

BAB III

PEMBAHASAN

A. Deskripsi data

Bab ini menjelaskan dan mendiskusikan hasil penelitian dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan E-Service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2018, maka peneliti telah mendapatkan data yang terkumpul dari 99 responden. Analisis kuantitatif dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistic (version 19) dan SmartPLS (versi 3), sedangkan untuk analisis kualitatif data diperoleh melalui wawancara dengan Bapak Dodit Sugeng Murdowo, SH sebagai Kepala Bidang data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan, dan dilakukan dengan dokumentasi. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan jenis sampling incidental.

Sampling incidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan secara kebetulan atau secara spontanitas, merupakan siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik yaitu penggunaan Perizinan Secara Online, maka orang tersebut dapat dijadikan sebagai sampel atau responden. Kuisisioner dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan mendatangi lokasi secara langsung di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta. Penyebaran kuisisioner secara langsung tersebut guna mendapatkan tingkat pengembalian kuisisioner keseluruhan. Pengembalian data kuisisioner dilakukan selama tiga minggu dengan tingkat pengembalian kuisisioner yang telah dibagikan dengan target 100% karena kuisisioner yang telah disebar langsung dikembalikan kepada peneliti setelah

pengguna mengisi kuisioner tersebut. keseluruhan kuisioner yang telah diisi akan dikembalikan guna memenuhi syarat untuk diolah.

1. Deskripsi responden berdasarkan Jenis Kelamin

Pada diagram dibawah ini peneliti akan menunjukkan distribusi responden yang berdasarkan jenis kelaminnya secara lebih jelas terdapat pada diagram berikut:

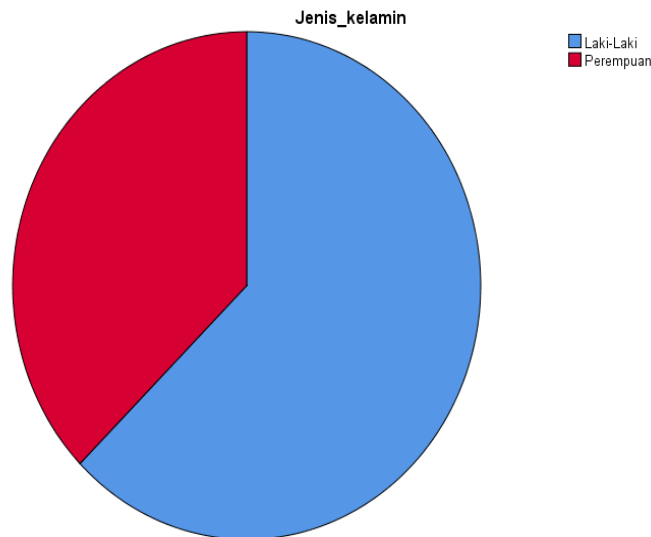


Diagram 1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Dari diagram diatas dapat dijelaskan secara rinci mengenai jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang telah diklasifikasikan yaitu, responden laki-laki sebanyak 62 orang dengan presentase sebesar 62.6%, sedangkan untuk responden perempuan sebanyak 37 orang dengan presentase 37.4%. Dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin responden laki-laki dan perempuan telah ikut berpartisipasi aktif dalam mengisi kuisioner sehingga berjalan dengan baik. Dalam penelitian ini responden laki-laki banyak yang mendominasi dibandingkan dengan responden perempuan.

2. Deskripsi responden berdasarkan Usia

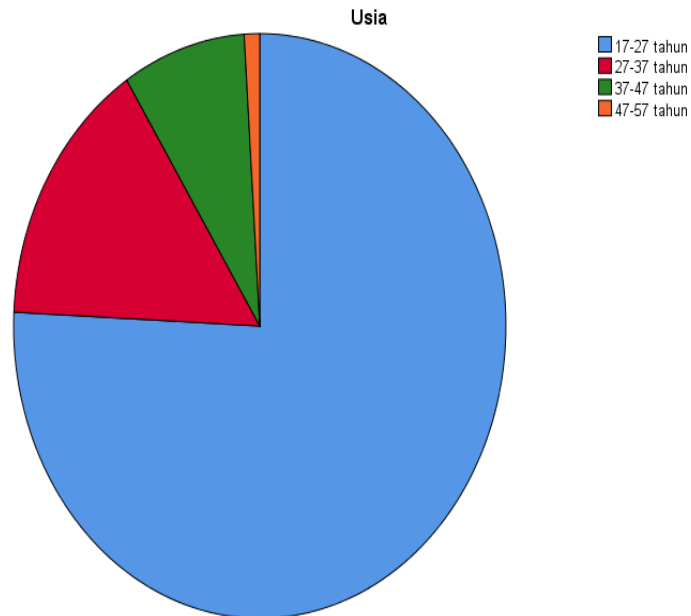


Diagram 1.2. Deskripsi responden berdasarkan usia

Dari diagram diatas dapat dijelaskan secara rinci mengenai jumlah responden berdasarkan usia yang telah diklasifikasikan yaitu, responden yang berusia 17-27 tahun sebanyak 75 orang dengan presentase sebesar 75.8%, untuk berusia 27-37 tahun sebanyak 15 orang dengan presentase 15.2%, untuk 37-47 tahun sebanyak 8 orang dengan presentase 8.1%, sedangkan untuk usia 47-57 tahun sebanyak 1 orang dengan presentase 1.0%. Dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 17-27 tahun banyak mendominasi dibandingkan dengan usia lebih dari 27 tahun.

3. Data responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

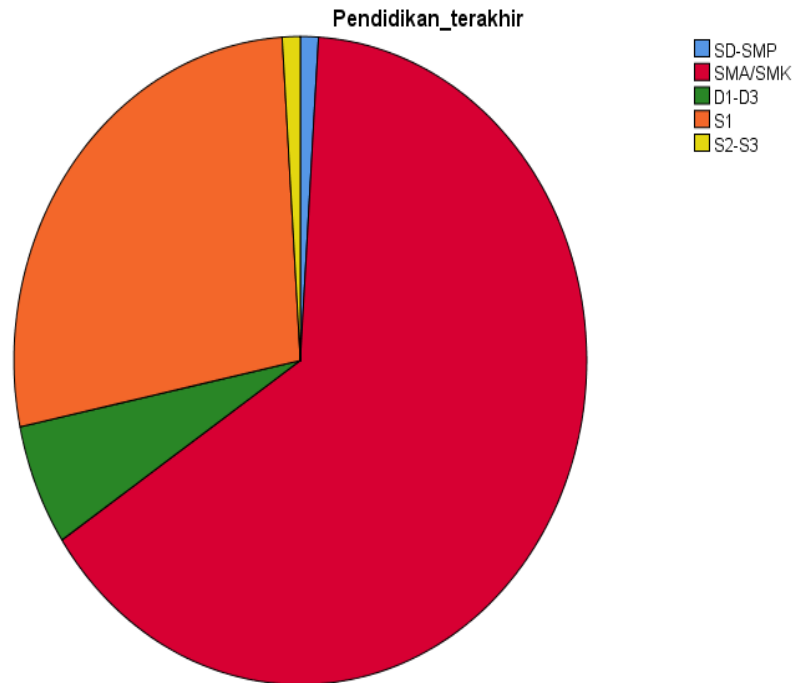


Diagram 1.3. Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir

Dari diagram diatas dapat dijelaskan secara rinci mengenai jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir yang telah diklasifikasikan yaitu, responden dengan pendidikan tingkat SD-SMP yaitu 1 orang dengan presentase 1.0%, untuk pendidikan tingkat SMA/SMK sebanyak 64 orang dengan presentase 64.6%, untuk pendidikan tingkat D1-D3 berjumlah 6 orang dengan presentase 6.1%, untuk pendidikan tingkat S1 sebanyak 27 orang dengan presentase 27.3%, sedangkan untuk tingkat pendidikan S2-S3 yaitu 1 orang dengan presentase 1.0%. Kesimpulan dari diagram diatas adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK mendominasi dibandingkan dengan tingkat pendidikan lainnya.

