

BAB III

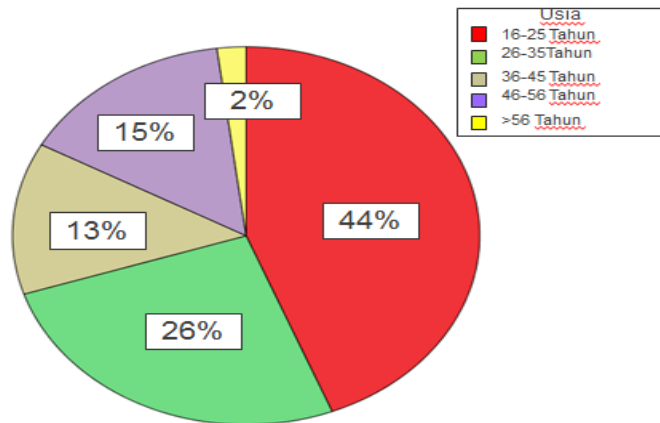
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Responden

Sampel dalam penelitian ini ada 99 pengguna Aplikasi Polisi Kita. Penyebaran Kuesioner dilakukan mulai tanggal 13 Desember hingga 23 Desember 2018. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *sampling incidental*. *Sampling incidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau spontanitas, artinya siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik yaitu pengguna Aplikasi Polisi Kita, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel atau responden.

Penyebaran kuisisioner dilakukan langsung oleh peneliti dengan mendatangi lokasi penelitian di Polda DIY. Penyebaran kuisisioner secara langsung ini dilakukan untuk memperoleh tingkat pengembalian kuisisioner keseluruhan. Pengisian kuisisioner didampingi langsung oleh peneliti, hal ini dimaksudkan untuk membantu pemahaman responden tentang sistem pengisian ataupun maksud dari kuisisioner tersebut. Pengambilan data dilakukan selama dua minggu dengan tingkat pengembalian kuisisioner yang dibagikan mencapai 100%, karena semua kuisisioner langsung dikembalikan pada peneliti setelah responden mengisinya. Keseluruhan kuisisioner yang dikembalikan memenuhi syarat untuk diolah, karena tidak terdapat kuisisioner yang cacat atau kurang lengkap.

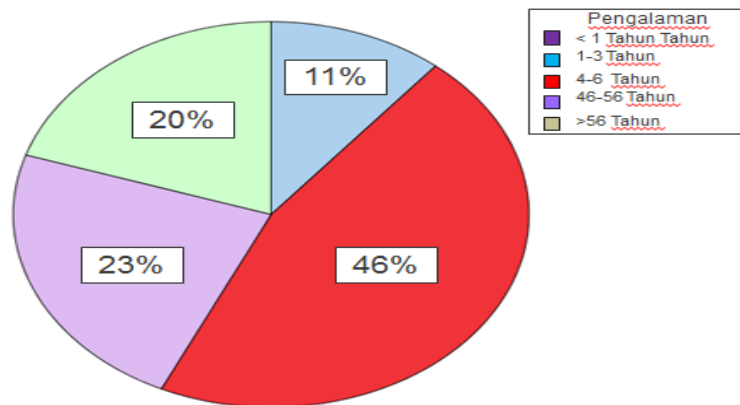
1. Profil Umur Responden



Gambar. 1 Profil Umur Responden

Gambar 4 menunjukkan bahwa usia yang lebih banyak menggunakan Aplikasi Polisi Kita adalah usia kisaran 16-25 Tahun atau sekitar 44%, selanjutnya ada usia sekitar 26 – 35 Tahun (26%), 36 – 45 Tahun (13%), 46 – 56 Tahun (15%) dan terendah ada usia sekitar diatas 56 Tahun sebesar 2%.

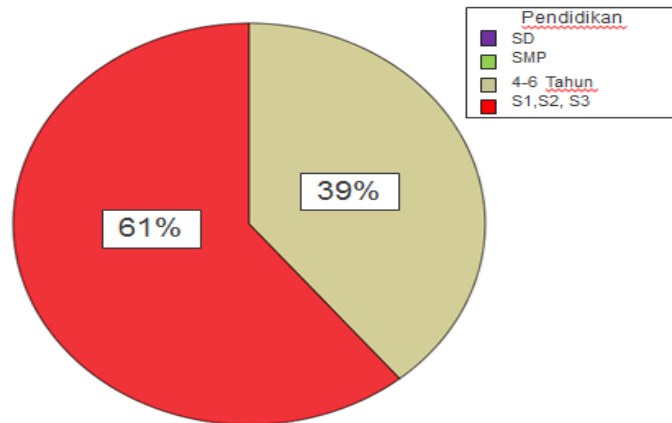
2. Profil Pengalaman Responden



Gambar. 2 Profil Pengalaman Responden

Gambar 5 menjelaskan bahwa Responden paling banyak mulai memakai Aplikasi berbasis online sekitar 4 – 6 Tahun (46%), selanjutnya 7 – 8 Tahun sebesar (23%) , diatas 8 Tahun sebesar (20%) dan 1 – 3 Tahun sebesar (11%).

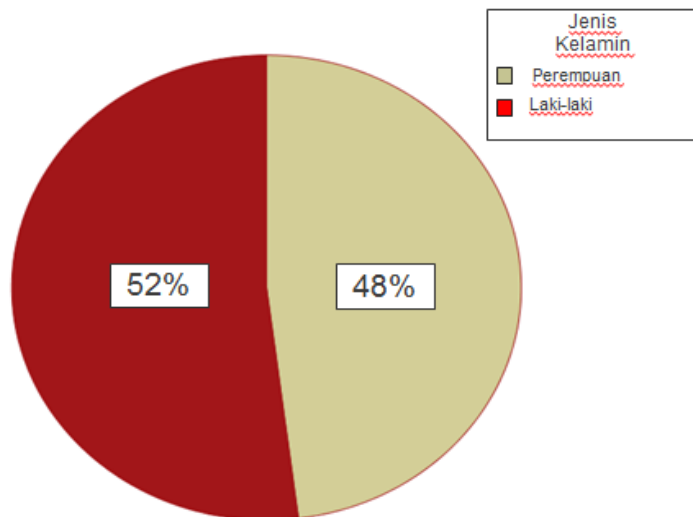
3. Profil Pendidikan Responden



Gambar. 3 Profil Pendidikan Responden

Gambar diatas menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden pengguna Aplikasi Polisi Kita paling banyak pada tingkat S1, S2, S3 sebesar 61% dan sebesar 31% pada tingkat SMA/SMK.

4. Profil Jenis Kelamin Responden



Gambar. 4 Profil Jenis Kelamin Responden

Gambar diatas menunjukkan pengguna Aplikasi Polisi Kita paling banyak berjenis kelamin Laki-laki sebesar 52% dan Perempuan 48%.

B. Penerapan E-government dalam penggunaan Aplikasi Lapori Polisi

Kita

Pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menetapkan bahwa fungsi pelayanan kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintahan aparatur Negara dalam bidang keamanan serta ketertiban masyarakat, penegakan hukum yang berlaku, pemberian perlindungan serta mengayomi, dan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Institusi kepolisian termasuk dalam pegawai negeri dengan kedudukan sebagai unsur Aparatur Negara yang juga memiliki fungsi dan tugas untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dengan berlandaskan asas professional, jujur, adil, serta merata untuk melaksanakan tugas negara, pemerintah dan proses pembangunan.

Ada dua hal Standar Operasional Prosedure (SOP) dalam memberikan pelayanan publik berbasis TI dari Polda DIY yaitu,

1. Terbangunnya aplikasi “polisikita” yang merupakan laporan polisi menggunakan HP berbasis Android yang terkoneksi dengan SPKT yang dipergunakan untuk sarana layanan masyarakat agar dalam waktu singkat bisa memberikan informasi berupa kejadian di masyarakat melalui telepon selular.
2. Dimilikinya sarana informasi berupa aplikasi Polisikita, sms online dan website Polda DIY yang merupakan sarana penyampaian dan layanan informasi kepada masyarakat secara online.

Penerapan E-government dalam pemberian pelayanan publik di Polda DIY adalah “Lapor Polisi Kita”. Pelayanan publik “Lapor Polisi Kita” yang diluncurkan oleh Polda DIY merupakan salah satu inovasi pertama dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Kepolisian sebagai Aparatur Negara di seluruh Indonesia. Adanya “Lapor Polisi Kita” memberikan perubahan pandangan dari masyarakat terhadap institusi kepolisian

yang sebelumnya dianggap alur pelaporan yang berbelit-belit dan menyeramkan, sehingga kebanyakan masyarakat saat terjadi masalah cenderung takut melaporkan. Masyarakat juga mengkhawatirkan pertolongan justru datang terlambat, namun setelah adanya “Lapor Polisi Kita” ini masyarakat mengapresiasi kinerja pihak kepolisian dan cenderung beranggapan positif.

