

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Paska reformasi orde baru pada tahun 1998, banyak bermunculan pandangan paradigma yang berkembang dalam administrasi publik yaitu munculnya tuntutan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan Sistem demokrasi yang berjalan saat ini, di Indonesia belum menjadikan seluruh masyarakat Indonesia terlayani dengan baik oleh Negara. Kemudian dapat kita lihat kualitas pelayanan yang ada di Indonesia masih belum maksimal dan masih perlu banyak juga perbaikan yang harus di lakukan oleh pemerintah secara signifikan, contohnya saja masih banyak buruknya fasilitas dan kualitas pelayanan, ini yang di sebabkan oleh tidak adanya pandangan paradigma pelayanan yang jelas dalam penyelenggraan pelayanan publik,

Permasalahan yang terdapat pada pelayanan publik di Indonesia yaitu masih rendahnya kualitas layanan yang ada di Indonesia, hal tersebut didasari dengan masih banyaknya keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat terkait dengan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Selanjutnya terdapat juga rendahnya akses pelayanan bagi para masyarakat dengan kebutuhan khusus. Sering ditemui juga permasalahan dalam kelanjutan keluhan-keluhan yang diberikan oleh masyarakat yang diberikan pada kotak saran yang ada

dalam Dinas yang dituju, karena hal tersebut seringkali tidak ditanggapi dengan serius oleh pemerintah (Kurniawan, Luthfi; Najih, 2008).

Dapat dilihat juga, apabila pelayanan publik di Indonesia memang masih memerlukan perhatian pemerintah karena pelayanan publiknya masih menjadi persoalan. Dapat dikatakan seperti itu karena dapat dibuktikan apabila telah terjadi kasus terkait tuntutan pelayanan publik yang tidak memberikan rasa kepuasan terhadap masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan sebuah peningkatan terhadap pelayanan kepada masyarakat agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang terbaik (Risna, 2018).

dari sekian fasilitas publik yang di berikan oleh lembaga dan instansi pemerintah kurang baik dan kurang memuaskan untuk masyarakat. kemudian di dalam penyelenggaran pelayanan berorientasi pada kekuasaan yang masih kuat pada saat ini dan membuat jauh dari misi untuk memberikan pelayanan publik secara baik. Ini di sebabkan birokrasi dan pejabat lebih neempatan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayan masyarakat sehingga cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat, masyarakat masih banyak beranggapan bahwa urusan pemerintah pasti di persulit, di lempar kesana kemari dan banyak memakan waktu, penyelenggaraan Negara dan pemerintah banyak di warnai dengan praktik maladministrasi, sampai saat ini aparaturnya Negara sangat identik dengan korupsi, kolusi dan nepotisme tidak hanya membuat pelayanan birokrasi amat di persulit dinikmati secara wajar oleh masyarakat namun jua membuat masyarakat harus membayar lebih mahal ataupun hanya sanak saudara yang mendapatkan pelayanan secara baik.

Kabupaten Sleman sampai saat ini sudah mempunyai beberapa pelayanan pengaduan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan perihal pengaduannya. Ada banyak sekali pelayanan pengaduan yang di berikan pemerintah kabupaten Sleman tersebut diantaranya pertama adalah dapat melalui penggunaan e-mail ke LAPOR@slemankab.go.id, kemudian yang kedua adalah penggunaan akses pada website www.slemankab.go.id/surat-warga, ketiga adalah penggunaan sms aduan ke 0811295000, selain ke empat bisa menggunakan telepon ke nomor 0274-868045, kelima adalah pada penggunaan kanal twitter dengan twiter ke @LAPORsleman, selain itu untuk dapat mendatangi langsung atau dengan membuat surat yang di tujukan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dari berbagai bentuk informasi layanan pengduan yang di buat oleh pemerintah Kabupaten Sleman untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan perihal pengaduan yang akan di sampaikan kepada pemerintah, tidak sampai di situ kini pemerintah berupaya menciptakan *E government* guna penciptakan *Good Government* untuk masyarakat dengan menciptakan sistem informasi pengaduan masyarakat dengan berbasis aplikasi cara penggunaan dari *smart phone* andorid langkah pertaman dengan mendownload di *Google Play* aplikasi Lapor Sleman. Dalam aduan ini tidak terbentuk pada tahun yang sama. Kanal terbaru yang dimiliki Kabupaten Sleman adalah kanal *aplikasi Android* Lapor Sleman. Selain itu Lapor Sleman juga dapat diakses pada situs website www.lapor.slemankab.go.id.

Manfaat dari Pada di terapkan nya sistem informasi berbasis aplikasi ini untuk menciptakan *Good Government* dalam implementasi *E-Government* selain itu dengan di terapkan nya berbasis aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduannya, *website* Lapor Sleman memiliki tujuan agar Lapor Sleman dapat kolaborasi pemerintah karena dapalam sistemnya sudah terintegrasi dengan masyarakat untuk pembangunan di Kabupaten Sleman menuju *Sleman Smart Regency*

Di lihat data yang ada di dinas kominfo jumlah laporan dari bulan januari hingga 9 Agustus 2018 memiliki total 659 laporan dengan 427 laporan terselesaikan, 94 laporan diproses, 6 laporan belum diproses, dan 132 laporan dihapus. Laporan dihapus merupakan laporan uji coba saat pembuatan dan sosialisasi dengan SKPD lain. Laporan yang terselesaikan sebesar 65% dari total laporan. Presentase diatas 50% tersebut berarti cukup baik artinya ada usaha dari pemerintah Kabupaten Sleman untuk merespon laporan yang ada. Perbandingan antara laporan masuk di Lapor Sleman dan masyarakat di Kabupaten Sleman pada tahun 2016 sebesar 1.113.707 jiwa (<http://slemankab.bps.go.id>), sebesar 0,04%. Artinya, masyarakat di Kabupaten Sleman belum banyak mengetahui aplikasi Lapor Sleman. Hal tersebut bisa disebabkan banyak hal, mengingat aplikasi Lapor Sleman yang baru dibentuk kurang dari dua tahun serta banyaknya kanal pengaduan lainnya. (Sumber (<http://slemankab.bps.go.id>) kemudian Kategori laporan dilakukan untuk memudahkan wewenang dalam penanganan pelayanan pengaduan. Sepuluh kategori dengan jumlah terbanyak berdasarkan kategori

Gambar I.0

Angka Presentase Pengaduan

Kategori	Jumlah (%)
Pelayanan informasi publik Umum	12,5%
Infrastruktur	11,7%
Lampu PJU	10,4%
Perijinan	9,7%
Jalan berlubang, galian, IMB, drainase	5,0%
Sampah, limbah, izin lingkungan, penghijauan	4,7%
Kependudukan (akta, KTP, KK)	4,2%
Lalu Lintas dan Perparkiran	4,0%
Pelayanan Kesehatan, Jaminan Kesehatan dan Pelayanan Puskesmas	2,5%

Sumber: Data Diskominfo Kabupaten Sleman dan Hasil Pengolahan, 9 Agustus 2017.