4. Data responden berdasarkan Pengalaman Penggunaan Internet

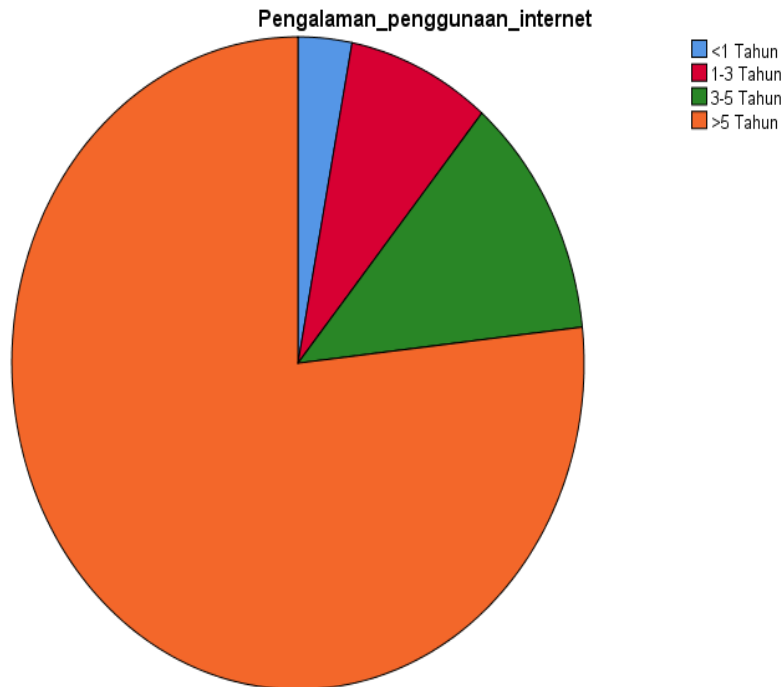


Diagram 1.4. Deskripsi responden berdasarkan pengalaman penggunaan internet

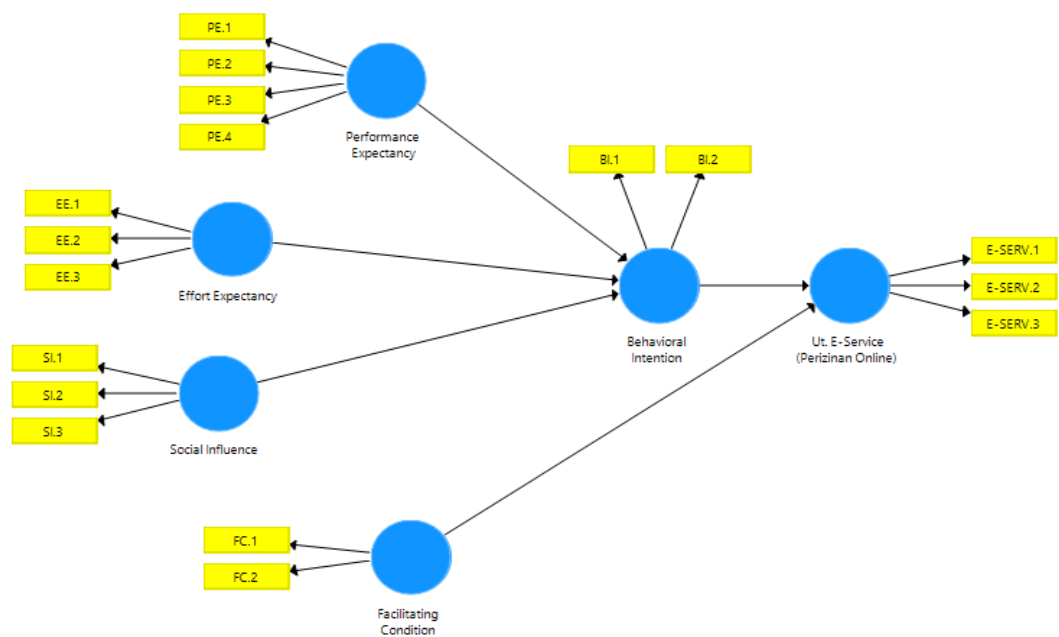
Dari diagram diatas dapat dijelaskan secara rinci mengenai jumlah responden berdasarkan pengalaman penggunaan internet yang telah diklasifikasikan yaitu pengalaman penggunaan internet kurang dari 1 tahun sebanyak 3 orang dengan presentase 3.0%, untuk pengalaman penggunaan internet 1-3 tahun sebanyak 8 orang dengan presentase 8.1%, untuk 3-5 tahun 12 orang dengan presentase 12.1% sedangkan untuk pengalaman penggunaan internet lebih dari 5 tahun sebanyak 76 orang dengan presentase 76.8%. Kesimpulan dari diagram diatas adalah responden dengan pengamalan penggunaan internet lebih dari 5 tahun sangat mendominasi dibandingkan dengan pengalaman penggunaan internet dibawah kurang dari 5 tahun.

B. Hasil

1. Outer Model

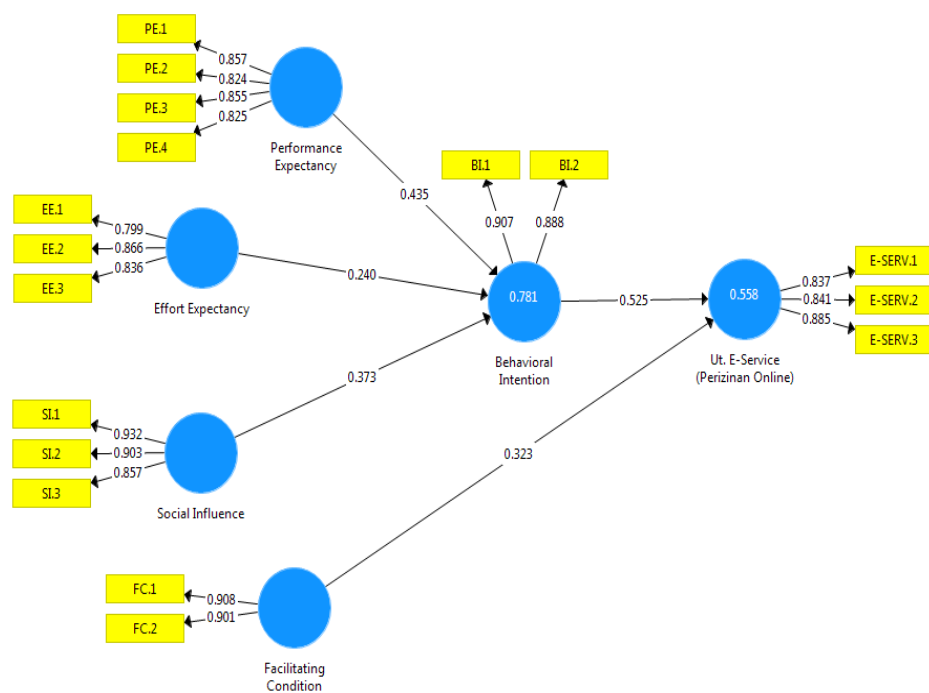
Hasil dan pembahasan ini menyajikan hasil dan diskusi data yang telah dikumpulkan dari sample penelitian yang berjumlah 99 sampel. Outer model untuk menentukan bagaimana dari setiap blok indikator mampu memiliki hubungan dengan variabel laten. Outer model merupakan suatu pengukuran dalam menentukan sifat indikator dari masing-masing variabel laten berdasarkan dari definisi operasional. Sifat dari Indikator PE (Ekspetasi Kinerja), EE (Ekspetasi Usaha), SI (Pengaruh Sosial), FC (Kondisi Fasilitas), Penggunaan program dalam model pengukuran adalah refleksi.

Outer model merupakan suatu rancangan yang menunjukkan variabel X dan Y setelah dihubungkan. Perancangan outer model menggunakan PLS seperti dibawah ini:



Gambar 3.1 Rancangan Outer Model

Estimasi model merupakan Metode pendugaan parameter atau disebut juga estimasi model didalam PLS merupakan metode kuadrat terkecil (*least square methods*), yang berfungsi untuk menguji Unidimensionalitas dari masing-masing variabel dengan cara melihat *convergent validity*. Jika nilai korelasi konstruk yang diukur mencapai >0.50 atau lebih maka nilai dari setiap variabel dapat dikatakan tinggi . Berikut hasil dari estimasi model yang dilakukan dengan menggunakan PLS algorithm dibawah ini:



Gambar. 3.2 Loading Factor

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa nilai pada setiap indikator sudah menunjukkan >0.50 , sehingga hal selanjutnya yaitu melakukan evaluasi model.

Pengujian model luar dilakukan dengan mengevaluasi model luar dengan indikator refleksinya. Ada 3 kriteria yang merupakan indikator refleksi, yaitu validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas komposit. Kriteria pertama adalah validitas konvergen, validitas konvergen dengan indikator refleksi dapat dilihat dari hasil korelasi antara indikator skor dan konstruk (loading factor) yaitu > 0,50. Variabel dapat dikatakan andal jika skor reliabilitas komposit dan alpha Cronbach adalah > 0,07. Perbandingan hasil ini dapat dilihat dari output pembebanan luar, sebagai berikut:

Hasil Pemeriksaan Outer Loading

<i>Measurement Model</i>	<i>Hasil</i>		<i>Nilai Kritis</i>	<i>Model Evaluation</i>
Outer Model				
Convergen T Validity	Variabel	AVE	> 0,50.	Keterangan
	BI (<i>Behavior Intention</i>)	0.802		Valid
	EE (<i>Effort Expectancy</i>)	0.693		Valid
	FC (<i>Faciliting Condition</i>)	0.819		Valid
	PE (<i>Performance Expectancy</i>)	0.703		Valid
	SI (<i>Sosial Influence</i>)	0.805		Valid
	Ut. E-SERVICE	0.730		Valid
	Indicators	Cross Loading		Keterangan
	BI. 1	0.906		Valid

<i>Discriminant Validity</i>	BI. 2	0.885	> 0,50.	Valid
	E-SERV. 1	0.837		Valid
	E-SERV. 2	0.841		Valid
	E-SERV. 3	0.885	Valid	
	EE. 1	0.797		Valid
	EE.2	0.865		Valid
	EE.3	0.833		Valid
	FC. 1	0.908		Valid
	FC. 2	0.901		Valid
	PE. 1	0.853		Valid
	PE. 2	0.821		Valid
	PE. 3	0.854		Valid
	PE. 4	0.824		Valid
	SI. 1	0.929		Valid
	SI. 2	0.903		Valid
	SI. 3	0.858		Valid
	Variable	Crobanch Alpha		Composite Reability
	BI	0.753	0.890	Reliable
	EE	0.779	0.871	Reliable

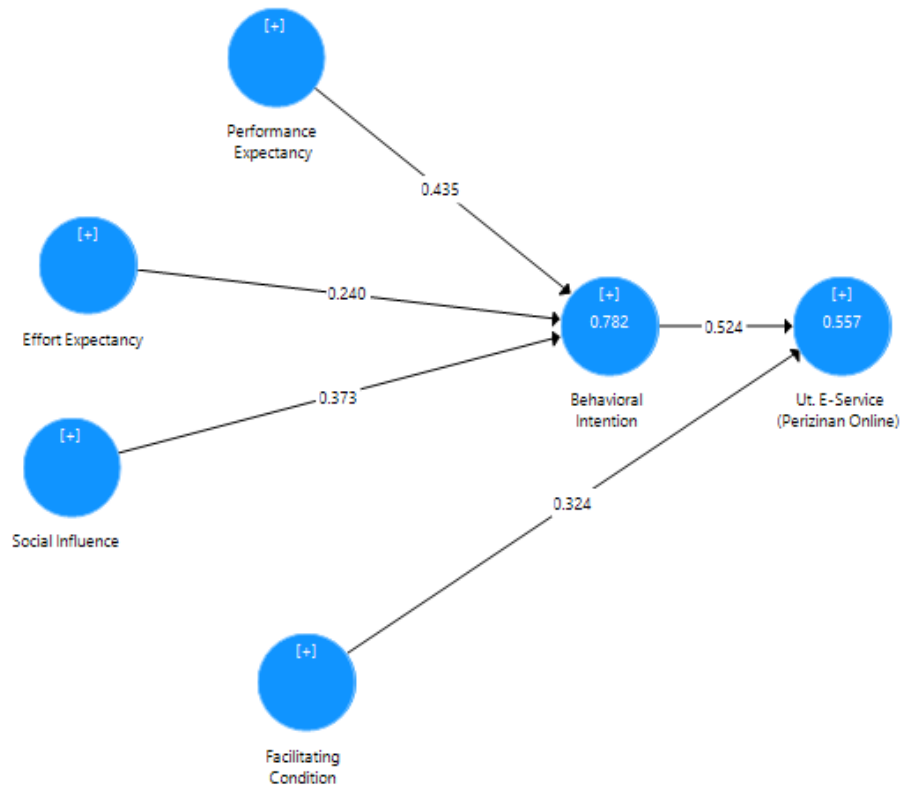
Composite Reliability	FC	0.779	0.900	> 0,07	Reliable
	PE	0.859	0.904		Reliable
	SI	0.878	0.925		Reliable
	Ut. ESERVICE	0.815	0.890		Reliable

Tabel. 3.1 Outer Loading

Berdasarkan pemaparan tabel diatas, untuk semua indikatornya dapat dikatakan valid, baik nilai AVE maupun nilai *outer loading* di setiap indikatornya sudah menunjukkan >0.50. Selain itu untuk melihat atau menguji kevaliditan suatu data dapat dilihat dari nilai *composite reliability*, untuk melakukan pengukuran variabel, variabel dapat dikatakan reliable apabila score dari composite reliable dan cronbachs alpha >0.70.