“Adanya Polisi Kita ini harapannya membuat masyarakat lebih mudah berinteraksi dan melaporkan kejadian-kejadian di masyarakat kepada pihak kepolisian, jadi ketika ada masalah tinggal tekan Panic Button bantuan langsung datang.” (Hasil wawancara dengan Kepala Bagian TI Polda DIY Bapak Purwadi, 18 Desember 2018)

Perubahan pandangan dari masyarakat terhadap pihak kepolisian juga disampaikan oleh salah satu staff bidang TI Polda DY:

“setelah adanya aplikasi Polisi Kita ini emang ada perubahan pandangan dari masyarakat. Masyarakat menjadi lebih mengapresiasi layanan yang Polda DIY berikan.” (Hasil wawancara dengan Staff Bidang TI Polda DIY Bapak Ardhy, 18 Desember 2018)

Hal tersebut juga disampaikan oleh salah satu pengguna Aplikasi Polisi Kita:

“semenjak Polda DIY mensosialisasikan pelayanan terbarunya, masyarakat semakin percaya bahwa dari pihak Kepolisian pun ikut serta dalam memberikan pelayan publik yang baik buat masyarakat Indonesia, masyarakat sangat mengapresiasi hal tersebut.” (Hasil wawancara dengan Ibu Indah sebagai pengguna Aplikasi Polisi Kita, 19 Desember 2018)

Berdasarkan dari hasil wawancara yang peneliti dapatkan dilapangan, diketahui bahawa pandangan dari masyarakat terhadap pihak Kepolisian mengalami perubahan setelah adanya Pelayanan Publik “Lapor Polisi Kita” yang diluncurkan oleh Polda DIY menjadi lebih positif sehingga perubahan pandangan dari masyarakat dapat meningkatkan status social kepolisian.

Aplikasi Polisi Kita dilatarbelakangi oleh Program Prioritas Polri nomor dua yaitu peningkatan pelayanan publik yang lebih memudahkan bagi masyarakat sebagai pengguna berbasis Teknologi Informasi. Selain itu, Aplikasi Polisi Kita juga didukung oleh instansi pemerintah diluar lembaga kepolisian.

“peluncuran program Aplikasi Polisi Kita juga didukung dari pemerintah pusat, daerah dan lembaga diluar kepolisian. Waktu launching program ini pun dari Menteri PAN RB serta Gubernur DIY ikut turut serta hadir.” (Hasil wawancara dengan Kepala Bagian TI Polda DIY Bapak Purwadi, 18 Desember 2018)

Selain itu, terkait Program Aplikasi Polisi Kita yang mendapat dukungan dari pemerintah juga disampaikan oleh salah satu staff Bidang TI Polda DIY:

“sejalan peluncuran Aplikasi ini semua instansi terkait kami libatkan. Awal mulanya dari follower dan following, gunanya untuk saling bantu untuk memberikan informasi. Di setiap instansi pasti ada Humasnya, kami meminta bantuan juga untuk disiarkan melalui bid humas tersebut.” (Hasil wawancara dengan Staff Bidang Humas Polda DIY Bapak Firman, 19 Desember 2018)

Dari pernyataan wawancara yang peneliti temukan dilapangan, dapat disimpulkan bahwa dari pemerintah pusat, daerah dan lembaga Negara lainnya juga ikut turut mendukung adanya Aplikasi Lapor Polisi Kita ini, baik itu dalam bentuk moril ataupun dalam membantu mensosialisaikan kepada masyarakat. Dukungan moril yang diberikan oleh Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang hadir pada saat dilaunchingnya Program Aplikasi Lapor Polisi Kita Polda DIY.

Sebelum benar-benar digunakan oleh calon pengguna Aplikasi Polisi Kita, Polda DIY menyiapkan fase uji public terlebih dahulu untuk mengetahui jika telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi pelayanan publik yang terdahulu.

“sebelum Aplikasi Lapor diluncurkan, memang sudah dikonsepsi dan dimatangkan strateginya untuk mengetahui fungsi kepada masyarakat selama hampir tiga bulan, baru kemudian di launching oleh Bapak Kapolda.” (Hasil wawancara dengan Staff Bidang TI Polda DIY Bapak Ardhy, 18 Desember 2018)

Jadi, Aplikasi Lapor Polda DIY tidak serta merta ada dan langsung hadir di tengah masyarakat, sebelum diluncurkan Aplikasi Lapor Polisi Kita ini sudah melalui setidaknya ada tiga tahapan (konsep, uji kelayakan dan masa launching).

Selama dua tahun dilaksankannya Aplikasi Lapori Polisi Kita juga mengalami beberapa masalah ataupun kendala seperti yang disampaikan oleh Kepala Bidang Teknologi Informasi Polda DIY :

“Semua program pasti ada Kendala dan masalahnya masing-masing, namanya juga IT, pasti berkaitan dengan erro dan jaringannya. Saat ini emang dari kami masih berusaha memperbaiki Panic Buttonnya kaena terkena virus.” (Hasil wawancara dengan Kepala Bagian TI Polda DIY Bapak Purwadi, 18 Desember 2018)

Terkait kendala server dan jaringan juga dikeluhkan oleh salahsatu pengguna Aplikasi Lapori Polisi Kita yang peneliti wawancarai ketika dilapangan:

“kadang waktu dipakai suka error servernya, jadi GPSnya itu biasanya kalau di daerah daerah terpencil seperti didaerah saya suka tidak akurat. Emang tidak sering , tapi alangkah baiknya juga ikut diperbaiki oleh pihak Polda DIY nya.” (Hasil wawancara dengan Ibu Indah sebagai pengguna Aplikasi Polisi Kita, 19 Desember 2018)

Selain terkendala jaringan dan server, peluncuran Program Aplikasi Lapori Polisi Kita ini juga terkendala di anggrannya, seperti yang disampaikan oleh Kepala Bidang Teknologi Informasi Polda DIY:

“Anggaran juga menjadi salah satu faktor penghambat kami sih dalam mengendalikan Aplikasi ini, karna dari atasnya kan sudah dibagi-bagi untuk setiap program yang ada di Polda DIY, sehingga anggaran juga sering tersendat sampai ke kami.” (Hasil wawancara dengan Kepala Bagian TI Polda DIY Bapak Purwadi, 18 Desember 2018)

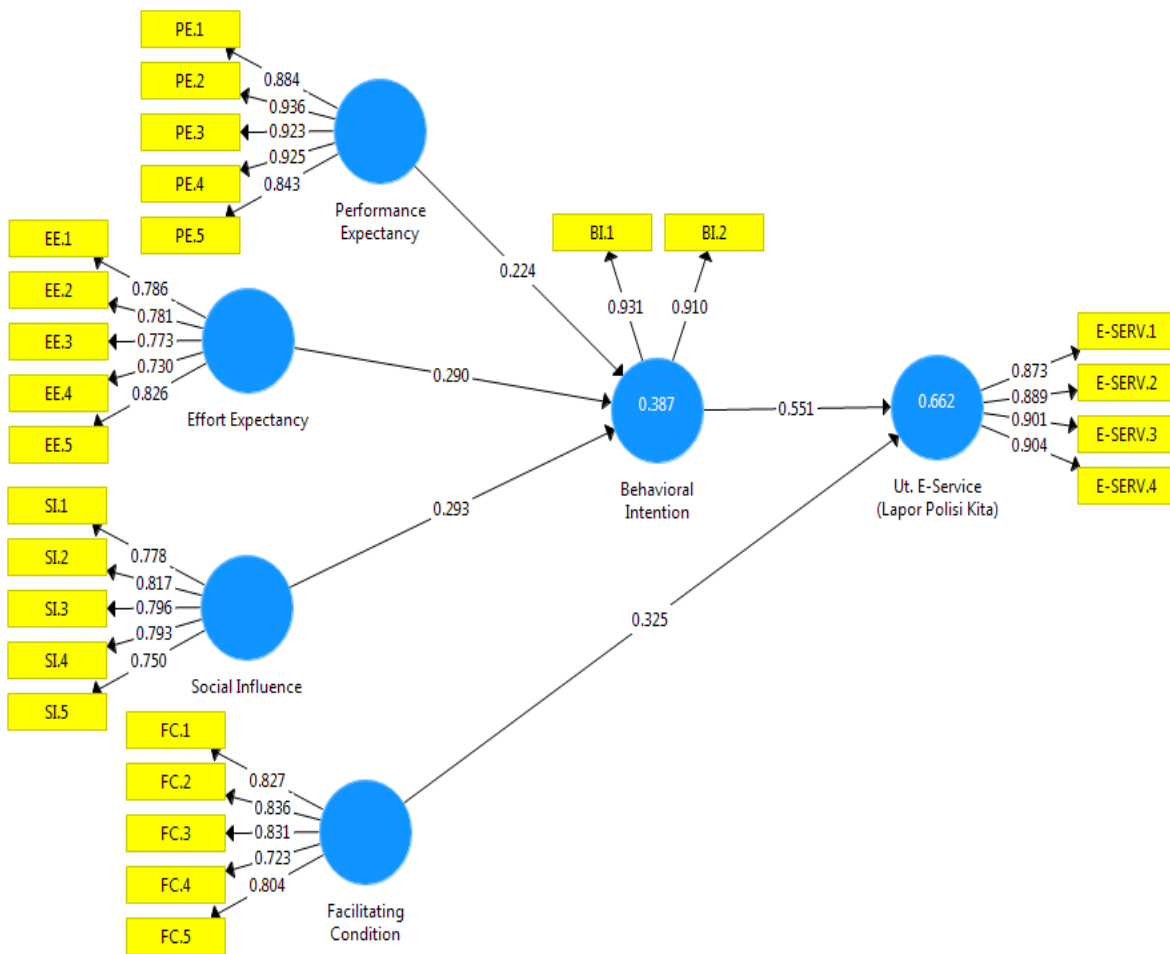
Dari data wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, kendala dan permasalahan dalam menjalankan Aplikasi Lapori Polisi Kita ini terdapat di jaringan serta server yang sering error ketika pengguna menggunakan dan faktor anggaran juga menjadi salah satu penyebab, kendala dalam menjalankan Aplikasi Lapori Polisi Kita.

