

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

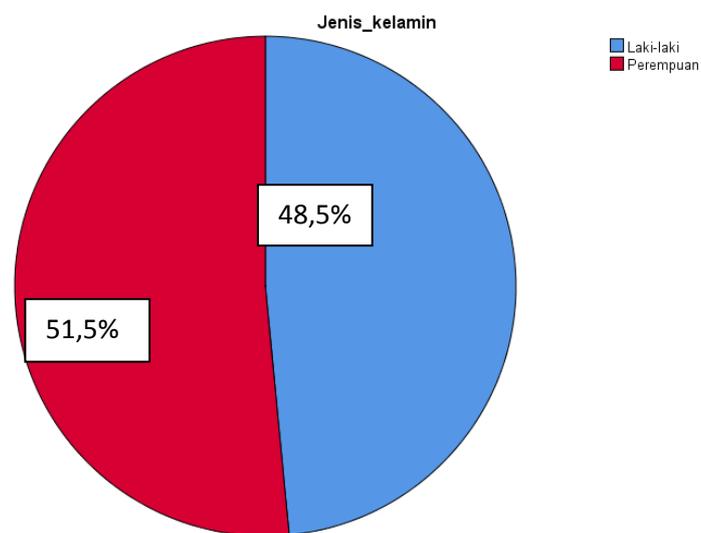
#### **A. Deskripsi Data**

Bab ini menjelaskan dan mendiskusikan hasil penelitian dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Aplikasi ‘Cekatan’ (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian) di Kabupaten Bantul tahun 2018. Sampel dalam penelitian ini terdapat ada 99 pengguna aplikasi ‘Cekatan’ (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian). Selanjutnya untuk data wawancara dalam penelitian ini sebanyak 15 pengguna aplikasi ‘Cekatan’. Penyebaran kuisisioner dan wawancara dilakukan mulai dari tanggal 1 Februari 2019 sampai dengan 10 Februari 2019. Teknik sampling yang digunakan penelitian ini adalah teknik non-probability sampling dengan jenis sampling insidental. Sampling incidental merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau spontanitas, jadi siapa saja yang kebetulan melakukan pembuatan/pencetakan KTP Elektronik menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ di 3 (tiga) Kecamatan seperti Kecamatan Kasihan, Kecamatan Sewon, dan Kecamatan Banguntapan, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel atau responden.

Penyebaran kuisisioner dilakukan langsung oleh peneliti dengan mendatangi tiga kecamatan, yaitu Kecamatan Kasihan, Kecamatan Sewon, dan Kecamatan Banguntapan. Pengisian kuisisioner didampingi langsung oleh peneliti, hal ini

dimaksudkan untuk membantu pemahaman responden responden tentang pengisian kuisisioner tersebut. Pengambilan data yang dilakukan selama kurun waktu 9 (sembilan) hari, tingkat pengembalian kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu sebanyak 100%.

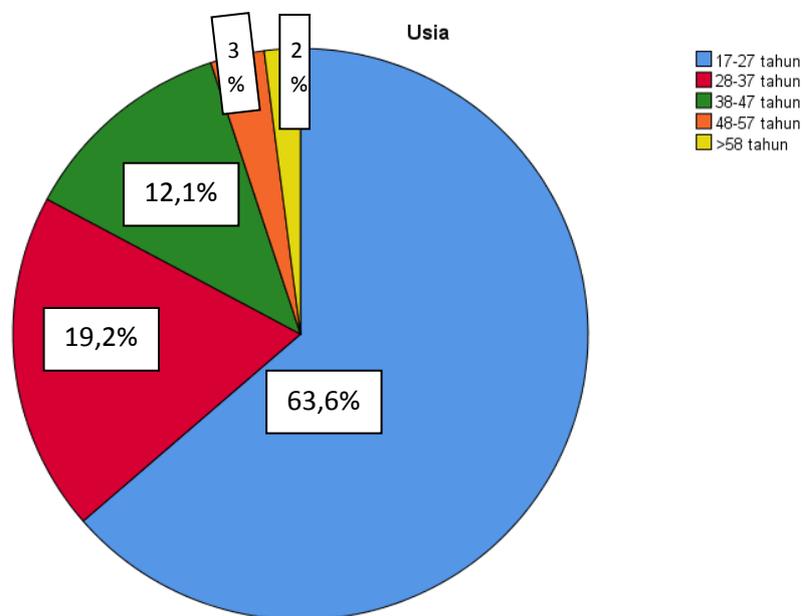
### 1) Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin



Gambar 3.1. Distribusi Jenis Kelamin Responden

Gambar diatas menunjukkan pengguna Aplikasi ‘Cekatan’ paling banyak berjenis kelamin Perempuan sebesar 51,5% dan Laki-laki sebanyak 48,5%. Dalam penelitian ini baik responden laki-laki atau perempuan ikut berpartisipasi secara aktif dalam pengisian kuisisioner sehingga penelitian berjalan lancar.

## 2) Deskripsi Responden Menurut Usia



Gambar 3.2. Distribusi Usia Responden

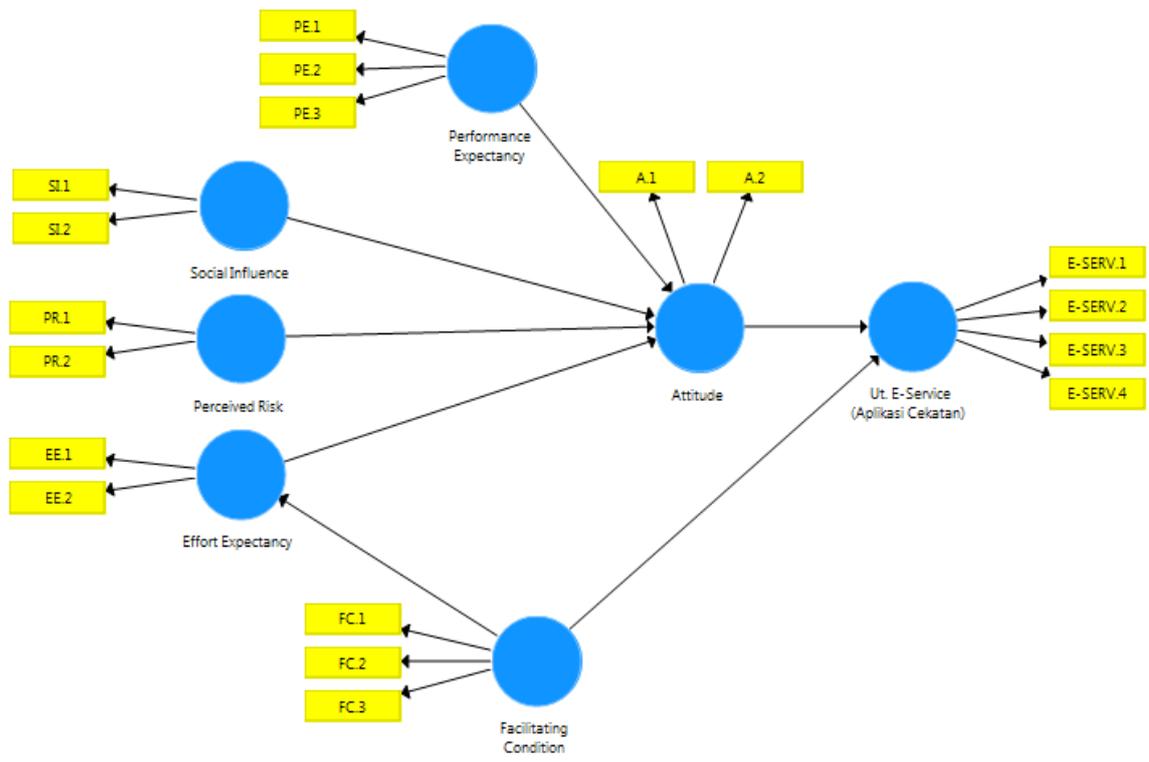
Gambar diatas menunjukkan bahwa usia yang banyak menggunakan Aplikasi ‘Cekatan’ adalah usia kisaran 17-27 tahun dengan presentase 63,6%, responden dengan usia 28-37 tahun berjumlah 19 orang dengan presentase 19,2%, responden dengan usia 38-47 tahun berjumlah 12 orang dengan presentase 12,1%, responden dengan usia 48-57 tahun berjumlah 3 orang dengan presentase 3%, dan responden dengan usia lebih dari 58 tahun berjumlah 2 orang dengan presentase 2%.

## **B. Pengujian Outer Model dan Inner Model**

Dalam bab ini peneliti akan menyajikan hasil dan diskusi data yang dikumpulkan dari sampel penelitian, yang terdiri dari 99 sampel pengguna aplikasi ‘Cekatan’ Data kuantitatif dianalisis oleh program SmartPLS 3.0 dan IBM SPSS Statistics (versi 19).