Melihat mutu kaulias pelayanan yang yang seperti di jelaskan di atas kemudian Dalam tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Penerapan sistem pengaduan berbasis aplikasi E- Lapor Sleman, kemudian apa saja faktor yang mempengaruhi implementasi program lapor sleman sebagai uapaya peningkatan kualitas pelayanan di Kabupaten Slemen. lebih jelasnya di lihat dari faktor pendukungnya itu sendiri adalah mundahnya masyarakat untuk menyampaikan pengaduan kemudian adanya koodinasi kepada instansi terkait karena di dalam sistem aplikasi Lapor Sleman sudah terintegrasi dengan instansi terkait kemudian untuk faktor penghambatnya adalah kualitas sumber daya manusia dan Akes Jaringan yang belum mmenyeluruh,

Di dalam Pembukaan Undng-Undang Dasar 1945 mengamantkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga demi

kesejahteraan, sehingga kinerja suatu pemerintah sangat di tentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik. Pemberian pelayanan oleh Aparatur Pemerintah adalah untuk mewujudkan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat yang bertujuan untuk mengarahkan, membimbing dan menciptakan suasana yang menunjang kegiatan masyarakat, sebagai peningkatan kesejahteraan masyarakat dan masih banyak lainnya undang undang yang mengatur tentang pelayanan publik.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Sejauh mana pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi fasilitas terhadap pengaruh masyarakat dalam penggunaan e govermnet (e Lapor Sleman) Tahun 2018/2019 ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Dengan berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Menjelaskan sejauh mana pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi fasilitas terhadap penggunaan *e government* (e-lapor Sleman) Tahun 2017/2018 ?

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat penelitian

- a) Di harapkan dengan adanya penelitian ini dapat Memberikan dan menambah ilmu pengetahuan terutama dalam mempelajari mengenai *Governemt service* dan mamajemen pelayanan berbasis teknologi informasi
- b) Dapat memerikan kontribusi pada Kab. Sleman dalam hal peningkatan kualitas pelayanan
- c) Di harapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi dan di jadikan bahan dasar bagi penelitian selanjutnya.

E. TINJAUAN PUSTAKA

Dibawah ini penulis mengambil 15 (lima belas) studi terdahulu yang sesuai dengan gambaran mengenai penggunaan sistem pelayanan pengaduan masyarakat dan faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam penggunaan penggunaan sistem pelayanan pengaduan. Berikut merupakan studi terdahulu berupa beberapa studi terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis :

Tabel 1.1

Tinjauan Pustaka

No	Judul	Nama	Isi
1	Pemanfaatan Aplikasi Laporan	Rini Rachmawati	Dalam penelitian tersebut dapat kita simpulkan bahwasanya adanya Sistem layanan

	Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten Sleman		<p>alikasi Lapor Sleman saat ini di kelola oleh Diskominfo Kab. Sleman dengan berkerjasama dengan Sorot (<i>Smart Online Repoting And Observtiaon tols</i>) karena sengai layanan pengaduan yang sudah tersistem secara terintegrasi dengan satuan kerja perangkat Daerah atu dinas terkait tujuan dari itu agar memudahkan laporan dapat di terima langsung oleh dinas atau instansi terkait dalam penagganan pengauan yang di sampaikan oleh masyarakat, dan dampaknya agar terjadinya efisiensi dalam hal pengangan masalah atau pun pendaguan yang di laporkan oleh masyarkat. Dengan demikian perbedaan dari penelitian yang akan saya lakukan adalah untuk mencari tau faktor faktor yang mempengaruhi implentasi e Lapor terhadap masyarkat tahun 2018/2019.</p>
2	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Dan	Rini Handayani	<p>Dalam penelitian tersebut dapat kita simpulkan bahwasanya adanya ekspektasi kinerja dapat mempengaruhi terhadap manfaatnya, “Berdasarkan bukti empiris yang ada dapat diketahui bahwa kinerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat</p>

	Penggunaan Sistem Informasi		pemanfaatan SI artinya responden yakin dalam penggunaannya dapat berpengaruh dalam meningkatkan kinernya pegawai” dan perbedaan penelitian yang saya lakukan di sini adanya pengaruh ekspektasi kinerja terhadap penggunaan atau pemenfatan <i>E-Government</i> dalam layanan Lapor Sleman yang di terapkan Pemerintah Kabupaten Sleman di dalam memudahkan masyarkat untuk melaporkan terkait dengan aduanya.
3	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasarjambu	Yayat Rukayat	Di dalam penelitian tersebut di jelaskan bahwasanya belum optimalkan pelayanan kependudukan di daerah tersebut, Belum di fasilitasnya pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Artinya kondisi yang memfasilitasi di kecamatan tersebut sebelum adanya e

			Government masih buruk, tetapi setelah ada perbaikan di terapkannya e government menjadi sedikit membaik walaupun masih perlu banyak perbaikan.
4	Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintah	Titin Rohayatin, Tulus Warsito, Ulung Pribadi, Achmad Nurmandi, Wahyudi Kumorotmo dan Suranto	Di dalam penelitian tersebut dapat kita simpulkan seperti Penerapan prinsip <i>good governance</i> dalam organisasi, pemerintahan dipandang perlu, karena prinsip-prinsip, <i>good governance</i> merupakan salah satu upaya dari pemerintah untuk memiliki sifat transparansi pelayanan, mengedepankan akuntabilitas, mengutamakan mekanisme pasar dan daya saing, oleh karena itu perlu diterapkannya prinsip <i>good governance</i> dalam organisasi pemerintahan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan di perbedaan penelitian yang akan saya lakukan adalah untuk mengetahui faktor faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan e Government E lapor sleman di masyarakat.
5	Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik	Bambang Sancoko	Dalam penelitian tersebut dapat kita ambil kesimpulan bahwa SDM berpengaruh terhadap implementasi <i>E government</i> . Empat dimensi pelayanan yang terakhir

			pelaksanaannya tergantung pada faktor manusia. Perbedaan penelitian yang akan saya lakukan adalah bagaimana pengaruh masyarakat terhadap implentasi <i>e govermnet</i>
6	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia , Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah (SAKD), Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Sistem Pengendalian Interen Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daaerah	ASSYIFA NURILLAH	Di malam peneltian ini dapat kita simpulkan bahwasanya maksimalnya penerapan <i>e govermnet</i> harulah di barengi dengan kualitas SDM yang mumpuni jangan sampai pemerintah sudah berusaha keras dalam implentasi <i>e government</i> malah tidak masimal karena adanya SDM yang tidak mumpuni, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan peranannya sebagai manusia yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan, kemudian perbedaan penelitin yang akan saya lakukan adalah faktor apa saja yang mempengaruhi implentasi <i>e government</i>
7	Efektivitas Pelaksanaan	Ulung Pribadi	Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan