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan E-government terhadap penggunaan Aplikasi Laport Polisi Kita dengan menggunakan Teori UTAUT 2013

1. Pengujian Outer Model

Outer model atau model pengukuran akan mendefinisikan bagaimana setiap blok indikatornya dapat berhubungan dengan variabel latennya. Perancangan dari outer model atau model pengukuran ini menentukan sifat indikator dari setiap variabel laten yang berdasarkan kepada definisi operasional. Dalam teori UTAUT Vankatesh 2012 tidak menggunakan variabel moderator (umur, jenis kelamin, dan pengalaman), tetapi hanya menggunakan variabel *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Conditions* (SI), *Facilitating Conditions* (FC), *Behavioral Intention* (BI) (Prakasa, 2016).

Menurut Vankatesh (2012), Pengujian outer model dilakukan dengan cara mengevaluasi outer model dengan indikator refleksinya. Ada 3 kriteria yang merupakan indikator refleksinya, yaitu *convergent validity*, *discriminant validity* dan *reliability* (Prakasa, 2016). Kriteria pertama yaitu *convergent validity*, *convergent validity* dengan indikator refleksifnya dapat dilihat dari nilai AVE yang nilainya harus > 0.50 (Sancaka, 2014) . Kriteria ke dua yaitu *Discriminant Validity*, *discriminant validity* dari indikator refleksinya dapat dilihat dari hasil perhitungan di tabel *cross loading* antara *score* indikator dengan variabelnya atau bisa dilihat dari gambar *loading factornya* seperti pada gambar 8. Kriteria ketiga *reliability* yang dapat dilihat dari uji reliabilitas variabel yang dapat diukur dengan *composite reliability* dan *cronbachs alpha*. Variabel dapat dikatakan *reliable* jika *score* dari *composite reliability* dan *cronbachs alpha* >0.70 (Sancaka, 2014).



Gambar. 5 Loading Factors

Gambar 8 Menunjukkan nilai dari masing-masing indikator variable akan menunjukkan valid dan reliabelnya data. Selain dapat melihat valid dan reliabelnya data, gambar diatas juga dapat melihat besar pengaruh yang dimunculkan dari jalur variabel independent terhadap variabel dependen. Nilai besar pengaruh hanya akan muncul pada variaebel dependen sebagai variable yang dipengaruhi oleh beberapa variabel independent. Kemudian, gambar diatas juga dapat dilihat pengaruh positif atau negatifnya data dari jalur masing-msaing variabel independent menuju variabel dependen. Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa masing-masing variabel memiliki nilainya masing-masing. Dari nilai-nilai tersebut dapat diketahui valid dan reliabelnya suatu data yang didapatkan.

Untuk melihat Kevalidan data dapat dilihat dari nilai Ave dan *cross loading* (nilai *cross loading* dalam gambar bisa dilihat pada indikator masing-masing variabel). Sedangkan kereliebelan data dapat dilihat dari nilai composite reliability dan croanbach's Alpha yang sudah secara otomatis terhitung menggunakan Model SEM PLS. Dari gambar diatas merupakan gambar *Loading factor* yang dapat menjawab valid atau tidaknya data dan kemudian dapat dilihat reliebel atau tidaknya data yang dapat dibahas satu persatu seperti dalam tabel 5:

Tabel. 1 convergent validity, discriminant validity dan composite reliability

Measurement Model	Indikator	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Outer Model			
Convergen Validity	Variabel	AVE	
	<i>Behavioral Intention</i>	0.848	> 0.50
	<i>Effort Expectancy</i>	0.608	
	<i>Facilitating Condition</i>	0.648	
	<i>Performance Expectancy</i>	0.815	
	<i>Social Influence</i>	0.619	
<i>Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)</i>	0.795		
Discriminant Validity	Indikator	Cross Loading	
	BI1	0.931	> 0.50
	BI2	0.910	
	E-SERV.1	0.873	
	E-SERV.2	0.889	
	E-SERV.3	0.901	
	E-SERV.4	0.904	
	EE.1	0.786	
	EE.2	0.781	
	EE.3	0.773	
	EE.4	0.730	
	EE.5	0.826	
	FC.1	0.827	
	FC.2	0.836	
	FC.3	0.831	
	FC.4	0.723	
	FC.5	0.804	
	PE.1	0.884	
	PE.2	0.936	
	PE.3	0.923	
	PE.4	0.925	
PE.5	0.843		
SI.1	0.778		
SI.2	0.817		
SI.3	0.796		
SI.4	0.793		
SI.5	0.750		
Reliability	Variabel	Composite Reliability	
	<i>Behavioral Intention</i>	0.918	> 0.70
	<i>Effort Expectancy</i>	0.886	
	<i>Facilitating Condition</i>	0.902	
	<i>Performance Expectancy</i>	0.957	
<i>Social Influence</i>	0.89		

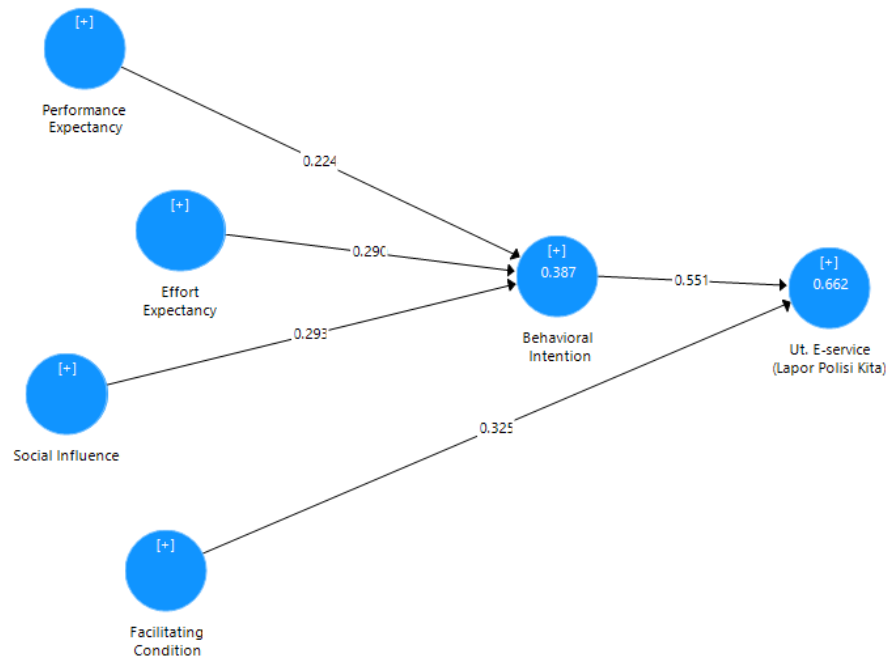
<i>Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)</i>	0.94		Reliebel
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>		
<i>Behavioral Intention</i>	0.822	> 0.70	Reliebel
<i>Effort Expectancy</i>	0.839		Reliebel
<i>Facilitating Condition</i>	0.864		Reliebel
<i>Performance Expectancy</i>	0.943		Reliebel
<i>Social Influence</i>	0.847		Reliebel
<i>Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)</i>	0.914		Reliebel

Sumber: olah data primer 2019

Dari tabel 6 menunjukkan bahwa uji kriteria pertama yaitu *convergent validity* untuk melihat kevaliditan data yang dapat dilihat dari nilai AVEnya sudah bernilai > 0.50. kemudian untuk uji kriteria kedua yaitu *discriminat validti* yang juga berguna untuk mengetahui kevaliditan data dapat dilihat dari nilai *indicator output cross loading* yang juga sudah bernilai 0. , hal ini berarti untuk Kriteria *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity* sudah sesuai dengan *rule of thum* yang berarti semua indikator dari setiap variabel telah lulus uji validitas dan data tersebut dianggap valid (Handayani, 2015). Kemudian, untuk kriteria ketiga yaitu *Reliability* dapat diketahui bahwa *score output composite reliability* dan *cronchbach's alpha* pada setiap variabelnya sudah bernilai > 0.70. Hal ini berarti pada setiap variabel dalam model ini memiliki *reliabilitas* yang baik.

2. Pengujian Inner Model

1. Uji Inner Model



Gambar. 6 Inner Model

Inner model dalam model struktural ini menggambarkan hubungan antar konstruk laten berdasarkan rumusan masalah, hipotesis penelitian dan teori yang digunakan (Handayani, 2015). Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria discriminant validity. Selanjutnya dilakukan pengujian terhadap model struktural (inner model) yang dilakukan dengan melihat nilai R-square (R²) pada konstruk endogen. Model struktural yang memiliki hasil R-square (R²) sebesar 0.67 mengindikasikan bahwa model “baik”, R-square (R²) sebesar 0.33 mengindikasikan bahwa model “moderat”, dan R-square (R²) sebesar 0.19 mengindikasikan bahwa model “lemah” (Ghozali, 2006: 27). Nilai R-square (R²) masing-masing konstruk endogen dari estimasi model dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel. 2 Output R-square (R2)

	R Square	R Square Adjusted
Behavioral Intention	0.387	0.368
Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)	0.662	0.655

Sumber: olah data primer, 2019

Tabel 7 diatas diperoleh dari hasil perhitungan SmartPLS seperti yang ada pada gambar 6. Data nilai atau *score* dari *R-Square* bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh dari Variabel X terhadap Variabel Y yang juga dapat diinterpretasikan. Dari tabel diatas yang nilai R-square yang muncul hanya pada variabel Behavior Intention dan Ut. E-service (Penggunaan Lapor Polisi Kita), hal ini dikarenakan R-square hanya menjawab besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Dikarenakan jalur variabel independent hanya menuju ke dua variabel dependent yaitu Behavioral Intention dan Ut. E-service (Penggunaan Lapor Polisi Kita). Namun disini, variabel Behavioral Intention juga sebagai variabel independent karena variabel ini mempengaruhi variabel ut.e-service (Penggunaan Aplikasi Lapor Polisi Kita)