### **1. Outer Model**

Perancangan *outer model* dilakukan untuk menentukan bagaimana setiap indikator dapat berhubungan dengan variabel laten. Perancangan *outer loading* atau model pengukuran menentukan sifat indikator dari masing-masing variabel laten berdasarkan definisi operasional. Perancangan *outer model* menggunakan PLS seperti dibawah ini:

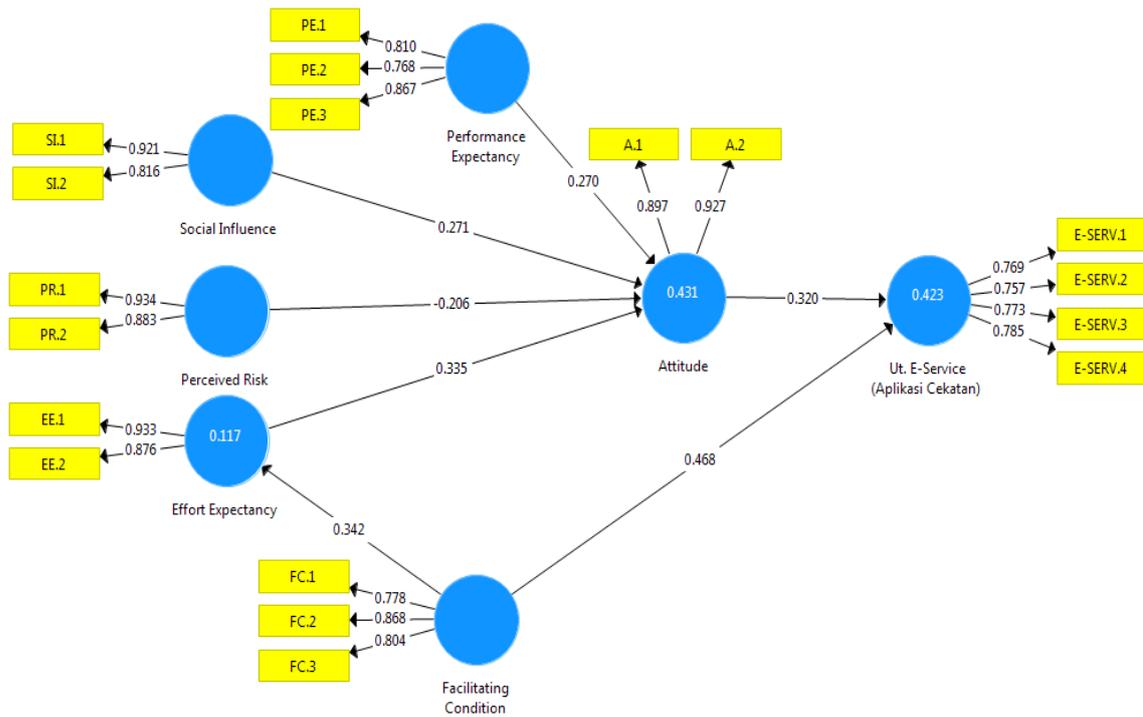


Gambar 3.3 Perancangan Outer Model

Berdasarkan gambar 3.3 diatas dapat dilihat rancangan model yang menunjukkan hubungan *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Perceived Risk* dan *Social Influence* terhadap *Attitude* dan hubungan antara *Facilitating Condition* dan *attitude* terhadap *Utilizing E-service* (Aplikasi 'Cekatan').

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 3.4 Loading Factor

Pengujian *outer loading* 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 refleksif dapat dilihat dari hasil korelasi antara indikator skor dan konstruk (loading factor) yaitu > 0,50. Variabel dapat dikatakan reliabel jika skor reliabilitas komposit dan Cronbach alpha yaitu > 0,07. Berikut hasil dari output pengujian outer model, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.1 Hasil Pemeriksaan Outer Loading

<i>Measurement Model</i>	Hasil		Nilai Kritis	Evaluasi Model
<b>Outer Model</b>				
<b>Convergen Validity</b>	<b>Variabel</b>	<b>AVE</b>	> 0.50	
	<i>Attitude</i>	0.831		Valid
	<i>Effort Exceptancy</i>	0.819		Valid
	<i>Facilitating Condition</i>	0.669		Valid
	<i>Perceived Risk</i>	0.826		Valid
	<i>Peformance Exceptancy</i>	0.666		Valid
	<i>Social Influence</i>	0.757		Valid
	<i>Ut. E-sevice (Aplikasi Cekatan)</i>	0.595		Valid
<b>Discriminant Validity</b>	<b>Indikator</b>	<b>Cross Loading</b>	> 0.50	
	A.1	0.897		Valid
	A.2	0.927		Valid
	E-SERV.1	0.769		Valid
	E-SERV.2	0.757		Valid
	E-SERV.3	0.773		Valid
	E-SERV.4	0.785		Valid
	EE.1	0.933		Valid
	EE.2	0.876		Valid
	FC.1	0.778		Valid
	FC.2	0.868		Valid
	FC.3	0.804		Valid
	PE.1	0.810		Valid
	PE.2	0.768		Valid
	PE.3	0.867		Valid
	PR.1	0.934		Valid
	PR.2	0.889		Valid
	SI.1	0.921		Valid
SI.2	0.816	Valid		

Tabel 3.1 Hasil Pemeriksaan Outer Loading

	Variable	Composite Reliability		
	<b>Composite Reliability</b>	<i>Attitude</i>	0,908	>0.70
<i>Effort Expectancy</i>		0,900	Reliable	
<i>Facilitating Condition</i>		0,858	Reliable	
<i>Perceived Risk</i>		0,905	Reliable	
<i>Performance Expectancy</i>		0,856	Reliable	
<i>Social Influence</i>		0,861	Reliable	
Ut. E-Service (Aplikasi Cekatan)		0,854	Reliable	
<b>Variabel</b>		<b>Cronbach Alpha</b>	> 0.60	
<i>Attitude</i>		0,799		Reliable
<i>Effort Exceptancy</i>		0,783		Reliable
<i>Facilitating Condition</i>	0,751	Reliable		
<i>Perceived Risk</i>	0,793	Reliable		
<i>Peformance Exceptancy</i>	0,755	Reliable		
<i>Social Influence</i>	0,789	Reliable		
<i>Ut. E-sevice (Aplikasi Cekatan)</i>	0,774	Reliable		

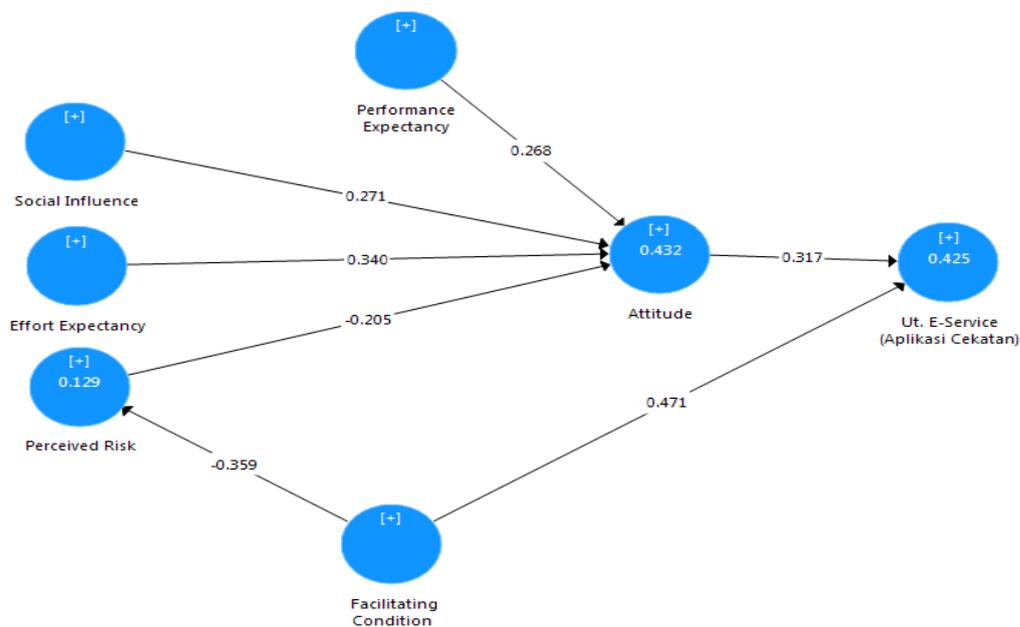
Berdasarkan pemaparan tabel diatas, untuk semua indikatornya dapat dikatakan valid, baik nilai AVE maupun nilai *outer loading* di setiap indikatornya sudah menunjukkan >0.50. Selain itu untuk melihat atau menguji kevaliditan suatu data dapat dilihat dari nilai *composite realibility*, untuk melakukan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

Dari tabel uji validitas diatas menunjukkan bahwa semua pertanyaan pada masing-masing variabel penelitian terdiri dari *Attitude*, *Effort Exceptancy*, *Facilitating Condition*, *Perceived Risk*, *Peformance Exceptancy*, *Social Influence*, *Ut. E-sevice* (Aplikasi Cekatan) memiliki nilai loading factor >0,5 dan sebagian besar variabel penelitian memiliki nilai AVE >0,5, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam semua variabel penelitian dinyatakan valid atau telah

memenuhi validitas konvergen dan diskriminan. Hasil uji reliabilitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai *Composite Reliability* > 0,70, dan Cronbach Alpha >0,06 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang terkandung dalam setiap variabel penelitian dalam kuesioner dinyatakan reliabel, maka kuesioner dapat digunakan untuk mengambil data penelitian.

