

NASKAH PUBLIKASI

HALAMAN PERNYATAAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT
MENGUNAKAN *E-SERVICE* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2018**

Oleh:

Sari Mulyani

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

Dosen Pembimbing


Dr. Ujung Pribadi, M.Si

NIK: 19651010199303 163 020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik



Dr. Titi Furwaningsih, S.IP., M.Si

NIK: 19690822199603163038

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si

NIK: 19660828199403163025

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT MENGGUNAKAN E-SERVICE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA
2018**

Oleh

Sari Mulyani

20150520268

Pembimbing Dr. Ulung Pribadi M.Si

Ilmu Pemerintahan, Fakultas Isipol, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Email : [Sarimlyn@gmail.com](mailto: Sarimlyn@gmail.com)

Abstract

Online Licensing Services is one form of the government's seriousness in improving the quality of public services. Online licensing is a webbase-based application that is a service program issued by the Yogyakarta City DPMP to reduce the complexity of regular administration. This study is to study the Factors Affecting Communities Using E-Service in the Yogyakarta Investment and Licensing Service in 2018. In this study the authors used Mix Method, which was conducted by interviewing the relevant Dinas and carried out using questionnaires that had been provided with the requirements, the data obtained will be processed with Alogaritm and SPSS PLS. This study uses the theory of UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).

The results of this study indicate that the research factors that influence online-based licensing services that use the UTAUT theory, in the UTAUT theory have four indicators, namely Performance, Expectation Efforts, Social Influence, Facilitation Conditions from each of the licensing services use. Constructs of Behavioral Intention is the most powerful construct for the use of online licensing. The construct can be said to be valid if the value is <0.05 . In each construct Performance Expectancy has a significant effect on Behavioral with P values of 0.000, Effort Expectancy has a significant effect on Behavioral Intention with P values of 0.001, Social Influence has a significant influence on Behavioral Intention with P values of 0.000, Facilitating condition has a significant effect on Utilization E-service with a P value of 0.002, Behavioral Intention has a significant effect on the Utilization E-Service of 0.000. But in online licensing not all licensing services can be accessed via the internet, only certain permits that use online systems.

Abstrak

Pelayanan Perizinan Online merupakan salah satu bentuk dari keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perizinan online adalah aplikasi berbasis webbase yang merupakan program layanan yang dikeluarkan oleh DPMP Kota Yogyakarta untuk mengurangi permasalahan dalam penyelenggaraan secara regular. Penelitian ini untuk mengetahui Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan E-Service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2018. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Mix Methode, yang dilakukan dengan wawancara dengan Dinas terkait dan dilakukan dengan penyebaran kuisioner yang telah memenuhi syarat, data yang diperoleh akan diolah dengan PLS Alogaritm dan SPSS. Penelitian ini menggunakan teori UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).

Hasil penelitian ini menunjukkan temuan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan berbasis online yang menggunakan teori UTAUT, didalam teori UTAUT tersebut memiliki empat indikator yaitu Performance Expectancy, Effort Expectancy, Sosial Influence, Facilitating Condition dari masing-masing keempat indikator tersebut menyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan pelayanan perizinan. Konstruk Behavioral Intention merupakan konstruk yang paling kuat korelasinya terhadap penggunaan perizinan online. Konstruks tersebut dapat dikatakan valid jika nilainya < 0.05 . Dalam masing-masing konstruk *Performance Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral dengan P values sebesar 0.000, *Effort Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention dengan P values sebesar 0.001, *Sosial Influence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention dengan P values sebesar 0.000, *Facilitating condition* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Utilization E-service* dengan P values sebesar 0.002, Behavioral Intention memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Utilization E-Service sebesar 0.000. Namun didalam perizinan online tersebut tidak semua pelayanan perizinan dapat diakses memalui internet, hanya ijin-ijin tertentu yang menggunakan sistem online.