Dalam data diatas dapat dijelaskan bahwa Nilai dari R-square *Behavior Intention* sebesar 0.387, dimana variabel Behavioral Intention dipengaruhi oleh variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* terhadap *Behavior Intention* (Niat Pengguna) sebesar 0.387. Besar pengaruh terhadap variabel *Behavioral Intention* dapat dilihat dari gambar 6 diatas bahwa ada path coefficient (koefisien jalur) dari variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* yang menuju ke variabel *Behavioral Intention* sebesar 0.387 atau bisa diinterpretasikan sebesar 39%. Interpretasi sebesar 39% terhadap variabel *Behavioral Intention* dapat diartikan bahwa besar pengaruh terhadap variabel *Behavioral Intention* adalah moderat. Sedangkan nilai dari *R-square* atau besar pengaruh terhadap variabel *Ut. E-Service* (Lapor Polisi Kita) memiliki nilai sebesar 0.662 yang dipengaruhi oleh variabel *Facilitating Condition* dan *Behavioral intention*. Besar pengaruh terhadap variabel *Ut. E-*

service (Penggunaan Lapor Polisi Kita) dapat dilihat dari gambar 6 diatas bahwa ada *path coefficient* (koefisien jalur) dari variabel *Facilitating Condition* dan *Behavioral intention* yang menuju ke variabel *Ut. E-service* (Penggunaan Lapor Polisi Kita) sebesar 0.662 atau bisa diinterpretasikan sebesar 66%. Interpretasi sebesar 66% terhadap variabel *Ut. E-service* (Penggunaan Lapor Polisi Kita) dapat diartikan bahwa besar pengaruh terhadap variabel *Ut. E-service* (Penggunaan Lapor Polisi Kita) adalah baik.

2. Korelasi antar variable

Menurut Vankatesh 2012, besar korelasi antar variable dapat dilihat dari perbandingan akar AVE dengan nilai antar variable laten (Prakasa, 2016), yang dapat dilihat pada table 8 dan 9:

Tabel. 8 Nilai Korelasi Antar Variabel Laten

	Behavioral Intention	Effort Expectancy	Facilitating Condition	Performance Expectancy	Social Influence	Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)
Behavioral Intention	1.000	0.500	0.701	0.416	0.510	0.780
Effort Expectancy	0.500	1.000	0.543	0.311	0.479	0.473
Facilitating Condition	0.701	0.543	1.000	0.348	0.553	0.712
Performance Expectancy	0.416	0.311	0.348	1.000	0.349	0.428
Social Influence	0.510	0.479	0.553	0.349	1.000	0.395
Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)	0.780	0.473	0.712	0.428	0.395	1.000

Sumber: olah data primer, 2019

Berdasarkan Tabel 8 dapat dijelaskan bahwa nilai korelasi antara variabel *Behavioral Intention* dengan dirinya sendiri (variabelnya sendiri) sebesar 1.000, korelasi antara variabel *Behavioral Intention* dengan variabel *Effort Expectancy* sebesar (0.500), korelasi antara variabel *Behavioral Intention* dengan variabel *Facilitating Condition* sebesar (0.701), korelasi antara variabel *Behavioral Intention* dengan variabel *Performance Expectancy* sebesar (0.416), korelasi antara variabel *Behavioral Intention* dengan variabel *Social Influence* sebesar (0.510) dan korelasi antara variabel *Behavioral Intention* dengan variabel *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita) sebesar (0.780),

Berdasarkan Tabel 8 dapat dijelaskan bahwa nilai korelasi antara variabel *Effort Expectancy* dengan dirinya sendiri (variabelnya sendiri) sebesar 1.000, korelasi antara variabel *Effort Expectancy* dengan variabel *Performance Expectancy* senilai (0.311), korelasi antara variabel *Effort Expectancy* dengan variabel *Facilitating Condition* sebesar (0.543), korelasi antara variabel *Effort Expectancy* dengan variabel *Social Influence* sebesar (0.479), korelasi antara variabel *Effort Expectancy* dengan variabel *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita) sebesar (0.473), dan korelasi antara variabel *Effort Expectancy* dengan variabel *Behavioral Itention* senilai (0.500).

Berdasarkan Tabel 8 dapat dijelaskan bahwa nilai korelasi antara variabel *Facilitating Condition* dengan dirinya sendiri (variabelnya sendiri) sebesar 1.000, korelasi antara variabel *Facilitating Condition* dengan variabel *Performance Expectancy* sebesar (0.348), korelasi antara variabel *Facilitating Condition* dengan variabel *Social Influence* sebesar (0.533), korelasi antara variabel *Facilitating Condition* dengan variabel *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita) sebesar (0.712), korelasi antara variabel *Facilitating Condition* dengan variabel *Behavioral Itention* sebesar (0.701) dan korelasi antara variabel *Facilitating Condition* dengan variabel *Effort Expectancy* sebesar (0.543).

Berdasarkan Tabel 8 dapat dijelaskan bahwa nilai korelasi antara variabel *Performance Expectancy* dengan dirinya sendiri (variabelnya sendiri) sebesar 1.000, korelasi antara variabel *Performance Expectancy* dengan variabel *Social Influence* sebesar (0.349), korelasi antara variabel *Performance Expectancy* dengan variabel *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita) sebesar (0.428), korelasi antara variabel *Performance Expectancy* dengan variabel *Behavioral Itention* senilai (0.416), korelasi antara variabel *Performance Expectancy* dengan variabel *Effort Expectancy* sebesar (0.311) dan korelasi antara variabel *Performance Expectancy* dengan variabel *Facilitating Condition* sebesar (0.348).

Berdasarkan Tabel 8 dapat dijelaskan bahwa nilai korelasi antara variabel *Social Influence* dengan dirinya sendiri (variabelnya sendiri) sebesar 1.000, korelasi antara variabel *Social Influence* dengan variabel *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita) sebesar (0.395), korelasi antara variabel *Social Influence* dengan variabel *Behavioral Itention* sebesar (0.510), korelasi antara variabel *Social Influence* dengan variabel *Effort Expectancy* senilai (0.479), korelasi antara variabel *Social Influence* dengan variabel *Facilitating Condition* senilai (0.553) dan korelasi antara variabel *Social Influence* dengan variabel *Performance Expectancy* senilai (0.349).

Berdasarkan Tabel 8 dapat dijelaskan bahwa nilai korelasi antara variabel *Ut. E-service* (lapor Polisi Kita) dengan dirinya sendiri (variabelnya sendiri) sebesar 1.000, nilai korelasi antara variabel *Ut. E-service* (lapor Polisi Kita) dengan variabel *Behavioral Itention* sebesar (0.780), nilai korelasi antara variabel *Ut. E-service* (lapor Polisi Kita) dengan variabel *Effort Expectancy* senilai (0.473), nilai korelasi antara variabel *Ut. E-service* (lapor Polisi Kita) dengan variabel *Facilitating Condition* senilai (0.712), nilai korelasi antara variabel *Ut. E-service* (lapor Polisi Kita) dengan variabel *Performance Expectancy* senilai (0.428) dan nilai korelasi antara variabel *Ut. E-service* (lapor Polisi Kita) dengan variabel *Social Influence* senilai (0.395).

Dari penjelasan data diatas dapat disimpulkan bahwa korelasi nilai tertinggi ada pada variabel *Behavioral Itention* terhadap Penggunaan Aplikasi Polisi Kita yang berarti hubungan antara *Behavioral Itention* dan Penggunaan Polisi Kita *Ut. E-service* (lapor Polisi Kita) adalah baik. Nilai dari Variabel *Behavioral Itention* merupakan nilai timbal balik yang paling baik dengan nilai Penggunaan Aplikasi Polisi Kita sebesar 0.780 daripada nilai variabel lainnya. Hal ini diperkuat dengan pernyataan salah satu pengguna Aplikasi Polisi Kita, yaitu:

“selama memakai aplikasi ini,awal mulanya emang dari diri saya sendiri ada ketertarikan untuk mendownload aplikasi ini, sehingga menurut saya jika suatu saat ada suatu kejadian yang perlu dilaporkan oleh pihak berwenang saya tinggal melaporkannya lewat aplikasi ini saja.”(Hasil wawancara dengan pengguna Aplikasi Polisi Kita Ibu Viany, 20 Desember 2018)

Sejalan dengan pernyataan Ibu Viany, peneliti juga mewawancarai responden lainnya yang menyatakan :

“Aplikasi ini membantu dalam menyelesaikan masalah saya, apalagi kemarin saya habis melaporkan suatu kecelakaan lalu lintas didaerah bantul, tidak perlu repot-repot saya pergi ke Polsek, tinggal buka hp terus ke Aplikasi Polisi Kita, sudah tinggal buat laporan saja, nanti dari sananya akan segera merespon.” (Hasil wawancara dengan pengguna Aplikasi Polisi Kita Ibu Ajengsih, 19 Desember 2018)

Pernyataan dari responden diatas diperkuat lagi dengan wawancara penlitit dengan Kepala Bagian TI Polda DIY yang mengatakan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap kemudahan dalam menggunakan Aplikasi Polisi Kita ini adalah hal yang nomor satu yang memiliki korelasi atau timbal balik yang kuat terhadap Penggunaan Aplikasi Polisi Kita.

