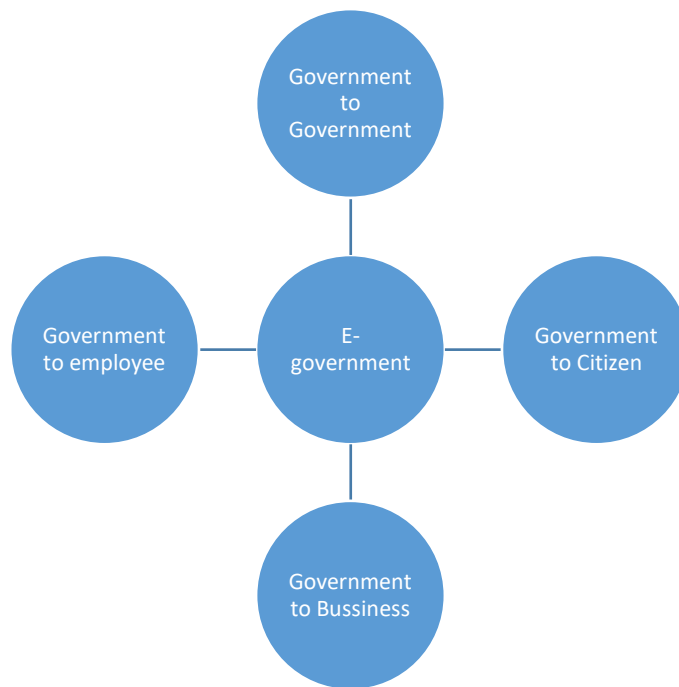


BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Menurut (Kumorotomo, 2014) mengatakan bahwa e-government terdiri dari 4 macam (Gambar 2.1) adalah



Sumber: Kumorotomo, 2014

Pada penelitian ini penulis memfokuskan bahasan pada konteks pemanfaatan e-government yaitu Government-Citizen. Government to Citizen dalam pemanfaatan e-government yaitu mempermudah interaksi dengan warga/masyarakat dengan lembaga pemerintah dalam proses penyelenggaraan pemerintahan (Kumorotomo, 2014; Nugroho, 2016). Jika

dikaitkan dalam penelitian ini, konsep *government to citizen* adalah pemanfaatan media aduan masyarakat berbasis online oleh masyarakat.

Beberapa peneliti telah melakukan studi tentang *e-government adoption* yang secara umum terbagi menjadi beberapa tema besar. Berbagai penelitian yang bersifat empirik menggunakan teori-teori yang relevan untuk mengukur penerimaan individu dalam menggunakan e-government. Dalam berbagai penelitian empirik, perilaku pengguna (*User behavior*) ditempatkan sebagai subjek penelitian. Hasil temuan menunjukkan bahwa perilaku pengguna (*User behavior*) berhubungan dengan persepsi atas *e-government* oleh pengguna yang sudah aktif menggunakan *e-government*, baik yang bersifat *voluntary* yakni masyarakat umum (Abu-shanab 2014; Rana dan Dwivedi 2015; Aditiawarman et al. 2014; Dwivedi et al. 2017) atau yang bersifat *mandatory* yakni pegawai pemerintah (Batara et al. 2017; Venkatesh dan Davis 2000).

Untuk mengukur perilaku pengguna tersebut, para peneliti mengembangkan berbagai teori salah satunya teori *An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA)* dikembangkan oleh (Dwivedi et al. 2017). Model ini menyintesiskan sembilan model penerimaan teknologi yang telah dikembangkan sebelumnya. Delapan model tersebut antara lain *Theory Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Model (MM)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, *Combined TAM and TPB*, *Model of PC Utilization (MPCU)*, *Innovation Diffusion Theory (IDT)* dan *Social*

Cognitive Theory (SCT) dan Unified Theory of Use and Acceptance of Technology (UTAUT). Model UMEGA memiliki lima konstruk utama yang memainkan peran penting sebagai determinan langsung dari attitude dan *behavioral intention* yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* dan *perceived enjoyment*. (Dwivedi et al. 2017). Penelitian ini juga akan menambahkan variabel lain untuk diuji secara bersama-sama dengan variabel utama dari model UMEGA tersebut. Variabel tersebut adalah Persepsi Resiko (Perceived Risk) dan Kebiasaan (Habit).

Performance expectancy didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana seseorang meyakini bahwa menggunakan sistem akan membantunya mencapai keuntungan kinerja dalam pekerjaannya (Vankatesh, et, al 2013; Dwivedi et, al: 2017). Referensi (Vankatesh, et, al 2013) menemukan bahwa konstruk ini berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Temuan yang sama juga diungkapkan oleh (Setterstrom, 2010; Michael , 2015; El-Gayar, 2016; Foon, 2014; Marchewka, 2007; Oswari, 2018; Sedana, 2014; Sharma, 2014; Sundaravej, 2017; Wang, 2016, Chi Yang, 2017). Sebaliknya (Jairak, 2018) justru memperoleh temuan yang sebaliknya.