A. Latar Belakang

Dewasa ini pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui kontak langsung antara penyedia jasa layanan (birokrasi pemerintah) dengan warga masyarakat. Menurut (Komalasari, 2016) tetapi seiring waktu adanya pelayanan secara kontak langsung tersebut faktanya memiliki hambatan-hambatan seperti halnya pelayanan yang berbelit-belit, KKN, dan lain-lain. Pelayanan secara kontak langsung inilah dapat dimanfaatkan oleh beberapa pelaku interaksi pelayanan, baik dari pihak birokratnya ataupun dari pihak masyarakatnya sendiri, dari segi pelayanan beberapa pelaku oknum pelayanan sengaja mencari-cari keuntungan dari pelayanan yang mereka berikan, contohnya: Pelaku oknum tersebut meminta bayaran diluar syarat dan ketentuan yang berlaku. Dari segi warga masyarakatnya, memang ada beberapa masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan yang mudah dan instant tidak berbelit menunggu lama maka oknum masyarakat tersebut mau mengeluarkan uang dengan cara menyogok kepada si penyedia jasa pelayanan.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri dalam Negeri Nomor 503/125/POUD Tahun 1997 perihal Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Daerah Pemerintah Kota Yogyakarta dengan sehubungan tersebut maka dibentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dengan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 01 tahun 2000 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Yogyakarta yang dipimpin oleh seorang Koordinator dengan Jabatan non eselon dengan tunjangan jabatan disetarakan dengan eselon IV. Dibentuknya lembaga UPTSA tersebut merupakan tuntutan dari masyarakat umum dan tuntutan dari dunia usaha terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kota yogyakarta agar dalam memberikan pelayanan tidak berbelit-belit, tidak memakan biaya yang tinggi serta lebih transparan.

Akan tetapi lembaga UPTSA tersebut masih memiliki beberapa kelemahan diantaranya seperti waktu pengerjaan perizinan masih terlalu lama dan UPTSA tersebut hanya memberikan pelayanan dalam administrasi saja sedangkan untuk proses perizinan masyarakat tetap harus ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis, untuk prosedur pengiriman berkas permohonan dari UPTSA ke OPD memakan waktu yang lama serta prosesnya masih panjang jika kekurangan persyaratan, dengan adanya kelemahan-kelemahan tersebut dirasa tidak efektif dan efisien. Sehingga dengan muncul kelemahan-kelemahan tersebut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif maka dibentuk lembaga pelayanan perizinan yang definitif yaitu berupa Dinas dengan ditetapkannya berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 17 Tahun 2005 tentang pembentukan, organisasi dan tata kerja dinas perizinan yang dipimpin oleh seorang kepala dinas dengan jabatan struktural eselon II b.

Selain itu Pemerintah juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan pemerintah juga dituntut aktif dan efektif dalam memberikam informasi kepada masyarakat. Adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mampu memberikan solusi sebagai

meningkatkan kinerja kualitas pelayanan yang lebih baik berbasis *Good Governance*. *Traditional Governement* atau sering disebut *Pemerintah Tradisional* yang berkaitan menggunakan *Papper-Based Administration* mulai ditinggalkan. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi Pemerintah memberikan pelayanan beralih berbasis elektronik atau *E-Government*.

Upaya inovasi telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik, salah satunya yaitu dengan pelayanan sistem *online* tersebut. Adanya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari peran aktif masyarakat untuk ikut serta dalam penyelenggaraan pemerintahan, jika tidak adanya partisipasi masyarakat maka pelayanan tersebut tidak akan berjalan. Komponen utama dalam partisipasi masyarakat adalah adanya rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam hal pelayanan.

Sebelum adanya inovasi terbaru dari pemerintah masyarakat mengeluhkan pelayanan yang selalu berbelit-belit, lama dan tidak tepat waktu. Dapat dilihat bahwa rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik kepada pemerintah akan menurun. Setelah adanya inovasi yang telah digagas oleh pemerintah kota yogyakarta guna memperbaiki kualitas pelayanan publiknya yang telah berjalan saat ini apakah masyarakat akan percaya dengan pelayanan berbasis *online* tersebut sehingga memudahkan masyarakat dalam mengajukan perizinan.

Pemberian pelayanan publik secara *online* yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan dikutip dalam LKIP Dinas Penanaman Modal dan Perizinan tahun 2017 masih memiliki kendala koneksi internet yang lambat dan server yang tersedia kurang mendukung. Sedangkan masih terdapat beberapa masyarakat yang mungkin kurang paham dengan teknologi informasi dan tidak semua wilayah kota yogyakarta memiliki jaringan internet yang baik. Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik ingin menelaah lebih dalam lagi mengenai Penggunaan *E-service* Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dan Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Penggunaan *E-Service* Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat menggunakan *E-Service* di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Menjelaskan faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi dalam Masyarakat Menggunakan *E-Service* di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta

