

# BAB I

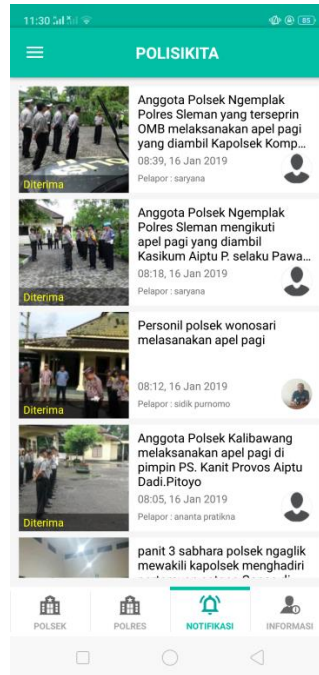
## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kapolda Daerah Istimewa Yogyakarta berkomitmen untuk berpartisipasi mengembangkan konsep e-government. Salah satu contohnya adalah berpartisipasi dalam kebijakan Daerah Istimewa Yogyakarta, yang ingin mewujudkan *Jogja Cyber Province* dengan menerapkan konsep *Jogja Smart City* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat dan bersinegri dengan kondisi budaya di kota Yogyakarta. *Jogja smart city* merupakan suatu konsep yang menggunakan perkembangan TIK untuk mengembangkan wilayahnya (Utomo & Hariadi, 2016). Kapolda Daerah Istimewa Yogyakarta mengeluarkan suatu pelayanan publik berbasis TIK yaitu Aplikasi Laporan Polisi Kita untuk mendukung kebijakan *Jogja Cyber Province* pemerintah provinsi. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerapan e-government tersebut terhadap penggunaan Aplikasi Laporan Polisi Kita tahun 2018.

Menurut Aryunda (2017) Polda DIY merupakan contoh lembaga Negara yang mampu memberikan pelayanan publik berupa sarana aduan berbasis online pertama kali di Indonesia (Wiranto, 2017). Aplikasi Laporan Polisi Kita mendapatkan penghargaan *Command Center* dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atas inovasi kreatif dan cerdas yang diluncurkan Polda DIY Tahun 2016. Hal ini merupakan salah satu bentuk komitmen Kapolda DIY dalam memasukkan kebijakan e-government di dalam pembuatan pelayanan untuk masyarakat.

Aplikasi Laporan Polisi Kita



### **Gambar. 1. Aplikasi Laporan Polisi Kita**

*(Sumber: Aplikasi Polisi Kita Polda DIY)*

Polisi Kita diluncurkan pada tanggal 11 Agustus 2016 sekitar pukul 09.00 WIB di Gedung Serbaguna Polda DIY. Aplikasi tersebut sukses menjadi pelayanan masyarakat berbasis Android pertama yang dimiliki oleh Kepolisian Daerah di Indonesia. Hal ini menunjukkan dengan diluncurkannya Aplikasi Laporan Polisi Kita hubungan penerapan e-government didalam pelayanan ini dapat mewujudkan konsep *Jogja Cyber Province* (Wiranto, 2017).

Aplikasi Laporan Polisi Kita ini merupakan produk unggulan dari Polda DIY untuk masyarakat. Aplikasi Polisi kita merupakan pelayanan yang dapat digunakan lewat mobile phone yang dengan mudah dapat diunduh melalui *Appstore* atau *Playstore* dengan tidak dipungut biaya. Dalam aplikasi Polisi kita ini masyarakat dapat melaporkan tindak kejahatan kriminalitas, lalu lintas bahkan gangguan lainnya yang terjadi di dalam masyarakat. Tidak hanya itu, masyarakat juga dapat mengetahui informasi lainnya terkait pembuatan SIM, SKCK bahkan Perizinan. Aplikasi ini terkoneksi dengan beberapa Polsek di wilayah DIY seperti di Bantul, Kulon Progo, Kota Yogyakarta, Gunungkidul

dan Polda DIY. Sistem pelaporannya pun sangat mudah, yaitu dengan mengambil gambar suatu kejadian kemudian diberi sedikit deskripsi penjelasan terkait masalah kejadian tersebut lalu di upload.