	<p>Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government</p>		<p>pengaduan masyarakat berbasis <i>e-government</i> di UPIK Kota Yogyakarta pada tahun 2014 sudah berjalan efektif. Hal ini salah satunya ditandai dengan banyaknya pesan aduan yang masuk, yakni sebanyak 5033 pesan aduan dan 4789 diantaranya dapat ditindaklanjuti oleh UPIK dan SKPD terkait. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan pengaduan masyarakat berbasis <i>e-government</i> di UPIK Kota Yogyakarta tahun 2014 adalah, pertama faktor kesadaran, kedua faktor aturan atau regulasi sebagai dasar pedoman pelaksanaan kegiatan UPIK dan ketiga adalah faktor sarana pelayanan yang mencakup media layanan yang dapat diakses masyarakat sampai kepada perangkat <i>hardware</i> dan <i>software</i> dalam kegiatan UPIK, kemudian perbedaan penelitian yang akan saya lakukan adalah perbandingan layanan pengaduan berbasis <i>e-government</i> antara UPIK faktor yang mendasarinya antara lain kesadaran, aturan dan kondisi yang memfasilitasi ini termasuk</p>
--	---	--	---

			dalam persamaan atau penelitian yang akan saya lakukan.
8	Konsep Kerangka Pikir & Nilai E-Government & E-Service	Isnaini Muallidin.	Dalam penelitian ini menjelaskan dan Membas pengertian dari Pertama, aspek <i>e-Government</i> secara konseptual dengan berbagai pendekatannya, kerangka kerja dan nilai. Kedua, <i>e-Service</i> secara konseptual dengan berbagai pendekatan dan karakteristiknya serta dimensi yang melekat didalamnya.
9	Penerapan Model UTAUT untuk Memahami dan Penggunaan Learning Management System Studi Kasus : Experiential E-Learning of Sanadharna University	I Gusti Nyoman Sedana dan Wisnu Wijaya	Hasil penelitian mengenai hubungan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan Exelsa dengan menggunakan <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i> .kemudian Persamaan Menggunakan teori sama Perbedaan Menggunakan metode penelitian kuantitatif Meneliti objek yang berbeda

10	<p>Implementas E Government untuk mendorong pelayanan publik yang terintegrasi di Indonesia</p>	<p>Vita Elysia, Ake Wihadanto, Sumartono</p>	<p><i>e-Government</i> atau pemerintahan digital pada intinya merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan dukungan teknologi informasi dan komunikasi yang utamanya dalam rangka memberikan layanan kepada masyarakat secara lebih efektif. Di Indonesia, <i>inovasi e-government</i> sudah diinisiasi oleh banyak pemerintah daerah sejak beberapa tahun belakangan. Penerapan <i>e-government</i> ini, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia, semakin berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membantu proses penyampaian informasi secara lebih efektif kepada masyarakat. Berbagai upaya tentunya harus terus dilakukan untuk dapat semakin meningkatkan kualitas implementasi <i>e-government</i>. Pencapaian <i>e-government</i> juga akan sekaligus merupakan salah satu perwujudan <i>smart government</i> atau pemerintahan yang cerdas, dimana pemerintah cerdas merupakan komponen penting yang akan mendukung tercapainya <i>smart city</i> secara lebih menyeluruh.</p>
----	---	--	--

11	Implementasi <i>e-Government</i> Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis <i>Service Oriented Architecture</i> (SOA)	Oman Somantri ¹ , Indra Dwi Hasta ²	Dari hasil penelitian terkait dengan <i>implementasi e-Government</i> pada kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal dengan menggunakan SOA sebagai basisnya Untuk penelitian selanjutnya perlu adanya sebuah pengembangan <i>e-Government</i> yang terintegrasi antara SOA dan <i>web service</i> sehingga sistem yang telah ada dapat terintegrasi dengan aplikasi <i>e-Government</i> lainnya.
12	Tantangan dan hambatan dalam implementasi <i>e-government</i> di Indonesia.	Edwi Arief Sosiawan	Paparan di atas memberikan beberapa simpulan yang penting diperhatikan dalam implentasi <i>e-goverment</i> di Indonesia yaitu ; bahwa implementasi <i>e-government</i> di Indonesia masih separoh jalan dan masih jauh di bawah standar yang ideal dan yang diinginkan. Kekurangan idealnya bukan saja dalam konteks lokal namun juga dalam konteks global. Capaian secara kuantitatif menunjukkan progress yang cukup berarti namun dari sisi kualitas belum memadai karena kekurangan di dalam SDM, infrastruktur serta regulasinya. Oleh karena itu

			maka harus dilakukan penyempurnaan konsep dan strategi pelaksanaan egov dari berbagai sisi. Adanya regulasi dan standard pembangunan <i>e-government</i> perlu dibuat agar tidak terjadi pendefinisian dan pemaknaan <i>e-government</i> secara sendiri-sendiri oleh pihak penyelenggara yaitu pemerintah daerah.
13	Frame work Strategi Implementasi E-Government	Dr. Suhono harso Supangat	Dapat dilihat adanya suatu tahapan dalam implementasi serta proses control dalam <i>lifecycle e government</i> . Di mana hal tersebut di jawab dalam penelitian tersebut dengan memasukan beberapa <i>control</i> pada tahapan implementasi <i>e government</i> dan pada proses apa control tersebut harus di lakukan sertadi dalamnya adalah <i>performance e Government</i>
14	Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)	Dimas Ramdhana Prasetya, Tjahjanulin Domai dan Lely Indah Mindarti	Hasil penelitiannya dijelaskan bahwa pengaduan masyarakat dinilai sangat penting dalam menilai seberapa besar keberhasilan suatu daerah dalam melaksanakan sebuah kegiatan. Sarana dan prasarana menjadi poin penting atau poin pendukung dalam melakukan pelayanan di masyarakat. Penelitiannya juga bertujuan untuk menganalisis pengaduan masyarakat yang ada

			di Kota Malang dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.
15	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi	Witra Apdhi Yohanitas dan Teguh Henry Prayitno	Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa suatu pemerintah dalam mewujudkan sebuah prinsip <i>good governance</i> haruslah melakukan sebuah kerjasama yang matang dengan pihak swasta dan masyarakat. Pemerintah Kota Bekasi jika dilihat dalam jurnal sudah memenuhi kriteria dalam memenuhi keinginan masyarakat dalam memperoleh informasi dan penyampaian aduan serta sudah menjalankannya dengan sangat di pahami oleh masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan .deskriptif eksploratif, yaitu dengan menjelaskan topik pembahasan yang terstruktur dan menganalisa peraturan yang mengatur tentang pengaduan.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan oleh penulis maka dapat disimpulkan apabila penelitian penulis memiliki kecocokan dimana studi-studi terdahulu yang ada diatas mengkaji tentang penggunaan sistem pelayanan pengaduan berbasis online. Tinjauan pustaka diatas masih banyak yang menggunakan metode kualitatif saja guna meneliti penggunaan sistem pelayanan pengaduan. Penelitian di atas banyak yang mengatakan bahwa dalam penggunaan konsep *E-Government* dapat meningkatkan kinerja pemerintah.