D. Kerangka Teori

UTAUT

Perkembangan teknologi informasi telah banyak merubah suatu organisasi. Dengan hadirnya teknologi tersebut dapat meningkatkan suatu kinerja disebuah instansi, agar teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerja yang secara maksimal maka teknologi tersebut harus dapat diterima dan digunakan terlebih dahulu oleh pemakainya. UTAUT merupakan model yang berbasis teori yang telah dikembangkan oleh Venkatesh, et al. Pada tahun 2003, model tersebut adalah menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penerimaan suatu individu terhadap Teknologi Informasi (TI). Menurut Venkatesh, et al. (2003) dalam (Wisnu, 2014) terdapat tujuh konstruk yang menjadi pengaruh-pengaruh langsung terhadap niat (*intention*) atau terhadap pemakaian (*usage*) atau lebih terhadap model adopsi dari pembentuk UTAUT. Dari ketujuh konstruk tersebut, hanya terdapat empat konstruk utama yang mempunyai peran penting dalam pengaruh-pengaruh langsung terhadap penerimaan pemakaian dan perilaku pemakaian, ke empat konstruk tersebut yaitu:

1. *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja)

Venkatesh, et al. (2003) mengatakan bahwa Ekspektasi Kinerja tingkat dimana seseorang tersebut dapat mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut yang akan membantu orang tersebut guna memperoleh keuntungan atau manfaat kinerja pada pekerjaan. Dalam konsep ini adanya gabungan dari vairabel yang diperoleh dari model penelitian terdahulu tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi, terdapat beberapa variabel diantaranya:

a. *Perceived Usefulness* (Presepsi Terhadap Penggunaan)

Presepsi terhadap penggunaan menurut Venkatesh, et al. (2003) merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tersebut nantinya dapat meningkatkan kinerjanya

b. *Extrinsic Motivation* (Motivasi Ekstrinsik)

Motivasi Ekstrinsik menurut Venkatesh, et al. (2003) merupakan presepsi yang dibutuhkan oleh pemakai dalam melakukan aktivitas karena dianggap sebagai alat dalam mencapai hasil bernilai tetapi berbeda dari aktivitas itu sendiri, seperti kinerja pekerjaan, pembayaran dan, promosi.

c. *Job Fit* (Kesesuaian Pekerjaan)

Kesesuaian Pekerjaan menurut Venkatesh, et al. (2003) merupakan dapat dilihat bagaimana kemampuan dari suatu sistem tersebut dalam meningkatkan kinerja pekerjaan individual.

d. *Relative Advantage* (Keuntungan Relative)

Keuntungan Relative menurut Venkatesh, et al. (2003) merupakan sejauh mana dalam menggunakan suatu inovasi yang dipersepsikan akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan sebelumnya.

e. Outcome Expectations (Ekspetasi Hasil)

Ekspetasi Hasil menurut Venkatesh, et al. (2003) merupakan ekseptasi hasil tersebut berhubungan dengan konsekuensi-konsekuensi dari perilaku

2. *Effort Expectancy* (Ekspetasi Usaha)

Menurut Venkatesh, et al. (2003) mengatakan bahwa tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaan. Menurut Davis, et al (1989) bahwa kemudahan dalam pemakaian sistem tersebut sangatlah mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Venkatesh dan Davis (2000) mengidentifikasi bahwa kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi nantinya akan memberikan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem tersebut memiliki manfaat sehingga menimbulkan rasa yang nyaman ketika bekerja menggunakan sistem tersebut. Menurut Davis (1989) setelah mengidentifikasi memberikan beberapa indikator kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi, yaitu:

- a. Teknologi Informasi haruslah mudah dipahami
- b. Teknologi Informasi melakukan pekerjaan dengan mudah sesuai keinginan dari penggunanya
- c. Teknologi Informasi dapat menambah ketrampilan bagi penggunanya
- d. Teknologi Informasi haruslah sangat mudah dioperasikan

3. *Sosial Influence* (Pengaruh Sosial)

Pengaruh sosial merupakan sejauh mana seseorang individual mempresepsikan suatu kepentingan yang dapat dipercaya oleh orang lain yang dapat mempengaruhinya untuk menggunakan sistem tersebut. Menurut Moore dan Benbasat (1991) mengatakan bahwa pada sebuah lingkungan tertentu penggunaan teknologi dan informasi dapat meningkatkan status (*image*) seseorang didalam sistem sosial tersebut. Menurut Venkatesh dan Davis (2000) bahwa pengaruh sosial memiliki dampak perilaku pada individual yang melalui tiga mekanisme yaitu :