Meskipun Aplikasi Polisi Kita berhasil mendapatkan penghargaan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, namun dalam pelaksanaannya masyarakat masih mengeluh kesulitan dalam mengaksesnya (Wiranto, 2017). Jika dilihat dari review Aplikasi Polisi Kita di *Play Store* masyarakat masih kesulitan dalam mengakses *Panic Button* terkait kegagalan pendaftaran. Selain itu, masyarakat mengeluh terkait tanggapan Polda DIY terhadap permasalahan yang dilaporkan kurang cekatan. Hal ini didukung oleh pernyataan peneliti sebelumnya yang menunjukkan Polda DIY dalam melaksanakan Aplikasi ini kurang memaksimalkan tahap komunikasi kepada masyarakat, sehingga hal itu berpengaruh terhadap minimnya pengetahuan tentang Aplikasi Polisi Kita oleh masyarakat. Sehingga hal itu dapat membuat masyarakat kesusahan untuk mengaksesnya dan mengeluhkan tanggapan serta respon dari pihak kepolisian (Wiranto, 2017).

Penerapan e-government terhadap penggunaan Aplikasi pelayanan publik ini, diperlukannya beberapa faktor yang mempengaruhinya agar dapat diketahui faktor apa yang paling berpengaruh terhadap penggunaan Aplikasi berbasis e-government ini (Prakasa, 2016). Oleh karna itu menarik untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh dalam penerapan e-government terhadap penggunaan suatu aplikasi berbasis online yaitu Aplikasi Lapor Polisi Kita di Polda DIY Tahun 2018.

Penelitian ini akan menggunakan metode mix method dengan data Kuantitatif dan didukung data kualitatif untuk mengukur beberapa faktor penerapan e-government terhadap penggunaan Aplikasi Lapor Polisi Kita. Teori Vanketesh UTAUT 2012 yang akan menjadi landasan bagi penelitian ini untuk mengukur faktor-faktor yang dapat

mempengaruhi, seperti faktor *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (faktor social) dan *facilitating condition* (kondisi yang memfasilitasi). Pencarian data akan didasarkan pada wawancara dengan pengguna Aplikasi Lapori Polisi Kita, Kepala Bagian Bidang TI Polda DIY, Staff Bidang TI Polda DIY, dokumentasi dan hasil dari Kuesioner. Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, peneliti mengambil judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan *e-government* Terhadap Penggunaan Program Aplikasi polisi kita di Polda DIY Tahun 2018”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana penerapan *e-government* dalam Penggunaan Aplikasi Lapori Polisi Kita di Polda DIY Tahun 2018?
2. Apa saja Faktor-faktor yang dapat Mempengaruhi Penerapan *e-government* dalam Penggunaan Aplikasi Lapori Polisi Kita di Polda DIY Tahun 2018 dalam memberikan pelayanan publik?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Menjelaskan Penerapan *e-government* dalam Penggunaan Aplikasi Lapori Polisi Kita di Polda DIY Tahun 2018
2. Menjelaskan faktor apa saja yang dapat Mempengaruhi Penerapan *e-government* dalam Penggunaan Aplikasi Lapori Polisi Kita di Polda DIY Tahun 2018

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah informasi dan menambah pedoman atau literature penelitian terkait *E-Government* dalam Studi Ilmu Pemerintahan khususnya di bidang Inovasi Pelayanan Publik.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Polisi Daerah DIY

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan Positif terkait pengembangan pelayanan publik agar lebih baik dan memuaskan bagi masyarakat yang mengaksesnya.

#### b. Bagi Masyarakat

Dengan hasil penelitian ini diharapkan masyarakat dapat mengetahui bagaimana cara memanfaatkan pelayanan yang ada di Aplikasi Polisi Kita.

#### c. Bagi Penulis

Dengan hasil penelitian ini secara teoritis dapat berguna untuk menambah pengetahuan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Aplikasi Polisi Kita di Polda DIY yang menggunakan konsep *e-service* atau dalam kepolisian biasa disebut *e-policing*.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Ada beberapa tinjauan pustaka terdahulu yang dapat menjadi referensi dalam penelitian ini, antara lain Chandra eko wahyudi utomo (2016) membangun sebuah kota yang cerdas adalah untuk meningkatkan kualitas hidup dengan menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi layanan dan memenuhi kebutuhan warga (Utomo, 2016). Menurut Dr. Dedi Rianto Rahadi (2016) pengguna TI dipengaruhi juga oleh banyak

faktor , salah satunya adalah aspek perilaku. Perilaku ini dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap TI yang secara teoritis dideskripsikan oleh para ahli pengembang TI sebagai pengguna dan pengaruhnya terhadap penggunaan computer (Rahadi, 2016).