Kebaharuan penelitian ini, penulis mencoba untuk meneliti dengan metode *mix methode* atau metode campuran antara kualitatif dan kuantitatif. Penulis juga mengembangkan teori *Unified Theorhy of Acceptance Use of Technology* atau UTAUT yang berfungsi untuk mengukur penggunaan media berbasis online atau *e-government* dalam pelayanan pengaduan masyarakat.

Terdapat perbedaan dengan penelitian yang ada di atas yaitu di dalam penelitian ini membahas mengenai bagaimana penggunaan sistem E - Lapor Sleman, dan di dalam literature dan meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dari penggunaan pelayanan aduan di Kabupaten Sleman tersebut.

F. KERANGKA TEORI

E-Government

1. Pengertian *E-Government*

Menurut Bank Dunia atau *World Bank*, mengemukakan jika *e-government* merupakan penyelenggaraan sistem yang ada di ranah pemerintahan dengan berbasis teknologi informasi dalam rangka untuk meningkatkan kinerja dari pemerintah dalam memberikan pelayanan yang wbersangkutan dengan masyarakat, beberapa komunitas pebisnis dan beberapa kelompok yang terkait untuk menuju ke *good government* (Habibullah, 2010).

Secara terminologi, pengertian *e-government* diartikan sebagai beberapa kumpulan konsep dimana hal tersebut digunakan untuk segala tindakan didalam sektor publik yang mana melibatkan sebuah teknologi informasi dan komunikasi dalam usaha mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efektif, efisien dan transparan (Hardiyansyah, 2011).

Menurut Mustopadidjaja (2003), *e-government* dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi dengan berdasarkan jaringan atau WEB, jaringan internet dan kasus tertentu merupakan aplikasi yang interkoneksi dalam memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses dalam pemberian layanan informasi pemerintah kepada masyarakat, kepada dunia usaha maupun ke instansi-instansi lainnya (Habibullah, 2010).

E-government merupakan tindakan yang dilakukan oleh sektor pemerintahan bersama dengan penggunaan teknologi informasi, teknologi informasi dengan komunikasi yang bertujuan untuk dapat meningkatkan suatu proses proses di dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan agar dapat terciptanya suatu pelayanan yang efektif, efisien dan transparan. Hal tersebut karena telah menjadi hal yang penting didalam usaha untuk meningkatkan tata pemerintahan yang baik atau *good governance* (Rachman, Eviana Septiana; Noviyanto, 2017).

Dari pemaparan diatas terkait definisi *E-government* dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan sebuah sistem yang digunakan oleh pemerintahan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta dapat membuat kinerja di pemerintahan menjadi efektif, efisien dan transparan.

2. Pengembangan *E-Government*

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* dijelaskan bahwa pengembangan *E-government* adalah “sebuah usaha atau upaya dalam mengembangkan penyelenggaraan dalam ranah pemerintahan dengan berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya secara efektif dan efisien”. “Tentu saja dalam melalui pengembangan *e-government*, pemerintah harus melakukan penataan dalam sistem manajemennya dengan mengoptimalkan

penggunaan teknologi informasi”. “Adapula beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam melakukan pengembangan *e-government* yang menurut Inpres No 3 tahun 2003”, yaitu :

1. Tingkat 1, Tahap Persiapan yaitu :

Pembuatan situs informasi yang ada lengkap pada setiap lembaga yang turut dalam mengembangkan *e-government*;

Adanya penyiapan sumber daya manusia untuk mendukung pengembangan *e-government*;

Menyiapkan sarana-sarana akses jaringan yang mudah;

Dan, mensosialisasikan sistem web untuk kalangan internal dan eksternal.

2. Tingkat 2, Tahap Pematangan yaitu :

Adanya pembuatan situs pada situs informasi untuk publik

Adanya pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lainnya.

3. Tingkat 3, Tahap Pemanfaatan yaitu :

Adanya pembuatan sistem pada transaksi pelayanan untuk publik;

Adanya pembuatan interoperabilitas pada aplikasi ataupun dalam data yang ada dengan lembaga lain.

4. Tingkat 4, Tahap Pemanfaatan yaitu :

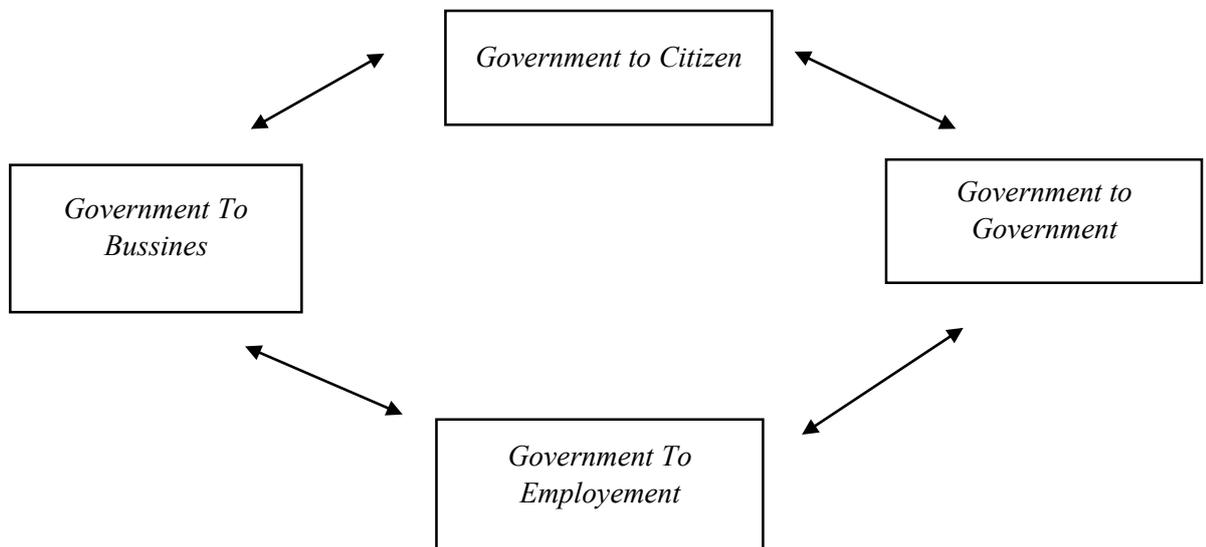
Adanya pembuatan aplikasi yang diperuntukan untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang telah terintegrasi.