- a. Ketaatan (*Compliance*)
- b. Internalisasi (*Internalization*)
- c. Identifikasi (*identification*)

4. *Facilitating Condition* (Kondisi-Kondisi Pemfasiliasi)

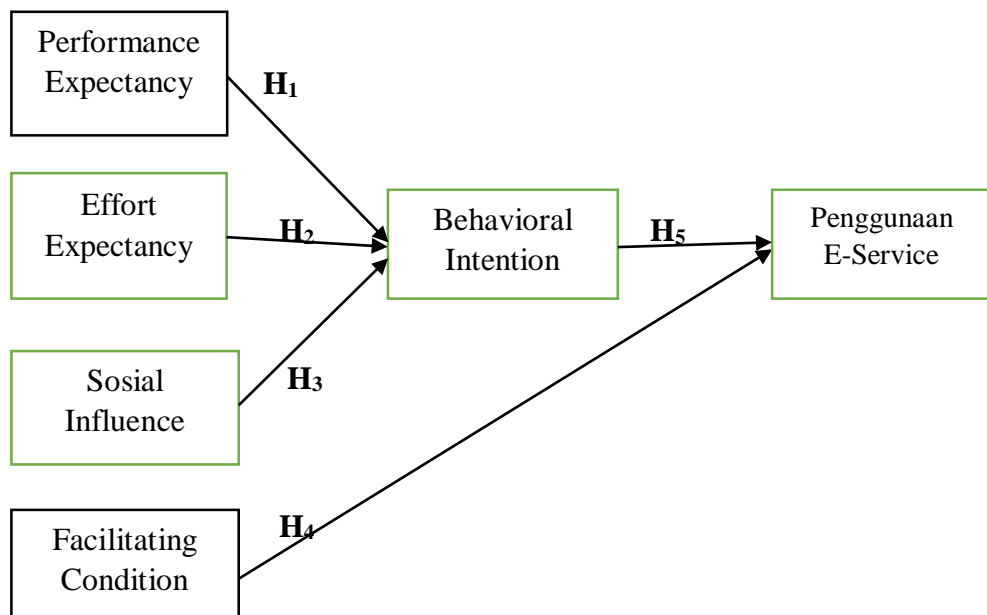
Kondisi pemfasilitasi merupakan sejauhmana seseorang dapat percaya bahwa infrasutruktur organisasional dan teknik telah tersedia guna mendukung sistem tersebut.

5. Behavioral Intention (Niat Perilaku)

Merupakan tingkat dimana seseorang tersebut telah memiliki rencana untuk melakukan suatu tindakan atau memiliki rencana untuk tidak melakukan suatu tindakan di masa depan.

E. Kerangka Teoritik

Kerangka berfikir merupakan kerangka gambaran Independen Variabel yang mempengaruhi Devenden Variabel yang dapat digambarkan sebagai berikut:



F. Hipotesis

H₁ = *Performance Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention

H₂ = *Effort Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention

H₃ = *Sosial Influence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention

H₄ = *Faciliting Condition* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penggunaan E-Service

H₅ = *Behavioral Intention* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penggunaan E-Service

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang akan digunakan oleh penulis yaitu Mix Methode. Karena penulis ingin mengetahui Penggunaan E-Service dikalangan masyarakat. Menurut (Sugiyono, 2014) Mix Methode atau penelitian kombinasi merupakan suatu metode penelitian yang mengkombinasikan antara metode kualitatif dan kuantitatif yang digunakan secara bersama-sama dalam kegiatan penelitian sehingga akan didapatkan data yang lebih komperhensif, valid, dan objektif.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Jl. Kenari No.56, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165, dikarenakan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta telah menerapkan pelayanan perizinan secara online.