Effort expectancy didefinisikan sebagai tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan sistem (Vankatesh, et, al 2013). Referensi (Vankatesh, et, al 2013) menemukan bahwa *effort expectancy* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*. Hal senada juga ditemukan oleh (Setterstrom, 2010; Dasgupta, 2017; El-Gayar, 2016; Foon, 2014;

Marchewka, 2007; Oswari, 2018; Sharma, 2014; Sundaravej, 2017; Wang, 2016; Jairak, 2018). Sebaliknya (Dasgupta, 2017) mendapat temuan sebaliknya bahwa *effort expectancy* tidak mempengaruhi *behavioral intention*. Hasil yang sama juga dilaporkan oleh (Sedana, 2014) dan (Chi Yang, 2017).

Social influence didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana seseorang merasakan bahwa orang-orang yang dianggapnya penting, percaya bahwa ia seharusnya menggunakan sistem yang baru (Vankatesh, et, al 2013). Referensi (Vankatesh, et, al 2013) melaporkan hasil temuannya bahwa *social influence* mempengaruhi *behavioral intention*. Sebagian besar studi empiris juga menemukan hasil yang serupa [Setterstrom, 2010; Dasgupta, 2017; El-Gayar, 2016; Foon, 2014; Marchewka, 2007; Oswari, 2018; Sedana, 2014; Sundaravej, 2017; Wang, 2016, Chi Yang, 2017; Jairak, 2018]. Namun (Sharma, 2014) menemukan pengaruh negatif antara *social influence* dan *behavioral intention*, sedangkan (Chi Yang, 2017) mendapat temuan sebaliknya, bahwa *social influence* tidak mempengaruhi *behavioral intention*.

Facilitating conditions didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana seseorang meyakini bahwa infrastruktur organisasi dan teknis yang ada mendukung penggunaan sistem (Vankatesh, et, al 2013). Referensi (Vankatesh, et, al 2013) menemukan bahwa *facilitating conditions* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*, namun mempengaruhi *use behavior*. Hasil ini mengakibatkan model model UTAUT yang

dikembangkan hanya melihat pengaruh *facilitating condition* terhadap *use behavior*. Temuan serupa juga dipaparkan oleh [Abu-shanab 2014, Dasgupta, 2017] yang memasukkan hubungan antara *facilitating conditions* dan *behavioral intention* dalam model penelitiannya. Namun beberapa studi empiris yang juga melakukan hal yang sama, memperoleh temuan sebaliknya (Foon, 2014, Sundaravej, 2017; Wang, 2016; Jairak, 2018).

Dalam penelitian [Sundaravej, 2017; Jairak, 2018] meniadakan seluruh variabel moderator. Mereka berpendapat bahwa variabel-variabel tersebut tidak terlalu banyak berpengaruh karena objek penelitiannya cenderung homogen dalam keempat variabel moderator tersebut dan bahwa penelitiannya merupakan penelitian *cross-sectional* berbeda dari UTAUT yang dikembangkan melalui penelitian longitudinal. Referensi (Dasgupta, 2017) hanya menggunakan variabel *gender* dan *experience* sebagai moderator, sedangkan (Abu-shanab 2014) menggunakan *gender* dan *age*. Namun (Marchewka, 2007) justru menemukan bahwa variabel *gender* dan *age* tidak mempengaruhi hubungan keempat konstruk determinan terhadap *behavioral intention*.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah penulis uraikan diatas maka dapat dikatakan bahwa penelitian penulis kali ini memiliki relevansi yang mana penelitian-penelitian diatas mengkaji tentang penggunaan *e-government* dan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-government*. Akan tetapi literatur review di atas hanya menggunakan satu

teori guna mengukur penggunaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-government*.

Selain itu, dari Kebaharuan penelitian ini, penulis mencoba mengembangkan *The unified model of e-government adoption*(UMEGA)guna mengukur penerimaan masyarakat terhadap media aduan masyarakat berbasis *online (e-government)* dan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan penggunaan media aduan masyarakat berbasis *online (e-government)*. Di mana jika dibandingkan dengan literatur di atas menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Pada penelitian ini, penulis mencoba menambahkan variabel *Percieved Enjoyment* (persepsi kenyamanan) dan *Habit* (Kebiasaan) untuk mengukur penggunaan Aduan Masyarakat Berbasis Online (*E-Government*) di 5 wilayah di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu Kota Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Kabupaten Sleman, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul.