### 1. Inner Model

Desain model dalam model struktural ini menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan perumusan masalah, hipotesis penelitian dan teori yang digunakan. Merancang model bagian dalam menggunakan Algoritma PLS untuk aplikasi ‘Cekatan’ ditunjukkan pada dibawah ini:



Gambar 3.5 Perancangan Inner Model

Setelah desain model diperkirakan telah memenuhi kriteria validitas diskriminan, maka model struktural (Inner model) kemudian dilakukan dengan melihat nilai R-Square ( $R^2$ ) dalam variabel. *Inner model* menggambarkan hubungan variabel laten, pengujian *inner model* dilakukan dengan melihat tingkat *variance* yang dijelaskan, dimana kriteria pengujian tersebut dengan melihat *R-square* ( $R^2$ ) pada variabel endogen jika hasil  $R^2$  sebesar 0,67 hal itu menunjukkan bahwa model tersebut “baik”, jika hasil  $R^2$  sebesar 0,33 hal itu menunjukkan bahwa model tersebut “moderat”, dan untuk hasil  $R^2$  yang sebesar 0,19 menunjukkan bahwa model tersebut “lemah”. Berikut adalah hasil  $R^2$ :

Tabel 3.2 R-square / Regresi

	R Square
<b>Attitude</b>	0,431
<b>Effort Expectancy</b>	0,117
<b>Ut. E-Service (Aplikasi Cekatan)</b>	0,423

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil dari output dari R-square yaitu *Attitude* dapat menjelaskan PE, SI, dan PR sebesar 0.431, *Effort Expectancy* dapat menjelaskan FC sebesar 0.117, dan *Utilizing E-servis* dapat menjelaskan *Attitude* fan FC sebesar 0.423. Dapat disimpulkan bahwa interpretasi sebesar ada pada *Attitude* dengan jumlah 43%.

Tabel 3.3 Korelasi

	Attitude	Effort Expectancy	Facilitating Condition	Perceived Risk	Performance Expectancy	Social Influence	Ut. E-Service (Aplikasi Cekatan)
Attitude	1,000	0,484	0,339	-0,373	0,462	0,247	0,479
Effort Expectancy	0,484	1,000	0,342	-0,239	0,416	-0,047	0,423
Facilitating Condition	0,339	0,342	1,000	-0,349	0,329	0,083	0,576
Perceived Risk	-0,373	-0,239	-0,349	1,000	-0,308	-0,013	-0,250
Performance Expectancy	0,462	0,416	0,329	-0,308	1,000	-0,041	0,667
Social Influence	0,247	-0,047	0,083	-0,013	-0,041	1,000	0,160
Ut. E-Service (Aplikasi Cekatan)	0,479	0,423	0,576	-0,250	0,667	0,160	1,000

Berdasarkan dari hasil uji korelasi didapatkan hasil bahwa Attitude berkorelasi dengan Effort Expectancy sebesar 0,484, dengan Facilitating Condition sebesar 0,339, dengan Perceived Risk sebesar -0,373, dengan Performance Expectancy sebesar 0,462, dengan Social Influence sebesar 0,247, dengan Utilization E-Service (Aplikasi ‘Cekatan’) sebesar 0,479.

Selanjutnya, Effort Expectancy berkorelasi dengan Attitude sebesar 0,484, dengan Facilitating Condition sebesar 0,342, dengan Perceived Risk sebesar -0,239, dengan Performance Expectancy sebesar 0,416, dengan Social Influence sebesar -0,047, dengan Utilization E-Service (Aplikasi ‘Cekatan’) sebesar 0,423.

Variabel Facilitating Condition berkorelasi dengan Attitude sebesar 0,339, dengan Effort Expectancy sebesar 0,342, dengan Perceived Risk sebesar -0,349, dengan Performance Expectancy sebesar 0,329, dengan Social Influence sebesar 0,083, dengan Utilization E-Service (Aplikasi ‘Cekatan’) sebesar 0,576.

Variabel Perceived Risk berkorelasi dengan Attitude sebesar -0,373, dengan Effort Expectancy sebesar -0,239, dengan Facilitating Condition

sebesar -0,308, dengan Performance Expectancy sebesar 0,416, dengan Social Influence sebesar -0,013, dengan Utilization E-Service (Aplikasi 'Cekatan') sebesar -0,250.

Untuk variabel Performance Expectancy berkorelasi dengan berkorelasi dengan Attitude sebesar 0,462, dengan Effort Expectancy sebesar 0,416, dengan Facilitating Condition sebesar 0,329, dengan Perceived Risk sebesar -0,308, dengan Social Influence sebesar -0,041, dengan Utilization E-Service (Aplikasi 'Cekatan') sebesar 0,667.

Variabel Social Influence berkorelasi dengan berkorelasi dengan Attitude sebesar 0,247, dengan Effort Expectancy sebesar -0,047, dengan Facilitating Condition sebesar 0,083, dengan Perceived Risk sebesar -0,013, dengan Performance Expectancy sebesar -0,041, dengan Utilization E-Service (Aplikasi 'Cekatan') sebesar 0,160.

Terakhir adalah variabel Utilization E-Service (Aplikasi 'Cekatan') berkorelasi dengan Attitude sebesar 0,479, dengan Effort Expectancy sebesar 0,423, dengan Facilitating Condition sebesar 0,576, dengan Perceived Risk sebesar -0,250, dengan Performance Expectancy sebesar 0,667, dengan Social Influence sebesar -0,160.

Pengujian hipotesa dapat dilakukan dengan metode resampling bootstrap untuk menguji antar variabel yaitu variabel eksogen terhadap variabel endogen. Menguji hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik, dimana hasil pengujian dapat dinyatakan signifikan jika nilai dari t-statistik berjumlah  $>1.96$  dan untuk nilai dari *P values* berjumlah  $<0.05$ .

Tabel 3.4 Path Coefficients (T Statistics, P-Value)

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Performance Expectancy -> Attitude	0,270	2,455	0,014
Effort Expectancy -> Attitude	0,335	2,957	0,003
Social Influence -> Attitude	0,271	3,360	0,001
Facilitating Condition -> Ut. E-Service (Aplikasi Cekatan)	0,468	5,941	0,000
Facilitating Condition -> Effort Expectancy	0,342	4,329	0,000
Perceived Risk -> Attitude	-0,206	2,396	0,017
Attitude -> Ut. E-Service (Aplikasi Cekatan)	0,320	3,907	0,000

### C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Aplikasi E-Servis Aplikasi ‘Cekatan’

#### 1. Utilization Aplikasi ‘Cekatan’ (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian)

Dalam penelitian ini terdapat 4 indikator yang digunakan dalam mengukur *Utilization E-Service* Aplikasi ‘Cekatan’, yaitu:

- a. **Reliability ( Keandalan ):** kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat kepada pelanggan, dimana kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan.

Tabel 3.5 Output Cross Loading E-serv 1

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
E-service 1	0.769	>0.50	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel diatas Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0.769 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu  $>0.50$ , *output cross loading* pada indikator *e-service* yang pertama yaitu Reliabiity (Keandalan) jumlah pemakaian dalam menggunakan layanan aplikasi ‘Cekatan’ sudah sesuai dengan yang masyarakat harapkan dan tidak ada kesalahan. data tersebut dapat dikuatkan dengan beberapa temuan yang ada dilapangan.

“saya pakai aplikasi ‘Cekatan’ ini karna saya percaya kalo aplikasi ini sudah terpercaya dan menurut saya ini sudah sesuai yang saya harapkan. Untuk kedepannya nanti mungkin bisa ditambah dengan fitur-fitur yang lain” (Hasil wawancara dengan pengguna Aplikasi ‘Cekatan’ yaitu Bapak Hendri, 4 Februari 2019).

Hal tersebut telah diungkapkan oleh salah satu pengguna aplikasi ‘Cekatan’ yang menyatakan bahwa aplikasi tersebut sudag terpercaya serta telah sesuai dengan harapan pengguna.

- b. **Responsiveness (Kesigapan)** : respon/kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

Tabel 3.6 *Output Cross Loading E-serv 2*

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
E-service 2	0.757	$>0.50$	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel diatas Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0.757 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu  $>0.50$ , Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa jumlah Aplikasi ‘Cekatan’ membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

“awalnya saya bingung pas mau pakai aplikasi ini, tapi pas saya datang ke Kecamatan Banguntapan, saya dijelaskan dengan petugas pelayanan yang disana dengan sangat jelas. Sehingga saya dapat memahami aplikasi tersebut” (Hasil wawancara dengan pengguna Aplikasi ‘Cekatan’ yaitu Saudari Inayah, 4 Februari 2019).

Hal tersebut telah diungkapkan oleh salah satu pengguna aplikasi ‘Cekatan’ yang menyatakan bahwa pengguna tersebut sempat mengalami ketidak jelasan saat akan menggunakan aplikasi ‘Cekatan’, namun petugas dari pelayanan kecamatan memberikan penjelasan dengan jelas terkait penggunaan aplikasi ‘Cekatan’.

- c. **Assurance (Jaminan):** meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Tabel 3.7 *Output Cross Loading E-serv 3*

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
E-service 3	0.773	$>0.50$	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel diatas Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0.773 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu  $>0.50$ , Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa karyawan atau petugas Kecamatan mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai penggunaan Aplikasi ‘Cekatan’.

“ saya nggk tau kalo trnyata disuruh pakai aplikasi ini, pas diberitahu sama petugas pelayanan di Kecamatan Sewon. Tapi pas saya tanya-tanya dengan petugas itu, mereka mau memberitahu cara penggunaan aplikasi ‘Cekatan’ dengan ramah dan petugasnya juga menguasai jawaban yang saya tanyakan” (Hasil wawancara dengan pengguna aplikasi ‘Cekatan’ yaitu Saudari Puput, 2 Februari 2019)

Hal tersebut telah diungkapkan oleh salah satu pengguna aplikasi ‘Cekatan’ yang menyatakan bahwa petugas kecamatan di bagian pelayanan sudah mampu memberikan informasi kepada pengguna sesuai dengan masyarakat tanyakan.

- d. **Emphaty (Perhatian):** perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti, kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya.