Hasil uji validitas pada tabel menunjukkan bahwa semua pertanyaan pada masing-masing variabel penelitian terdiri dari Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Upaya, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas, Niat Perilaku, dan Pemanfaatan E-Government memiliki nilai loading factor lebih besar dari 0,500 dan sebagian besar variabel penelitian memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,500, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam semua variabel penelitian dinyatakan valid atau telah memenuhi validitas konvergen dan diskriminan. Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3.1 menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai Keandalan Komposit lebih besar dari 0,70, dan alpha Cronbach lebih dari 0,06 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang terkandung dalam setiap variabel penelitian dalam kuesioner dinyatakan reliabel,

2. Perancangan Inner Model



Gambar 3.3 Perancangan Inner Model

Setelah desai model diatas telah dipaparkan yang sudah memenuhi kriteria validitas diskriminan, maka model struktural (Inner Model), yang setelah itu dilakukan dengan melihat acuan nilai R-Square (R^2) dalam variabel. Model struktural yang mempunyai nilai R-Square (R^2) sebesar 0,67 menunjukkan bahwa model dikatakan “baik”, R-Square (R^2) sebesar 0,33 menunjukkan bahwa model tersebut “moderat”, dan R-Square adalah 0,19 menunjukkan bahwa model “lemah” (Ghozali, 2006). Maka nilai R-Square (R^2) sebagai berikut:

	R Square	R Adjusted
Behavioral Intention	0.782	0.775
Ut. E-Service (Perizinan Online)	0.557	0.548

Tabel 3.2 Output R-Square

Pada tabel 3.2 diatas adalah digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh pada variabel x terhadap variabel y. Tabel di diatas menjelaskan bahwa behavioral intention sebesar 0.782 atau 78%, selanjutnya dapat dijelaskan apabila pengaruh dari variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* adalah sebesar 78%. Untuk *R-Square Utilization of E-Service* sebesar 0,557 atau 56% yang selanjutnya dapat dijelaskan apabila pengaruh dari variabel *facilitating condition* dan *Behavioral Intention* sebesar 56%.

Korelasi diantara variabel dapat dilihat pada perbandingan akar AVE dengan nilai korelasi antar variabel laten.

Tabel 3.3. Nilai AVE dan Akar AVE E-Service

	Average Variance Extracted (AVE)	Akar AVE	Explanation
Behavioral Intention	0,802	0.895	Valid
Effort Expectancy	0,693	0.832	Valid
Facilitating Condition	0,819	0.904	Valid
Performance Expectancy	0,703	0.838	Valid
Social Influence	0,805	0.897	Valid
Ut. E-Service (Perizinan Online)	0,730	0.854	Valid

Sumber: Olahdata primer 2019.

3.4 Latent Variable

	Behavioral Intention	Effort Expectancy	Facilitating Condition	Performance Expectancy	Social Influence	Ut. E-Service (Perizinan Online)
Behavioral Intention	1,000	0,640	0,522	0,771	0,786	0,693
Effort Expectancy	0,640	1,000	0,187	0,421	0,580	0,371
Facilitating Condition	0,522	0,187	1,000	0,413	0,488	0,598
Performance Expectancy	0,771	0,421	0,413	1,000	0,630	0,584
Social Influence	0,786	0,580	0,488	0,630	1,000	0,600
Ut. E-Service (Perizinan Online)	0,693	0,371	0,598	0,584	0,600	1,000

Dapat dilihat dari tabel 3.4 data di atas tersebut memaparkan bahwa AVE beserta akar AVE dan nilai korelasi antar variabel laten. Berikut terdapat tabel yang akan menjelaskan tabel di atas.

Tabel 3.5 Analisis Akar AVE dan Nilai Korelasi antar Variabel Laten (E-Service)

Variabel	Analisis
<i>Behavioral Intention</i>	Telah dipaparkan dari nilai akar AVE <i>behavioral intention</i> di atas dengan nilai 0.895 maka nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>behavioral intention</i> dengan nilai variabel <i>effort expectancy</i> sebesar 0.640, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>facilitating condition</i> sebesar 0.522, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>performance expectancy</i> sebesar 0.771, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>social influence</i> sebesar 0.786, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>Utilizing E-Government</i> sebesar 0.693
<i>Effort Expectancy</i>	Telah dipaparkan dari nilai akar AVE <i>effort expectancy</i> di atas dengan nilai 0.832 yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>effort expectancy</i> dengan nilai variabel <i>behavioral intention</i> sebesar 0.640, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>facilitating condition</i> sebesar 0.187, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>performance expectancy</i> sebesar 0.421, lebih tinggi

	apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>social influence</i> sebesar 0.580, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>Utilizing E-Government</i> sebesar 0.371.
<i>Facilitating Condition</i>	Telah dipaparkan dari nilai akar AVE 0.904 <i>facilitating condition</i> diatas dengan nilai 0.527 yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>facilitating condition</i> dengan nilai variabel <i>behavioral intention</i> sebesar 0.522, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>effort expectancy</i> sebesar 0.187, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>performance expectancy</i> sebesar 0.413, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>social influence</i> sebesar 0.488, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>Utilizing E-Government</i> sebesar 0.600.
<i>Performance Expectancy</i>	Telah dipaparkan dari nilai akar AVE 0.838 <i>performance expectancy</i> diatas dengan nilai yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>performance expectancy</i> dengan nilai variabel <i>behavioral intention</i> sebesar 0.771, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>effort expectancy</i> sebesar 0.421, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>facilitating condition</i> sebesar 0.413, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>social influence</i> sebesar 0.630, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>Utilizing E-Government</i> sebesar 0.584.
<i>Sosial Influence</i>	Telah dipaparkan dari nilai akar AVE 0.897 <i>social influence</i> diatas dengan nilai yang dimana nilainya lebih tinggi daripada korelasi antara <i>social influence</i> dengan nilai variabel <i>behavioral intention</i> sebesar 0.786, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>effort expectancy</i> sebesar 0.580, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>facilitating condition</i> sebesar 0.488, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>performance expectancy</i> sebesar 0.630, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>Utilizing E-Government</i> sebesar 0.600
<i>Ut. E-Service</i>	Telah dipaparkan dari nilai akar AVE 0.854 <i>Utilizing E-Government</i> diatas dengan nilai 0.693 yang dimana nilainya

	lebih tinggi daripada korelasi antara <i>Utilizing E-Government</i> dengan nilai variabel <i>behavioral intention</i> sebesar 0.693 lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>effort expectancy</i> sebesar 0.371, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>facilitating condition</i> sebesar 0.598, lebih tinggi apabila dibandingkan dengan <i>performance expectancy</i> sebesar 0.584, dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai variabel <i>social influence</i> sebesar 0.600
--	--

Telah dipaparkan data tabel 3.5 diatas, menjelaskan bahwa analisis akar ave dan nilai korelasi antar variabel laten E-Service dapat disimpulkan bahwa bila korelasi nilai tertinggi terdapat pada variabel *Facilitating Condition*, bahwa variabel *Facilitating Condition* tersebut dapat dinyatakan memiliki nilai yang kuat dibandingkan dengan variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Sosial Influence*, *Behavioral Intention*, *Utilizing E-Service*.

Tabel. 3.6 Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Behavioral Intention -> Ut. E-Service (Perizinan Online)	0,524	0,519	0,087	5,993	0,000
Effort Expectancy -> Behavioral Intention	0,240	0,242	0,071	3,395	0,001
Facilitating Condition -> Ut. E-Service (Perizinan Online)	0,324	0,327	0,104	3,106	0,002
Performance Expectancy -> Behavioral Intention	0,435	0,429	0,083	5,257	0,000
Social Influence -> Behavioral Intention	0,373	0,374	0,093	4,005	0,000

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

Telah dipaparkan diatas pada Tabel 3.4, maka hasil dari Path Coefficient (Mean,STDEV, T-Values) tersebut dapat menentukan signifikan atau tidaknya variabel tersebut, maka hasilnya telah dipaparkan pada tabel dibawah ini:

3.7 Analisis Sampel Original E-Service Perizinan Online

NO	Variabel	Analisis
1.	Behavioral Intention -> Ut. E-Service (Perizinan Online)	Dari hasil hipotesa dapat dilihat dari Path Coefficient (Mean,STDEV, T-Values), pada data tersebut original sampel menunjukkan bahwa variabel <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Ut. E-Service (Perizinan Online)</i> yang memiliki nilai 0.524 bahwa nilai hipotesa tersebut dapat diterima dan berpengaruh positif signifikan.
2	Performance Expectancy -> Behavioral Intention	Dari hasil hipotesa dapat dilihat dari Path Coefficient (Mean,STDEV, T-Values), pada data tersebut original sampel menunjukkan bahwa variabel <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> yang memiliki nilai 0.435 bahwa nilai hipotesa tersebut dapat diterima dan berpengaruh positif signifikan.
3	Social Influence -> Behavioral Intention	Dari hasil hipotesa dapat dilihat dari Path Coefficient (Mean,STDEV, T-Values), pada data tersebut original sampel menunjukkan bahwa variabel <i>Sosial Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> yang memiliki nilai 0.375 bahwa nilai hipotesa tersebut dapat diterima dan berpengaruh positif signifikan.
4	Faciliting Condition -> Behavioral Intention	Dari hasil hipotesa dapat dilihat dari Path Coefficient (Mean,STDEV, T-Values), pada data tersebut original sampel menunjukkan bahwa variabel <i>Faciliting Condition</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> yang memiliki nilai 0.324 bahwa nilai hipotesa tersebut dapat diterima dan berpengaruh positif signifikan.

Dari data tabel diatas dapat dijelaskan bahwa variabel Behavioral Intention berpengaruh terhadap Ut. E-Service (Perizinan Online), variabel tersebut paling berpengaruh dibandingkan dengan variabel lainnya dengan nilai sebesar 0.524.

C. Pembahasan

1. Utilization of E-Service (*Penggunaan Perizinan Online*)

Penggunaan E-Service (Perizinan Online) merupakan penyediaan layanan yang memberikan pelayanannya melalui jaringan elektronik seperti internet.

a. Hasil dan Pembahasan

1.) Menggunakan **Perizinan Online**

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
-SERV. 1	0.837	< 0,50	Valid

Tabel 3.8. Indikator menggunakan Perizinan Online

Berdasarkan penjelasan table 3.8 *output cross loading E-SERV..1* diatas,bahwa diketahui konstruk E-SERV.1 menggunakan perizinan online telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.837

Untuk memperkuat data tersebut maka telah dilakukan wawancara sebagai berikut:

“...Pelayanan perizinan online secara online adalah sebuah aplikasi berbasis wabase yang merupakan program layanan yang telah dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta untuk mengurangi permasalahan dalam pelayanan secara reguler. Dengan menggunakan program paket perizinan online ini masyarakat masyarakat dalam hal ini adalah pemohon

dapat melakukan permohonan izinnnya melalui browser secara online untuk izin-izin tertentu.” (Hasil Wawancara dengan Bapak Dodit Sugeng Murdowo, SH sebagai Kepala Bidang data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan, 31 Januari 2019).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online, yang mana sistem online ini diharapkan mampu mengurangi permasalahan yang ada.