Penambahan variable *Percieved Enjoyment* (persepsi kenyamanan) dan *Habit* (Kebiasaan) dilatarbelakangi oleh beberapa penelitian terdahulu. Beberapa literature sebelumnya menunjukkan bahwa Variabel *Percieved Enjoyment* (persepsi kenyamanan) memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan e-government (Balog & Pribeanu, 2010; Santoso, 2010; Teo & Noyes, 2011; Gao, 2013; Praveena & Thomas, 2014; Chin, 2015; Ulaan, Sifrid & Lambey, 2016; Hussain & Mkpojiogu, 2016; . Temuan lain juga memnuktikan bahwa *Habit* (Kebiasaan) juga memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap penggunaan e-government (Phan & Tugrul, 2011; Venkatesh, Thong, & Xu, 2012; Veeramootoo, Dwivedi & Nunkoo, 2018; Bernadus, 2018; Moreno & Molinab, 2017; Nikolopoulos & Likothanassis, 2017).

B. Kerangka Teori

1. Penggunaan Aduan Masyarakat Berbasis Online (*E-Government*)

a. Pengertian *E-Government*

E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan pemerintah dengan tujuan mencapai *good governance*. *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, ataupun administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis (Indrajit, 2015).

Sedangkan, *The World Bank Group* mendefinisikan *e-Government* sebagai berikut: “*e-government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, *Internet* dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.” (*The World Bank Group*, 2001). UNDP (*United Nation Development Programme*) juga memberikan

definisi tersendiri dengan lebih singkat untuk *E-Government* : “*E-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dari agen pemerintah.” (Apriyanti, 2016)

Setelah mengetahui bagaimana lembaga-lembaga memberikan definisi akan *E-Government*, para ahli pun turut mendefinisikan *E-Government*. Zweers and Planque memberikan definisi : “*E-Government* berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan” (Kees. 2001).

Selain lembaga-lembaga dan para ahli, tiap negarapun mendefinisikan *E-Government* secara beragam. Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-Government* secara singkat: “*E-government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means.*” (*E-government* mengacu pada penyampaian informasi dan layanan online pemerintah melalui internet atau alat digital lainnya.)

Sedangkan New Zealand, yang merupakan negara kepulauan di barat daya Samudera Pasifik ini mendefinisikan : “*E-Government* adalah sebuah cara bagi pemerintahan untuk menggunakan sebuah teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses bagi pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi

dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi.”

b. Konsep E-Government

Konsep *E-Government* dikenal pula empat jenis klasifikasi, yaitu:

1) *Government to Citizens/consumers*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. (Darell, 2001; Brown, 2005; Farid, 2015; Indrajit, 2015; Apriyanti, 2016;)

Government to Citizen adalah penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat. Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Salah satu yang menjadi bentuk hubungan *government to citizen* dalam penelitian ini adalah penerapan media aduan masyarakat berbasis online yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi atau interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya.

Citizen/masyarakat yang dimaksud merujuk kepada salah satu pengertian *citizen*/masyarakat dari Mac Iver dan Page (dalam Soekanto, 2006), memaparkan bahwa masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan, tata cara, dari wewenang dan kerja sama antara berbagai kelompok, penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebiasaan-kebiasaan manusia. Dengan menggunakan media aduan masyarakat berbasis online masyarakat dapat dengan mudah melakukan interaksi, kerjasama dan melakukan pengawasan terhadap kinerja pemerintah.

2) *Government to Business* (G2B)

Government to Business adalah transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik. Aplikasi yang memfasilitasi interaksi G2B maupun B2G adalah sistem *Eprocurement*. (Darell, 2001; Brown, 2005; Farid, 2015; Indrajit, 2015; Apriyanti, 2016;)

3) *Government to Government*

Government to Government adalah memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi. Contoh :

konsultasi secara *online*, blogging untuk kalangan legislatif, pendidikan secara *online*, pelayanan kepada masyarakat secara terpadu. Disamping prestasi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintah yang lebih baik sejak reformasi. (Darell, 2001; Brown, 2005; Farid, 2015; Indrajit, 2015; Apriyanti, 2016;)

4) *Government to Employee*

Aplikasi ini diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Contohnya sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotek, dan lain-lain) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dan lain-lain). (Darell, 2001; Brown, 2005; Farid, 2015; Indrajit, 2015; Apriyanti, 2016;)

c. *Pengembangan dan Tingkatan E-Government*

Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Berdasarkan sifat transaksi

informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui empat tingkatan, yaitu: (Darell, 2001; Brown, 2005; Apriyanti, 2016)

1) Tingkat 1 – Persiapan

- a) Pembuatan situs *web* sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga. (Apriyanti, 2016)
- b) Sosialisasi situs *web* untuk internal dan publik (Brown, 2005)

2) Tingkatan 2 – Pematangan

- a) Pembuatan situs *web* informasi publik yang bersifat interaktif (Brown, 2005)
- b) Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain (Darell, 2001)