“Hal yang pertama yang menjadi faktor penentu masyarakat menggunakan Aplikasi ini berawal dari ketertarikan sendiri dulu dari masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini. Selain mudah diakses masyarakat sudah percaya dengan menggunakan aplikasi ini mereka dapat memberi laporan aduan tanpa memakan waktu yang lama.” Hasil wawancara dengan Bapak Purwadi Kepala Bagian TI Polda DIY, 3 Januari 2019)

Jadi, dapat disimpulkan bahwa masyarakat terlebih dahulu memiliki ketertarikan terhadap Aplikasi Lapor Polisi Kita ini untuk menggunakannya. Sesuai dengan peneliti yang juga meneliti memakai teori UTAUT yang menyatakan bahwa *Behavior Intention* (Niat / Minat Pengguna) merupakan variabel yang memiliki korelasi paling tinggi dibandingkan dengan variabel lainnya (Sedoman, 2015).

3. Uji Hipotesa

Pengujian hipotesis antar konstruk yaitu konstruk eksogen terhadap konstruk endogen (γ) dan konstruk endogen terhadap konstruk endogen (β) dilakukan dengan metode resampling bootstrap.Statistik uji yang digunakan adalah statistik t atau uji t. Nilai t

pembandingan dalam penelitian kali ini diperoleh dari tabel t. Pengujian dinyatakan signifikan jika dari T- statistic nilainya > 1.96 dan nilai dari P values < 0.05 . Nilai dari original sample berfungsi untuk mengetahui apakah hipotesa yang diterima atau ditolak, berpengaruh signifikan positif atau berpengaruh signifikan negatif (Sanoamuang, 2002).

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat output *path coefficient* dari hasil resampling bootstrap dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel. 3 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	Nilai Kritis	P Values	Nilai Kritis
Behavioral Intention -> Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)	0.551	0.547	0.088	6.281	> 1.97	0.000	< 0.05
Effort Expectancy -> Behavioral Intention	0.290	0.292	0.088	3.305		0.001	
Facilitating Condition -> Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)	0.325	0.333	0.090	3.608		0.000	
Performance Expectancy -> Behavioral Intention	0.224	0.221	0.087	2.577		0.010	
Social Influence -> Behavioral Intention	0.293	0.293	0.092	3.189		0.002	

Sumber: olah data primer 2019

Dari tabel diatas dapat dijelaskan secara rinci per variabel seperti dibawah ini:

1. Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavior Intention* (Niat Perilaku)

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

H1 : Ada hubungan positif dan signifikan antara *Performanve Expectancy* (Ekspektasi Kinerja) terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku)

Output Path Coefficients dari hubungan *Performanve Expectancy* (Ekspektasi Kinerja) terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) dapat kita lihat pada Tabel 11.

Tabel. 4 Path Coefficients Performanve Expectancy (Ekspektasi Kinerja) terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	Nilai Kritis	P Values	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Performance Expectancy -> Behavioral Intention	0.224	0.221	0.087	2.577	> 1.97	0.010	< 0.05	Diterima

Sumber: olah data primer 2019

Tabel 11 menunjukkan adanya pengaruh positif antara Variabel *Performanve Expectancy* (Ekspektasi Kinerja) terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) dengan Nilai atau P Values kurang dari 0.05 sebesar 0.010. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistic untuk Variabel *Performanve Expectancy* (Ekspektasi Kinerja) terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) diatas 1.96 yaitu sebesar 2.577. Jadi dapat disimpulkan bahwa H1 dapat diterima.

Nilai dari koefisien variable laten *Behavioral Intention* pada *output path coefficient* sebesar 0.224, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.224 terhadap variabel *Behavioral Intention* (Niat Perilaku). Hal ini berarti, jika semakin tinggi nilai keuntungan yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan aplikasinya maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaannya pada aplikasi

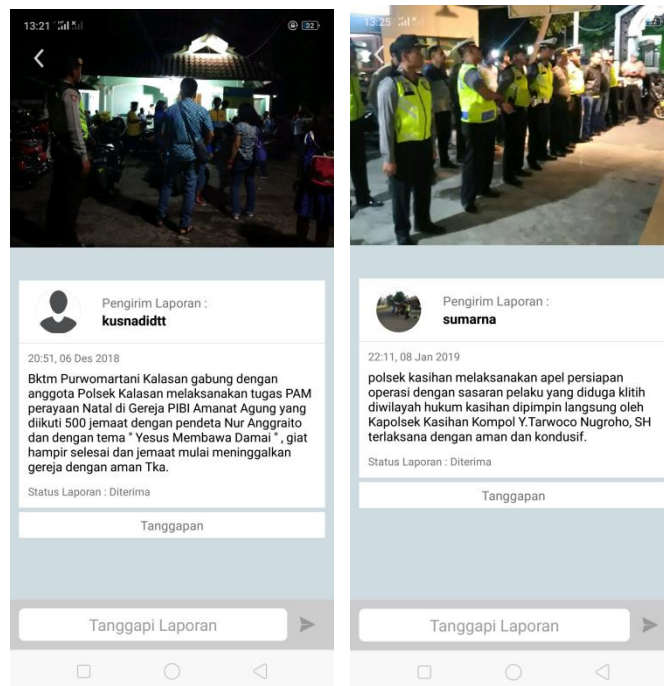
Data diatas diperkuat dengan hasil temuan peneliti dilapangan:

“Aplikasi Polisi Kita sekarang ini mendapatkan respon yang sangat positif dari masyarakat, karna banyaknya aduan dari masyarakat yang cukup terbilang memuaskan atas penanganan permasalahan yang terjadi, sehingga ini membuat Polda DIY sangat produktif dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Aduan yang dilaporkan dari masyarakat juga harus real time, atau benar-bener sedang terjadi dengan melampirkan bukti foto permasalahan yang sedang terjadi.” (Hasil Wawancara dengan Kepala Bagian TI Polda DIY Bapak Purawadi, 3 Januari 2019)

Selain itu, layanan yang diberikan oleh Aplikasi Polisi Kita ini bermanfaat bagi masyarakat untuk membantu menyelesaikan permasalahan atas suatu kejadian yang terjadi di dalam masyarakat.

“Semenjak saya mulai menggunakan Aplikasi ini banyak keuntungan yang saya dapat. Saya tidak perlu lagi repot-repot datang ke kantor polisi yang jauh untuk melaporkan permasalahan. Saya tinggal buka hp dan langsung melaporkan saja tidak usah repot-repot pergi jauh ke kantor polisi...” (Hasil wawancara dengan Ibu Harum sebagai pengguna Aplikasi Polisi Kita, 18 Desember 2018)

Aplikasi Laport Polisi Kita berfungsi untuk melaporkan permasalahan yang ada didalam masyarakat, hal ini dapat dilihat dari laporan aduan salah satu pengguna Aplikasi pada gambar



Gambar. 7 Laporan Aduan Permasalahan
(Sumber : Aplikasi Polisi Kita)

Dari gambar 10 menunjukkan bahwa masyarakat sudah mulai melaporkan permasalahan yang ada lewat Aplikasi Laport Polisi Kita. Gambar diatas juga menunjukkan bahwa laporan aduan dari masyarakat sudah diterima dan diproses oleh pihak Kepolisian terdekat.

Setiap aduan yang dilaporkan haruslah bersifat *Real time*, seperti yang disampaikan oleh Kepala Bagian TI Polda DIY :

“Aduan yang dilaporkan dari masyarakat juga harus *real time*, atau bener-bener sedang terjadi dengan melampirkan bukti foto permasalahan yang

sedang terjadi.” (Hasil Wawancara dengan Kepala Bagian TI Polda DIY Bapak Purawadi, 3 Januari 2019)

Dari data-data diatas dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Polisi Kita dapat membantu penggunanya dalam melaporkan sebuah permasalahan kepada pihak Polisi secara *Real time* dan dapat dipertanggungjawabkan.

Peningkatan produktivitas dalam menggunakan Aplikasi Laporan ini ditandai dengan respon positif yang datang dari masyarakat sebagai pengguna Aplikasi :

“Aplikasi Polisi Kita sekarang ini mendapatkan respon yang sangat positif dari masyarakat, karna banyaknya aduan dari masyarakat yang cukup terbilang memuaskan atas penanganan permasalahan yang terjadi, sehingga ini membuat Polda DIY sangat produktif dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.” (Hasil Wawancara dengan Kepala Bagian TI Polda DIY Bapak Purawadi, 3 Januari 2019)

Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya respon positif dari masyarakat selama menggunakan Aplikasi Laporan Polisi Kita menandakan bahwa penggunaan Laporan dapat meningkatkan Produktivitas dari pengguna maupun dari pihak Kepolisian.

Dalam teori UTAUT Vanketesh 2012, Ekspektasi Kinerja merupakan faktor dimana masyarakat ataupun instansi mempercayai bahwa dengan menggunakan sebuah inovasi aplikasi berbasis online dapat membantu mereka untuk memperoleh keuntungan kinerja dalam pekerjaan atau dapat menyelesaikan sebuah masalah.

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa adanya Aplikasi Polisi kita ini membuat masyarakat sebagai pengguna serta Polda DIY sebagai pengendali Aplikasi dapat meningkatkan produktivitasnya dalam hal mendapatkan keuntungan kinerja pada pekerjaannya. Permasalahan yang dilaporkan tentu saja bersifat real time sehingga laporan yang di laporkan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan tidak dapat dimanipulasi.