Muhamad Shulkhan Muzaki (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengelolaan Laporan Henti di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan” menjelaskan bahwa proses berjalannya sebuah penerapan pelayanan Inovasi *e-government* dapat dilihat dari aspek sumber daya kebijakannya seperti dari aspek dukungan, kapasitas (keuangan, kelembagaan, sarana dan prasarana), dan manfaat (Muzaki, 2017). Sejalan dengan penelitian tersebut Eva Hany Fanida dan Vannesha Nedy Taffita (2018) juga menjelaskan terkait pelaksanaan inovasi *e-government* dapat dilihat dari beberapa aspek seperti, aspek Institusional, aspek Sumber Daya, aspek Akses, dan aspek Hukum.(Eva & Vanesha, 2018)

Dr. Dedi Rianto Rahadi (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “ Peranan Teknologi Informasi dalam peningkatan pelayanan di sector public” menjelaskan bahwa dalam penerapan sebuah pelayanan berbasis *e-government* terdapat adanya pengaruh terhadap kemudahan serta manfaat Teknologi Informasi bagi para pengguna dikarenakan penerimaan Teknologi Informasi yang diberikan oleh pemerintah dalam sector public masih terbatas (Rahadi, 2016). Sejalan dengan penelitian tersebut, Nina Wahyuni, Dra. Maesaroh, M.Si (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile polisi)” juga menjelaskan bahwa Teknologi Informasi yang diberikan oleh pemerintah juga masih terbatas (Wahyuni & Maesaroh, 2018).

Dalam penelitian Siti Widharetno Mursalim (2018) yang berjudul “Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung” menjelaskan bahwa terdapat masalah terhadap penerapan

Aplikasi Lapor yaitu dalam hal sosialisasinya, karna masyarakat bandung masih banyak yang tidak mengetahui cara melakukan pengaduan berbasis online (mursalim, 2018). Sehingga, berdampak pada minimnya partisipasi oleh masyarakat seperti dalam penelitian Suci Sitoresmi (2013) yang berjudul “efektivitas sistem informasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (lapor) pada unit kerja presiden bidang pengawasan dan pengendalian pembangunan (UKP4)” menjelaskan bahwa agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam perbaikan kualitas pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah, melalui implikasi dalam bidang akademis dan praktis (Sitoresmi, 2013).

## **F. Kerangka Teoritik**

### **1. Reformasi Pelayanan Publik**

Menurut Ismail Mohamad menyatakan bahwa permasalahan utama yang dihadapi dalam penerapan pelayanan public berkaitan dengan tingkat kualitas pemberian pelayanan itu sendiri (Wahyuni & Maesaroh, 2018). Effendi menyatakan bahwa masyarakat sedang mengalami kondisi yang kritis dimana dari pihak birokrasi publik harus mampu memberikan pelayanan publik yang lebih professional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsive dan adaptif (Anggraini, 2014). Selanjutnya pendapat tersebut diperkuat oleh Hardiansyah menyatakan bahwa kondisi masyarakat sudah kritis, kemudian birokrasi dituntut mampu mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan yang lebih baik (Larasati, 2017).

Adanya Reformasi pelayanan publik akan menjadi sebuah awalan yang strategis untuk mewujudkan *good government*. Reformasi pelayanan publik dapat memperbaiki kualitas kinerja pelayanan yang menyangkut pemerintah, masyarakat serta pelaku pasar dan jika pemerintah dapat memperbaiki pelayanan public maka pemerintah juga dapat memperbaiki legitimasi. Oleh karena itu, jika penerapan pelayanan publik membaik maka

akan memperkecil biaya birokrasi dan dapat memperbaiki kesejahteraan masyarakat yang mengaksesnya.