2.) Menggunakan **website untuk melakukan perizinan**

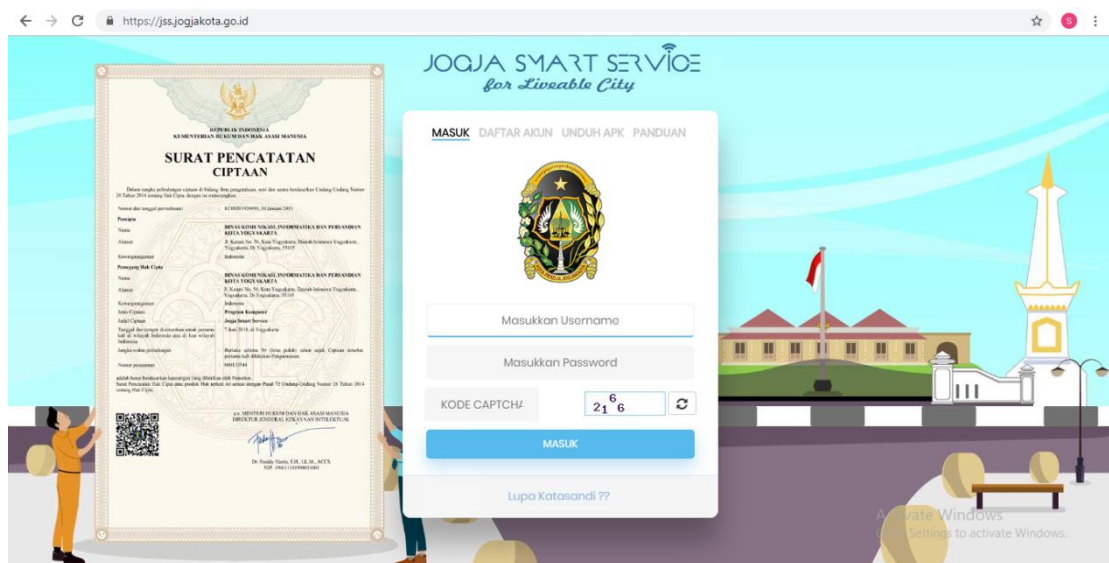
Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
E-SERV. 2	0.841	< 0,50	Valid

Table. 3.9 Indikator menggunakan website

Berdasarkan penjelasan table 3.9 *output cross loading E-SERV.2* menunjukkan hasil bahwa diketahui konstruk E-SERV. 2 menggunakan website untuk melakukan perizinan dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.841.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya pelayanan perizinan yang diberikan secara online dapat menjadikan pekerjaan lebih cepat, mudah dioperasikan, dapat memberikan pengaruh lingkungan sekitar dan lainnya. Adanya sistem tersebut salah satunya yaitu guna meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga antara pengguna jasa pelayanan dengan pemberi jasa pelayanan akan diuntungkan dengan adanya

sistem perizinan online tersebut. Calon Pengguna pelayanan Perizinan secara online dapat memilih untuk melakukan pengajuan permohonan melalui website maupun mendownload melalui aplikasi Jogja Smart Service. Berikut gambar dibawah merupakan permohonan izin melalui website pengguna dapat mengakses melalui <http://jss.jogjakota.go.id/>.



Gambar 3.4. Website Jogja Smart Service

“...Masyarakat menginginkan fasilitas layanan data dan informasi di bidang Perizinan yang cepat dan akurat sehingga pemerintah harus memfasilitasi berupa media atau sarana yang tepat.” (Hasil Wawancara dengan Bapak Dodit Sugeng Murdowo, SH sebagai Kepala Bidang data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan, 31 Januari 2019).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan

perizinan dengan menggunakan sistem online, yang mana sistem online ini diharapkan mampu mengurangi permasalahan yang ada seperti keefektifan waktu, mengurangi kkn dan lain-lain

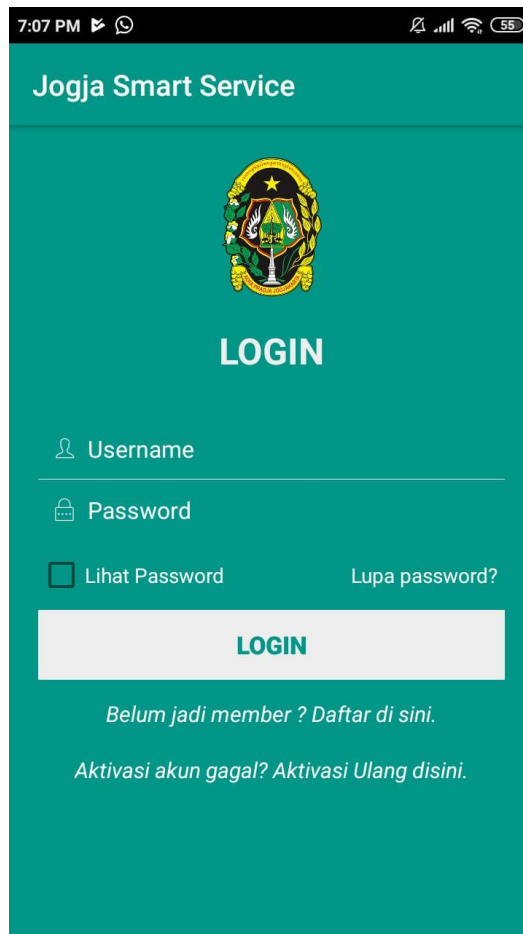
3.) Menggunakan **Applikasi Online untuk melakukan perizinan**

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
E-SERV. 3	0.885	< 0,50	Valid

Tabel 3.10. Indikator Aplikasi Online

Berdasarkan penjelasan table 3.10 *output cross loading E-SERV.3* diatas,bahwa diketahui konstruk E-SERV.3 menggunakan aplikasi online telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.885.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya pelayanan perizinan yang diberikan secara online dapat menjadikan pekerjaan lebih cepat, mudah dioperasikan, dapat memberikan pengaruh lingkungan sekitar dan lainnya. Adanya sistem tersebut salah satunya yaitu guna meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga antara pengguna jasa pelayanan dengan pemberi jasa pelayanan akan diuntungkan dengan adanya sistem perizinan online tersebut. Calon Pengguna pelayanan Perizinan secara online dapat memilih untuk melakukan pengajuan permohonan melalui website maupun mendownload melalui applikasi Jogja Smart Service. Berikut gambar dibawah merupakan permohonan izin melalui applikasi online melalui smartphone:



Gambar 3.5. Aplikasi Online Jogja Smart Service

Untuk memperkuat hasil dilapangan maka peneliti telah melakukan wawancara dengan hasil berikut:

“...Terciptanya aplikasi online ini guna menerapkan sistem informasi yang fleksibel dan bisa diakses dengan berbagai macam perangkat komunikasi digital sehingga pelayanan informasi bidang perizinan dari sisi birokrasi menjadi tidak kaku dan dapat mendukung pertumbuhan data dan informasi perizinan yang akurat, uptodate dan terpercaya bagi semua kalangan.” (Hasil Wawancara dengan Bapak Dodit Sugeng Murdowo, SH sebagai Kepala Bidang data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan, 31 Januari 2019).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online, yang mana sistem online ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik melalui bidang teknologi dan informasi,

b. Diskusi

Hasil dari Konstruk penggunaan perizinan perizinan secara online terhadap kegunaan menunjukkan bahwa adanya pelayanan perizinan secara online tersebut adanya perilaku niat dari masyarakat sendiri untuk menggunakan pelayanan perizinan online untuk melakukan perizinan. Hal ini dibuktikan dengan reliable konstruk pengguna e-service yang memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.837 diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS Alogaritm maka data juga didukung oleh dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, bahwa dengan adanya perizinan secara online ini diharapkan mampu mengurangi permasalahan dalam pelayanan perizinan secara reguler.

Hasil dari Konstruk pengguna yang menggunakan website perizinan secara online menunjukkan bahwa perizinan online melalui website menunjukkan bahwa adanya perilaku niat dari masyarakat sendiri untuk menggunakan pelayanan perizinan melalui website untuk melakukan perizinan. Hal ini dibuktikan dengan

reliable konstruk pengguna pelayanan perizinan yang menggunakan website memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.841 diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS Alogaritm maka data juga didukung dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, bahwa penggunaan perizinan online melalui website tersebut mampu mengurangi permasalahan dari perizinan reguler serta agar lebih efektif

Hasil konstruk pengguna yang menggunakan aplikasi perizinan secara online menunjukkan bahwa perizinan online melalui aplikasi adanya perilaku niat dari masyarakat sendiri untuk menggunakan pelayanan perizinan melalui aplikasi untuk melakukan perizinan. Hal ini dibuktikan dengan reliable konstruk pengguna pelayanan perizinan yang menggunakan aplikasi memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.841 diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang olah menggunakan PLS Alogaritm maka data juga didukung dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Data dan DIPM Dinas Penanaman Modal Kota Yogyakarta, bahwa penggunaan perizinan online melalui aplikasi tersebut menciptakan perizinan yang akurat, uptodate dan terpercaya.

Data diatas menyatakan bahwa *Penggunaam perizinan online* memiliki pengaruh yang positif terhadap *behavioral intention* (Kristoforus. 2013). Berarti bahwa adanya penggunaan perizinan online ini, sudah ada dari niat perilaku dari calon pengguna untuk menggunakan sistem perizinan online.

