupa pula penulis panjatkan shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari masa kebodohan menuju peradaban ilmu pengetahuan.

Penulis amat menyadari bahwa karya tulis skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan kemampuan penulis. Akan tetapi penulis mencoba melakukan yang terbaik dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritikan dan saran yang membangun dalam rangka penyempurnaan skripsi ini. Penyelesaian karya tulis ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu di sini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta jajarannya
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. H. Muchamad Zaenuri, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.si., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan ikhlas memberi arahan, masukan, dan ilmu kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini
5. Bapak Isnaini Mualidin, S.IP., MPA., selaku dosen penguji atas waktu yang telah diluangkan untuk memberi masukan dan saran yang menunjang demi perbaikan skripsi ini

6. Bapak Eko Priyo Purnomo, M.Res., Ph.D , selaku dosen penguji atas waktu yang telah diluangkan untuk memberi masukan dan saran yang menunjang demi perbaikan skripsi ini
7. Bapak/Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan yang bersedia berbagi ilmu dan pengalaman yang sangat berharga selama kurang lebih tiga tahun masa perkuliahan
8. Seluruh staff Tata Usaha Ilmu Pemerintahan atas segala bantuan demi kelancaran skripsi ini
9. Laboratorium Ilmu Pemerintahan (termasuk di dalamnya Referensi IP) dan Klinik Skripsi karena berkat fasilitasnya skripsi ini dapat terselesaikan
10. Seluruh teman-teman mahasiswa Ilmu Pemerintahan angkatan 2015 atas kebersamaannya selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dari penulisan skripsi ini. Namun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi teman-teman pembaca. Akhir kata, penulis menyampaikan permintaan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan yang ada.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 27 Maret 2019

Claritza Destya Anggraeny

Abstark

Kepolisian Republik Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta (Polda DIY) meluncurkan sebuah program Aplikasi Polisi Kita sebagai sarana untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis online yang *real time*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Mix Method untuk mengetahui Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerapan *e-government* Terhadap Penggunaan Program Aplikasi Polisi Kita di Polda DIY tahun 2018. Penelitian ini menggunakan teori UTAUT tahun Vanketesh 2013 dengan variabel *intervening* sebagai perantara variabel x dan y untuk mengetahui dasar faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan pelayanan publik berbasis online.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penemuan Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik berbasis online dengan menggunakan teori UTAUT terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisa dalam mencari besar kekuatan hubungan antar variabel X dan Y ditemukan hasil *correlation coefficient* tertinggi ada pada variabel Behavioral Itention dengan variabel *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita) sebesar (0.920). Aplikasi Polisi Kita mendapatkan respon yang baik dari masyarakat terkait mudahnya menggunakan Aplikasi Polisi Kita. Agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja, Polda DIY sebaiknya menambahkan fasilitas fitur verifikasi nomor hp pengguna melalui sms atau email agar tingkat keamanan akun pengguna Lapor lebih baik.

Kata Kunci : Penerapan *E-government*, *Performance Exceptancy* (Ekspektasi Kinerja), *Effort Exceptancy* (Ekspektasi Usaha), *Social Condition* (Faktor Sosial), *Facilitating Condition* (Kondisi yang Memfasilitasi)

Daftar Isi

<u>HALAMAN JUDUL</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	iError! Bookmark not defined.
<u>HALAMAN PERNYATAAN</u>	iii
<u>MOTTO</u>	iv
<u>KATA PERSEMBAHAN</u>	v
<u>KATA PENGANTAR</u>	x
<u>Abstark</u>	xii
<u>Daftar Isi</u>	xiii
<u>Daftar Gambar</u>	xvi
<u>Daftar Tabel</u>	xvii
<u>BAB I</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>PENDAHULUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
A. <u>Latar Belakang Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
B. <u>Rumusan Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
C. <u>Tujuan Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
D. <u>Manfaat Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
E. <u>Tinjauan Pustaka</u>	Error! Bookmark not defined.
F. <u>Kerangka Teoritik</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Reformasi Pelayanan Publik</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>E-Government</u>	Error! Bookmark not defined.
3. <u>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</u>	Error! Bookmark not defined.
G. <u>Hipotesis</u>	Error! Bookmark not defined.
H. <u>Definisi Konseptual</u>	Error! Bookmark not defined.
I. <u>Definisi Oprasional</u>	Error! Bookmark not defined.
I. <u>Metode Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Jenis Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Lokasi Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.