Ada beberapa aspek perbaikan dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik (azwar, 2015) :

1. Struktur dan procedure dalam birokrasi, mencakup aspek organisasi atau institusional/kelembagaan
2. Sikap dan perilaku seorang birokrat, dalam upaya meningkatkan efektivitas dan menciptakan pelayanan public yang sehat

Aspek dalam perbaikan pelayanan public dilatarbelakangi oleh perilaku para birokrat yang dinilai tidak memuaskan. Menurut Dwiyanto, etika dan budaya yang ada dalam tubuh birokrasi saat ini sulit berkembang, karena para aparat pelayanan publik lebih sering menempatkan dirinya sebagai penguasa dibanding menjadi pelayan masyarakat. Oleh karena itu, usaha untuk memperbaiki tradisi buruk dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sangat sulit. Namun untuk mengantisipasi kesulitan tersebut, percepatan adanya pembentukan budaya baru guna untuk memperbaiki tradisi atau budaya pelayanan yang buruk sangat diperlukan, agar pelayanan publik yang diberikan dapat memuaskan masyarakat (Dwiyanto, 2018).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini sudah canggih dan membuat struktur dalam instansi aparat pemerintahan harus menyesuaikan dengan tantangan dan kebutuhan global yang lebih demokratis. Hal ini didukung oleh pendapat Dwiyanto dalam bukunya menyatakan jika Struktur aparat birokrasi baik itu secara vertical ataupun secara horizontal dapat menyesuaikan pelayanannya terhadap perkembangan global maka akan memberi dampak yang baik terhadap kinerja, efisiensi kegiatan dan dalam proses demokratisasi (Dwiyanto, 2018).



Perubahan pemikiran (*mindset*) dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di dalam masyarakat maupun di dalam pelayanan masyarakat merupakan aspek dari adanya reformasi pelayanan public. Selama ini pemikiran yang berkembang adalah birokrasi public berada pada titik sebagai penguasa bukan sebagai pelayan publik. Usaha untuk merubah *mindset* dilakukan dengan cara mengembangkan budaya baru yang sejalan dengan visi dan misi pelayanan publik. Kemudian dari aspek pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi memudahkan para pelayan public memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan dan tidak berbelit-belit ( Pontjoharyo, 2016).

## **2. E-Government**

Menurut Mustopadijaya (2003), *electronic administration* yang merupakan substitusi ungkapan dari *electronic government* sebagai pengadopsian teknologi berbasis internet yang digunakan oleh instansi pemerintah (Septiansyah, 2017). Pengadopsian *electronic government* ini bertujuan agar pelayanan publik yang diberikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja instansi agar lebih efektif serta efisien.

Menurut Imed Boughzala, Marijin Janssen dan Said Assar, *e-government* dapat mengoptimalkan fungsi dari internal maupun eksternal dari suatu instansi pemerintah dalam pemberian pelayanan public yang dikaitkan dengan pemanfaatan dari teknologi informasi dan komunikasi (Narbuka, 2011). Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan dalam penerapan *e-government* tercantum dalam Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 yang didalam menjelaskan tentang upaya instansi pemerintah dalam mengembangkan penerapan pemerintahan yang menggunakan *electronic* untuk meningkatkan kualitas dari layanan public agar efektif dan efisien.

Menurut Richardus Eko Indrajat, dalam konsep *e-government* ada empat jenis klarifikasi, salah satunya adalah *Government to Citizen*. Jenis klarifikasi ini bertujuan

untuk memperbaiki pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat dengan cara menerapkan berbagai akses teknologi informasi di *sector public* agar masyarakat dapat menjangkau pemerintahnya untuk memenuhi kebutuhan riil masyarakatnya. Contoh aplikasinya seperti instansi kepolisian yang menerapkan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendara (STNK), dan berbagai aplikasi lainnya yang berbasis online atau memakai jaringan internet. Penerapan aplikasi ini bertujuan untuk mendekatkan aparat kepolisian dengan masyarakat, sehingga masyarakat tidak harus berbelit-belit untuk mengurus keperluannya (Indrajat, 2016).

### **3. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)**

UTAUT merupakan gabungan dari beberapa teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori. Ada delapan teori didalamnya, yaitu:

1. *Theory of Reasoned Action* (TRA)
2. *Technology Acceptance Model* (TAM)
3. *Motivational Model* (MM)
4. *Theory of Planned Behavior* (TPB)
5. *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB)
6. *Model of PC Utilization* (MPCU)
7. *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan
8. *Social Cognitive Theory* (SCT).