3) Tingkat 3 – Pemantapan

- a) Pembuatan situs *web* yang bersifat transaksi pelayanan publik (Darell, 2001; Apriyanti, 2016)
- b) Pembuatan inteperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain (Darell, 2001; Apriyanti, 2016)

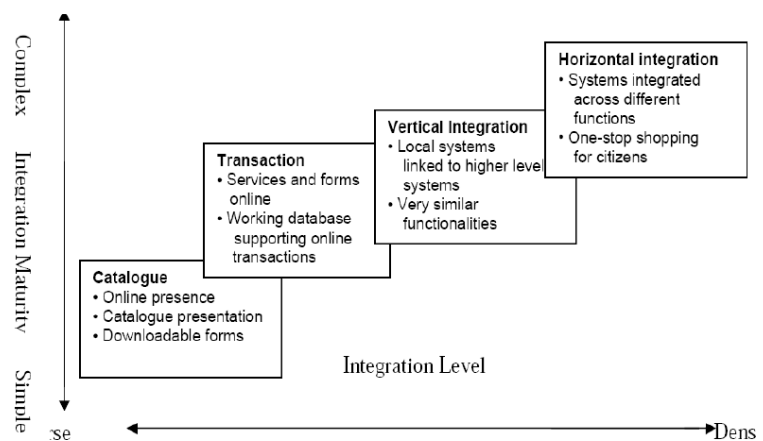
4) Tingkat 4 – Pemanfaatan

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*,

Government to Consumers (G3C). (Darell, 2001; Brown, 2005; Farid, 2015; Indrajit, 2015; Apriyanti, 2016;)

Mirip dengan klasifikasi perkembangan di atas, (Layne & Lee, 2001), membagi perkembangan *e-government* dalam 4 tingkatan, yaitu:

Gambar 2.1. Layne and Lee Model



Sumber: Layne and Lee Model, 2001

- 1) *Catalogue*, adalah website pemerintah dibangun untuk menyediakan informasi publik kepada masyarakat.
- 2) *Transaction*, pengguna website dapat bertransaksi dalam proses pelayanan publik yang disediakan secara online.
- 3) *Vertical integration*, integrasi vertikal dari otoritas yang ada di atasnya yang menyediakan layanan fungsional sejenis.
- 4) *Horizontal integration*, *one stop service* yang menginteraksikan seluruh unit-unit pelayanan online dalam satu portal layanan.

d. Perilaku Menggunakan E-Government (*Behaviour Using E-Government*)

Perilaku (*behaviour*) adalah tindakan yang dilakukan seseorang.

Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku (*behaviour*) adalah penggunaan sesungguhnya (*actual usage*) dari teknologi (Jogiyanto, 2007). Di dalam berbagai penelitian karena penggunaan sesungguhnya tidak dapat diobservasi oleh peneliti yang menggunakan daftar pertanyaan, maka penggunaan sesungguhnya ini banyak diganti dengan nama pemakaian persepsian (*perceived usage*). David (Jogiyanto, 2007) menggunakan penggunaan yang sesungguhnya, sedangkan Igbariaetal dalam (Jogiyanto, 2007) menggunakan pengukuran pemakaian persepsian (*perceived usage*) yang diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan frekuensi penggunaannya. menggunakan daftar pertanyaan, maka penggunaan sesungguhnya ini banyak diganti dengan nama pemakaian persepsian (*perceived usage*).

2. Ekspektasi Kinerja (*Peformace Expectancy*)

Ekspektasi Kinerja (*Performance expectancy*) merupakan konstruk UTAUT yang ditujukan untuk mengukur tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu sistem dapat membantu seseorang tersebut dalam mencapai kinerja pekerjaannya (Vekantesh et al., 2003). Peformance expectancy adalah variabel yang dapat disebut sebagai kemampuan untuk memperoleh manfaat yang signifikan setelah menggunakan sebuah sistem (Adenan, 2015)

Ekspektasi Kinerja (*Performance expectancy*) merupakan sebuah kepercayaan dari pengguna ketika memakai sebuah sistem akan membantu pengguna menghasilkan sebuah performa dalam bekerja secara penuh, sehingga hasilnya bisa lebih baik. Selain itu *Performance expectancy* tingkatan keyakinan user bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu user menghasilkan performansi kerja yang maksimal.

Teori-teori yang tergabung dalam *performance expectancy* yang pertama adalah persepsi kebermanfaatan (Davis, et.al. 1989), menjelaskan bahwa performansi kerja seseorang akan cenderung naik ketika seseorang tersebut percaya terhadap sistem yang dipakainya. Kedua, *extrinsic motivations* (Davis, 1993) menyatakan bahwa persepsi pengguna akan melakukan suatu aktifitas karena merasa alat menghasilkan suatu yang bernilai seperti meningkatkan performansi kerja, penghasilan dan promosi kerja. Ketiga, *job-fit* (Thompson, et.al.1991), menjelaskan bahwa keyakinan yang dimiliki seseorang menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan performansi kerja. Keempat, *relative advantage* (Moore dan Benbasat 1991), menyatakan bahwa tingkatan dimana sebuah inovasi dirasakan lebih baik.