3. Jenis-Jenis layanan *E-Government*

Adapun jenis-jenis layanan *E-Government* menurut Indrajit (2004) dalam (Noviana, 2015) :

Gambar 1.2

jenis-jenis layanan *E-Government*



1. (*Government to Citizen*)

Aplikasi ini merupakan aplikasi *e-government* yang memang paling umum digunakan. Aplikasi ini memiliki tujuan untuk mendekatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat melalui akses-akses yang dapat dengan mudah menjangkau pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pada pelayanan.

2. (*Government to Business*)

Dalam ranah pemerintahan, untuk membentuk lingkungan bisnis yang kondusif merupakan tugasnya agar tetap dapat mempertahankan roda perekonomian di negara tersebut. Perusahaan swasta tentu saja dalam melakukan sebuah bisnis memerlukan atau membutuhkan banyak data dan informasi yang diperlukan dengan membutuhkan pemerintah.

3. (*Government to Employee*)

Layanan ini meliputi layanan *Government to Citizen* beserta layanan yang khusus untuk pegawai pemerintah saja. Layanan ini dipergunakan untuk meningkatkan kinerja dari pegawai negeri atau karyawan yang ada di pemerintahan sebagai pelayan masyarakat.

4. (*Government to Governments*)

Layanan ini dilakukan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah dan antardepartemen. Layanan ini juga dapat digunakan transaksi antarpemerintah serta dapat dijadikan sebagai alat yang dapat mengubung dengan diplomasi internasional.

5. UTAUT (*Unified Theorhy of Acceptance Use of Technology*)

Dalam rangka menggabungkan beberapa teori dan model penerimaan teknologi, Venkatesh bersama rekannya (2003) berinisiatif mengembangkan teori untuk menyatukan sebanyak 8 komponen model teknologi serta teori penerimaan untuk mencetuskan model yang bernama UTAUT atau *Unified Theory of Acceptance Use of Technology*. Adapun 8 model teknologi dan teori penerimaan yang digabungkan adalah, dalam (Alomary & Woollard, 2015) :

1. TRA (*Theory of Reasoned Action*) pada tahun 1975;
2. SCT (*Social Cognitive Theory*) pada tahun 1986;
3. TAM (*Technology Acceptance Model*) pada tahun 1986,1989;
4. TPB (*Theory of Planned Behaviour*) pada tahun 1991;
5. MPCU (*Model of PC Utilization*) pada tahun 1991;
6. MM (*Motivation Model*) pada tahun 1992;
7. *Combine* TAM-TPB pada tahun 1995;
8. IDT (*Inovation Diffusion Theory*) pada tahun 1995.

UTAUT (*Unified Theory of Acceptance Use of Technology*) merupakan suatu model yang dikembangkan untuk mengetahui bagaimana penerimaan tentang teknologi atau penggunaan suatu teknologi. Setelah mengevaluasi kedelapan tersebut, Venkatesh lalu menemukan tujuh konstruk yang merupakan dampak signifikan terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku pengguna (*use behavior*) didalam suatu model atau bahkan lebih. UTAUT ini memiliki tujuan dalam mengenalkan tentang bagaimana minat seorang penggunan teknologi dalam

menggunakan sebuah teknologi atau sistem informasi yang benar. Adapun empat faktor penentu yang menggunakan sistem informasi dan teknologi menurut Venkatesh (2003) dalam Skripsi (Rivai, 2014) adalah :

6. Ekspektasi Kinerja/*Performance Expectancy*

Ekspektasi kinerja dapat diartikan sebagai tingkat dimana seseorang telah yakin dengan penggunaan sistem dimana hal itu akan membuat peningkatan terhadap kinerjanya. Ekspektasi kinerja ini salah satu dari kepercayaan seseorang dalam menggunakan sebuah sistem informasi dalam peningkatan kinerjanya saat bekerja. Di dalam skripsi (Rivai, 2014), Adapun gabungan variabel yang diperoleh dari penerimaan dan penggunaan teknologi antara lain adalah :

1. Persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*)

Menurut Venkatesh, et al. (2003), Persepsi terhadap kegunaan seringkali diartikan sebagai sejauh mana kepercayaan seseorang dalam penggunaan suatu sistem bagi peningkatan kinerjanya.

2. Motivasi Ekstrinsik (*extrinsic motivation*)

Menurut Venkatesh, et al. (2003), Motivasi ekstrinsik diartikan sebagai sebuah persepsi yang dipakai oleh pengguna sistem informasi dalam melakukan aktivitas karena alat-alat yang ada dianggap dapat mencapai hasil yang dituju.

3. Kesesuaian Pekerjaan (*job fit*)

Menurut Venkatesh, et al. (2003), kesesuaian pekerjaan diartikan sebagai kemampuan yang terdapat dalam suatu sistem untuk meningkatkan kinerja pengguna sistem informasi tersebut.

4. Keuntungan Relatif (*relative advantage*)

Menurut Venkatesh, et al. (2003), keuntungan relatif diartikan sudah sejauh mana pengguna sistem menggunakan sebuah inovasi yang dapat dipersepsikan akan jauh lebih baik apabila dibandingkan dengan menggunakan pendahulunya.

5. Ekspektasi-Ekspektasi Hasil

Menurut Venkatesh, et al. (2003), ekspektasi-ekspektasi hasil memiliki hubungan dengan sebuah konsekuensi-konsekuensi yang berasal dari perilaku.

7. Ekspektasi Usaha/*Effort Expectancy*

Ekspektasi usaha dapat diartikan sebagai tingkat kemudahan bagi pengguna sistem yang dapat meringankan beban tenaga maupun waktu seseorang pada saat melakukan pekerjaannya. Apabila seseorang telah mengalami kemudahan dalam melakukan pekerjaannya maka akan timbul suatu kepercayaan tersebut dalam penggunaan sistem informasi.

8. Pengaruh Sosial/*Social Influence*

Pengaruh Sosial dapat diartikan sebagai tingkat dimana seseorang menganggap jika orang lain telah meyakinkan dirinya untuk menggunakan sistem baru atau meyakinkan seseorang untuk beralih kepada sistem yang baru. Adanya pengaruh lingkungan untuk menggunakan sistem yang baru maka akan meningkatkan kepercayaan seseorang untuk tetap menggunakan sistem informasi dalam melakukan pekerjaannya.

1. Kondisi yang Memfasilitasi / *Facilitating Conditions*

Kondisi yang memfasilitasi diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya apabila infrastruktur yang ada dapat mendukung penggunaan sistem ataupun tingkat dimana seseorang puas dengan infrastruktur yang telah tersedia. Fasilitas yang memadai dapat memberikan pengaruh positif seseorang untuk menumbuhkan minat dalam penggunaan sistem informasi.