2. Pengaruh *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha) terhadap *Behavior Intention* (Niat Perilaku)

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

H2 : Ada hubungan positif dan signifikan antara *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha) dan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku)

Output Path Coefficients dari hubungan *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha) dan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) sebagai berikut:

Tabel. 5 *Path Coefficients Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha) dan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	Nilai Kritis	P Values	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Effort Expectancy -> Behavioral Intention	0.290	0.292	0.088	3.305	> 1.97	0.001	< 0.05	Diterima

Sumber: olah data primer, 2019

Tabel 12 menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha) dan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) dengan Nilai atau P Values kurang dari 0.05 sebesar 0.001. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistic untuk *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha) dan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) nilainya diatas 1,96 yaitu sebesar 3.305. Jadi dapat disimpulkan bahwa H2 dapat diterima.

Score / nilai dari koefisien variable laten *Effort Expectancy* pada *output path coefficient* sebesar 0.290, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.290 terhadap variabel *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita). Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi, maka akan semakin tinggi pula penerimaan dan penggunaan aplikasi.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan peneliti pada saat dilapangan bahwa masyarakat sebagai pengguna Aplikasi Polisi Kita menyatakan bahwa selama menggunakan Aplikasi Polisi Kita ini, fiturnya mudah digunakan sehingga membuat proses aduan kepada Polda pun dapat meminimalisir tenaga dan waktunya. Masyarakat dapat mampu menggunakan Aplikasi ini dengan terampil karna sudah memahami terkait bagaimana caranya menggunakan Aplikasi Polisi Kita.

“...Aplikasi ini mudah saya gunakan karna ya emang saya sudah tahu bagaimana cara mempergunakan aplikasi ini. Aplikasi ini pun mempermudah saya untuk memberikan aduan sehingga waktu yang saya gunakan untuk melaporkan pun tidak terlalu banyak.”(Hasil wawancara dengan Bapak Turmigi, Pengguna Aplikasi Polisi Kita, 18 Desember 2018).

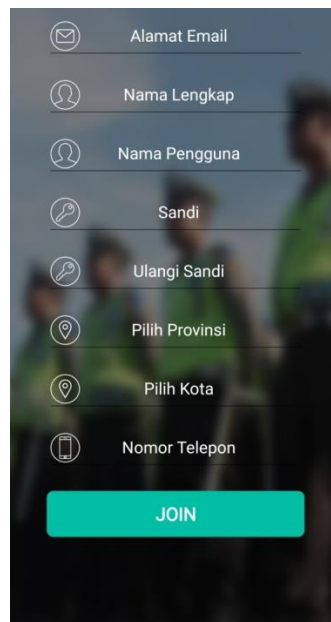
Menggunakan Aplikasi Polisi Kita ini merupakan suatu ide yang tepat dan bagus dalam hal pemberian pelayanan aduan online kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan public Polda DIY. Program Aplikasi Polisi Kita ini merupakan layanan masyarakat yang diberikan oleh pihak Kepolisian yang pertama di seluruh Indonesia, dengan berbasiskan online atau terkoneksi jaringan internet, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir jika tidak mempunyai pulsa.

“...masyarakat yang sudah terdaftar sebagai pengguna aplikasi ini akan terpantau melalui GPS. Aplikasi ini juga merupakan Aplikasi yang pertama di Indonesia yang diberikan oleh Kepolisian dalam rangka pemberian layanan aduan online kepada masyarakat”. (Hasil wawancara dengan Kepala Bagian TI Polda DIY Bapak Purwadi, 3 Januari 2019)

Tata cara atau alur dalam menggunakan aplikasi ini juga mudah, masyarakat dapat mendownload aplikasi ini melalui App Store, setelah terdownload masyarakat dapat mengisi beberapa pertanyaan terkait identitas calon pengguna. Jika pengguna akan melakukan laporan, pengguna dapat ke menu “Laporkan” disertakan dengan bukti foto kejadian. Selanjutnya, Teknisi khusus pengendali Aplikasi Polisi Kita akan memberikan menghubungi Polsek terdekat dari lokasi kejadian untuk segera ditindak lanjuti. Setiap pengguna dari Aplikasi Polisi Kita ini akan terpantau melalui GPS, sehingga akan

memudahkan Polisi untuk menindak lanjuti kejadian sesuai dengan yang sudah dilaporkan oleh pelapor.

“Pegguna aplikasi ini dapat langsung download aplikasinya di *App Store* dan akan langsung terpantau melalui GPS, kemudian mengisi terkait email, nama, no hp dll. Pengguna juga dapat melaporkan aduannya disertai dengan foto kejadian, barulah dari pihak Polda DIY akan meneruskannya ke Polsek yang dekat dengan lokasi kejadian berlangsung”. (Hasil Wawancara dengan Staff Bid TI Bapak Ardhy, 3 Januari 2019)



Gambar. 8 Registrasi awal Aplikasi Polisi Kita
(Sumber: Aplikasi Polisi Kita Polda DIY)

Dokumen diatas menunjukkan tampilan registrasi awal dari Aplikasi Polisi Kita yang mencakup beberapa pertanyaan terkait identitas dari calon pengguna Aplikasi Polisi Kita Polda DIY.

Sesuai dengan teori UTAUT Vanketesh 2012, Faktor Ekspektasi Usaha menjelaskan bahwa adanya kemudahan dalam menggunakan suatu sistem dengan meminimalisir tenaga dan waktu dalam melakukan pekerjaannya. Suatu sistem dikatakan berhasil memuaskan konsumennya jika alur dan prosedurnya dapat membuat masyarakat tidak kesulitan dalam menggunakan suatu sistem tersebut. Masyarakat dapat dengan mudah menggunakan sistem

tersebut serta dapat membantu masyarakat untuk meminimalisir waktu sehingga prosedur yang digunakan tidak berbelit-belit.

3. Pengaruh *Social Influence* (Faktor Sosial) terhadap *Behavior Intention* (Niat Perilaku)

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H3 :Ada hubungan positif dan signifikan antara *Social Influence* (Faktor Sosial) dan *Behavioral Intention* (Niat Perilaku)

Output Path Coefficients dari hubungan antara *Social Influence* (Faktor Sosial) dan *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) pada tabel:

Tabel. 6 Path Coefficients *Social Influence* (Faktor Sosial) dan *Behavioral Intention* (Niat Perilaku)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	Nilai Kritis	P Values	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Social Influence -> Behavioral Intention	0.293	0.293	0.092	3.189	> 1.97	0.002	< 0.05	Diterima

Sumber: olah data primer 2019

Tabel 13 menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel *Social Influence* (Faktor Sosial) dan *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) dengan Nilai atau P Values kurang dari 0.05 sebesar 0.000. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistic untuk variabel *Social Influence* (Faktor Sosial) dan *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) diatas 1.96 yaitu sebesar 3.608. Jadi dapat disimpulkan bahwa H3 dapat diterima.

Nilai dari koefisien variable laten *Social Influence* pada *output path coefficient* sebesar 0.293, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 29% terhadap Variabel *Behavioral Intention* (Niat Perilaku). Hal ini berarti, semakin tinggi dorongan dari orang-orang yang dianggap penting oleh pengguna maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaan terhadap aplikasi.

Data diatas di perkuat oleh temuan peneliti pada saat dilapangan bahwa masyarakat akan memiliki keinginan yang tinggi untuk menggunakan Aplikasi Polisi Kita jika masyarakat tersebut juga mendapat dorongan dari beberapa orang terdekatnya yang terlebih dahulu menggunakan Aplikasi Polisi Kita. Masyarakat akan percaya dengan menggunakan Aplikasi Polisi Kita ini masyarakat akan lebih dipermudah untuk melapor suatu kejadian kepada pihak Kepolisian berkat dorongan dari lingkungan sekitar.

“ya saya menggunakan aplikasi ini karna teman saya juga pernah menggunakan aplikasi ini untuk melaporkan suatu kejadian. Pas juga waktu saya akan melaporkan pencurian, langsung teman saya menyarankan saya untuk menggunakan Aplikasi Polisi Kita ini untuk sarana pelaporan.” (Hasil wawancara dengan Ibu Indah sebagai pengguna Aplikasi Polisi Kita, 19 Desember 2018)

Teknologi informasi pada era sekarang ini hadir dan terus berkembang disekitar masyarakat. Perkembangan teknologi juga merupakan salah satu trend yang bergengsi dikalangan masyarakat Indonesia. Sejalan dengan penjelasan tersebut peneliti mewawancarai pengguna Aplikasi Polisi Kita yang menyatakan hal yang sama :

“awalnya sih emang ngikuti trend, waah ada aplikasi lapor online, kan lagi zamannya tu pelayanan online, yasudah saya download Aplikasinya. Kalau liat informasi-informasi juga bisa ternyata di Aplikasi Lapor ini” (Hasil wawancara dengan Ibu Liya sebagai pengguna Aplikasi Polisi Kita, 19 Desember 2018)