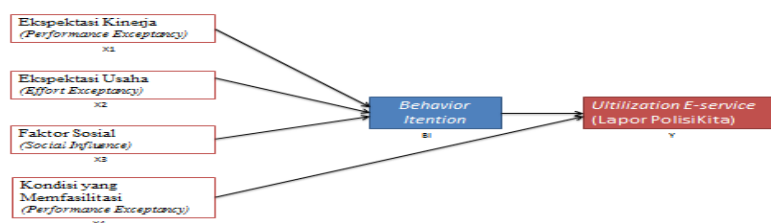
Menurut Venkatesh, dalam teorinya *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menjelaskan ada beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan *E-government* (Vanketesh, 2012), yaitu:

1. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Venketesh mendefinisikan Ekspektasi Kinerja (*performance expectancy*) sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai

dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan kinerja pada pekerjaan.

2. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Ekspektasi usaha (effort expectancy) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya.
3. Faktor Sosial (*Social Influence*), Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru.
4. Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi informasi adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem.
5. Niat Perilaku Penggunaan (*Behavior Intention*), niat pemanfaatan terhadap suatu sistem secara terus menerus dengan mengasumsi bahwa mereka memiliki akses terhadap sistem tersebut.

Tujuan utama penelitian menggunakan UTAUT adalah membantu organisasi untuk memahami bagaimana penggunaan bereaksi terhadap pengenalan teknologi baru (Vanketesh, 2012). Berdasarkan teori-teori yang dijealaskan oleh para ahli, peneliti mengambil beberapa fitur dari beberapa teori untuk menjadi dasar penelitian, seperti yang digambarkan pada gambar 2:



**Gambar. 2 Kerangka Berfikir**

## **G. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2011 : 64). Adapun hipotesis peneliti dalam penelitian ini adalah :

- H1 : Ada hubungan positif dan signifikan antara Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Niat Perilaku (*Behavior Intention*)
- H2 : Ada hubungan positif dan signifikan antara Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Niat Perilaku (*Behavior Intention*)
- H3 : Ada hubungan positif dan signifikan antara Faktor Sosial (*Social Influence*) terhadap Niat Perilaku (*Behavior Intention*)
- H4 : Ada hubungan positif dan signifikan antara Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Penggunaan *E-service* (Y)
- H5 : Ada hubungan positif dan signifikan antara Niat Perilaku (*Behavior Intention*) terhadap Penggunaan *E-service* (Y)

## **H. Definisi Konseptual**

Definisi Konseptual adalah penarikan batasan yang menjelaskan suatu konsep secara singkat, jelas, dan tegas (Azwar, 2007). Menurut Azwar, Definisi konseptual yaitu suatu definisi yang masih berupa konsep dan maknanya masih sangat abstrak walaupun secara intuitif masih bisa dipahami maksudnya (Azwar, 2007). Adapun definisi konseptual yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Implementasi *E-Government* dalam penggunaan Aplikasi, implementasi *e-government* merupakan pemanfaatan jaringan internet untuk mendukung pelaksanaan urusan pemerintah dalam penyediaan pelayanan public yang berorientasi pada pelayanan masyarakat yang lebih baik. Implementasi *e-government* bertujuan untuk mempermudah pemberian pelayanan masyarakat yang berlandaskan transparansi dan akuntabilitas sehingga akan menekan tingkat korupsi yang ada. Tingkat partisipasi dalam masyarakat juga akan tinggi karna dalam pengimplementasiannya masyarakat terlibat aktif dalam pengambilan suatu keputusan atau kebijakan dari pemerintah.
2. Ekspektasi Kinerja (*performance expectancy*), Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya.
3. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya, kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan aplikasi pelayanan yang akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya.
4. Faktor Sosial (*Social Influence*), Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Faktor sosial sebagai determinan langsung dari minat pemanfaatan SI adalah direpresentasikan oleh konstruk–konstruk yang terkait. Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu

menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru.

5. Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi. Tingkat kondisi yang memfasilitasi artinya dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem.
6. Niat Perilaku Penggunaan (*Behavior Intention*), niat pemanfaatan terhadap suatu sistem secara terus menerus dengan mengasumsi bahwa mereka memiliki akses terhadap sistem tersebut. *Behavior intention* didefinisikan sebagai ukuran kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu.