Tabel 3.8 *Output Cross Loading E-serv 4*

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
E-service 4	0.785	$>0.50$	Valid

Dapat dilihat berdasarkan tabel diatas Indikator ini dapat dikatakan *reliabel* karena hasil *cross loading* yang didapatkan adalah 0.785 karena sudah sesuai dengan nilai kritis yaitu  $>0.50$ , Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa karyawan/petugas kecamatan memberikan kemudahan dalam

memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan KTP Elektronik menggunakan aplikasi ‘Cekatan’.

“saya kemarin pas mau nyetak KTP dikasih tahu sama petugas pelayanan di Kecamatan Banguntapan. Dibantu pas menggunakan aplikasi tersebut. Petugas kecamatan juga bilang ke saya kalau ada yang bingung atau tidak paham bisa datang lagi ke kecamatan” (Hasil wawancara dengan pengguna aplikasi ‘Cekatan’ yaitu Ibu Rusli, 8 Februari 2019).

Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu pengguna aplikasi ‘Cekatan’ menurut pengguna tersebut petugas pelayanan di kecamatan memberikan informasi terkait dengan kemudahan masyarakat saat mengalami ketidakpahaman maka masyarakat tersebut diharapkan datang lagi ke kecamatan.

Berikut ini adalah jumlah pengguna Aplikasi ‘Cekatan’ yang didapatkan langsung di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Data tersebut sudah termasuk dalam sample yang ada di dalam penelitian ini.

**Tabel 3.9 Jumlah masyarakat pengguna Aplikasi ‘Cekatan’**

Bulan	Pengguna Aplikasi Cekatan
Mei 2018*	556
Juni 2018	1.788
Juli 2018	2.059
Agustus 2018	529
September 2018	1.519
Oktober 2018	675
November 2018	541
Desember 2018	1.529
Januari 2019	2.834
<b>Total</b>	<b>12.030</b>

\*masa percobaan

## 2. *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja)

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

Dalam penelitian ini terdapat 3 (tiga) indikator yang digunakan dalam menguji *Performance Expectancy*, yaitu:

- a. Aplikasi ‘Cekatan’ **memberikan keuntungan dapat meningkatkan kinerja seseorang.**

Tabel 3.10 *Output Cross Loading* PE1

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
PE 1	0.810	>0.50	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa konstruk Teknologi Informasi memberikan keuntungan yang dapat meningkatkan kinerja seseorang. PE1 dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.810.

Dengan adanya aplikasi ‘Cekatan’ tersebut dapat digunakan untuk masyarakat dalam pembuatan maupun pencetakan KTP Elektronik dengan mudah dan dapat meningkatkan kinerja seseorang. Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa adanya aplikasi ‘Cekatan’ membuat masyarakat tidak lagi mengurus dengan berbelit-belit.

“.... sekarang sudah enak, kalau nyetak KTP Elektroni sudah nggk harus bolos kerja lagi, tinggal ke Kecamatan sebentar, setelah itu download aplikasi ‘Cekatan’ lewat hp. Itu bisa dimana aja termasuk pas saya lagi dikantor. Jadi sudah tidak perlu ke Disdukcapil lagi”. (Hasil wawancara dari pengguna aplikasi ‘Cekatan’ yaitu Saudara Galang, 6 Februari 2019).

Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat saat ini sudah merasakan bahwa saat menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ dapat menguntungkan masyarakat tersebut serta dapat meningkatkan kinerja dari seseorang pengguna aplikasi ‘Cekatan’

- b. Aplikasi ‘Cekatan’ memberikan keuntungan menggunakan bahwa sebuah inovasi lebih baik dibandingkan sebelumnya.**

Tabel 3.11 *Output Cross Loading* PE2

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
PE 2	0.768	>0.50	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa konstruk Teknologi Informasi memberikan keuntungan bahwa sebuah inovasi lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya. PE2 dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.768.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa adanya aplikasi ‘Cekatan’ membuat masyarakat tidak lagi mengurus pencetakan KTP Elektroni dengan harus mengantre di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Aplikasi ‘Cekatan’ berguna untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dimasyarakat yaitu mereka harus mengantri di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk membuat KTP Elektronik. Dengan adanya aplikasi ‘Cekatan’ ini masyarakat sudah tidak lagi mengantri. Tak hanya itu saja, aplikasi ‘Cekatan’ membantu mengurangi banyaknya antrian yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

“Aplikasi ‘Cekatan’ ini sangat membantu masyarakat dalam mencetak KTP Elektronik, jadi masyarakat tidak harus capek-capek mengantri di Disdukcapil lagi, mereka cukup mengunggah lewat smartphone” (Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, 1 Februari 2019)

Selain itu, layanan aplikasi ‘Cekatan’ bermanfaat bagi masyarakat yaitu untuk membantu masyarakat agar tidak mengantre lagi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pencetakan KTP Elektronik.

‘.....saya pakai aplikasi ini bisa mengurangi pekerjaan saya, saya tidak harus pergi ke Disdukcapil lagi untuk membuat dan mencetak KTP Elektronik. Saya mendownload aplikasi ini lewat hp, dan melampirkan permohannya juga lewat hp jadi saya nggak harus wira-wiri kesana kemari, dan sekarang tidak harus bolos kerja lagi”. (Hasil wawancara dengan Saudara Erwan sebagai pengguna aplikasi ‘Cekatan, 7 Februari 2019)

Sehingga dapat dikatakan bahwa menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ lebih menguntungkan dibandingkan dengan sebelum adanya aplikasi tersebut, dimana masyarakat harus mengantre di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

- c. Aplikasi ‘Cekatan’ dapat **membantu pekerjaan seseorang menjadi lebih mudah.**

Tabel 3.12 *Output Cross Loading PE3*

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
PE 3	0.867	>0.50	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa konstruk Teknologi Informasi membantu pekerjaan seseorang menjadi lebih mudah. PE1 dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai kritis  $>0.50$  yaitu sebesar 0.867.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa adanya aplikasi 'Cekatan' membantu pekerjaan masyarakat menjadi lebih mudah. Dalam aplikasi inilah masyarakat tidak perlu lagi mengurus surat-surat pengantar dari RT maupun dari Kelurahan. Masyarakat yang akan melakukan pencetakan KTP Elektronik cukup mendatangi kecamatan.

“Dengan adanya aplikasi 'Cekatan' masyarakat saat ini tidak perlu lagi harus mencari surat pengantar dari RT dan keluarahan. Sekarang cukup di Kecamatan sata setelah itu download Aplikasi 'Cekatan'. Selanjutnya masyarakat cukup menunggu informasi yang telah disediakan dalam aplikasi 'Cekatan' tersebut”. (Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, 1Februari 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang menggunakan aplikasi 'Cekatan' maka dapat dikatakan bahwa menggunakan aplikasi 'Cekatan' dapat membantu pekerjaan pengguna tersebut menjadi mudah, dimana masyarakat yang akan melakukan pembuatan atau mencetak KTP Elektronik tidak perlu lagi mengurus surat pengantar dan langsung dapat mengunduh di ponsel masyarakat itu sendiri.

**Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Attitude*.** Hipotesa yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H1 : Ada hubungan yang signifikan di antara ekspektasi kinerja (X1) terhadap sikap (*attitude*)

Tabel 3.13 *Path Coefficients Performance Expectancy terhadap attitude*

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
<b>Performance Expectancy - &gt; Attitude</b>	0,270	0,280	0,110	2,455	0,014

Tabel 3.13 menunjukkan adanya pengaruh positif antara PE terhadap *attitude* dengan Nilai atau P Values kurang dari 0.05 sebesar 0.014. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai *T Statistics* untuk variabel *Performance Expectancy* terhadap *attitude* diatas yaitu 2.455. Jadi dapat disimpulkan bahwa H1 dapat diterima. . Hal ini berarti, semakin tinggi nilai keuntungan yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan aplikasinya maka akan semakin tinggi pula niat menggunakan aplikasi ini.

Menurut temuan di lapangan yang sudah dipaparkan diatas, dengan adanya keuntungan yang diperoleh memang mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan aplikasi ‘Cekatan’. Masyarakat lebih tertarik menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ dari pada harus melakukan pencetakan dengan manual yang harus dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Dalam teori UMEGA *Performance Expectancy* berarti persepsi masyarakat yang memperoleh keuntungan dan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Dalam penelitian ini ada Keuntungan inilah membuat seseorang menggunakan sebuah inovasi yang lebih baik dibandingkan sebelumnya. Dimana pada jaman dahulu sebelum adanya aplikasi ‘Cekatan’ masyarakat harus mengantre di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk melakukan pencetakan KTP Elektronik.