2. Performance Expectancy (*Ekspektasi Kinerja*)

Performance Expectancy atau Ekspektasi kinerja yaitu kemudahan dalam penggunaan perizinan secara online tersebut dapat mengurangi tenaga dan waktu suatu individu dalam melakukan pekerjaan. Adanya perizinan secara online merupakan sebuah gagasan inovasi yang tepat dalam hal memberikan pelayanan secara online.

a. Hasil dan Pembahasan

- 1.) Penggunaan E-Service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan **menjadikan pekerjaan lebih cepat**

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
PE.1	0.853	< 0,50	Valid

Tabel. 3.11 Indikator pekerjaan leboh cepat

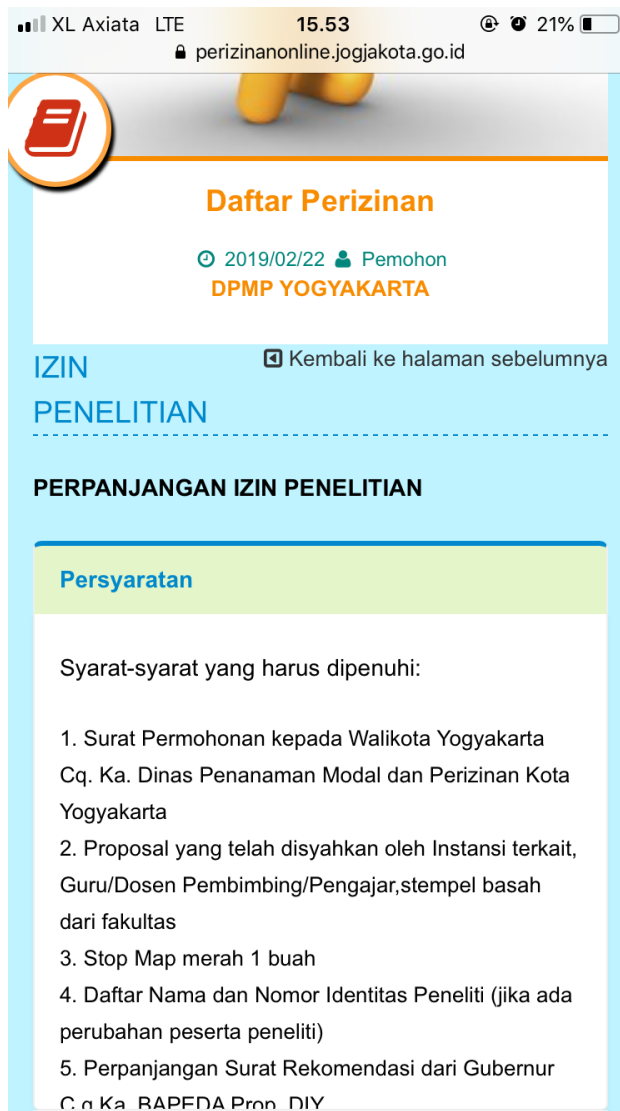
Berdasarkan penjelasan table 3.11 *output cross loading PE.1* diatas,bahwa diketahui konstruk PE.1 menjadikan pekerjaan lebih cepat telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.853.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya pelayanan perizinan yang diberikan secara online dapat **menjadikan pekerjaan lebih cepat** salah satunya yaitu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga antara pengguna jasa pelayanan dengan pemberi jasa pelayanan akan diuntungkan dengan adanya sistem perizinan online tersebut. Dalam hal tersebut

calon pengguna perizinan secara online jika telah memenuhi syarat yang telah dipaparkan maka calon pengguna tersebut dapat mengajukan pengajuan permohonan baru sehingga setelah itu calon pengguna perizinan online tersebut dapat mengupload berkas yang telah sesuai dengan syarat. Maka calon pengguna tersebut ketika mengupload tidak memakan waktu yang begitu lama dan tidak perlu datang Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

Untuk memperkuat hasil dilapangan maka peneliti telah melakukan wawancara dengan hasil berikut:

“...Adanya perizinan secara online ini dapat menjadikan pelayanan lebih baik daripada pelayanan sebelumnya (pelayanan perizinan secara tidak online) karena dapat memberikan kemudahan kepada pemohon untuk melakukan pendaftaran yang semula harus datang langsung ke kantor DPMP Kota Yogyakarta dapat dilakukan secara online browser pada PC maupun smartpone pemohon data mengetahui persyaratan izin yang diajukan secara online. Ya adanya perizinan secara online tersebut dapat meningkatkan kinerja pemerintah, karena pemerintah mendapat kemudahan dalam mengelola pendaftaran yang dilakukan langsung oleh pemohon melalui online. Adanya pelayanan ini menjadi lebih baik karena dapat memberikan kemudahan kepada pemohon untuk melakukan pendaftaran yang semula harus datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dapat dilakukan secara online melalui browser pada PC atau Smartphone, pemohon dapat mengetahui persyaratan izin dan dapat melakukan tracking proses izin yang diajukan secara online.” (Hasil Wawancara dengan Bapak Dodit Sugeng Murdowo, SH sebagai Kepala Bidang data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan).



Gambar 3.6 Persyaratan Perizinan online Izin Penelitian

Gambar diatas merupakan salah satu persyaratan perizinan online yaitu Izin Penelitian.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online tersebut maka pekerjaan pengguna

akan lebih cepat terlebih lagi jika sudah sesuai dengan syarat. adanya perizinan menggunakan sistem online ini diharapkan dapat menjadikan pekerjaan yang lebih cepat, dimana pemohon tidak perlu untuk mendatangi dinas untuk melakukan perizinan. Adanya perizinan online ini mampu menjadikan pekerjaan pemohon lebih cepat, pengguna online tersebut dapat menikmati beberapa fitur yang telah ada didalam aplikasi tersebut dimana akan mempermudah proses pelayanan perizinan secara online sehingga jika telah dikatakan dapat memudahkan pengguna perizinan online maka proses pekerjaan yang dihasilkan juga akan lebih efektif dan efisien.

2.) Penggunaan E-Service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dapat *memberikan keuntungan*

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
PE.2	0.821	< 0,50	Valid

Table 3.12 Indikator memberikan keuntungan

Berdasarkan penjelasan table 3.12 *output cross loading PE.2* diatas,bahwa diketahui konstruk PE.2 memberikan keuntungan telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.821.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya perizinan online ini juga dapat **memberikan keuntungan dan menjadikan lebih efektif**, yang dimaksud yaitu dengan adanya sistem perizinan online tersebut maka pengguna tidak perlu datang lagi ke kantor untuk mengurus berkas serta pengguna tidak perlu menunggu lama dikarenakan dalam aplikasi

tersebut telah ada proses tracking untuk mengetahui sejauh mana izin tersebut telah diproses. Maka hal tersebut dapat memberikan keuntungan bagi pengguna perizinan secara online. Berikut gambar dari proses tracking izin penelitian:



Gambar. 3.7 Monitoring Berkas Perizinan Penelitian

Untuk memperkuat hasil dilapangan maka peneliti telah melakukan wawancara dengan hasil berikut:

“...Adanya pelayanan ini menjadi lebih baik karena dapat memberikan kemudahan kepada pemohon untuk melakukan pendaftaran yang semula harus datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dapat dilakukan secara online melalui browser pada PC atau Smartphone, pemohon dapat mengetahui persyaratan izin dan dapat melaukan tracking proses izin yang diajukan secara online.”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online, yakni akan memberikan keuntungan bagi pengguna sistem online tersebut dikarenakan dalam aplikasi tersebut terdapat fitur tracking dimana pengguna tidak perlu khawatir terhadap proses pemberkasan.

3.) Penggunaan E-Service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan **menjadi lebih efektif**

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
PE.3	0.854	< 0,50	Valid

Table. 3.13 Indikator menjadi lebih efektif

Berdasarkan penjelasan table 3.13 *output cross loading PE..3* diatas,bahwa diketahui konstruk PE.3 menjadi lebih efektif reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.854.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya perizinan online ini juga dapat menjadi lebih efektif, yakni pengguna perizinan secara online tersebut menjadi lebih efektif karena pengguna tersebut tidak perlu datang ke Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta hanya perlu mengakses melalui Smarthphone. Untuk izin penelitian sendiri pengguna tidak perlu datang ke Dinas Penanaman Modal dan Perizinan sehingga pengguna tersebut tidak perlu datang ke Dinas untuk mengambil SK Izin

Penelitian karena dalam fitur tersebut telah ada tanda tangan secara Digital. Berikut gambar dari SK digital dari Izin Penelitian :



Gambar 3.8. SK Penelitian

Untuk memperkuat hasil dilapangan maka peneliti telah melakukan wawancara dengan hasil berikut:

“..Untuk izin penelitian memang sudah berjalan secara online jadi pemohon izin tersebut tidak perlu datang lagi ke Dinas karena syarat tersebut telah dilampirkan dan juga setelah mengupload berkas yang sudah sesuai dengan syarat setelah itu nanti

hasil dari SK tersebut tidak perlu datang ke Dinas untuk mengambil SK tersebut tinggal mendownload saja karena menggunakan tanda tangan digital, dan hanya izin penelitian saja yang menggunakan tanda tangan digital.” (Hasil Wawancara dengan Bapak Dodit Sugeng Murdowo, SH sebagai Kepala Bidang data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan, 31 Januari 2019).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online, maka adanya sistem online tersebut dapat memberikan waktu yang efektif dikarenakan pengguna tidak perlu lagi untuk datang mengambil SK.

4.) Meningkatkan kualitas kinerja

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
PE.4	0.824	< 0,50	Valid

Tabel. 3.14. Indikator meningkatkan kualitas kinerja

Berdasarkan penjelasan table 3.14 *output cross loading PE.4* diatas, bahwa diketahui konstruk PE.4 meningkatkan kualitas kinerja reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.824.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya perizinan online ini juga dapat meningkatkan kualitas kinerja, yakni didalam perizinan online tersebut mampu meningkatkan kualitas dari kinerja dari pegawai instansi DPMP.

Untuk memperkuat hasil dilapangan maka peneliti telah melakukan wawancara dengan hasil berikut:

“...terdapat teknisi khusus atau admin khusus yang mengendalikan perizinan secara online, admin tersebut juga diberikan pelatihan.”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online, adanya sistem tersebut Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta memberikan pelatihan khusus terhadap pegawai tersebut sehingga adanya pelatihan yang telah diberikan mampu meningkatkan kualitas kinerja di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta. Diamana masing-masing admin tersebut telah mampu menguasai kinerja masing-masing sehingga adanya sistem online dapat meningkatkan kinerja.

b. Hipotesis

Pengaruh Performance Expectancy terhadap Behavior Intention.

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H1 : Ada hubungan positif dan signifikan antara Ekspetasi Kinerja (Performance Expectancy) terhadap Behavior Intention.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Performance Expectancy -> Behavioral Intention	0,435	0,429	0,083	5,257	0,000

Tabel. 3.15 Path Coefficients PE terhadap behavior Intention

Pada tabel 3.15 diatas dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif antara konstruk Performance Expectancy terhadap Behavior Intention dengan (P Value kurang dari 0.05 sebesar 0.00). hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai keuntungan yang diperoleh oleh pengguna saat menggunakan perizinan secara online maka akan semakin tinggi pula niat dalam menggunakan perizinan secara online.