3. Jenis Dan Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer, data primer merupakan data yang secara langsung yang diperoleh melalui data asli. Menurut Moleong (2010) (Anggraini, 2018) data primer merupakan informasi atau data terhadap konsep penelitian yang diperoleh secara langsung berupa wawancara. Data primer dalam penelitian ini berupa data ataupun wawancara, yang penulis lakukan dengan aparaturnya pejabat publik Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Sedangkan untuk kuisioner penulis akan memberikan pertanyaan secara tertulis kepada masyarakat pengguna e-service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang diperoleh dari orang lain. Dalam penelitian ini data sekunder berupa dokumen, dokumen yang dimaksud adalah seperti buku, jurnal, dan sumber data lain yang diperoleh dari penelitian orang.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2008) Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan telah mengeluarkan jumlah izin yang diterbitkan s/d desember 2016 sebesar 9033, jumlah pemohon sampai dengan bulan Desember 2016 sebesar 10.145 dikurangi jumlah ijin yang ditolak karena tidak memenuhi syarat 1010, sehingga jumlah pemohon yang memenuhi syarat sebesar 9135 orang, jadi populasi yang akan dijadikan sampel yaitu 9135 pemohon izin.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2001) dalam (Salafian, 2016) sampel adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasinya besar maka dari itu peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk menentukan jumlah sampel maka peneliti menggunakan rumus *Slovin*. Penggunaan rumus ini dikarenakan jumlah populasi dinyatakan jelas dan keakuratan dapat diukur menggunakan rumus *Slovin*. Pada penelitian ini penulis menggunakan sampling eror sebesar 10% memiliki tingkat keakuratan 90%. Sesuai yang terdapat pada LKIP tahun 2017 Pemohon yang telah memenuhi syarat sebesar 9135 orang dan akan dilakukan dengan metode *Slovin* dengan tingkat keakuratan 90% jika batas toleransi kesalahan

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

Catatan

n = Sample Size

N = Populations

e = tolerans kesalahan (*sampling eror*)

Maka perhitungannya :

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

$$n = \frac{9135}{1 + 9135 (10)^2}$$

$$n = \frac{9135}{1 + 9135 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{9135}{92,3} = 98,9 = 99$$

Maka dari hasil hitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa sampel yang diperoleh adalah 99 pemohon izin yang telah sesuai dengan SOP.

H. Hasil dan 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. Bahwa *Penggunaan 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 tingkat dimana seseorang tersebut dapat mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut yang akan membantu orang tersebut guna memperoleh keuntungan atau manfaat kinerja pada pekerjaan. *Pengaruh Performance Expectancy terhadap Behavior Intention* maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah: H1 : Ada hubungan positif dan signifikan antara Ekspektasi 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. 1.1 Path Coefficients PE terhadap behavior Intention

Pada tabel 1.1 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.

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 memeberikan kemudahan dalam penggunaan perizinan secara online tersebut dapat mengurangi tenaga dan waktu suatu individu dalam melakukan pekerjaan.

3. *Effort Expectancy*

Effort Expectancy atau Ekspektasi Usaha 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. *Pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavior Intention* maka Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah : H2: Ada hubungan positif dengan signifikan antara Ekspetasi 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 1.2. Pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavior Intention

Tabel 1.2 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 semaki tinggi tingkat

kemudahan pengguna dalam menggunakan perizinan secara online, maka akan semakin tinggi niat dalam menggunakan perizinan secara online.

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*

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. *Pengaruh Sosial Influence terhadap Behavioral Intention* maka 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 1.3. Pengaruh Sosial Influence terhadap Behavior Intention

Tabel 1.3 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.

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. *Faciliting Condition*

Kondisi pemfasilitasi merupakan sejauhmana seseorang dapat percaya bahwa infrasutruktur organisasional dan teknik telah tersedia guna mendukung sistem tersebut. ***Pengaruh Faciliting Condition terhadap Behavior Intention*** maka 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 1.4. Pengaruh Sosial Influence terhadap Behavior Intention

Tabel 1.4 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.

Data diatas menyatakan bahwa *Facilitating 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. Pengaruh Behavior Intention terhadap Penggunaan E-Service.

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. **Pengaruh**

Behavior Intention terhadap Penggunaan E-service maka 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 1..5. Pengaruh Behavior Intention terhadap penggunaan E-Service

Tabel 1.5 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.

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.

I. Kesimpulan

1. *Performance Expectancy* (Ekspetasi Kinerja) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention berarti, dengan adanya perizinan secara online ini dapat meningkatkan pelayanan serta dapat memberikan keuntungan untuk pengguna dalam menggunakan perizinan secara online.
2. *Effort Expectancy* (Ekspetasi Usaha) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention berarti, semakin tinggi tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan perizinan secara online, maka akan semakin tinggi niat dalam menggunakan perizinan secara online.
3. *Sosial Influence* (Pengaruh Sosial) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention berarti, semakin banyak pengaruh yang diberikan dari sebuah lingkungan terhadap calon pengguna perizinan online untuk menggunakan perizinan secara online maka akan memberikan rasa minat yang telah timbul dari calon pengguna perizinan online tersebut karena lingkungan ternyata memiliki pengaruh yang sangat besar untuk mempengaruhi.
4. *Facilitating Condition* (Kondisi yang memfasilitasi) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral intention, berarti sejauhmana pengguna perizinan online percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknik telah tersedia guna mendukung sistem tersebut.