### 3. *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha)

*Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha) merupakan suatu tingkat kesederhanaan yang terkait dengan penggunaan sistem yang dinilai dapat mengurangi beban tenaga dan waktu seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Dalam penelitian ini terdapat 2 indikator yang digunakan dalam mengukur *Effort Expectancy* Aplikasi 'Cekatan', yaitu:

#### a. Aplikasi 'Cekatan' mudah dipahami oleh seseorang.

Tabel 3.14 *Output Cross Loading* EE1

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
EE 1	0.933	>0.50	Valid

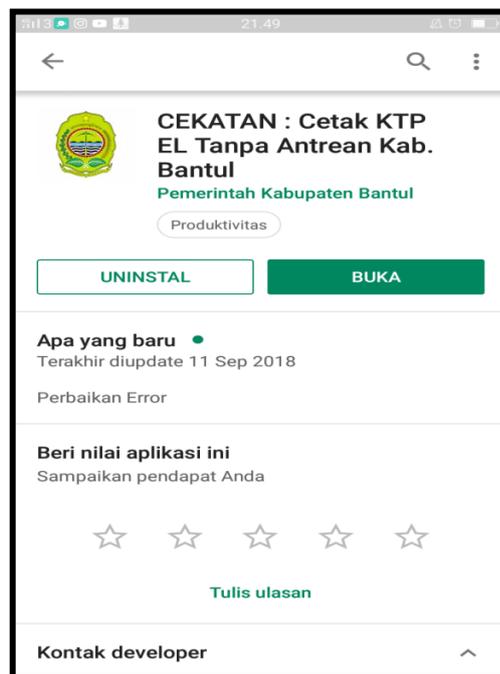
Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa konstruk Teknologi Informasi mudah dipahami oleh seseorang. EE 1 dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.933.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa adanya aplikasi 'Cekatan' mudah dipahami oleh masyarakat untuk melakukan pencetakan KTP Elektronik. Warga masyarakat Bantul yang akan melakukan pencetakan KTP Elektronik dapat menggunakan aplikasi 'Cekatan' ini dengan sangat mudah. Hal

ini dikarenakan aplikasi ‘Cekatan’ sendiri mudah dipahami dan mudah dioperasikan oleh masyarakat.

“...kalau masyarakat yang mau melakukan pencetakan E-KTP, maka masyarakat harus mendownload aplikasi itu saja, setelah itu masyarakat mengisi syarat-syarat yang sudah ada didalam aplikasi tersebut. Aplikasinya mudah digunakan juga kok.” (Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, 1 Februari 2019)

Penggunaan aplikasi ‘Cekatan’ sangatlah mudah, yaitu hanya dengan mengunggah aplikasi tersebut diandroid masyarakat. Aplikasi ‘Cekatan’ hanya dapat diunggah *digoogle play store*, sedangkan diapps store atau pengguna *iphone* belum dapat diunggah. Berikut adalah gambaran aplikasi ‘Cekatan’ yang terdapat didalam *google playstore*:



Gambar 3.6 Tampilan aplikasi ‘Cekatan’ *digoogle play store*

(Sumber: *Google play store*)

Setelah melakukan unggahan di google play store, lalu masyarakat melakukan permohonan pencetakan KTP Elektronik dengan mengisi nomor Kartu Keluarga (KK), nomor Telepon atau HP, Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan tentu saja melampirkan bukti keterangan sudah perekaman. Berikut gambaran yang ada di dalam aplikasi 'Cekatan':

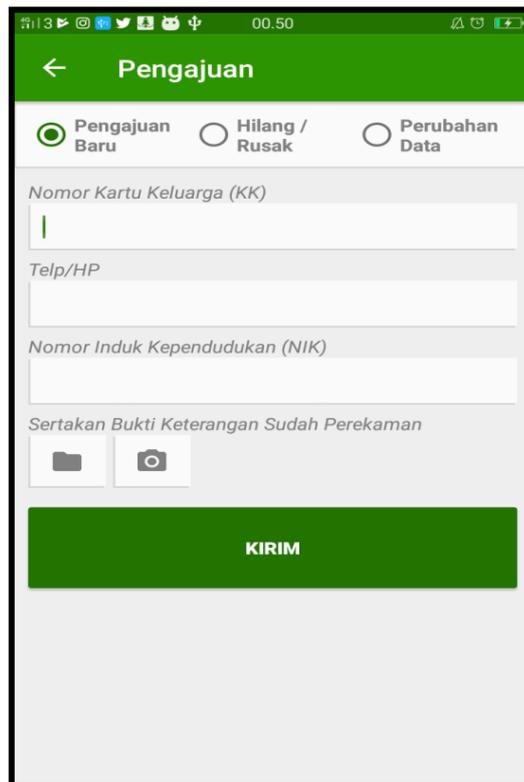
**b. Aplikasi 'Cekatan' mudah untuk dioperasikan oleh seseorang**

Tabel 3.15 *Output Cross Loading EE2*

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
EE 2	0.876	>0.50	Valid

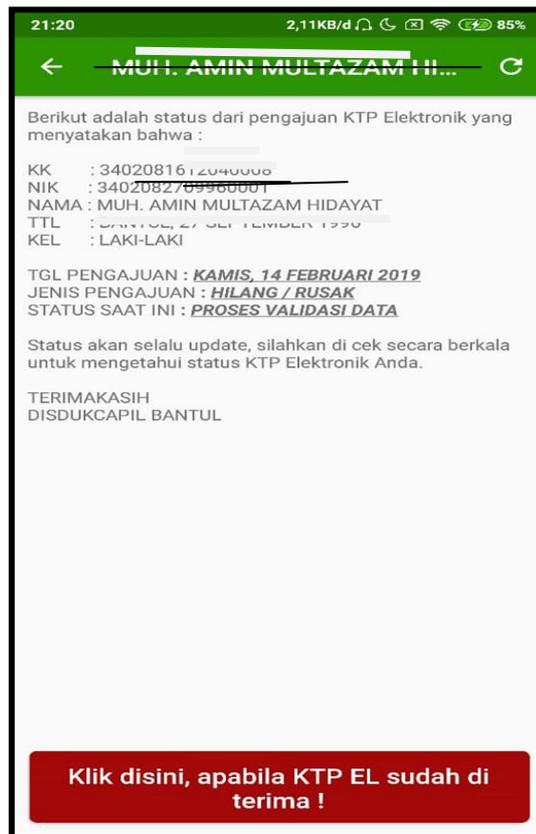
Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa konstruk Teknologi Informasi mudah untuk dioperasikan oleh seseorang. EE1 dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.876.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa adanya aplikasi 'Cekatan' mudah untuk dioperasikan oleh masyarakat dalam pengajuan pencetakan KTP Elektronik. Dalam mengoperasikan Aplikasi 'Cekatan' inilah masyarakat dituntut untuk mengisi data dengan benar agar mengurangi permasalahan dalam proses validasi data oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.



Gambar 3.7 Registrasi awal Aplikasi 'Cekatan'  
(Sumber: Aplikasi 'Cekatan')

Dalam aplikasi 'Cekatan' masyarakat tidak hanya dapat pengajuan KTP Elektronik baru, namun dapat juga digunakan sebagai pencetakan KTP Elektronik yang hilang atau rusak dan perubahan data. Berbeda dengan pengajuan baru, apabila akan mencetak KTP dengan pengajuan hilanh/rusak dapat disertakan surat kehilangan dari Polisi Sektor terdekat, apabila rusak hanya melampirkan foto yang telah rusak tersebut. Sedangkan untuk perubahan data, masyarakat cukup melampirkan surat keterangan perubahan data dari kecamatan yang bersangkutan. Berikut contoh gambaran setelah selesai melakukan pengisian data dan persyaratan tersebut:



Gambar 3.8 Proses validasi data Aplikasi 'Cekatan'

(Sumber: Aplikasi 'Cekatan')

Setelah masyarakat mengisi persyaratan dengan benar, maka masyarakat hanya menunggu kabar dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk mengetahui kapan KTP tersebut dapat diambil. Apabila KTP Elektronik sudah diambil di Kecamatan, maka masyarakat harus menekan tombol merah seperti diatas.

**Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Attitude*.** Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H2 : Ada hubungan yang signifikan di antara ekspektasi usaha (X2) terhadap sikap (*attitude*)

Tabel 3.16 *Path Coefficients Effort Expectancy terhadap Attitude*

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
<b>Effort Expectancy -&gt; Attitude</b>	0,335	0,322	0,113	2,957	0,003

Tabel 3.16 menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara variabel *Effort Expectansi* terhadap *Attitude* P Values yang bernilai kurang dari 0.05 bahwa H2 dapat diterima. Nilai P Values dalam penelitian ini adalah 0.003. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan pengguna aplikasi ‘Cekatan’ maka akan semakin tinggi pula niat menggunakan aplikasi ini.

Selain itu juga peneliti menemukan penemuan oleh salah satu responden yang digunakan sebagai penguat dalam variabel *Effort Expectancy* ini.

“saya sudah pakai aplikasi ini, menurut saya aplikasi ‘Cekatan’ ini memang mudah digunakan, pas awalnya sih agak nggk yakin bakalan bisa gunain ini, ternyata pas sudah didownload ternyata mudah. Udah nggk repot lagi” (Hasil wawancara dengan pengguna aplikasi ‘Cekatan’ yaitu saudari Erika, 4 Februari 2019)

Menurut temuan di lapangan yang sudah dipaparkan diatas, dengan adanya kemudahan dalam menjalankan aplikasi ‘Cekatan’ maka mempengaruhi niat

masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dengan adanya aplikasi ‘Cekatan’ masyarakat merasa bahwa sangat dimudahkan tanpa harus susah mengurus persyaratan. Dalam teori UMEGA Effort Expectancy dapat diartikan sebagai kemudahan pengoperasionalan sistem informasi. Kemudahan inilah yang mempengaruhi masyarakat menggunakan aplikasi ‘Cekatan’.

#### 4. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)

*Social Influence* didalam penelitian ini berarti dimana tingkat seseorang menganggap bahwa orang lain meyakinkan bahwa dirinya harus menggunakan sistem baru. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi dorongan dari orang-orang yang dianggap penting oleh pengguna maka akan tinggi juga niat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dalam penelitian ini, terdapat 2 indikator untuk mengukur *Social Influence* , yaitu:

- a. **Pengaruh keluarga atau lingkungan dalam menggunakan Aplikasi ‘Cekatan’**

Tabel 3.17 *Output Cross Loading SI1*

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
SI 1	0.921	>0.50	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dalam konstruk teknologi informasi karena adanya ajakan keluarga atau lingkungan terdekat. SI 1 dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.921.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa adanya aplikasi ‘Cekatan’ karena ajakan dari keluarga atau lingkungan.