Ekspetasi Kinerja sendiri merupakan dimana seseorang tersebut dapat percaya bahwa dengan menggunakan pelayanan perizinan secara online tersebut nantinya akan membantu pengguna untuk memperoleh keuntungan atau manfaat kinerja melalui pekerjaannya tersebut. Adanya pelayanan perizinan secara online tersebut dapat membantu pemerintah dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat terlebih tentang pelayanan perizinan sebelum dilakukannya perizinan secara online. Adanya perizinan secara online ini dapat meningkatkan pelayanan serta dapat memberikan keuntungan untuk pengguna dalam menggunakan perizinan secara online. Serta adanya permasalahan pelayanan yang dikeluhkan dimasyarakat laporan tersebut bersifat real time sehingga laporan yang dilaporkan nantinya dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan tidak dapat dimanipulasi.

c. Diksusi

Hasil Konstruk dari penggunaan perizinan online menjadikan pekerjaan lebih cepat, menunjukkan bahwa adanya pelayanan perizinan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Yogyakarta dapat membantu memudahkan pemohon izin sehingga menjadikan pekerjaan lebih cepat melalui sistem online tersebut. Hal ini dibuktikan dengan reliable konstruk pekerjaan menjadi lebih cepat yang memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.853 yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS Alogaritm maka data juga didukung oleh dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, bahwa dengan adanya perizinan secara online ini mampu menjadikan pekerjaan pemohon lebih cepat dalam hal perizinan.

Hasil dari konstruk pengguna perizinan online memberikan keuntungan, menunjukkan bahwa adanya pelayanan perizinan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dapat memberikan keuntungan. Hal ini dibuktikan dengan konstruk menjadi lebih efektif memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.821 yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS Alogaritm maka data juga didukung oleh hasil wawancara dengan Kepala Bidang Data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, bahwa dengan adanya perizinan online mampu memberikan keuntungan bagi pemohon dalam hal perizinan.

Hasil indikator dari pengguna perizinan online menjadi lebih efektif, menunjukkan bahwa adanya pelayanan perizinan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dapat menjadi lebih efektif. Hal ini dibuktikan dengan indikator perizinan online menjadi lebih efektif memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.854 telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS Alogaritm maka data juga didukung oleh hasil dari wawancara dengan Kepala Bidang Data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, bahwa dengan adanya perizinan online mampu menjadikan pemberkasan lebih efektif.

Hasil indikator dari pengguna perizinan online mampu meningkatkan kualitas kinerja, menunjukkan bahwa adanya pelayanan perizinan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta mampu meningkatkan kualitas kinerja. Hal ini dibuktikan dengan indikator perizinan online meningkatkan kualitas kinerja memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.824 telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS Alogaritm maka data juga didukung oleh hasil wawancara dengan Kepala Bidang Data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, bahwa dengan adanya perizinan online mampu meningkatkan kualitas kinerja.

Data diatas menyatakan bahwa *Performance Expectancy (Ekspektasi Kinerja)* memiliki pengaruh yang positif terhadap *behavioral intention* (Kristoforus, 2013). Berarti bahwa adanya penggunaan perizinan online ini, sudah

ada dari niat perilaku dari calon pengguna bahwa adanya perizinan online tersebut mampu memberikan kemudahan dalam penggunaan perizinan secara online tersebut dapat mengurangi tenaga dan waktu suatu individu dalam melakukan pekerjaan.

3. Effort Expectancy (*Ekspetasi Usaha*)

a. Hasil dan Pembahasan

1.) Penggunaan E-Service haruslah **mudah dipahami**

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
EE.1	0.797	< 0,50	Valid

Table 3.16. indikator mudah dipahami

Berdasarkan penjelasan table 3.16 *output cross loading EE.1* diatas,bahwa diketahui konstruk EE.1 mudah dipahami telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.797.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya perizinan online ini mudah dipahami oleh pengguna. Yakni dalam web perizinan online tersebut telah dilengkapi dengan buku panduan yang ada sehingga diharapkan kepada calon pengguna aplikasi nantinya dapat memahami alur yang telah ada. Untuk memperkuat hasil dilapangan maka peneliti telah melakukan wawancara dengan hasil berikut:

“Sistem perizinan online mudah dipahami diberbagai perangkat seperti PC, Laptop hingga Smartphone dan untuk

masyarakat juga sudah dilengkapi buku panduan yang dapat didownload melalui aplikasi Online.” (Hasil Wawancara dengan Bapak Dodit Sugeng Murdowo, SH sebagai Kepala Bidang data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan, 31 Januari 2019).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online, adanya sistem tersebut dapat memberikan kemudahan bagi setiap pengguna. Dalam aplikasi tersebut telah disediakan buku panduan yang mana dapat mempermudah bagi pengguna dalam proses persyaratan hingga selesai. Adanya buku panduan tersebut maka pengguna maka akan mudah dipahami.

2.) Penggunaan E-Service haruslah **mudah dioperasikan**

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
EE.2	0.865	< 0,50	Valid

Table 3.17 Indikator mudah dioperasikan

Berdasarkan penjelasan table 3.17 *output cross loading EE.2* diatas,bahwa diketahui konstruk EE.2 mudah dioperasikan telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.865.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya perizinan online ini mudah dioperasikan dalam Smartphone

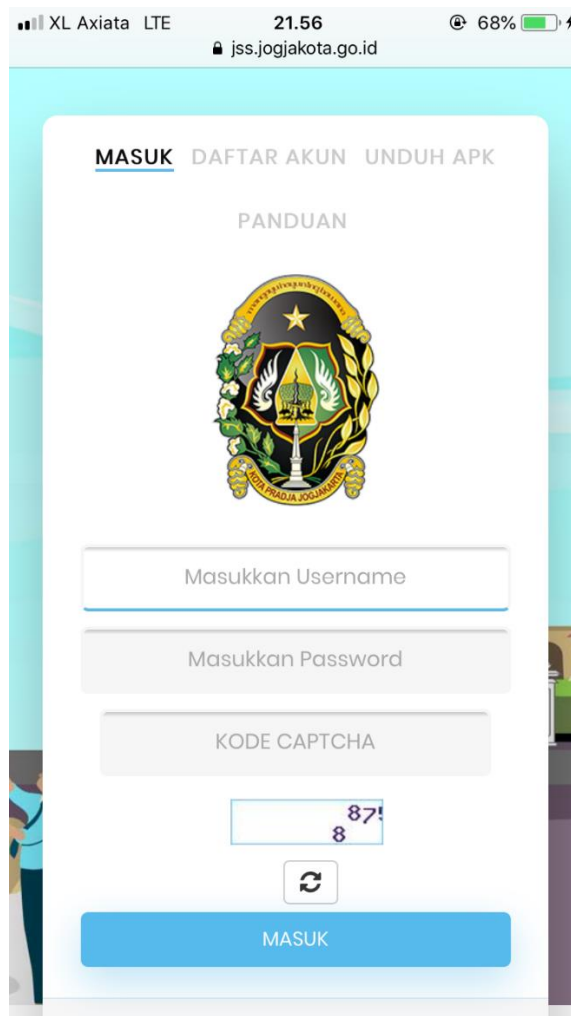
maupun laptop serta didalam web tersebut telah tersedia beberapa fitur yang telah tersedia.

Untuk memperkuat hasil dilapangan maka peneliti telah melakukan wawancara dengan hasil berikut:

“...Untuk melakukan perizinan secara online Langkah pertama pemohon dapat mengakses alamat aplikasi perizinan online yaitu <http://jss.jogjakota.go.id/>. Kemudian pemohon melakukan registrasi pada akun aplikasi JSS. Selanjutnya pemohon masuk ke aplikasi menggunakan akun yang telah dibuat, kemudian melakukan pendaftaran izin pada fitur yang telah tersedia. Apabila pemohon membutuhkan panduan, pada halaman landing aplikasi ini terdapat juga fitur panduan penggunaan aplikasi.” (Hasil Wawancara dengan Bapak Dodit Sugeng Murdowo, SH sebagai Kepala Bidang data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan, 31 Januari 2019).

Berikut langkah-langkah mendaftar Perizinan melalui Onlie

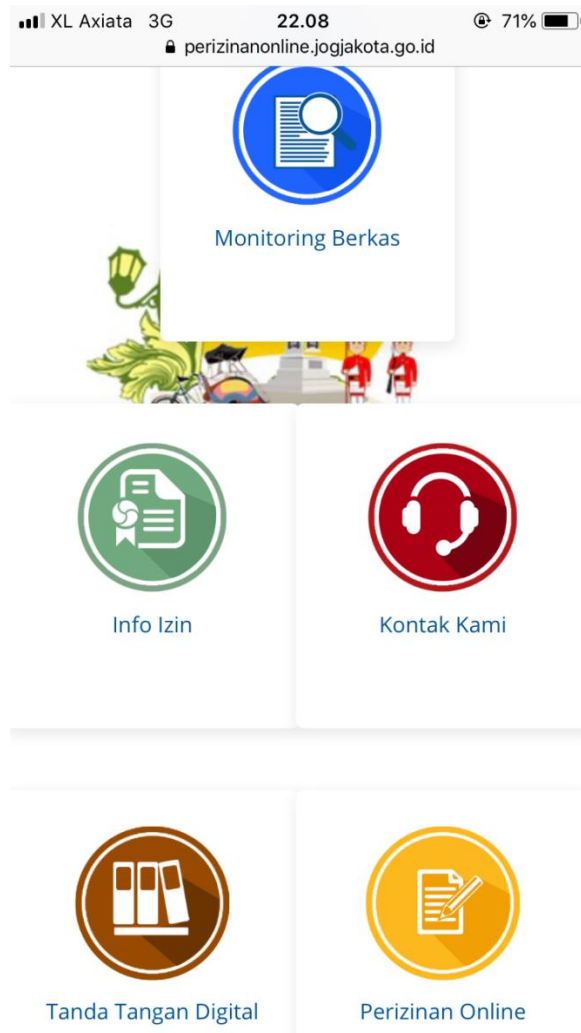
1. Pengguna dapat mendaftar terlebih dahulu melalui <http://jss.jogjakota.go.id/>. Setelah mendaftar pengguna dapat Log-in



Gambar 3.9 Login Jogja Smart Service

2. Setelah Login pengguna dapat memilih Perizinan Online. Dalam gambar dibawah ini terdapat beberapa pilihan untuk mendaftar perizinan pengguna dapat memilih **Info Izin** Setelah itu pemohon dapat memilih izin yang akan dilalukan lalu memasukkan beberapa berkas yang telah sesuai dengan syarat. Untuk mengecek sejauh mana proses perizinan itu pemohon dapat memilih

Monitoring Berkas. Setelah itu pemohon dapat mencetak SK yang telah terbit melalui **Tandatangan Digital.**



Gambar 3.10. Fitur Perizinan Online

3.) Penggunaan E-Service dapat menambah pengetahuan

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
EE.3	0.833	< 0,50	Valid

Table 3.18. Indikator dapat menambah pengetahuan

Berdasarkan penjelasan table 3.18 *output cross loading EE.3* diatas,bahwa diketahui konstruk EE.3 dapat menambah pengetahuan dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.833.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya perizinan online dapat menambah pengetahuan bagi pemohon dalam hal teknologi dan informasi yang tadinya gaptek menjadi tidak gaptek.