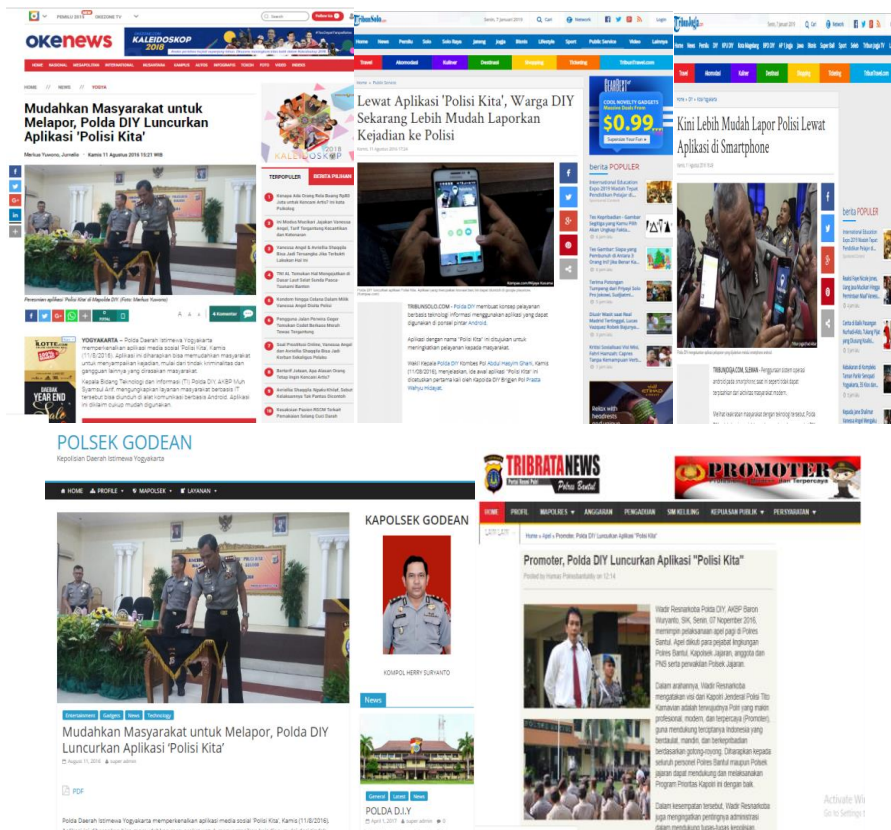
Saat ini, pelayanan publik berbasis online semakin digemarin oleh para pembuat inovasi baru. Inovasi baru ini juga bertujuan untuk memudahkan masyarakatnya untuk mempergunakan layanan tanpa harus mendapatkan alur yang berbelit-belit.

Selain itu, masyarakat akan memiliki keinginan yang tinggi untuk menggunakan Aplikasi Polisi Kita jika masyarakat tersebut juga mendapat dorongan dari orang yang berpengaruh seperti sosialisasi yang pernah diadakan oleh Kapolda DIY. Masyarakat akan percaya dengan menggunakan Aplikasi Polisi Kita ini masyarakat akan lebih dipermudah untuk melapor suatu kejadian kepada pihak Kepolisian berkat dorongan dari sosialisasi yang diberikan oleh Kapolda DIY.

“Bapak Kapolda DIY mensosialisasikan Aplikasi Laport kepada masyarakat, sehingga outputnya banyak masyarakat yang memahami manfaat dari aplikasi laport ini dan membuat membuat masyarakat tertarik untuk mendownload Aplikasi ini.” (Hasil wawancara dengan Bapak Firman Staff Bidang Humas Polda DIY, 19 Desember 2018)

Data wawancara diatas menunjukkan bahwa adanya orang yang dianggap berpengaruh akan lebih mudah mempengaruhi masyarakat untuk juga ikut serta mendownload dan memakai Aplikasi Laport Polisi Kita ini.

Polda DIY selain melakukan sosialisasi langsung untuk memperkenalkan Aplikasi Polisi Kita kepada masyarakat, Polda DIY juga memperkenalkannya lewat berita online. Setelah *Launching* Aplikasi Polisi Kita, banyak media cetak ataupun online yang memberitakan terkait program pelayanan terbaru dari Polda DIY. Hal ini merupakan suatu kesempatan yang besar bagi Polda DIY untuk memperkenalkan Aplikasi Polisi Kita kepada masyarakat.



Gambar. 9 Pemberitaan online
(sumber: website resmi Polda DIY)

Gambar diatas menunjukkan bahwa Aplikasi Polisi Kita sudah masuk diberbagai media cetak dan online. Media yang ikut memberitakan *Launchingnya* Aplikasi Polisi Kita ini yaitu media local di jogja, Tribrata News Jogja, Oke News, Website Resmi Polsek Godean hingga dibeberapa media Nasional. Selain pemberitaan online Polda DIY juga mensosialisasi dan memperkenalkan Aplikasi Polisi Kita lewat beberapa Media Sosial yang dimiliki oleh Polda DIY. Media sosial tersebut berupa *Facebook, twitter* dan *Instagram*.

Teori UTAUT Vanketesh 2012, menjelaskan bahwa Faktor sosial berkaitan dengan tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Faktor sosial sebagai determinan langsung dari minat pemanfaatan *Social Influence* adalah direpresentasikan oleh Variabel-variabel yang terkait. Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru.

4. Pengaruh *Facilitating Condition* (Kondisi yang memfasilitasi) terhadap *Behavior Intention* (Niat Perilaku)

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

H4 :Ada hubungan positif dan signifikan antara *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi) dan Ut. E-service (Lapor Polisi Kita)

Output Path Coefficients dari hubungan *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi) dan *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita) sebagai berikut:

Tabel. 7 *Path Coefficients Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi) dan *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	Nilai Kritis	P Values	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Facilitating Condition - > Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)	0.325	0.333	0.090	3.608	> 1.97	0.000	< 0.05	Diterima

Sumber: olah data primer 2019

Tabel 14 menunjukkan adanya pengaruh positif antara *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi) dan Ut. E-service (Lapor Polisi Kita) dengan Nilai atau P Values kurang dari 0.05 sebesar 0.000. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistic untuk variabel *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi) terhadap Penggunaan Program diatas 1.96 yaitu sebesar 3.608. Jadi dapat disimpulkan bahwa H4 dapat diterima.

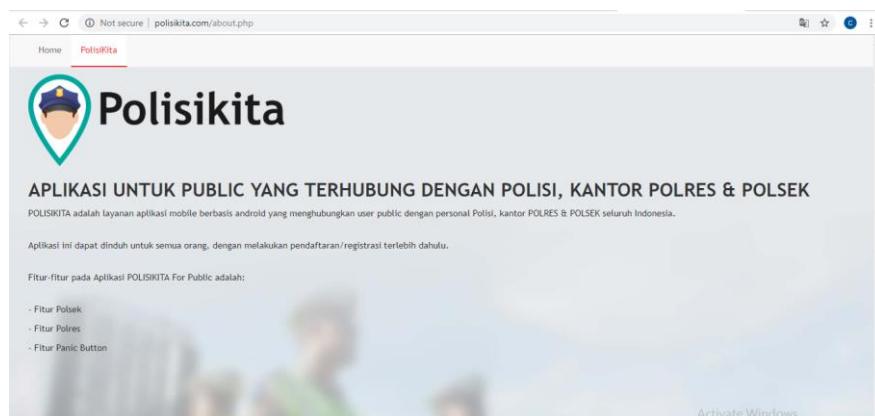
Nilai dari koefisien variable laten *Facilitating Condition* pada *output path coefficient* sebesar 0.320, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.320 terhadap konstruk Penggunaan Polisi Kita. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kepercayaan oleh pengguna terhadap teknisi yang tersedia maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaan Aplikasi.

Data diatas diperkuat oleh temuan peneliti pada saat dilapangan bahwa adanya teknisi khusus dalam menjalankan Aplikasi Polisi Kita membuat masyarakat akan semakin mudah untuk melaporkan suatu kejadian. Teknisi Khusus ini bertugas untuk melayani setiap aduan yang muncul dalam notifikasi Aplikasi Polisi Kita ini. Peran teknisi khusus sangat penting karna, teknisi khusus ini juga yang akan menjadi perantara pelapor dengan Polsek terdekat. Sebelum Aplikasi Polisi Kita ini di luncurkan, satu Teknisi Khusus ini mendapatkan beberapa pelatihan yang nantinya akan lebih mahir mengendalikan Aplikasi Polisi Kita ini.

“yang menjalankan Aplikasi Polisi Kita seorang teknisi khusus, nah nanti dia ini yang memiliki tanggungjawab atas semua aduan dari masyarakat yang masuk ke Aplikasi Polisi Kita. Teknisi khusus ini juga sebelumnya pasti sudah diberikan pelatihan khusus agar lebih paham mengendalikan aplikasi ini.” (Hasil wawancara dengan Kepala Bagian TI Polda DIY Bapak Purwadi, 18 Desember 2018)

Ada beberapa fasilitas yang disediakan oleh Polda DIY sebagai pengendali Aplikasi Polisi kita. Tidak hanya, memiliki teknisi khusus yang memiliki tanggungjawab untuk menerima setiap aduan dari masyarakat, sehingga membuat masyarakat merasa puas.

Beberapa fitur yang menjadi fasilitas di dalam Aplikasi Polisi Kita pun juga mendapatkan respon positif dari masyarakat.



Gambar. 10 website Polisi Kita
(Sumber: website resmi Polisi Kita)

Gambar diatas menunjukkan bahwa ada beberapa fitur yang dapat pengguna akses di dalam Aplikasi Polisi Kita. Fitur tersebut berupa Fitur Polsek, Fitur Polres dan Fitur Panic Button. Fitur Panic Button merupakan suatu konsep untuk pelayanan laporan cepat yang akan langsung mendapatkan penanganan dari Kepolisian.