“saya pakai aplikasi ‘Cekatan’ ini karena dikasih tau anak saya kalau mau melakukan buat KTP Elektronik harus pakai aplikasi ‘Cekatan’, anak saya tau info itu dari website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul” (Hasil wawancara dengan salah satu pengguna aplikasi ‘Cekatan’ yaitu Ibu Karminten, 6 Februari 2019)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pengaruh yang datang dari keluarga maupun lingkungan tempat tinggal di masyarakat yang dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan aplikasi ‘Cekatan’.

Aplikasi ‘Cekatan’ memiliki keuntungan, dimana dalam satu aplikasi tersebut dapat digunakan untuk pencetakan KTP dalam satu KK (kartu Keluarga). Sehingga para masyarakat tidak perlu lagi mengunduh setiap orang yang akan menggunakan aplikasi tersebut.

**b. Pengaruh sosialisasi pemerintah dalam menggunakan Aplikasi ‘Cekatan’**

Tabel 3.18 *Output Cross Loading SI2*

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
SI 2	0.816	>0.50	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa konstruk Teknologi Informasi karena adanya sosialisasi dari pemerintah. SI 2 dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.816.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa adanya aplikasi ‘Cekatan’ karena adanya sosialisasi dari pemerintah.

“saya pakai aplikasi ini karena diberitahu dari petugas kecamatan pada saat saya akan melakukan pencetakan KTP Elektronik. Sosialisasi itu meliputi cara memahami aplikasi itu dan cara mengoperasikan aplikasi ‘Cekatan’” (Hasil wawancara dengan pengguna Aplikasi ‘Cekatan yaitu Saudari Ayu, 7 Februari 2019)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pengaruh yang datang sosialisasi pemerintah yang dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan aplikasi ‘Cekatan’.

**Pengaruh *Social Influence* terhadap *Attitude*.** Berdasarkan hipotesis yang diajukan oleh peneliti yaitu:

H3 : Ada hubungan yang signifikan di antara pengaruh sosial (X3) terhadap penggunaan sikap (*attitude*)

Tabel 3.19 *Path Coefficients Social Influence terhadap attitude*

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ((O/STDEV))</b>	<b>P Values</b>
<b>Social Influence -&gt; Attitude</b>	0,271	0,269	0,081	3,360	0,001

Tabel 3.19 menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara variabel *Social Influence* terhadap *Attitude* yang nilai *P Values* kurang dari 0.05, pada penelitian ini pada variabel SI bernilai 0.001 dan sudah dapat dikatakan diterima.

Namun ada saja masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi ‘Cekatan’. Masyarakat tidak tahu kalau saja tidak diberitahu oleh petugas

pelayanan kecamatan. Hal ini berarti masih kurangnya sosialisasi oleh pemerintah, dikarenakan masyarakat tidak tahu kalau tidak mengakses media sosial atau website dari Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

“saya nggk tahu kalo disuruh pakai aplikasi, kalo nggk dikasih tau sama petugas kecamatan” (Hasil wawancara dengan pengguna aplikasi ‘Cekatan’, Bapak Wasono, 8 Februari 2019).

Menurut temuan di lapangan yang telah dipaparkan diatas, dorongan dari orang-orang yang dianggap penting atau bisa juga orang terdekat mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan aplikasi ‘Cekatan’. Dalam teori UMEGA Social Influence dapat diartikan sebagai pengaruh seseorang individual dengan orang terdekat atau lingkungan tertentu dalam menggunakan sistem informasi. Dorongan dari orang terdekat atau lingkungan dapat dipaparkan sebagai keluarga, teman dekat atau lingkungan disekitar tempat tinggal. Dengan adanya dorongan dari seseorang tersebut, membuat masyarakat menggunakan aplikasi ‘Cekatan’.

### **5. *Facilitating Condition* (Kondidi yang Memfasilitasi)**

*Facilitating condition* merupakan suatu tingkat dimana seseorang percaya bahwa suatu infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem. Dalam penelitian ini terdapat 3 indikator untuk mengukur *Facilitating Condition*, yaitu:

#### **a. Infrastruktur organisasi dapat mendukung Aplikasi ‘Cekatan’**

Tabel 3.20 *Output Cross Loading* FC1

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
FC 1	0.778	>0.50	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa infrastruktur organisasi dapat mendukung konstruk Teknologi Informasi. FC 1 dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai kritis  $>0.50$  yaitu sebesar 0.778.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa infrastruktur yang ada di dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dapat mendukung adanya aplikasi ‘Cekatan’ telah menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat kepada masyarakat pengajuan pencetakan KTP Elektronik.

“infrastruktur yang ada di Disdukcapil Kabupaten Bantul sudah dapat mendukung aplikasi ‘Cekatan’, jadi masyarakat tidak usah cemas lagi dikarenakan ada terdapat fitur lain yang ada didalam aplikasi ‘Cekatan’, seperti fitur pengumuman” (Hasil wawancara Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, 1 Februari 2019).

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa infrastruktur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sudah mendukung adanya aplikasi ‘Cekatan’ sehingga masyarakat tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut.

**b. Aplikasi ‘Cekatan’ menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat kepada seseorang**

Tabel 3.21 *Output Cross Loading FC2*

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
FC 2	0.868	$>0.50$	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa konstruk Teknologi Informasi menyediakan pelayanan yang terpeccara dan akurat kepada seseorang.

FC 2 dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai kritis  $>0.50$  yaitu sebesar 0.868.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa adanya aplikasi ‘Cekatan’ telah menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat kepada masyarakat pengajuan pencetakan KTP Elektronik.

“Aplikasi ‘Cekatan’ telah menyediakan ruang pemberitahuan untuk kapan KTP Elektronik itu dapat diambil di masing-masing Kecamatan. Jadi seluruh masyarakat yang akan mengambil KTP tersebut pada saat waktu yang telah ditentukan, sudah dipastikan bahwa KTP tersebut sudah bisa diambil”. (Hasil wawancara Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Layanan, 1 Februari 2019)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa masyarakat mempercayai aplikasi ‘Cekatan’, dimana masyarakat mendapatkan informasi terkait waktu pengambilan KTP Elektronik di masing-masing kecamatan.

**c. Adanya pemasaran dalam mendukung suatu kondisi**

Tabel 3.22 *Output Cross Loading FC3*

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
FC 3	0.804	$>0.50$	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa adanya pemasaran dalam mendukung konstruk Teknologi Informasi. FC 3 dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai kritis  $>0.50$  yaitu sebesar 0.804.

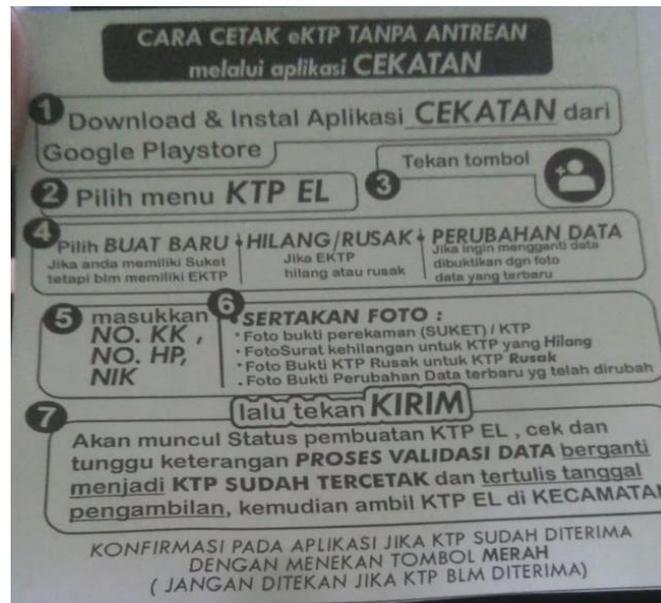
Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa adanya pemasaran yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul maupun Kecamatan mendukung aplikasi ‘Cekatan’.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bantul juga telah melakukan sosialisasi dalam rangka agar masyarakat Kabupaten Bantul mengenal lebih dalam dengan aplikasi 'Cekatan' serta memberi informasi mengenai penggunaan aplikasi tersebut.

“pihak dari Disdukcapil telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi tersebut dilakukan di laman facebook Disdukcapil Bantul, website Disdukcapil Bantul, menyebarkan brosur, sosialisasi kependudukan yang biasanya pihak dinas yang ditugaskan turun langsung ke masyarakat, serta sosialisasi di radio” (Hasil Wawancara dengan Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, 1 Februari 2019)

Selain sosialisasi dari pihak Disdukcapil, pihak kecamatan pun juga ikut melakukan sosialisasi dengan masyarakat. Hal ini juga dilakukan oleh 3 (tiga) kecamatan yang dipilih peneliti untuk mencari responden. Kecamatan yang dipilih oleh peneliti yaitu Kecamatan Kasihan, Kecamatan Sewon, dan Kecamatan Banguntapan.