## I. Definisi Oprasional

Menurut Jogiyanto definisi oprasional merupakan sebuah hasil dari pengoprasionalan suatu konsep menjadi elemen-elemen yang dapat diobservasi yang dapat menyebabkan konsep tersebut dapat diukur dan diopresionalkan (Sekaran, 2016). Jadi, definisi konseptual adalah hasil dari pemikiran penulis yang akan menjelaskan batasan suatu konsep yang akan digunakan dalam penelitiannya.

Definisi oprasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan maupun membenarkan sesuatu oprasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Sekaran, 2016).

Berikut definisi oprasional dalam penelitian ini:

**Tabel. 1 Definisi Oprasional**

Variabel	Indikator Variabel
1. Implementasi <i>E-Government</i> dalam	a. Adanya notifikasi yang masuk dari setiap kejadian dan informasi dari

<p>Penggunaan Aplikasi</p>	<p>Aplikasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Adanya penanganan aduan dari masyarakat oleh teknisi khusus</li> <li>c. Adanya tanggapan dari aduan yang dilaporkan oleh masyarakat</li> <li>d. Adanya feedback dari aduan yang dilaporkan oleh masyarakat</li> </ul>
<p>2. Ekspektasi Kinerja (<i>performance expectancy</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menggunakan aplikasi online membantu dalam menyelesaikan permasalahan</li> <li>b. Mempunyai fungsi untuk membantu melaprkan permasalahan</li> <li>c. Adanya manfaat dalam menggunakan aplikasi online</li> <li>d. Penggunaan aplikasi online dapat meningkatkan produktivitas</li> <li>e. Adanya pemberian pelayanan yang real time</li> </ul>
<p>3. Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memudahkan pengguna untuk menggunakan aplikasi online</li> <li>b. Paham dalam menggunakan aplikasi online</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Terampil dalam menggunakan aplikasi online</li> <li>d. Ide yang tepat dan bagus untuk menggunakan aplikasi online</li> <li>e. Penggunaan yang dapat mengefektifkan waktu dan tenaga</li> </ul>
<p>4. Faktor Sosial (<i>Social Influence</i>),</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya pengaruh dari orang-orang dalam menggunakan aplikasi online</li> <li>b. Orang-orang yang dianggap penting berfikir seseorang harus menggunakan aplikasi online</li> <li>c. teman dan keluarga menganggap penting menggunakan Aplikasi Laporan</li> <li>d. mengikuti trend saat ini</li> <li>e. Adanya pengaruh dari pihak kepolisian untuk menggunakan aplikasi Laporan</li> </ul>
<p>5. Kondisi yang Memfasilitasi (Facilitating</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki gadget atau smartphone untuk menggunakan Aplikasi</li> </ul>



<p>Conditions)</p>	<p>Lapor</p> <p>b. Memiliki pengetahuan dalam menggunakan aplikasi Lapor</p> <p>c. Adanya gangguan sistem dalam menggunakan aplikasi Lapor</p> <p>d. Adanya ketidaksesuaian dalam menggunakan aplikasi lapor</p> <p>e. Adanya teknisi khusus untuk membantu kesulitan dalam menggunakan aplikasi lapor</p>
<p>6. <i>Behavior Itention</i></p>	<p>a. Adanya inisiatif dari diri sendiri dalam menggunakan Aplikasi Lapor</p> <p>b. Adanya rencana untuk menggunakan Aplikasi Lapor berkali-kali.</p>

## **I. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian yang digunakan adalah *mix method* yaitu penelitian dengan menggabungkan dua jenis penelitian (kualitatif dan kuantitatif) sekaligus. Penelitian *mix method* atau penelitian campuran merupakan suatu pengkombinasian antara penelitian kualitatif dan kuantitatif (Moleong, 2008). Bogdan dan Tylor memberikan definisi tentang penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2008). Penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui dan mempelajari masalah-masalah yang ada serta didalamnya ada suatu upaya mendeskripsikan dan menganalisis kondisi masalah yang sedang terjadi. Tujuan dari penelitian ini adalah dapat menjelaskan bagaimana penerapan *e-government* program aplikasi polisi kita di Polda DIY serta menjelaskan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penerapan *e-government* program aplikasi polisi kita di Polda DIY. Peneliti menggunakan model penelitian berdasarkan studi kasus dengan tujuan menjelaskan dan memahami obyek yang diteliti tidak hanya menjawab pertanyaan tentang apa obyek yang akan diteliti, melainkan menjelaskan secara menyeluruh bagaimana dan apa saja faktor yang dapat mempengaruhi obyek yang akan diteliti.