J. Saran

1. Adanya aplikasi tersebut akan lebih baik lagi jika tidak hanya smartphone berbasis Android saja.

2. Akan lebih baik jika beberapa perizinan menggunakan sistem online guna menghindari beberapa permasalahan yang sudah ada.
3. Akan lebih baik lagi jika Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta melakukan sosialisasi melalui Media Sosial dikarenakan media sosial sendiri dari tahun ke tahun memiliki pengaruh yang besar

K. Daftar Pustaka

- Akbar, Ramadhan. 2017. *Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan Melalui E-Governance Yang berbasis Aplikasi (Studi Kasus Aplikasi Gampil dan Hayu Bandung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)*. Skripsi : Universitas Katholik Parayhangan
- Andrilia Nilam Sari. 2014. *Pelaksanaan Pelayanan Prima Dikantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta*. Skripsi
- Anggraini, O. V. (2018). *Faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan kelembagaan dinas perizinan menjadi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kanupaten bantul tahun 2016*. Skripsi Ilmu Pemerintahan, 33.
- Baskoro Wicaksono. 2014. *Sistem Operasional Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Sebagai Modal Pelayanan Sipil Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta*. Jurnal: Ilmu Pemerintah
- Buchari, Ahmad. *Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung*.
- Chairina. (2014). *Faktor-faktor kesuksesan implementasi e-government di provinsi jawa barat menunggunakan hermeneutik*. Jurnal Universitas Indonesia, 18.
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M. &. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Dr. Suranto, M. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dr. Suranto, M. P. (2014). *Implementasi Kebijakan Otonomi Pelayanan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Imelda, Fitri. 2014. *Studi Komparasi Pelaksanaan Elektronik Government di Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dengan Dinas Perizinan Kota*

Pekan baru dengan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta (Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

- Juliawati, N. (2016). *Implementasi Perda DIY Nomor 4 tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak -Hak Penyandang Disabilitas di Kota Yogyakarta*. Skripsi Ilmu Pemerintahan UMY, 26.
- Komalasari, S. (2016). *Implementasi Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Sleman Tahun 2015*. Skripsi, 12.
- Maharani, Aulia. 2016. *Pola Penerimaan Mahasiswa terhadap Presensi RFID Stikom Surabaya Menggunakan (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Models 2*. Jurnal: Ilmu Komunikasi
- Muallidin, I., & Yogyakarta, U. M. (2017). Woking Paper 2015 KONSEP , KERANGKA PIKIR & NILAI, (January 2015). <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.26828.92801>
- Nyoman, I. G., & Wisnu, S. (n.d.). No Title, 114–120.
- Nurhamatin, Anna 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan IMB di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Blora*. Jurnal: Universitas Diponegoro.
- Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M. M. (2014). *Refromasi Pelayanan Publik Teori, kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pada, I. E., Publik, O., Bidang, D. I., Publik, P., & Buchari, R. A. (2016). ABSTRAK. Penelitian ini dilakukan karena tuntutan masyarakat yang sangat besar dalam penyediaan pelayanan yang memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk menjawab kebutuhan tersebut pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunik, 18(3), 235–239.
- Rivai, Bakhtiar. 2014. *Penerapan Model The Unified Theory Of Acceptence And Use Of Thecnology (UTAUT) Untuk Memahami Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan E-Learning (Be Smart) di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta*
- Salafian, J. (2016). *Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Good Governance melalui E-Government di Kabupaten Sleman tahun 2012-2015*. Skripsi, 26.
- Susanto, Y. M. (2017). *Faktor-faktor yang mempengaruhi warga dalam adopsi e-government: Sebuah ulasan sistematis*. Journal Teknologi Informasi dan Komputer, 307.
- Vita Elysia, d. (2017). *Implementasi E-Government untuk Mendorong Pelayanan Publik yang Terintegrasi di Indonesia* . 354.
- Wahab, A. S. (2005). *Analisis Kebijakan, Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Raja Garfindo Persada.

Yuli Tirtariandi. 2014. *Implementasi Pelayanan Perizinan Satu Pintu*. Jurnal:
Universitas terbuka

Zericka, Denda. . 2013. Penerapan Electronic Service dalam Pengembangan Informasi
di Desa Kutai