“untuk Panic Button itu sendiri ketika pengguna menekan tombol Panic Button setelah diunduh oleh pengguna, maka dari pihak Polda akan langsung melepon orang yang menekan tombolnya, sebagai bentuk respon cepat dari kami.” (Hasil wawancara dengan Kepala Bagian TI Polda DIY, Bapak Purwadi, 3 Januari 2019)



Gambar. 11 Fitur Laport Polsek dan Polres
(Sumber: Aplikasi Polisi Kita)

Gambar diatas merupakan Fitur dari Aplikasi Polisi Kita berupa Laporkan Polsek dan Polres. Fitur tersebut bertujuan untuk memberi kemudahan bagi pengguna untuk mencari Polsek atau Polres yang akan mereka tujukan aduannya. Keseluruhan Polsek dan Polres yang ada DIY semuanya sudah ada di dalam fitur ini



Gambar. 12 Fitur Laporkan Polsek dan Polres
(Sumber: Aplikasi Polisi Kita)

Gambar 15 menjelaskan setelah pengguna memilih Polres atau Polsek yang ingin mereka berikan aduan, pengguna bisa langsung menekan atau memilih fitur laporkan di dalam fitur Laporkan Polsek dan Polres.



Gambar. 13 Fitur Call Polsek dan Polres
(Sumber: Aplikasi Polisi Kita Polda DIY)

Gambar 16 menunjukkan bahwa ada fitur Call Polsek ataupun Polres untuk melaporkan suatu masalah yang sedang terjadi. Jadi di Aplikasi Polisi Kita ini selain

memberikan aduan berupa pelaporan gambar atas suatu kejadian seperti gambar 11, pengguna juga dapat menelepon langsung Polres dan Polsek yang menjadi tujuan aduan pengguna

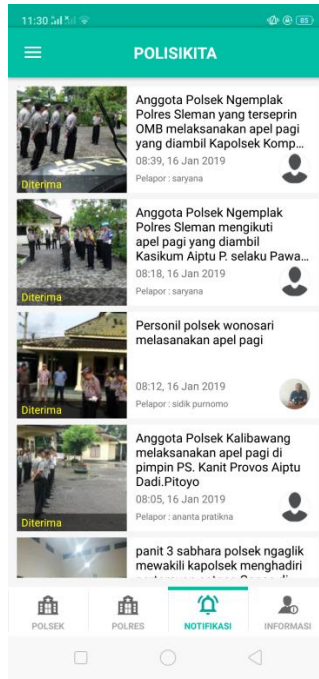


Gambar. 14 Posting Laporan
(Sumber: Aplikasi Polisi Kita Polda DIY)



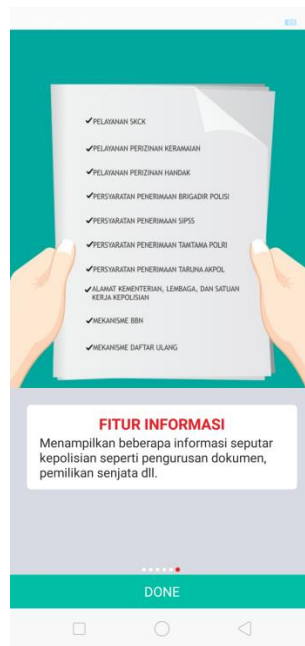
Gambar. 15 Fitur Notifikasi
(Sumber: Aplikasi Polisi Kita Polda DIY)

Gambar 18 diatas menunjukkan adanya Fitur Notifikasi di dalam Aplikasi Polisi Kita. Fitur ini menampilkan keseluruhan aduan yang diadakan oleh masyarakat sudah diproses oleh pihak Kepolisian.



Gambar. 16 Laporan yang sudah di proses pihak Kepolisian
(Sumber: Aplikasi Polisi Kita Polda DIY)

Seperti gambar 19 diatas, masyarakat sebagai pengguna Aplikasi Polisi Kita dapat melihat langsung apakah aduan atas pelaporan suatu kejadian didalam masyarakat sudah ditangan oleh pihak Kepolisian. Dari gambar diatas masyarakat sebagai pengguna Aplikasi Polisi Kita dapat melihat aduan dari pengguna lainnya yang sudah ditangani oleh pihak Kepolisian.



Gambar. 17 Fitur Informasi
(Sumber: Aplikasi Polisi Kita Polda DIY)

Gambar 20 menunjukkan di dalam Aplikasi Polisi Kita juga terdapat Fitur Informasi yang dapat diakses oleh pengguna Aplikasi Polisi Kita. Di dalam fitur ini pengguna Aplikasi Polisi Kita dapat melihat berbagai informasi terkait Pelayanan SKCK, Pelayanan Perizinan Keramaian, Pelayanan Perizinan Handak, dan juga berbagai informasi terkait internal Kepolisian DIY seperti Persyaratan Penerimaan BRIGADIR Polisi, Persyaratan Penerimaan SIPSS, Persyaratan Penerimaan TAMTAMA Polisi, Persyaratan Penerimaan Taruna AKPOL, Alamat Kementerian, Lembaga dan Satuan Kerja Kepolisian, Mekanisme BBN, dan Mekanisme Daftar Ulang. Kesemua informasi tersebut bisa diakses oleh Pengguna Aplikasi Polisi Kita di dalam Fitur Informas.

Faktor kondisi yang memfasilitasi dalam teori UTAUT Vanketesh 2012, menjelaskan bahwa 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.

5. Pengaruh *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) terhadap *Ut. E-service* Laporan Polisi Kita

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

H5 :Ada hubungan positif dan signifikan antara *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) terhadap *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita)

Output Path Coefficients dari hubungan *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) terhadap *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita) sebagai berikut tabel:

Tabel. 8 *Path Coefficients Behavioral Intention* (Niat Perilaku) terhadap *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	Nilai Kritis	P Values	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Behavioral Intention -> Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)	0.551	0.547	0.088	6.281	> 1.97	0.000	< 0.05	Diterima

Sumber: olah data primer 2019

Tabel 15 menunjukkan adanya pengaruh positif antara *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) terhadap *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita) dengan Nilai atau P Values kurang dari 0.05 sebesar 0.000. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistic untuk variabel *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) terhadap *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita) diatas 1.96 yaitu sebesar 6.281. Jadi dapat disimpulkan bahwa H5 dapat diterima.

Nilai dari koefisien variable laten *Behavioral Intention* pada *output path coefficient* sebesar 0.551, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.551 terhadap variabel *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita). Hal ini berarti semakin tinggi tingkat niat dari pengguna dalam menggunakan aplikasi maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaan Aplikasi.

Data diatas diperkuat oleh temuan peneliti pada saat dilapangan bahwa Polda DIY sebagai pengendali Aplikasi Polisi Kita berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga masyarakat dapat tertarik untuk menggunakan Aplikasi Polisi Kita

“Kami sebagai pengendali aplikasi ini dari awal sudah berusaha menyusun strategi agar dari masyarakat sendiri muncul ketertarikan dalam dirinya untuk mulai menggunakan Aplikasi Lapori Polisi Kita ini, karena kami tau untuk meningkatkan masyarakat yang menggunakan aplikasi ini ya awal mulanya harus ada minat dari masyarakat untuk menggunakannya.” (Hasil wawancara dengan Kepala Bagian TI Polda DIY Bapak Purwadi, 18 Desember 2018)

Faktor dari *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *Social Influence*

merupakan salah satu bentuk yang melatarbelakangi *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) masyarakat untuk terdorong menggunakan Aplikasi Polisi Kita (*Ut. E-service Lapori Polisi Kita*).

“Mulai dari kemudahan dalam menggunakan aplikasi ini, dapat mengefektifkan waktu dalam pelaporannya dan kemampuan lingkungan sekitar merupakan salah satu bentuk yang kami usahakan untuk mendorong minat atau niat masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Polisi Kita ini.” (Hasil wawancara dengan Kepala Bagian TI Polda DIY Bapak Purwadi, 18 Desember 2018)

Selain dari usaha dari pihak Polda DIY untuk meningkatkan niat atau perilaku dari masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Polisi Kita, dari diri masyarakat sendirinyapun ada kemauan sendiri dalam menggunakan Aplikasi Polisi Kita. Hal ini didukung oleh wawancara peneliti dengan Pengguna Aplikasi Polisi Kita.

“muncul inisiasi sendiri dari saya sendiri untuk menggunakan Aplikasi baru yang diluncurkan oleh Polda DIY, karena saya pikir Aplikasi ini pasti akan sangat berguna bagi saya ketika saya ingin melaporkan suatu kejadian nantinya, tanpa harus kesana kemari.” (Hasil wawancara dengan Ibu Indah sebagai Pengguna Aplikasi Polisi Kita, 19 Desember 2018)

Jadi dapat disimpulkan Faktor minat perilaku pengguna (*behavioral intention*) bisa dikatakan berpengaruh positif terhadap penggunaan *Ut. E-service* (Lapori Polisi Kita), jika Polda DIY mampu menarik inisiasi keminatan dari masyarakatnya sendiri untuk menggunakan Aplikasi Polisi Kita.

Behavioral Intention (Niat Perilaku) dalam teori UTAUT Vanketesh 2012, menjelaskan bahwa inisiasi dari diri masyarakatnya terhadap penggunaan dan

pemanfaatan dapat dilakukan secara berkelanjutan. Masyarakat berasumsi bahwa ketika mereka menggunakan sistem secara terus-menerus berarti mereka memiliki akses terhadap sistem tersebut. Sejalan dengan itu, Menurut Hermawan dalam Hakim (2018) mendefinisikan minat perilaku pengguna teknologi (*behavioral intention to use*) sebagai minat (keinginan) seseorang untuk melakukan perilaku tertentu (Hakim, 20018).