Untuk memperkuat hasil dilapangan maka peneliti telah melakukan wawancara dengan hasil berikut:

“...Aku orang awam awalnya gatau tentang perizinan online ini ya tata caranya terus tanya-tanya ketemen terus yasudah akhirnya tau.” (Hasil wawancara dengan Faris sebagai pengguna perizinan online, 07 Januari 2019)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online, adanya sistem tersebut menambah pengetahuan bagi pengguna. Dimana pengguna sistem tersebut dapat dikatakan

orang awan tidak mengerti akan sistem tersebut, dapat menambah pengetahuan dalam penggunaan teknologi informasi yang baru.

b. Hipotesis

Pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavior Intention. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah

H2: Ada hubungan positif dengan signifikan antara Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) dan Behavior Intention

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Effort Expectancy -> Behavioral Intention	0,240	0,242	0,071	3,395	0,001

Tabel 3.19. Pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavior Intention

Tabel 3.19 menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Effort Expectancy terhadap Behavior Intention (P Value kurang dari 0.05 sebesar 0.01) bahwa H2 dapat diterima. Masyarakat mampu menggunakan pelayanan perizinan online dengan mudah dan mampu membantu masyarakat untuk meminimalisir waktu menjadi lebih efektif serta tidak berbelit-belit. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan perizinan secara online, maka akan semakin tinggi niat dalam menggunakan perizinan secara online.

c. Diskusi

Hasil indikator dari pengguna perizinan online mudah dipahami, menunjukkan bahwa adanya pelayanan perizinan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta perizinan online dapat dipahami

oleh pemohon perizinan. Hal ini dibuktikan dengan indikator perizinan online mudah dipahami memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.797 telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS maka data juga didukung oleh hasil wawancara dengan Kepala Bidang Data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, bahwa dengan adanya perizinan online ini mudah dipahami.

Hasil indikator dari pengguna perizinan online mudah dioperasikan, menunjukkan bahwa adanya pelayanan perizinan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta perizinan online mudah dioperasikan oleh pemohon perizinan. Hal ini dibuktikan dengan indikator perizinan online mudah dioperasikan memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.865 telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS maka data juga didukung oleh hasil wawancara dengan Kepala Bidang Data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, bahwa dengan adanya perizinan online ini mudah dipahami.

Hasil indikator dari pengguna perizinan online dapat menambah pengetahuan, menunjukkan bahwa adanya pelayanan perizinan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta perizinan online dapat menambah pengetahuan bagi pemohon perizinan. Hal ini dibuktikan dengan indikator perizinan online dapat menambah pengetahuan memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.833 telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output

Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS maka data juga didukung oleh hasil wawancara dengan salah satu pengguna perizinan online, bahwa dengan adanya perizinan online ini dapat menambah pengetahuan.

Data diatas menyatakan bahwa *Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha)* memiliki pengaruh yang positif terhadap *behavioral intention* (Kristoforus. 2013). Berarti bahwa adanya penggunaan perizinan online ini, sudah ada dari niat perilaku dari calon pengguna bahwa adanya perizinan online tersebut mampu memeberikan kemudahan dalam penggunaan perizinan secara online tersebut dapat mengurangi tenaga dan waktu suatu individu dalam melakukan pekerjaan.

4. Sosial Influence (Pengaruh Sosial)

Semakin banyak pengaruh yang diberikan dari sebuah lingkungan terhadap calon pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi informasi yang baru maka akan memberikan rasa minat yang telah timbul dari calon pengguna sistem teknologi infromasi tersebut karena lingkungan ternyata memiliki pengaruh yang sangat besar untuk mempengaruhi

a. Hasil dan Pembahasan

1.) Adanya pengaruh ajakan dari teman

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
SI.1	0.929	< 0,50	Valid

Table. 3.20. Indikator ajakan dari teman

Berdasarkan penjelasan table 3.20 *output cross loading SI.1* diatas,bahwa diketahui konstruk SI.1 mudah dipahami telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.929.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya perizinan online ini dipengaruhi oleh adanya ajakan dari teman. Pengaruh lingkungan memberikan pengaruh yang besar terhadap pengguna perizinan online.

Untuk memperkuat hasil dilapangan maka peneliti telah melakukan wawancara dengan hasil berikut:

“...Saya kan mau memasukan izin penelitian ke Dinas Perizinan Yogyakarta, saya dikasih tau dari teman saya kalau mau memasukan harus melalui perizinan online, ya sudah saya langsung daftar pakai online. Saya di kasih tau syarat dan tata caranya makannya tidak ribet karena sudah tau caranya.” (Hasil wawancara dengan Lia sebagai pengguna perizinan online, 14 Januari 2019).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online, adanya sistem tersebut adanya pengaruh lingkungan sekitar dapat mempengaruhi besar salah satunya ajakan dari teman dimana pengguna tersebut telah merasakan dampak dari sistem tersebut. Jika sistem tersebut telah memberikan pelayanan yang memuaskan maka orang lain tersebut juga akan menggunakan sistem tersebut.

2.) Adanya pengaruh sosialisasi dari Pemerintah

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
SI.2	0.903	< 0,50	Valid

Table 3.21. Indikator sosialisasi dari pemerintah

Berdasarkan penjelasan table 3.21 *output cross loading SI.1* diatas,bahwa diketahui konstruk SI.1 mudah dipahami telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.903

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya perizinan online ini dipengaruhi oleh adanya pengaruh dari sosialisasi pemerintah. Dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Perizinan telah mengeluarkan dana untuk sosialisasi, sosialisasi tersebut memang dilakukan di beberapa tempat dengan mendatangkan narasumber.

Untuk memperkuat hasil dilapangan maka peneliti telah melakukan wawancara dengan hasil berikut:

“...Waktu itu ada pengembangan seksi kinerja tugasnya mensosialisasikan produk-produk regulasi maupun layanan, baik itu melalui radio, jogja tv. Kemudian ada sosialisasi di kecamatan ada anggaran untuk sosialisasi di kecamatan dengan mendatangkan narasumber, termasuk di berita juga disosialisasikan.” (Hasil Wawancara dengan Bapak Dodit Sugeng Murdowo, SH sebagai Kepala Bidang data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan, 31 Januari 2019).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas

Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online, adanya sistem tersebut memberikan pengaruh lingkungan yang besar. Adanya sosialisasi dari pemerintah diharapkan masyarakat nantinya akan menggunakan sistem perizinan online tersebut.

3.) Adanya pengaruh dari Sosial Media

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
SI.2	0.858	< 0,50	Valid

Table. 3.22. Indikator pengaruh dari sosial media

Berdasarkan penjelasan table 3.22 *output cross loading SI.1* diatas,bahwa diketahui konstruk SI.3 memiliki pengaruh dari sosial media telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.858

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya perizinan online ini dipengaruhi oleh adanya pengaruh dari sosial media.

Untuk memperkuat hasil dilapangan maka peneliti telah melakukan wawancara dengan hasil berikut:

“...Saya tau pakai perizinan online itupas mau urus izin penelitian itu awalnya dari teman saya dia cuman bilang sekarang urus berkasnya pakai online tapi saya ragu, lalu saya buka lewat internet ternyata sudah menggunakan izin online.” (Hasil wawancara dengan Faris pengguna perizinan online, 07 Januari 2019).



Gambar 3.11. pengaruh dari sosial media

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online, adanya sistem tersebut pengguna dapat mengetahui dari beberapa sosial media salah satunya melalui koran online atau sosial media lainnya. Bahwa pengaruh lingkungan memiliki peranan yang sangat besar terhadap pengguna perizinan online

b. Hipotesis

Pengaruh Sosial Influence terhadap Behavior Intention. Hipotesis

yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H3 : Ada hubungan positif dan signifikan antara Social Influence dan Behavior Intention

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Social Influence -> Behavioral Intention	0,373	0,374	0,093	4,005	0,000

Tabel 3.23. Pengaruh Sosial Influence terhadap Behavior Intention

Tabel 3.23 menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Sosial Influence terhadap Behavior Intention (P Value kurang dari 0.05 sebesar 0.00) bahwa H3 dapat diterima. Sosial Influence (*Pengaruh Sosial*), semakin banyak pengaruh yang diberikan dari sebuah lingkungan terhadap calon pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi informasi yang baru maka akan memberikan rasa minat yang telah timbul dari calon pengguna sistem teknologi informasi tersebut karena lingkungan ternyata memiliki pengaruh yang sangat besar untuk mempengaruhi. Pengaruh sosial ini dapat dipengaruhi dari beberapa lingkungan sekitar seperti, teman, keluarga, sosialisasi, ataupun sosial media.

c. Diskusi

Hasil indikator dari pengguna perizinan online adanya pengaruh ajakan dari teman, menunjukkan bahwa adanya pelayanan perizinan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta perizinan online adanya pengaruh ajakan dari teman oleh pemohon perizinan. Hal ini dibuktikan dengan indikator perizinan online mudah dioperasikan memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.929 telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS maka data juga didukung oleh hasil wawancara dengan salah satu pengguna perizinan online, bahwa dengan adanya perizinan online adanya pengaruh ajakan dari teman.

Hasil indikator dari pengguna perizinan online adanya pengaruh dari sosialisasi dari pemerintah, menunjukkan bahwa adanya pelayanan perizinan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta perizinan online adanya pengaruh dari sosialisasi dari pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan indikator perizinan online mudah dioperasikan memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.903 telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS maka data juga didukung oleh hasil wawancara dengan Kepala Bidang Data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, bahwa dengan adanya perizinan online ini adanya pengaruh dari sosialisasi dari pemerintah.

Hasil indikator dari pengguna perizinan online adanya pengaruh dari sosial media, menunjukkan bahwa adanya pelayanan perizinan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta perizinan online adanya pengaruh dari sosial media oleh pemohon perizinan. Hal ini dibuktikan dengan indikator perizinan online mudah dioperasikan memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.858 telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS maka data juga didukung oleh hasil wawancara dengan salah satu pengguna perizinan online, bahwa dengan adanya perizinan online ini adanya pengaruh dari sosial media

Data diatas menyatakan bahwa *Sosial Influence* (Pengaruh Sosial) memiliki pengaruh yang positif terhadap *behavioral intention* (Kristoforus. 2013). Berarti bahwa adanya penggunaan perizinan online ini, sudah ada dari niat perilaku dari calon pengguna bahwa adanya perizinan online pengaruh yang diberikan dari sebuah lingkungan terhadap calon pengguna teknologi informasi untuk menggunakan perizinan secara online maka akan memberikan rasa minat yang telah timbul dari calon pengguna.