3. Ekspektasi Kinerja (*Effort Expectancy*)

Ekspektasi Kinerja (*Effort expectancy*) adalah tingkatan upaya setiap individu dalam penggunaan sebuah sistem untuk mendukung melakukan pekerjaannya (Venkatesh et al., 2003). Menurut Adenan

(2015), *effort expectancy* mengacu pada seberapa mudah seseorang berpikir dalam menggunakan sebuah system. *Effort expectancy* merupakan tingkatan usaha yang mampu dirasakan pengguna dalam penggunaan sistem.

Davis, et al. (1989) mengidentifikasikan bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Hal ini konsisten dengan penelitian (Adam, 2010; Iqbaria, 2015). Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya (Venkatesh, 2003; Davis, 2004).

Davis (1989) memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi, yaitu: TI sangat mudah dipahami, TI mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh penggunanya, keterampilan pengguna akan bertambah dengan menggunakan TI, dan TI tersebut sangat mudah untuk dioperasikan. Dari beberapa penjelasan yang telah disampaikan di atas, pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah dalam hal pengoperasiannya akan menimbulkan minat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut dan seterusnya akan menggunakan teknologi informasi tersebut

Teori-teori yang tergabung dalam *effort expectancy* yang pertama adalah *perceived ease of use* (Davis, et al, 1989), menyatakan

ukuran kepercayaan seseorang akan bebas dari usaha (*effort*) ketika menggunakan suatu sistem. Kedua, *complexity* (Thompson, et al. 1991), menjelaskan bahwa ukuran seseorang merasakan inovasi yang dibuat justru sangat sulit dimengerti maupun diimplementasikan. Ketiga, *ease of use* (Moore dan Benbasat 1991), menyatakan bahwa tingkatan dimana sebuah inovasi dirasakan lebih baik.

Dalam keberhasilan menerima sebuah teknologi, (Adenan, 2015) menyebutkan bahwa desain sebuah sistem seperti platform virtual 15 dapat memungkinkan pengguna untuk menavigasikannya dengan mudah atau tidak. Davis dalam (Chang, 2012) menemukan bahwa sebuah aplikasi dapat diterima oleh penggunanya ketika sebuah aplikasi tersebut mudah digunakan.

4. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh Sosial (*Social influence*) merupakan merupakan kepekaan seseorang mengenai pihak lain yang menggunakan juga sistem tersebut. Menurut (Venkatesh et al., 2003) Pengaruh Sosial (*Social influence*) merupakan tingkat dimana seseorang menganggap penting untuk orang lain meyakinkan dirinya dalam menggunakan sistem baru. Pengaruh Sosial (*Social influence*) mengacu kepada perasaan seseorang untuk merasa bahwa orang yang penting untuk dirinya berpikir bahwa dia harus menggunakan sebuah aplikasi (Venkatesh & Davis, 1996; Adenan, 2015).

Teori-teori yang tergabung dalam Pengaruh Sosial (*social influence*) adalah yang pertama, *subjective norm* (Ajzen 1991), menyatakan bahwa persepsi seseorang berhubungan dengan orang penting seperti keluarga atau pasangan yang dapat menentukan pikiran seseorang tersebut untuk tidak melakukan atau harus melakukan perilaku yang diminta. Kedua, *social factor* (Thompson, et al. 1991) menyatakan bahwa perasaan dalam diri seseorang berkaitan dengan kebudayaan suatu kelompok dan persetujuan inter personal yang dibuat oleh seseorang dengan yang lainnya pada situasi sosial tertentu. Ketiga, *image* (Moore dan Benbasat, 1991) menyatakan bahwa tingkatan dimana menggunakan inovasi dirasakan akan meningkatkan image atau status seseorang dalam sistem sosial.

5. Kondisi Fasilitas (*Facilitating conditions*)

Facilitating conditions merupakan keyakinan seseorang tentang keberadaan fasilitas organisasi serta teknis yang mampu membantu segala aktifitas pemakai. Menurut (Venkatesh et al., 2003) *Facilitating conditions* adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa infrastruktur perusahaan dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem. Selain itu, *Facilitating conditions* juga termasuk dalam keyakinan seseorang terhadap fasilitas dilingkungannya termasuk jangkauan, jaringan dan ketersediaan perangkat untuk menjadikan keyakinan seseorang menerima sebuah teknologi (Thompson et al., 1991; Venkatesh et al., 2003; Ayu, 2014). *Facilitating conditions* mampu

mendeskripsikan tingkatan seorang individu dalam menerima sebuah teknologi berdasarkan dukungan fasilitas yang diberikan oleh organisasi dan perangkat teknis yang mendukung penggunaan sebuah sistem. Perangkat tersebut dapat berupa sistem yang digunakan, pelatihan, buku manual ataupun lainnya (Venkatesh & Davis, 1996; Adenan, 2015).