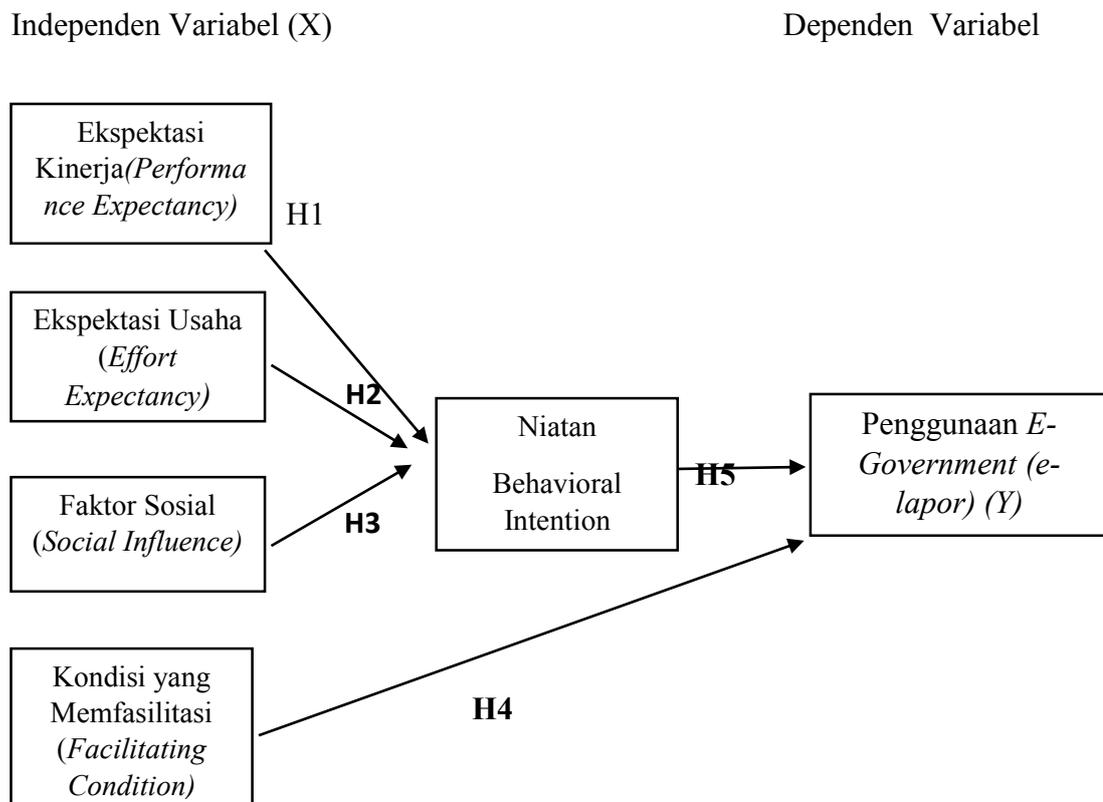
Sebelumnya, UTAUT pada saat dikembangkan pada tahun 2003 kala itu hanya dengan empat faktor penentu saja yang mempengaruhi niat perilaku agar menggunakan teknologi. Sampai dengan saat ini, UTAUT telah mengalami pengembangan dari konteks organisasi menjadi konteks konsumen individu. Hingga akhirnya diberi nama Model UTAUT2 (Handayani, 2015).

UTAUT2 dinilai memiliki konstruk yang sama dengan UTAUT yang pertama. Pada UTAUT2 setelah dilakukan pengujian lebih lanjut

maka terdapat pula empat moderator: *gender* (jenis kelamin), *age* (usia), *voluntariness* (kesukarelaan) dan *experience* (pengalaman). Dengan sebagaimana adanya empat moderator dalam model UTAUT maka peneliti hanya menggunakan 2 moderator saja yaitu *age* dan *experience* karena yang menjadi target dalam responden adalah masyarakat yang pernah menggunakan dengan *Use Behavior*

Gambar 1.3

Kerangka Teoritik



G. HIPOTESA

Hipotesa atau hipotesis merupakan jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau rangkuman dari kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Menurut *James E Greighton*, mendefinisikan hipotesis merupakan sebuah dukungan yang tentatif atau yang sementara memprediksi situasi yang akan diteliti (Martono, 2011). Adapun hipotesis yang didapat dari penelitian ini adalah :

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

H2 : *Effort expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intension*

H3 : *Sosial Influence* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral intention*

H4 : *Facilliting condition* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengguna *e Government*

H5 : *Behavioral Intention* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengguna *e Governmnet*

H.DEFINISI KONSEPTUAL

1) E – GOVERNMENT

E-Government merupakan sebuah sistem yang memanfaatkan teknologi dan informasi yang ada di suatu daerah tersebut dengan berbasis elektronik. *E-Government* membuat segala pekerjaan yang ada di ranah pemerintah menjadi efektif, efisien dan transparan.

2) Ekspektasi Kinerja

Ekspektasi kinerja merupakan tingkat keinginan seseorang saat meyakini dengan menggunakan sebuah sistem informasi akan membantu dalam peningkatan kinerjanya dan ekspektasi kinerja ini berpengaruh yang cukup besar dalam penggunaan sistem informasi ataupun pemanfaatannya.

3) Ekspektasi Usaha

Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan yang dimiliki oleh pengguna sistem yang dimana hal itu dinilai dapat mengurangi beban tenaga dan waktu seseorang dalam melakukan pekerjaannya.

4) Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial disini diartikan sebagai tingkat dimana seseorang telah merasa diyakinkan oleh orang lain bahwa seseorang tersebut harus menggunakan teknologi informasi. Adapun keyakinan itu muncul dari rekan kerja maupun rekan organisasi.

5) Kondisi yang Memfasilitasi

Kondisi yang memfasilitasi merupakan sebuah faktor yang dapat mempengaruhi seorang pengguna sistem informasi. Hal tersebut tentu saja dapat berupa sebuah pelatihan yang dapat membantu seseorang dalam penggunaan sistem informasi.

6) Behavioral Intension

(Niatan perilaku) merupakan tingkat di mana seseorang tersebut memiliki rencana untuk melakukan suatu tindakan atau memiliki rencana untuk

melakukan sesuatu tindakan atau memiliki rencana untuk tidak melakukan tindakan di masa depan

7) Usia

Usia merupakan kurun waktu atau lama hidup seseorang.

8) E lapor

Aplikasi media sosial yang melibatkan partisipasi masyarakat publik dan bersifat dua arah, sehingga dalam aplikasi ini masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah secara interaktif dengan prinsip yang mudah dan tepat terpadu untuk untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik.