Di Kecamatan Kasihan melakukan sosialisasi dengan masyarakat yang akan melakukan pencetakan KTP Elektronik menggunakan aplikasi 'Cekatan'. Setelah diberikan 'Suket' atau surat perubahan data, pegawai Kecamatan Kasihan menjelaskan mengenai cara menggunakan aplikasi tersebut serta memberikan brosur seperti dibawah ini:



Gambar 3.9 Brosur Penggunaan Aplikasi ‘Cekatan’  
(Sumber: Kecamatan Kasihan)

Sedangkan di Kecamatan Sewon dan Banguntapan, pihak kecamatan tersebut tidak memberikan selebaran informasi mengenai penggunaan aplikasi ‘Cekatan’, namun di Kecamatan tersebut juga melakukan sosialisasi terhadap masyarakat yang akan melakukan pencetakan KTP Elektronik menggunakan aplikasi Cekatan secara jelas dan terperinci.

1. **Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Utilizing E-service* Aplikasi**

**Cekatan.** Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H4 : Ada hubungan yang signifikan di antara kondisi yang memfasilitasi (X4) terhadap penggunaan *E-Services (Aplikasi ‘Cekatan’)* (Y)

Tabel 3.23 *Path Coefficiencie Facilitating Condition terhadap Utilizing E-service*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
<b>Facilitating Condition -&gt; Ut. E-Service (Aplikasi Cekatan)</b>	0,468	0,481	0,079	5,941	0,000

Tabel 3.23 menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara variabel *Facilitating Condition* terhadap *Utilizing E-service* Aplikasi ‘Cekatan’. Apabila H3 diterima maka harus kurang dari 0.05. dalam penelitian ini nilai *P Values* dalam Fc terhadap *Utilizing E-service* adalah 0.000, maka sudah dikatan diterima. Hal ini bisa dikatan semakin tinggi tingkat fasilitas yang diberikan maka akan semakin tinggi pula pengguna E-servis Aplikasi ‘Cekatan’

Menurut temuan di lapangan yang telah dipaparkan diatas, fasilitas yang diberikan dari aplikasi ‘Cekatan’ mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dalam teori UMEGA *Facilitating Condition* dapat diartikan sebagai infrastruktur organisasi dan adanya pemasaran suatu kondisi dapat mendukung suatu sistem. Dengan adanya fasilitas tersebut, membuat masyarakat menggunakan aplikasi ‘Cekatan’.

2. **Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Effort Expectancy*.** Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:  
H5a : Ada hubungan yang signifikan di antara kondisi yang memfasilitasi (X4) terhadap ekspektasi usaha (X2)

Tabel 3.24 *Path Coeffiience Facilitating Condition terhadap Effort Expectancy*

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
<b>Facilitating Condition -&gt; Effort Expectancy</b>	0,342	0,356	0,079	4,329	0,000

Tabel 3.24 diatas menunjukkan bahwa ada pengaruh positif serta signifikan antara *Facilitating Condition* terhadap *Effort Expectancy*. Apabila H5 diterima maka harus kurang dari 0.05. dalam penelitian ini nilai P Values dalam Fc terhadap EE adalah 0.000, maka sudah dikatan diterima. Hal ini bisa dikatan semakin tinggi tingkat fasilitas yang diberikan oleh Y maka akan semakin tinggi tingkat kemudahan pengguna aplikasi ‘Cekatan’.

“....selain itu juga sekarang ini untuk mengajukan pencetakan KTP Elektronik menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ sudah tidak dibatasi lagi, sehingga masyarakat lebih mudah untuk melakukan pencetakan KTP kapanpun tanpa harus kehabisan outa dalam pengajuan tersebut, karena pada saat awal pembukaan hingga pertengahan hanya dibatasi 50 pemohon saja. (Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, 1 Februari 2019)

Menurut temuan di lapangan yang telah dipaparkan diatas, fasilitas yang diberikan dari aplikasi ‘Cekatan’ mempengaruhi kemudahan masyarakat untuk memahami dan mengoperasikan Aplikasi ‘Cekatan’. Dalam teori UMEGA *Facilitating Condition* dapat diartikan sebagai infrastruktur organisasi dan adanya pemasaran suatu kondisi dapat mendukung suatu sistem. Dengan adanya fasilitis

tersebut, membuat masyarakat menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ untuk melakukan pencetakan KTP Elektronik.

## 6. *Perceived Risk* (Resiko yang Dirasakan)

*Perceived Risk* didalam penelitian ini berarti dimana tingkat resiko seseorang dalam menggunakan sistem baru. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin rendah resiko yang dirasakan pengguna maka akan tinggi juga niat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dalam penelitian ini terdapat 2 indikator untuk mengukur *Perceived Risk*, yaitu:

### a. Aplikasi ‘Cekatan’ Tidak Merugikan seseorang

Tabel 3.25 *Output Cross Loading PR1*

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
PR 1	0.934	>0.50	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa konstruk Teknologi Informasi tidak merugikan seseorang. PR 1 dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.934.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa adanya aplikasi ‘Cekatan’ tidak merugikan masyarakat untuk mengajukan pencetakan KTP Elektronik.

“saat menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ ini saya tidak merasakan adanya pemborosan pada kouta data saya, saya merasa biasa-biasa saja dan saya tidak

merasa cemas saat menggunakan aplikasi tersebut, saya yakin bahwa aplikasi tersebut aman untuk data diri saya” (Hasil wawancara salah satu pengguna ‘Cekatan’ yaitu Didi, 7 Februari 2019)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa masyarakat yang menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ tidak merasa dirugikan saat menggunakan aplikasi tersebut.

**b. Aplikasi ‘Cekatan’ tidak menimbulkan kecemasan pada seseorang**

Tabel 3.26 *Output Cross Loading PR2*

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
PR 2	0.883	>0.50	Valid

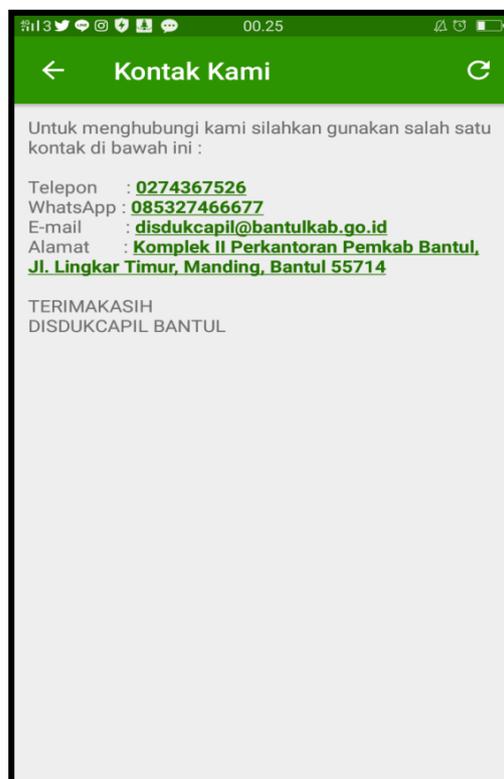
Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa konstruk Teknologi Informasi tidak menimbulkan kecemasan pada seseorang PR 2 dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.883.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa adanya aplikasi ‘Cekatan’ tidak menimbulkan kecemasan pada masyarakat pengajuan pencetakan KTP Elektronik.

Namun dengan waktu yang ditentukan untuk pengambilan KTP Elektronik terkadang terlalu lama, masyarakat mengalami kecemasan.

“....aku mulai permohonan tanggal 1 Januari tapi baru bisa diambil tanggal 15 Januari, udah 2 minggu mggk jadi-jadi. Jadi khawatir klo ada apa-apa” (Hasil wawancara dengan pengguna aplikasi ‘Cekatan’, Ibu Danik, 4 Februari 2019)

Apabila masyarakat mengalami kecemasan saat atau setelah menggunakan aplikasi ‘Cekatan’, maka dalam aplikasi ‘Cekatan’ memberikan salah satu fitur informasi kepada masyarakat agar masyarakat dapat pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Berikut gambaran fitur informasi yang ada di aplikasi ‘Cekatan’ untuk mengurangi kecemasan masyarakat:



Gambar 3.10 Tampilan Fitur Aplikasi ‘Cekatan’

(Sumber: Aplikasi ‘Cekatan’)

Menurut temuan di lapangan yang telah dipaparkan diatas, resiko yang dirasakan mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan aplikasi ‘Cekatan’. Dalam teori UMEGA Perceived Risk dapat diartikan sebagai ketidak amanan

seseorang pada saat menggunakan sistem informasi. Hasil temuan dilapangan menyatakan bahwa sedikit masyarakat yang mengalami kecemasan.

***Pengaruh Perceived Risk terhadap Attitude.*** Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H6 : Ada hubungan yang signifikan di antara risiko yang dirasakan (X5) terhadap sikap (*attitude*)

Tabel 3.27 *Path Coefficienc Perceived Risk terhadap Attitude*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
<b>Perceived Risk -&gt; Attitude</b>	-0,206	-0,217	0,086	2,396	0,017

Tabel 3.27 menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif antara variabel *Perceived Risk* terhadap *Attitude* yang nilai *P Values* kurang dari 0.05, pada penelitian ini pada variabel SI bernilai 0.017 dan sudah dapat dikatakan diterima.

Menurut temuan dilapangan yang telah dipaparkan diatas, Resiko yang diberikan oleh Aplikasi ‘Cekatan’ sangat sedikit sehingga mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan aplikasi ‘Cekatan’.

## 7. Attitude (Perilaku)

*Attitude* dalam penelitian ini berarti untuk mengukur pengaruhnya pada perilaku niat untuk menggunakan sistem. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semakin

tinggi niat untuk menggunakan aplikasi tersebut maka semakin tinggi pula pengguna E-servis Aplikasi ‘Cekatan’. Dalam penelitian ini terdapat 2 indikator untuk mengukur *Attitude*, yaitu:

**a. Adanya Perilaku Niat seseorang Dapat Mendukung Aplikasi ‘Cekatan’**

Tabel 3.28 *Output Cross Loading A1*

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
A.1	0.897	>0.50	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa adanya perilaku dari seseorang mendukung dapat konstruk Teknologi Informasi. A 1 dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.897.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa adanya perilaku niat seseorang mendukung aplikasi ‘Cekatan’.