Teori-teori yang tergabung dalam *facilitating conditions* adalah yang pertama *perceived behavioral control* (Ajzen, 1991), mengenai perasaan mudah atau sulit untuk menampilkan suatu perilaku. Kedua, *facilitating conditions* (Thompson, et al, 1991) mengemukakan bahwa faktor-faktor lingkungan yang diobservasi sebagai hal yang memudahkan sesuatu untuk dilakukan. Ketiga, *compatibility* (Moore dan Benbasat, 1991) menyatakan tingkatan dimana sebuah inovasi dirasakan konsisten serta relevan dengan nilai-nilai yang telah dibangun sebelumnya serta kebutuhan dan pengalaman sebelumnya.

6. Persepsi Resiko (*Perceived Risk*)

Persepsi akan risiko (*perceived risk*) yaitu anggapan risiko menghadirkan penilaian individu terhadap kemungkinan yang berhubungan atas hasil positif maupun negatif dari suatu transaksi atau situasi, serta sebuah bentuk multidimensional yang terdiri dari dua tipe risiko, yaitu risiko produk dan risiko biaya dalam menggunakan media aduan masyarakat berbasis online (Bhatnagar, 2000).

7. Persepsi Kenyamanan (*Perceived Enjoyment*)

Persepsi Kenyamanan adalah sejauh mana seorang individu menerima pantulan menggunakan teknologi untuk menjadi menyenangkan dalam dirinya sendiri, terlepas dari konsekuensi kinerja yang dapat diantisipasi (Davis, dkk 1989). Kenyamanan merupakan kondisi dimana seorang individu menggunakan sebuah teknologi ketika menjalankan aktivitasnya dan merasa nyaman untuk dirinya sendiri (Davis, 1989). Nugraha et al., (dalam Hapsari, 2018) menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dimiliki oleh pengguna teknologi informasi maka semakin baik sikap dari pengguna yang nantinya akan berkaitan dengan penerimaan teknologi sistem tersebut. Perasaan senang dan nyaman dalam menggunakan sistem teknologi informasi akan membuat pengguna melakukan pekerjaannya dengan baik dan menyelesaikannya tepat pada waktunya.

8. Kebiasaan Menggunakan Internet (*Habit*)

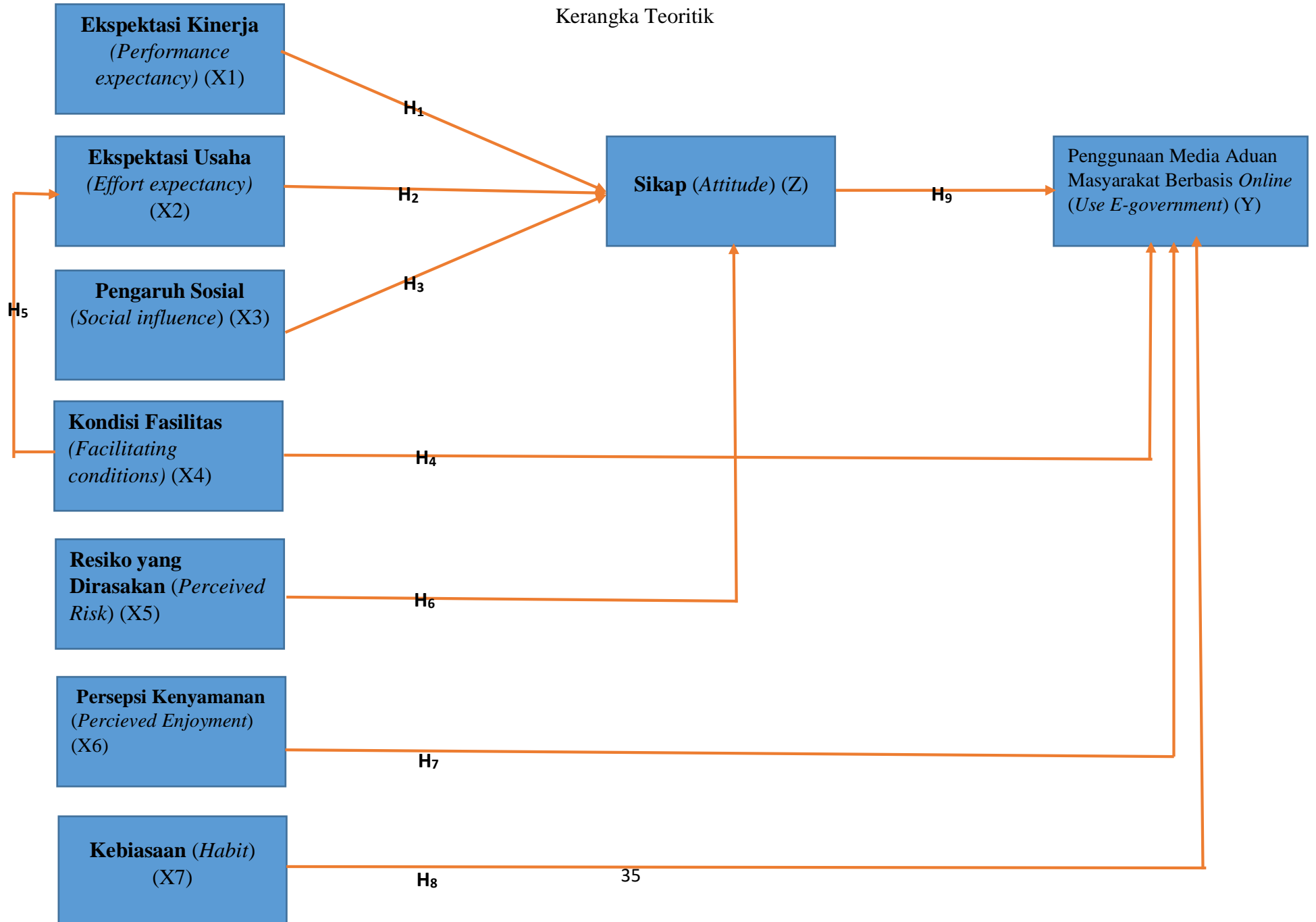
Kebiasaan penggunaan internet seseorang menurut Horrigan (2002), terdapat dua hal mendasar yang perlu diamati, yakni frekuensi internet yang sering digunakan dan lama menggunakan tiap kali mengakses internet yang dilakukan oleh pengguna internet. *The Graphic, Visualization & Usability Center, the Georgia Institute of Technology* (2008), menggolongkan pengguna internet menjadi tiga kategori dengan berdasarkan intensitas internet yang digunakan : 1). *Heavy users* : pengguna internet menghabiskan waktu lebih dari 40 jam