9) Pengalaman Menggunakan Teknologi

Pengalaman menggunakan teknologi merupakan pengalaman seseorang dalam mengenal teknologi dan mempelajari tentang teknologi.

I. DEFINISI OPERASIONAL

Tabel 1.4

Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Penggunaan <i>E-Government</i>	1. Jumlah pemakaian penggunaan sistem aduan masyarakat dengan berbasis elektronik (<i>E-Government</i>)

	<p>2. Penggunaan pelayanan pengaduan berbasis online</p>
Ekspektasi Kinerja	<p>1. Persepsi pengguna layanan pengaduan dengan berbasis elektronik yang dapat meningkatkan kinerja seseorang.</p> <p>2. Penggunaan <i>E - Government</i> dinas komunikasi dan informatika dianggap alat dalam mencapai hasil.</p> <p>3. Penggunaan <i>E - Government</i> memercayai bahwa dalam penggunaannya memberikan keuntungan yang di dapat dari sebelumnya</p>
Ekspektasi Usaha	<p>1. Penggunaan layanan pengaduan e lapor haruslah mudah dimengerti dan di fahami.</p> <p>2. Penggunaan layanan pengaduan dapat menambah keterampilan bagi penggunanya .</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Penggunaan layanan pengaduan mudah di operasikan .
Pengaruh Sosial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Pengaruh dari rekan kerja. 2. Sosialisasi dari pemerintah terkait dengan pelayanan secara elektronik. 3. Pengaruh media masa yang memuat ajakan agar menggunakan pelayanan secara elektronik.
Kondisi yang Memfasilitasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infrastruktur organisasi dapat mendukung suatu sistem. 2. Adanya pengendalian kesadaran perilaku. 3. Ketersediaan perangkat untuk menunjang e lapor.
Behavioral intensen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akan selalu menggunakan e lapor 2. Adanya pemanfaatan minat 3. Adanya kesadaran
Usia (<i>Age</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usia A = 17 s.d 29 tahun 2. Usia B= 30 s.d 39 tahun 3. Usia C = 40 sd 59+ tahun

Pengalaman berapa lama penggunaan (<i>Experience</i>)	1. 1 tahun
	2. 2 tahun
	3. 3 tahun
	4. 4 tahun

J. METODE PENELITIAN

1) Jenis dan Metode Penelitian

Jenis metode penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan penelitian campuran atau kombinasi (*mix methodology*) atau suatu langkah menggabungkan dua bentuk penelitian yaitu penelitian kualitatif dan kuantitatif. Didalam buku (Sugiyono, 2013a), Johnson dan Cristensen (2007) memberikan pendapat sebagai berikut: *Mix methode research* merupakan penggabungan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam sebuah penelitian.

Selanjutnya, Creswell (2014) dalam buku (Sugiyono, 2013), juga memberikan definisi sebagai berikut: *Mix methods research* merupakan sebuah metodologi yang memberikan dugaan filosofis untuk menunjukkan petunjuk dalam cara pengumpulan data dan menganalisis data serta adanya perpaduan antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan melalui beberapa fase proses penelitian.

Didalam buku (Sugiyono, 2011) , *mix methods* merupakan metode penelitian dengan mengkombinasikan metode kualitatif dengan kuantitatif yang digunakan secara bersamaan dalam penelitian yang selanjutnya dapat diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable dan objektif.

Penulis dalam pembuatan penelitian ini menggunakan teknik campuran bertahap atau *Sequential Mix Methode*. Menurut Cresswell (2010) dalam buku (Sugiyono, 2013), strategi dalam *mixed methods* adalah: Strategi eksplanatoris sekuensial (*Sequential Explanatory Strategy*) Merupakan strategi penelitian yang menggunakan pengumpulan data dengan tahap pertama yaitu menganalisis dan mengumpulkan data kuantitatif yang kemudian diikuti oleh menganalisis dan mengumpulkan data kualitatif dengan berdasarkan pada hasil awal data kuantitatif..

Dalam penelitian ini telah dijelaskan apabila penelitian ini menggunakan teknik campuran bertahap (*Sequential Mix Methode*) yang lebih khusus mengacu pada strategi eksplanatoris sekuensial, dimana pada tahap pertama melakukan pengumpulan dan menganalisis data kuantitatif kemudian di ikuti oleh data kualitatif yang diperoleh dari *stakeholder* yang berhubungan dengan penggunaan media layanan aduan masyarakat dengan berbasis elektronik.

2) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan sebuah tempat untuk melakukan kegiatan atau penelitian guna untuk memperoleh data valid yang berasal dari responden. Penelitian ini berada di Kabupaten Sleman tepatnya berada di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sleman, Selain itu, juga dilakukan terhadap beberapa masyarakat di Kabupaten Sleman.

3) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh seorang peneliti dalam memperoleh fakta-fakta yang terkait variabel yang dijadikan penelitian. Pengumpulan data juga dapat diartikan sebagai proses untuk menguji suatu data yang akan diteliti. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

a) Wawancara

Untuk mendapatkan data yang valid dan terpercaya, maka penulis akan melakukan teknik pengumpulan data dengan melalui sebuah wawancara. Wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung (Usman & Akbar, 2017). Wawancara yang akan dilakukan adalah untuk mendapatkan informasi terkait penggunaan pelayanan aduan di Kabupaten Sleman. Berikut adalah tabel yang menjelaskan narasumber yang akan di wawancara.

Tabel 1.5

Daftar Narasumber

No	Jabatan	Nama
1	Kepala Bagian <i>E Government</i> dan persandian	Bpk. Aziz P.
2	Admin E Lapor Sleman	Ibu. Aya

3	Sebagian Masyarakat pengguna e Lapor Sleman	Bpk. Sapari Bpk. Irawan
---	--	--------------------------------

b) Dokumentasi

Selain menggunakan teknik wawancara, penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan pengambilan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik dokumentasi ini cenderung relatif lebih murah (Usman & Akbar, 2017).

c) Kuesioner (Angket)

Setelah teknik wawancara dan teknik dokumentasi, penelitian ini juga menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner atau angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada narasumber penelitian atau sasaran penelitian guna mendapatkan tanggapan terkait informasi yang dibutuhkan oleh penulis (Usman & Akbar, 2017).

Berikut merupakan tabel penilaian dari setiap pertanyaan yang akan digunakan dalam penelitian.

Tabel 1.7

Penilaian Skor Pertanyaan

Jenis Jawaban	Skor
---------------	------

Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : (Sugiyono, 2013)

4) Populasi dan Sampel

a) Populasi

Populasi merupakan objek atau subjek yang berada dalam wilayah yang telah memenuhi syarat-syarat yang berkaitan dengan masalah penelitian atau keseluruhan dari unit ataupun individu yang berada dalam lingkup yang akan diteliti (Martono, 2011). Adapun populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang pernah atau menggunakan layanan pengaduan Sistem E Lapor Sleman

b) Sampel

Sampel merupakan bagian dari sebuah populasi yang memiliki keadaan yang akan diteliti nantinya. Sampel juga dapat diartikan sebagai sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur atau cara tertentu (Martono, 2011).