5. Facilitating Conditing (*Kondisi yang Memfasilitasi*)

a. Hasil dan Pembahasan

1.) Ketersediaan Perangkat

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
FC.1	0.908	< 0,50	Valid

Table. 3.24 Indikator ketersediaan perangkat

Berdasarkan penjelasan table 3.24 *output cross loading FC..1* diatas,bahwa diketahui konstruk FC.1 memiliki pengaruh dari sosial media telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.908.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya perizinan online ini mampu memberikan fasilitas yang memadai bagi pengguna perizinan online. Didalam aplikasi perizinan online pemerintah memfasilitasi melalui beberapa fitur yang ada dalam applikas, yaitu fitur tracking yang berguna untuk memonitoring berkas, buku panduan, kotak suara, hingga ada fitur tandatangan digital untuk jika SK tersebut telah terbit namun fitur tandatangan digital ini hanya digunakan dalam izin penelitian saja.

Untuk memperkuat hasil dilapangan maka peneliti telah melakukan wawancara dengan hasil berikut:

“...Fasilitas yang ada di Dinas Perizinan dapat dikatakan baik sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Masyarakat hanya tinggal lewat internet. Untuk fasilitas perizinan yang ada dalam perizinan secara online yaitu : Fitur regristrasi akun melalui JSS, Fitur informasi izin yang berupa informasi jenis izin dan permohonan izin yang dilayani, informasi persyaratan izin, fitur

pendaftaran izin secara online (mulai dari mengajukan izin dan upload persyaratan permohonan izin), fitur monitoring status porses izin yang sudah diajukan, fitur hubungi kami (menampilkan informasi kontak dan alamat Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta).” (Hasil Wawancara dengan Bapak Dodit Sugeng Murdowo, SH sebagai Kepala Bidang data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan, 31 Januari 2019).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online, sistem tersebut dapat dikatakan berhasil jika mampu memberikan fasilitas ataupun perangkat yang memadai bagi pengguna.

2.) **Adanya rasa nyaman** yang dirasakan oleh pengguna

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
FC.2	0.901	< 0,50	Valid

Table 3.25 Indikator adanya rasa nyaman

Berdasarkan penjelasan table 3.25 *output cross loading FC.2* diatas, bahwa diketahui konstruk FC.2 memiliki pengaruh dari sosial media telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.908.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya perizinan online ini mampu memberikan rasa nyaman dikarenakan pengguna dapat percaya bahwa dengan adanya perizinan online karena mampu

mengurangi permasalahan pelayanan secara reguler seperti KKN, berbelit-belit dan lain-lain.

Untuk memperkuat hasil dilapangan maka peneliti telah melakukan wawancara dengan hasil berikut:

“...Ya tentu jelas adanya perizinan online ini mampu mengurangi permasalahan yang ada, ya ada calo-calo seperti itu sekarang sudah tidak bisa, dan menjadikan pelayanan lebih baik lagi dari pelayanan sebelumnya masyarakat tidak perlu untuk datang ke kantor dinas hanya menggunakan hp saja dari rumah sudah bisa.” (Hasil Wawancara dengan Bapak Dodit Sugeng Murdowo, SH sebagai Kepala Bidang data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan, 31 Januari 2019).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online, adanya rasa aman dan nyaman yang dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan sistem tersebut.

b. Hipotesis

Pengaruh Facilitating Condition terhadap Behavior Intention. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H4 : Ada hubungan positif dan signifikan antara Kondisi yang memfasilitasi (Facilitating Condition) terhadap Behavior Intention

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Facilitating Condition -> Ut. E-Service	0,435	0,429	0,083	5,257	0,000

Tabel 3.26. Pengaruh Sosial Influence terhadap Behavior Intention

Tabel 3.26 menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Facilitating Condition terhadap Behavior Intention (P Value kurang dari 0.05 sebesar 0.00) bahwa H3 dapat diterima. *Kondisi yang memfasilitasi*, merupakan sejauhmana pengguna dapat percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknik telah tersedia guna mendukung sistem tersebut. Sistem tersebut dapat dikatakan berhasil jika mempunyai fasilitas yang cukup memadai.

c. Diskusi

Hasil indikator dari pengguna perizinan online adanya pengaruh dari sosialisasi dari pemerintah, menunjukkan bahwa adanya pelayanan perizinan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta perizinan online adanya pengaruh dari sosialisasi dari pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan indikator perizinan online mudah dioperasikan memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.903 telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah

menggunakan PLS maka data juga didukung oleh hasil wawancara dengan Kepala Bidang Data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, bahwa dengan adanya perizinan online ini adanya pengaruh dari sosialisasi dari pemerintah.

Hasil indikator dari pengguna perizinan online dapat menimbulkan rasa nyaman, menunjukkan bahwa adanya pelayanan perizinan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta perizinan online dapat menimbulkan rasa nyaman. Hal ini dibuktikan dengan indikator perizinan online mudah dioperasikan memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.901 telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS maka data juga didukung oleh hasil wawancara dengan Kepala Bidang Data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, bahwa dengan adanya perizinan online ini dapat menimbulkan rasa nyaman.

Data diatas menyatakan bahwa *Faciliting Condition* (Kondisi Fasilitas) memiliki pengaruh yang positif terhadap *behavioral intention* (Kristoforus, 2013). Berarti bahwa adanya penggunaan perizinan online ini, sudah ada dari niat perilaku dari calon pengguna bahwa adanya perizinan online bahwa infrastruktur organisasional dan teknik telah tersedia guna mendukung sistem tersebut.

6. Behavioral Intention (Niat berperilaku)

Behavioral Intention, merupakan tingkat dimana seseorang tersebut telah memiliki rencana untuk melakukan suatu tindakan atau memiliki rencana untuk tidak melakukan suatu tindakan di masa depan.

a. Hasil dan Pembahasan

1.) Akan selalu menggunakan perizinan online ketika melakukan perizinan

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
BI.1 0.906	0.901	< 0,50	Valid

Table. 3.27. Indikator selalu menggunakan perizinan online

Berdasarkan penjelasan table 3.24 *output cross loading BI..1* diatas,bahwa diketahui konstruk FC.1 memiliki pengaruh selalu menggunakan perizinan online telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.906.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya perizinan online ini jika dapat dikatakan baik setelah pengguna menggunakan sistem tersebut maka pengguna memiliki niat perilaku kepercayaan akan menggunakan aplikasi perizinan online lagi.

Untuk memperkuat hasil dilapangan maka peneliti telah melakukan wawancara dengan hasil berikut:

“.....adanya perizinan online ini ya baik menurut aku karena ya cepet aja gitu jadinya, kalau dulukan pas aku pernah izin penelitian lama sekarang ya lebih cepet dan lebih baik lagi. Mungkin

aku akan pakai aplikasi ini lagi untuk-untuk izin lainnya jika dirasa perlu.” (Hasil wawancara dengan Lia Sebagai Pengguna perizinan online, 14 Januari 2019)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online, adanya sistem tersebut jika pengguna mendapatkan feedback dari sistem tersebut maka niat dari pengguna untuk menggunakan lagi sistem tersebut.

2.) Adanya minat pemanfaatan

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
BI.2	0.885	< 0,50	Valid

Table. 3.28. Indikator adanya minat pemanfaatan

Berdasarkan penjelasan table 3.24 *output cross loading BI..2* diatas,bahwa diketahui konstruk BI.2 memiliki pengaruh selalu menggunakan perizinan online telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.885.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan penelitian dilapangan bahwa dengan adanya perizinan online ini mampu memberikan manfaat setelah pengguna menggunakan perizinan online ini, maka dari sini akan timbul rasa minat bagi pengguna nantinya akan menggunakan lagi sistem tersebut.

“.....adanya perizinan online ini ya baik menurut aku karena ya cepet aja gitu jadinya, kalau dulukan pas aku pernah izin

penelitian lama sekarang ya lebih cepat dan lebih baik lagi. Mungkin aku akan pakai aplikasi ini lagi untuk-untuk izin lainnya jika dirasa perlu. (Hasil wawancara dengan Lia Sebagai Pengguna perizinan online, 14 Januari 2019)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem online, adanya sistem tersebut jika pengguna mendapatkan mafaat dari sistem tersebut maka niat dari pengguna untuk menggunakan lagi sistem tersebut.

b. Hipotesis

Pengaruh Behavior Intention terhadap Penggunaan E-Service.

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H5 : Ada hubungan positif dan signifikan antara *Behavior Intention* dengan *Penggunaan E-Service*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Behavioral Intention -> Ut. E-Service (Perizinan Online)	0,524	0,519	0,087	5,993	0,000

Tabel 3.29. Pengaruh Behavior Intention terhadap penggunaan E-Service

Tabel 3.29 menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Behavioral Intention dengan Penggunaan E-Service (P Value kurang dari 0.05 sebesar 0.00) bahwa H5 dapat diterima. *Behavioral Intention* (Niat berperilaku), merupakan tingkat dimana seseorang tersebut telah memiliki rencana untuk melakukan suatu tindakan atau memiliki rencana untuk tidak melakukan suatu

tindakan di masa depan. Adanya niat perilaku seseorang dalam menggunakan perizinan online merupakan pilihan yang tepat.

c. Diskusi

Hasil indikator dari pengguna perizinan online akan selalu menggunakan perizinan, menunjukkan bahwa adanya pelayanan perizinan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta perizinan online akan selalu menggunakan perizinan online. Hal ini dibuktikan dengan indikator perizinan online mudah dioperasikan memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.901 telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS maka data juga didukung oleh hasil wawancara dengan salah satu pengguna perizinan online, bahwa dengan adanya perizinan online ini akan selalu menggunakan lagi perizinan online tersebut.

Hasil indikator dari pengguna perizinan online menimbulkan rasa minat pemanfaatan, menunjukkan bahwa adanya pelayanan perizinan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta perizinan online menimbulkan minat pemanfaatan. Hal ini dibuktikan dengan indikator perizinan online minaf pemanfaatan memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.885 telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS maka data juga didukung oleh hasil wawancara dengan salah satu pengguna perizinan

online, bahwa dengan adanya perizinan online ini akan menimbulkan minat pemanfaatan

Data diatas menyatakan bahwa *Behavioral Intention* (Niat perilaku) memiliki pengaruh yang positif terhadap *Penggunaan Perizinan Online* (Kristoforus. 2013). Berarti bahwa adanya penggunaan perizinan online ini, sudah ada dari niat perilaku dari pengguna untuk menggunakan perizinan online tersebut, ketika perizinan online tersebut memberikan manfaat dan pelayanan yang baik bagi pengguna maka perizinan online tersebut dapat memberikan minat perilaku terhadap pengguna untuk menggunakan lagi sistem tersebut.