kerja per bulan. Jenis pengguna internet ini adalah salah satu ciri – ciri pengguna internet yang addicted.; 2). *Medium users* : pengguna internet yang menghabiskan waktu antara 10 sampai 40 jam per bulan.; 3). *Light users* : pengguna internet yang menghabiskan waktu kurang dari 10 jam per bulan

9. Sikap (*Attitude*)

Attitude toward using dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbetuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan teknologi dalam pekerjaannya (Davis, 1993). Hoppe et al. (2001) mendefinisikan bahwa sikap menjelaskan penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif/cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponenkomponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*). Yahyapour (2008) mendefinisikan sikap adalah salah satu bentuk dari evaluasi terhadap konsekuensi telah melaksanakan suatu perilaku.

Gambar 2.2
Kerangka Teoritik



C. Hipotesis

H1: Ekspektasi Kinerja (*Performance expectancy*) (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan internet (*Attitude*) (Z)

H2: Ekspektasi Usaha (*Effort expectancy*) (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan internet (*Attitude*) (Z)

H3: Pengaruh Sosial (*Social influence*) (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan internet (*Attitude*) (Z)

H4: Kondisi Fasilitas (*Facilitating conditions*) (X4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan Media Aduan Masyarakat Berbasis *Online* (*Use E-government*) (Y)

H5: Kondisi Fasilitas (*Facilitating conditions*) (X4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Ekspektasi Usaha (*Effort expectancy*) (X2)

H6: Resiko yang Dirasakan (*Perceived Risk*) (X5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan internet (Z)

H7: Persepsi Kenyamanan (*Perceived Enjoyment*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan Media Aduan Masyarakat Berbasis *Online* (*Use E-government*) (Y)

H8: Kebiasaan (*Habit*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan Media Aduan Masyarakat Berbasis *Online* (*Use E-government*) (Y)

H9: Sikap (*Attitude*) (Z) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan Media Aduan Masyarakat Berbasis *Online* (*Use E-government*) (Y)

D. Definisi Konseptual

1. Media Aduan Masyarakat Berbasis Online (*E-Government*)

E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan pemerintah dengan tujuan mencapai *good governance*.

2. Ekspektasi Kinerja (*Performance expectancy*)

Ekspektasi Kinerja (*Performance expectancy*) yaitu tingkatan keyakinan user bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu user menghasilkan performansi kerja yang maksimal.

3. Ekspektasi Usaha (*Effort expectancy*)

Ekspektasi Usaha (*Effort expectancy*) yaitu tingkatan kemudahan yang dirasakan user dalam menggunakan sistem.

4. Pengaruh Sosial (*Social influence*)

Pengaruh Sosial (*Social influence*) yaitu kesadaran seseorang mengenai adanya orang lain yang menggunakan sistem.