Sedangkan penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang lebih menekankan pada data berupa angka yang kemudian diolah menggunakan metode statistika (Azwar, 2007). Jadi setelah mengumpulkan dan menganalisis data untuk menjawab rumusan masalah, penelitian kuantitatif berguna untuk menjawab tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan “Aplikasi Polisi Kita” yang dikeluarkan oleh Polda DIY.

## **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Polda DIY yang beralamat di jalan Ring Road Utara, Depok, Sleman, Sanggrahan, Condongcatur, Kec. Depok, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55283.

## **3. Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan yaitu : Kepala Sub Bagian Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bidang Humas Polda DIY, Kepala Sub Bagian Teknologi Komunikasi Bidang Teknologi Informasi Polda DIY dan masyarakat pengguna aplikasi polisi kita.

### **2. Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari kegiatan menelaah buku-buku maupun informasi-informasi lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang diambil dari lembaga atau instansi terkait.

## **J. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan agar mendapatkan data yang akurat serta mempermudah dalam melakukan penelitian ini, antara lain:

### **1. Wawancara**

Menurut Moleong (2008) wawancara merupakan sebuah percakapan yang dilakukan oleh dua belah pihak dalam artian pewawancara dan yang diwawancarai untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan dengan maksud tertentu. penelitian ini menggunakan wawancara mendalam dimana peneliti akan melakukan wawancara berkali-kali dan membutuhkan waktu yang cukup lama bersama informan di lokasi penelitian, serta peneliti akan melakukan pencatatan dan perekaman informasi sebagai dokumentasi dan penjelasan dari informan (Moleong, 2008).

**Tabel. 2 Informan**

NO	INFORMAN
1	Kepala Bagian TI Polda DIY
2	Staff Bidang TI Polda DIY
3	Staff Bidang Humas Polda DIY
3	Pengguna Aplikasi Lapor Polisi Kita

## **2. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara menelaah data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen yang dianggap peneliti dapat menunjang penelitian, seperti laporan, arsip-arsip, peraturan perundang-undangan serta dokumen lainnya.

## **3. Kuesioner**

Kuesioner merupakan suatu daftar yang didalamnya berisikan sejumlah pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti (Narbuka, 2005). Jadi kuesioner yaitu suatu pertanyaan tertulis yang akan diberikan kepada sekelompok orang sehingga mendapatkan informasi terkait masalah yang akan diteliti. Angket dalam penelitian ini menggunakan metode skala likert. Skala likert ini menyediakan lima macam jawaban yang akan menjadi tolak ukur tiap-tiap pernyataan yang ada di dalam angket. Adapun lima jawaban skala likert seperti yang ada di tabel berikut ini (Narbuka, 2005):

**Tabel. 3 Skala Likert**

NO	KETERANGAN	SKOR
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

## J. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan suatu kelompok atau kumpulan subjek atau objek yang akan dikenal generalisasi hasil penelitian, sedangkan sampel adalah bagian dari polpulasi yang akan diteliti (Priyatno, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan subjek penelitian yaitu pengguna aplikasi “Polisi Kita” yang yang dikeluarkan oleh Polda DIY dengan jumlah pengguna tahun 2018 adalah 10000 pengguna.

**Tabel. 4 Jumlah Pengguna Laporan Polisi Kita**

NO	PENGGUNA	JUMLAH PENGGUNA
1	INTERNAL	6.037
2	EKSTERNAL	10.000

*Sumber: Bidang TI Polda DIY*

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono yang dimaksud dengan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Ukuran sampel merupakan suatu prosedur untuk menentukan besar kecilnya sampel yang diambil (Sugiyono, 2012). Besarnya sampel tersebut bisa dilakukan secara statistik ataupun berdasarkan estimasi penelitian.