Dalam menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka penulis akan menggunakan *Non probability sampling* yang menurut Sugiyono (2007) dalam buku (Martono, 2011) adalah sebagai berikut:“ *Non Probability*

sampling, adalah tehnik sampling yang memberian peluang atau kesempatan yang tidak sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk di pilih menjadi sampel, kemudian pemilih sample elemen-elemen sampel di dasarkan pada pada kebijaksanaan penelitian. Kemudian penelini ini menggunakan *tehnik non probably* sampling sampling dengan peluang sampling *eksidental*. *Sampling eksidental* adalah penentu sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sampel bila di pandang kebetlan di temui itu cocok dengan data.

Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus *Slovin*. Peneliti menggunakan rumus ini dikarenakan jumlah populasi yang jelas serta nilai keakuratan dapat diukur dengan rumus ini. Penulis menggunakan sampling error sebesar 10% dengan tingkat keakuratan 90%. Berikut merupakan rumusnya.

Gambar 1.7

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

Catatan:
n : *sample size*(Pengguna Aplikasi E-Lapor Sleman)
N : *populations* (Seluruh masyarakat ber KTP Sleman)
e : toleransi kesalahan (*sampling eror*)

Informasi yang didapat penulis dari data sebelumnya ada sebanyak 659 pelapor yang mengadukan aduannya pada sistem aplikasi E lapor Sleman.pada tahun 2017/2018

Dengan melihat laporan data yang masuk, pengguna Lapor Sleman sebanyak 659 orang. Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah : 87 orang dengan margin eror sebesar 10 % atau sebesar 90 tingkat keakuratan.

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\&= \frac{659}{1 + 659 (10\%)^2} \\&= \frac{659}{1 + 659 (0,01)} \\&= \frac{659}{7,59}\end{aligned}$$

$$= 86,82 = 87 \text{ orang.}$$

5) Unit Analisis Data

Di dalam buku (Hamidi, 2005), dipaparkan pengertian unit analisis data merupakan suatu objek yang nyata untuk diteliti. Objek tersebut dapat berupa satuan individu, kelompok, benda ataupun peristiwa sosial tertentu yang menjadi subyek penelitian. Unit

analisis data yang ada dalam penelitian ini yaitu penggunaan layanan aduan masyarakat berbasis elektronik Lapor Sleman .

6) Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan sebuah proses pengolahan, penyajian serta menganalisis data yang didapatkan dari lapangan dengan tujuan agar data yang disajikan dapat memiliki makna (Martono, 2011). Menurut (Moleong, 2005), lanjut yang diperlukan dalam menganalisis data guna mempermudah dalam mengelola data yang sudah didapat yaitu: *partial last square* suatu tehnik multivarian yang bisa untuk menangani banyak variable respon serta variable ekplanatori sekaligus. Analilis ini merupakan alternative yang baik untuk metode analilis regresi berbaganda dan regresi komponen ntama, karena metode ini bersifat lebih roboost atau kebal yang artinya peramerelmodel ini tidak banyak beruphketika sampel baru di Ambil dari total populasi.(Geladi dan Kowalski, 1986)

a) Tinjauan literature

Tinjauan literature dalam penelitian ini bertujuan agar mendapatkan suatu gambaran atau obyek mengenai penggunaan media layanan pengaduan masyarakat yang berbasis elektronik (*E-Government*). Hal tersebut dapat membantu peneliti dalam memiliki data-data tertentu yang dapat dijadikan sumber pertanyaan dalam teknik pengumpulan data berupa wawancara maupun kuesioner.

b) Pengelompokan dan Reduksi Data

Peneliti dalam menyeleksi data-data yang didapat dengan kebutuhan penelitiannya, maka langkah yang dilakukan oleh penulis adalah melakukan pengelompokkan serta menyeleksi data yang sudah sesuai dengan jenis datanya.

Peneliti dalam melakukan pengelompokan data diperoleh dari lapangan ataupun dari tinjauan literature. Dengan adanya pengelompokan data, maka kemungkinan terdapat reduksi dalam data-data tertentu yang tidak diperlukan lagi.

Menurut (Sugiyono, 2007), reduksi data merupakan suatu analisis data yang dilakukan dengan memilih hal yang pokok dan fokus terhadap hal yang penting. Data yang diperoleh selanjutnya ditulis ataupun diketik dalam bentuk uraian yang rinci.

7) Analisis Data

Setelah melakukan pengelompokan dan reduksi data, data kualitatif dalam hasil wawancara dan data kuantitatif dalam hasil kuesioner dilakukan sebuah analisis data, berikut adalah caranya:

a) Analisis Data Wawancara

Hasil wawancara nantinya akan dianalisis yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengaruh expektasi kinerja, expektasi kinerja, faktor sosial dan kondisi fasilitas terhadap penggunaan *E-Government* (E-lapor Sleman) Tahun 2018/2019 . Hasil wawancara tersebut dianalisis dengan melakukan pengecekan hasil wawancara terhadap indikator-indikator dalam penggunaan media layanan aduan masyarakat yang berbasis elektronik (*e-government*).

b) Analisis Data Kuesioner

Dalam penelitian ini, analisis data kuesioner dianalisis menggunakan Analisis *Partial Least Squares* atau PLS dengan alat bantu yang berupa program SmartPLS 3.0.

Menurut Ghozali (2006) dalam Skripsi (Rivai, 2014), mengatakan bahwa *Partial Least Squares* merupakan cara alternatif yang digunakan dalam pengujian terhadap hipotesis penelitian. PLS merupakan suatu pendekatan alternative yang bergeser dari suatu pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis kovarian menjadi berbasis varian.

Menurut Ghozali (2006) dalam Skripsi (Rivai, 2014), PLS menjadi salah satu teknik analisis yang kuat karena PLS tidak banyak menggunakan dugaan atau asumsi serta bagus untuk mengukur ukuran sampel yang kecil ataupun besar, serta bagus untuk segala jenis skala data.

Alasan peneliti dalam menggunakan PLS dalam penelitian ini adalah :

1. Dengan menggunakan PLS dapat menghasilkan hasil yang efisien dan mudah untuk diinterpretasikan dan khususnya terhadap model yang saling berhubungan atau pada hipotesis model.
2. Penelitian dengan sampel yang sedikit dan banyak PLS mampu untuk dijalankan dengan sesuai dengan penelitian.
3. Dibandingkan dengan aplikasi yang lainnya, penggunaan PLS dinilai tidak terlalu rumit.