5. Kondisi Fasilitas (Facilitating conditions)

Kondisi Fasilitas (*Facilitating conditions*) yaitu keyakinan adanya fasilitas organisasi dan teknis yang mendukung aktifitas user.

6. Persepsi Resiko (*Perceived Risk*)

Persepsi akan risiko (*perceived risk*) yaitu anggapan risiko menghadirkan penilaian individu terhadap kemungkinan yang berhubungan atas hasil positif maupun negatif

7. Persepsi Kenyamanan (*Perceived Enjoyment*)

Persepsi Kenyamanan (*Perceived Enjoyment*) adalah Sejauh mana suatu kegiatan menggunakan suatu sistem digital (*e-government*) dipersepsikan menjadi sesuatu yang secara pribadi menyenangkan diluar dari nilai instrumental teknologinya.

8. Kebiasaan dala Menggunakan Internet (*Habit*)

Kebiasaan (*Habit*) adalah intensitas dan frekuensi waktu seseorang dalam menggunakan internet

9. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah salah satu bentuk dari evaluasi terhadap konsekuensi telah melaksanakan suatu perilaku

E. Definisi Operasional

Tabel 2.2
Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Penggunaan aduan masyarakat berbasis <i>online</i> (<i>E-Government</i>)	<ol style="list-style-type: none"> Frekuensi penggunaan sistem media aduan masyarakat berbasis <i>online</i> (<i>E-Government</i>) Media aduan yang digunakan
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Government	
Ekspektasi Kinerja (<i>Performance expectancy</i>)	<ol style="list-style-type: none"> Menggunakan Media Aduan berbasis Online (<i>E-Government</i>) menjadikan pekerjaan lebih cepat Menggunakan Media Aduan berbasis Online (<i>e-government</i>) meningkatkan produktivitas Menggunakan Media Aduan berbasis Online (<i>e-government</i>) menjadi efektif dalam menyampaikan masukan kepada pemerintah Menggunakan Media Aduan berbasis Online (<i>E-Government</i>) meningkatkan kualitas kinerja pengguna
Ekpektasi Usaha (<i>Effort expectancy</i>)	<ol style="list-style-type: none"> Media Aduan berbasis Online Pemerintah (<i>E-Government</i>) mudah di pelajari Kritikan, keluhan dan saran mudah di Kontrol Media Aduan berbasis Online Pemerintah (<i>E-Government</i>) mudah diakses Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut
Pengaruh Sosial (<i>Social influence</i>)	<ol style="list-style-type: none"> Ajakan teman untuk menggunakan Media Aduan berbasis Online Pemerintah (<i>E-Government</i>) Ajakan Keluarga untuk menggunakan Media Aduan berbasis Online Pemerintah (<i>E-Government</i>) Sosialisasi Pemerintah untuk menggunakan Media Aduan berbasis Online Pemerintah (<i>E-Government</i>) Media masa mempengaruhi untuk menggunakan Media Aduan berbasis Online Pemerintah (<i>E-Government</i>)

Kondisi Fasilitas (*Facilitating conditions*)

1. **Pengetahuan yang Cukup** menggunakan Media Aduan berbasis Online Pemerintah (*E-Government*)
2. **Memiliki Sumber Daya yang Dibutuhkan** untuk Mengakses Media Aduan berbasis Online Pemerintah (*E-Government*)
3. Media Aduan berbasis Online Pemerintah (*E-Government*) memiliki **fitur yang lengkap**
4. **Infrastruktur jaringan** mendukung penggunaan Media Aduan berbasis Online Pemerintah (*E-Government*)

Persepsi Resiko (*Perceived Risk*)

1. Adanya anggapan media yang digunakan **tidak dapat menyimpan informasi pengguna**
2. Adanya **anggapan kerugian materi** ketika menggunakan media aduan masyarakat berbasis online

Persepsi Kenyamanan (*Perceived Enjoyment*)

1. Menggunakan Media Aduan berbasis Online Pemerintah (*E-Government*) membuat **nyaman** berdialog dengan pemerintah
2. Proses aktualisasi Media Aduan berbasis Online Pemerintah (*E-Government*) **menyenangkan**

Kebiasaan dalam Menggunakan Internet (*Habit*)

1. **Selalu menggunakan pelayanan online** guna mendapatkan pelayanan dalam pemerintahan
2. Selalu **menggunakan aplikasi-aplikasi online** guna mendukung aktifitas sehari-hari

Sikap (*Attitude*)

1. Menggunakan media aduan masyarakat berbasis online merupakan ide yang bagus untuk menyampaikan aspirasi kepada pemerintah
2. Menggunakan media aduan masyarakat berbasis online merupakan hal yang bermanfaat untuk dilakukan

3. Saya akan **terus menerus menggunakan** media aduan masyarakat berbasis online sebagai sarana untuk menyampaikan aduan