“saya niat menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ ini karena menurut saya ini suatu inovasi yang dilakukan pemerintah Kabupaten Bantul dalam melakukan suatu pembaharuan yang belum pernah dilakukan oleh Disdukcapil lain. Selain itu juga aplikasi ini menurut saya aplikasi yang praktis, sehingga banyak juga yang menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ ini untuk melakukan pencetakan E-KTP” (Hasil wawancara dengan salah satu pengguna aplikasi ‘Cekatan’ yaitu Saudara Jayus, 8 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pengguna aplikasi ‘Cekatan’ , dapat dikatakan bahwa adanya perilaku niat yang datang dari individu pengguna untuk menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ untuk membuat maupun mencetak KTP Elektronik.

## b. Aplikasi ‘Cekatan’ Dapat Menambah Pengetahuan Seseorang

Tabel 3. 29 *Output Cross Loading A2*

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
A2	0.927	>0.50	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa adanya konstruk Teknologi Informasi dapat menambah pengetahuan seseorang. A2 dapat dikatakan reliable karena memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.927.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan di lapangan bahwa adanya aplikasi ‘Cekatan’ dapat menambah pengetahuan masyarakat.

“...saya pertama kali pakai aplikasi dari pemerintah kaya gini, menurut saya dengan pakai aplikasi ini pengetahuan saya bertambah, yang tadinya saya tidak tau apa-apa kalau ternyata ada aplikasi ‘Cekatan’ ini. Sekarang jadi lebih mudah dan efektif. Jadi kita sebagai warga negara yang baik, kita juga harus mendukung inovasi dari pemerintah tersebut”. (Hasil wawancara pengguna aplikasi ‘Cekatan’ yaitu Saudari Fajar, 8 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pengguna aplikasi ‘Cekatan’, dapat dikatakan bahwa saat masyarakat menggunakan aplikasi tersebut dapat menambah pengetahuan maupun wawasan masyarakat itu sendiri.

**Pengaruh *Attitude* terhadap *Utilizing E-service*.** Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H7 : Ada hubungan yang signifikan di antara sikap (*attitude*) terhadap penggunaan *E-Service* (Aplikasi ‘Cekatan’) (Y)

Tabel 3.30 *Path Coeffiience Attitude terhadap Utilizing E-service*

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ((O/STDEV))</b>	<b>P Values</b>
<b>Attitude -&gt; Ut. E-Service (Aplikasi Cekatan)</b>	0,320	0,317	0,082	3,907	0,000

Dari tabel 3.30 menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif antara variabel *Attitude* terhadap *Utilizing E-service* yang nilai *P Values* kurang dari 0.05, pada penelitian ini pada variabel SI bernilai 0.000 dan sudah dapat dikatakan diterima.

Menurut temuan di lapangan yang telah dipaparkan diatas, sikap niat dalam menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ mempengaruhi masyarakat yang menggunakan aplikasi ‘cekatan’. Dalam teori UMEGA Attitude dapat diartikan sebagai niat atau perilaku seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi. Oleh karena itu dengan adanya niat tersebut, membuat masyarakat menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ untuk melakukan pencetakan KTP Elektronik.

#### **D. Discussion**

Penelitian saat ini meneliti model alternatif adopsi SI / TI dalam perspektif sistem e-servis yang disebut aplikasi ‘Cekatan’. Mirip dengan teori UTAUT, penelitian ini terintegrasi teori dan penelitian terfragmentasi pada penerimaan individu terkait teknologi informasi telah digunakan.

Pertama, kami diidentifikasi dan ditinjau secara teoritis lima model spesifik adopsi teknologi informasi untuk menentukan niat untuk menggunakan

aplikasi 'Cekatan'. Kedua, model-model ini secara empiris dibandingkan dengan menggunakan data primer dari responden untuk e-servis disebut Aplikasi 'Cekatan' (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian). Ketiga, kesamaan konseptual dan empiris di semua ini model dan proses perumusan model UTAUT digunakan untuk mengembangkan UMEGA. Item untuk konstruksi terintegrasi dari set item keseluruhan yang dikumpulkan dari konstruksi serupa dipilih dengan cermat berdasarkan kinerja mereka dalam hal yang lebih tinggi pemuatan faktor.

UMEGA dalam penelitian ini secara empiris menggunakan smart PLS versi 3 ini disediakan dukungan empiris yang kuat untuk UMEGA, yang menempatkan penentu langsung yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Perceived Risk*, *Attitude*, dan *Ut. E-service* (Aplikasi Cekatan). Melalui model penelitian ini, peneliti menemukan bahwa *Attitude* memainkan peran mediasi yang kuat dibandingkan dengan variabel lainnya. Hal tersebut sudah ada pada penelitian terdahulu yaitu yang ditulis oleh Dwivedi, Y., Rana, N., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. & Clement, R. (in press) yang berjudul *An Empirical Validation of a Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)*. *Government Information Quarterly*. Dimana pada regresi penelitian ini *Attitude* dapat menjelaskan *Performance Expectancy*, *Social Influence*, dan *Perceived Risk* yang mempunyai nilai sebesar 0,431 atau dapat disimpulkan 43%. Sedangkan *Effort Expectancy* dapat menjelaskan FC sebesar 11% dan *Utilizing E-service* dapat menjelaskan *Attitude* dan FC sebesar 42%.

Dampak signifikan dari *Performance Expectancy* dengan *Attitude* yaitu dengan adanya keuntungan yang diperoleh memang mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan aplikasi 'Cekatan' dengan P Values 0,14 dan T Statistik sebesar 2,455. Masyarakat lebih tertarik menggunakan aplikasi 'Cekatan' dari pada harus melakukan pencetakan dengan manual yang harus dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Dalam teori UMEGA *Performance Expectancy* berarti persepsi masyarakat yang memperoleh keuntungan dan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Dalam penelitian ini ada Keuntungan inilah membuat seseorang menggunakan sebuah inovasi yang lebih baik dibandingkan sebelumnya. Dimana pada jaman dahulu sebelum adanya aplikasi 'Cekatan' masyarakat harus mengantre di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk melakukan pencetakan KTP Elektronik.

Dampak signifikan dari *Effort Expectancy* dengan *Attitude* dengan adanya kemudahan dalam menjalankan aplikasi 'Cekatan' maka mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut dengan nilai P Values 0,003 dan T Statistik 2,957. Dengan adanya aplikasi 'Cekatan' masyarakat merasa bahwa sangat dimudahkan tanpa harus susah mengurus persyaratan. Dalam teori UMEGA *Effort Expectancy* dapat diartikan sebagai kemudahan pengoperasionalan sistem informasi. Kemudahan inilah yang mempengaruhi masyarakat menggunakan aplikasi 'Cekatan'.

Dampak signifikan dari *Social Influence* dengan *Attitude* yaitu dorongan dari orang-orang yang dianggap penting atau bisa juga orang terdekat

mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan aplikasi 'Cekatan' dengan nilai P Values 0,001 serta nilai T Statistik 3,360. Dalam teori UMEGA Social Influence dapat diartikan sebagai pengaruh seseorang individual dengan orang terdekat atau lingkungan tertentu dalam menggunakan sistem informasi. Dorongan dari orang terdekat atau lingkungan dapat dipaparkan sebagai keluarga, teman dekat atau lingkungan disekitar tempat tinggal. Dengan adanya dorongan dari seseorang tersebut, membuat masyarakat menggunakan aplikasi 'Cekatan'.

Dampak signifikan dari *Facilitating Condition* dengan *Utilization E-service* (Aplikasi 'Cekatan') bahwa fasilitas yang diberikan dari aplikasi 'Cekatan' mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut dengan nilai P Values 0,000 serta nilai T Statistik 5,941. Dalam teori UMEGA *Facilitating Condition* dapat diartikan sebagai infrastruktur organisasi dan adanya pemasaran suatu kondisi dapat mendukung suatu sistem. Dengan adanya fasilitas tersebut, membuat masyarakat menggunakan aplikasi 'Cekatan'. Sedangkan untuk dampak signifikan antara *Facilitating Condition* dengan *Effort Expectancy* yaitu dengan fasilitas yang diberikan dari aplikasi 'Cekatan' mempengaruhi kemudahan masyarakat untuk memahami dan mengoperasikan Aplikasi 'Cekatan' dengan nilai P Values 0,000 serta nilai T Statistik sebesar 4,329.

Dampak signifikan dari *Perceived Risk* dengan *Attitude* yaitu resiko yang diberikan oleh Aplikasi 'Cekatan' sangat sedikit sehingga mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan aplikasi 'Cekatan' dengan nilai P Values 0,017 serta nilai T Statistik sebesar 2,396.

Dampak signifikan antara Attitude dengan Utilization e-service (Aplikasi 'Cekatan') bahwa sikap niat dalam menggunakan aplikasi 'Cekatan' mempengaruhi masyarakat yang menggunakan aplikasi 'cekatan' dengan nilai P Values 0,000 serta dengan nilai T Statistik sebesar 3,907. Dalam teori UMEGA Attitude dapat diartikan sebagai niat atau perilaku seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi. Oleh karena itu dengan adanya niat tersebut, membuat masyarakat menggunakan aplikasi 'Cekatan' untuk melakukan pencetakan KTP Elektronik.