Menurut Slovin jika populasi besar tetapi dapat diketahui jumlahnya maka untuk mengetahui sampel dapat menggunakan rumus (Sugiyono, 2012):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Dari hasil wawancara dengan bapak Ardy dari perwakilan bagian Teknologi Informasi Polda DIY, besarnya pengguna aplikasi “Polisi Kita” sebanyak 10.000 orang. Jadi besarnya sampel yang digunakan dengan menggunakan rumus Slovin adalah (Yusuf, 2014):

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{10000}{1 + 10000 (10\%)^2} \\ &= 99,009 \text{ (dibulatkan menjadi 99)}\end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebesar 99 orang/responden.

#### **K. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan cara mengambil sampel secara aksidental yang kebetulan menjumpai responden disuatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Jadi, pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil pada saat itu juga di lokas penelitian yaitu di Polda DIY.

#### **L. Unit Analisis**

Definisi Unit analisis menurut Sujoko S Efferin dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Untuk Akuntansi*, menyebutkan bahwa: ”unit analisis merupakan satuan terkecil dari objek penelitian yang diinginkan oleh peneliti sebagai klasifikasi pengumpulan data” (Efferin, 2004). Definisi unit analisis menurut Uma Sekaran dalam bukunya yang berjudul *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, adalah sebagai berikut: ”unit analisis adalah tingkat pengumpulan data yang dikumpulkan selama

analisis data”(Sekaran, 2006). Unit analisa dalam penelitian ini adalah penggunaan aplikasi aduan masyarakat berbasis online di Polda DIY.

### **M. Teknik Analisis Data**

Menurut Moloeng (2007) analisis data kualitatif merupakan suatu upaya yang dilakukan dengan cara menggunakan data, mengorganisasikan data, memilahnya kemudian dikelola, mensitetiskannya, mencari dan menemukan pola apa yang penting kemudian memutuskan apa yang dapat diceritakan untuk orang lain (Moloeng, 2007).

Sedangkan penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang lebih menekankan pada data berupa angka yang kemudia diolah menggunakan metode statistika (Azwar, 2007). Untuk menganalisis data dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan model analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Aryunda Reza (Aryunda, 2017) yang menggunakan dua tahap analisis, yaitu reduksi data (*data reduction*) dan penyajian data (*data display*). Sedangkan untuk menganalisis penelitian kuantitaif peneliti menggunakan metode Partial Least Square (PLS) untuk menganalisis data kuantitatif berupa angka.

#### **1. Reduksi Data (Data Reduction)**

Reduksi data merupakan proses dimana merangkum data yang diperoleh, proses pemilihan hal-hal yang pokok, menemukan polanya, memusatkan perhatian pada penyederhanaan dan mentransformasi data mentah hasil dari catatan dilapangan.

#### **2. Penyajian Data (Data Display)**

Setelah data direduksi proses selanjutnya yaitu penyajian data. Penyajian data merupakan kumpulan informasi yang didapat dilapangan yang sudah tersusun dalam pola hubunngan sehingga dapat mudah dipahami. Penyajian data dapar dilakukan dalam bentuk naratif, tabel, grafik, phic chard, diagram, atau sejenisnya (Yusuf, 2014). Penyajian data merupakan cara yang baik untuk menghasilkan data yang valid,

yang kemudian peneliti dapat melihat proses selanjutnya, apakah akan langsung menarik kesimpulan atau terus melakukan analisis.

### **3. Metode Partial Least Square (PLS)**

*Partial Least Square* (PLS) merupakan teknik statistika multivariat yang membantu untuk membandingkan antara variable dependen berganda dan variable independen berganda (Jogianto, 2009). Metode teknik statistika ini berbasis varian yang sengaja didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data yang ada, misalnya ukuran sampel penelitian atau ada data yang hilang. Menurut Ghazali, pendugaan parameter di dalam *Partial Least Square* (PLS) meliputi 3 hal (Jogianto, 2009), yaitu :

- 1) *Weight estimate* yang dapat digunakan untuk menciptakan skor variable laten
- 2) Estimasi Jalur (*Path Estimate*) yang dapat menghubungkan antar variable laten dan estimasi pemrosesan antara variable laten dengan indikatornya
- 3) *Means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi dan intersep) untuk indicator dan variable latennya.