3. <u>Sumber Data</u>	Error! Bookmark not defined.
J. <u>Teknik Pengumpulan Data</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Wawancara</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Dokumentasi</u>	Error! Bookmark not defined.
3. <u>Kuesioner</u>	Error! Bookmark not defined.
J. <u>Populasi dan Sampel</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Populasi</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Sampel</u>	Error! Bookmark not defined.
K. <u>Teknik Pengambilan Sampel</u>	Error! Bookmark not defined.
L. <u>Unit Analisis</u>	Error! Bookmark not defined.
M. <u>Teknik Analisis Data</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Reduksi Data (Data Reduction)</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Penyajian Data (<i>Data Display</i>)</u>	Error! Bookmark not defined.
3. <u>Metode Partial Least Square (PLS)</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB II</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>GAMBARAN UMUM</u>	Error! Bookmark not defined.
A. <u>Sejarah Polda DIY</u>	Error! Bookmark not defined.
B. <u>Arti Lambang Polda DIY</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Makna dan arti lambang Polda DIY</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Makna Kelopak Bunga Lima Buah Warna Putih</u> ...	Error! Bookmark not defined.
C. <u>Struktur Organisasi Polda DIY</u>	Error! Bookmark not defined.
E. <u>Program Aplikasi Polisi Kita</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB III</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	Error! Bookmark not defined.
A. <u>Deskripsi Data Responden</u>	Error! Bookmark not defined.
B. <u>Penerapan E-government dalam penggunaan Aplikasi Lapori Polisi Kita</u>	Error! Bookmark not defined.
C. <u>Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan E-government terhadap penggunaan Aplikasi Lapori Polisi Kita dengan menggunakan Teori UTAUT 2013</u> ..	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Pengujian Outer Model</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Pengujian Inner Model</u>	Error! Bookmark not defined.

1. <u>Uji Inner Model</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Korelasi antar variable</u>	Error! Bookmark not defined.
3. <u>Uji Hipotesa</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> (Niat Perilaku)</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> (Ekspektasi Usaha) terhadap <i>Behavior Intention</i> (Niat Perilaku)</u>	Error! Bookmark not defined.
3. <u>Pengaruh <i>Social Influence</i> (Faktor Sosial) terhadap <i>Behavior Intention</i> (Niat Perilaku)</u>	Error! Bookmark not defined.
4. <u>Pengaruh <i>Facilitating Condition</i> (Kondisi yang memfasilitasi) terhadap <i>Behavior Intention</i> (Niat Perilaku)</u>	Error! Bookmark not defined.
5. <u>Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> (Niat Perilaku) terhadap <i>Ut. E-service</i> Laporan Polisi Kita</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB IV</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>KESIMPULAN DAN SARAN</u>	Error! Bookmark not defined.
A. <u>Kesimpulan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran</u>	Error! Bookmark not defined.

Daftar Gambar

<u>Gambar. 1. Aplikasi Lapori Polisi Kita</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 2 Kerangka Berfikir</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 3 lambang Polda DIY</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 4 Profil Umur Responden</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 5 Profil Pengalaman Responden</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 6 Profil Pendidikan Responden</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 7 Profil Jenis Kelamin Responden</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 8 Loading Factors</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 9 Inner Model</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 10 Laporan Aduan Permasalahan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 11 Reregistrasi awal Aplikasi Polisi Kita</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 12 Pemberitaan online</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 13 website Polisi Kita</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 14 Fitur Lapori Polsek dan Polres</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 15 Fitur Lapori Polsek dan Polres</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 16 Fitur Call Polsek dan Polres</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 17 Posting Laporan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 18 Fitur Notifikasi</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 19 Laporan yang sudah di proses pihak Kepolisian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar. 20 Fitur Informasi</u>	Error! Bookmark not defined.

Daftar Tabel

<u>Tabel. 1 Definisi Oprasional</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel. 2 Informan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel. 3 Skala Likert</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel. 4 Jumlah Pengguna Lapor Polisi Kita</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel. 5 Struktur Organisasi Polda DIY</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel. 6 <i>convergent validity, discriminant validity dan composite reliability</i></u> Error! Bookmark not defined.	
<u>Tabel. 7 <i>Output R-square (R2)</i></u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel. 8 Nilai AVE dan Akar AVE</u>	61
<u>Tabel. 9 Nilai Korelasi Antar Variabel Laten</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel. 10 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel. 11 <i>Path Coefficients Performanve Expectancy</i> (Ekspektasi Kinerja) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (Niat Perilaku)</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel. 12 <i>Path Coefficients Effort Expectancy</i> (Ekspektasi Usaha) dan terhadap <i>Behavioral Intention</i> (Niat Perilaku)</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel. 13 <i>Path Coefficients Social Influence</i> (Faktor Sosial) dan <i>Behavioral Intention</i> (Niat Perilaku)</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel. 14 <i>Path Coefficients Facilitating Conditions</i> (Kondisi yang Memfasilitasi) dan <i>Ut. E-service</i> (Lapor Polisi Kita)</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel. 15 <i>Path Coefficients Behavioral Intention</i> (Niat Perilaku) terhadap <i>Ut. E-service</i> (Lapor Polisi Kita)</u>	Error! Bookmark not defined.

