

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1) Deskripsi data

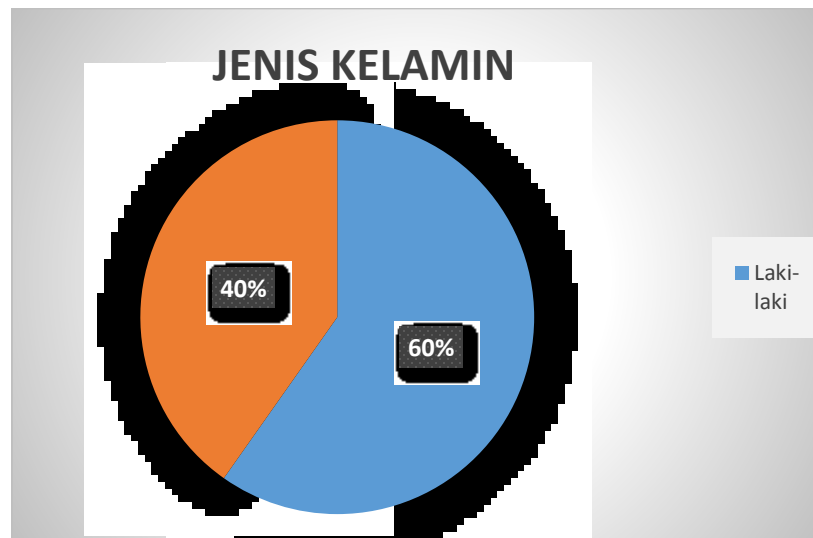
Bab ini akan menjelaskan dan mendiskripsikan hasil penelitian dari faktor faktor pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi *E-government* (e-lapor Sleman Tahun 2018/2018, Maka peneliti telah mendapatkan data data dari responden sebanyak 87 orang dan analisis kuantitatifnya di lakukan dengan SPSS Statistic (Version19) dan smart Pls (Versi 3) sedang analisis kualitatifnya di peroleh dari wawancara dengan Bidang Pelayanan *E-Government* dan persaadian Dinas informasi dan komunikasi Kabupaten Sleman dan di lakukan dengan dengan dokumentasi, tehnik sampling yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan *tehnik non-probability sampling* dengan jenis *sampling incidental*

Sampling incidental adalah tehnik penentu sampel berdasarkan secara kebetulan atau secara spontan, yang merupakan siapa aja yang siapa saja bertemu dengan peneliti yang sesuai dengan karakteristik yaitu pengguna Aplikasi Lapor Sleman yang ber ktp Sleman , maka orang tersebut dapat di jadikan sebgai sampel atau responden, kuisisioner yang di lakukan langsung oleh peneliti yang mendatasngi langsung kepada responden, pengambilan data kuisisioner di lakukan selama 1 bulan dengan tingkat pengembalian kuisisioner target 100 %, karena kuisisioner yang telah di sebar langsung di kembalikan kuisisioner yang telah di isi tersebut, kuisisioner yang telah di isi akan di kembalikan guna memenuhi syarat untuk di olah.

1 Deskripsi Responden berdasar Jenis Kelamin

Pada diagram di bawah ini peneliti akan menunjukkan distribusi responden yang berdasarkan pada jenis kelamin secara lebih jelas terlihat pada gambar tersebut

Diagram responden berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3.1

Dari diagram di atas dapat di jelaskan secara rinci mengenai jumlah responden berdasarkan jenis yang telah di klasifikasikan yaitu responden Laki-laki sebesar 52 orang dengan presentase sebesar 60 % dan responden perempuan 35 orang dengan presentase sebesar 40 %. Dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin responden laki-laki dan perempuan telah ikut berpartisipasi dalam mengisi kuisioner sehingga berjalan dengan lancar dan dalam penelitian ini responden laki laki mendominasi di bandingkan dengan responden perempuan .

2 Deskripsi Responden berdasarkan Usia

Pada diagram di bawah ini peneliti akan menunjukkan distribusi responden yang berdasarkan pada Usia secara lebih jelas terlihat pada gambar tersebut

Diagram responden berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 3.2

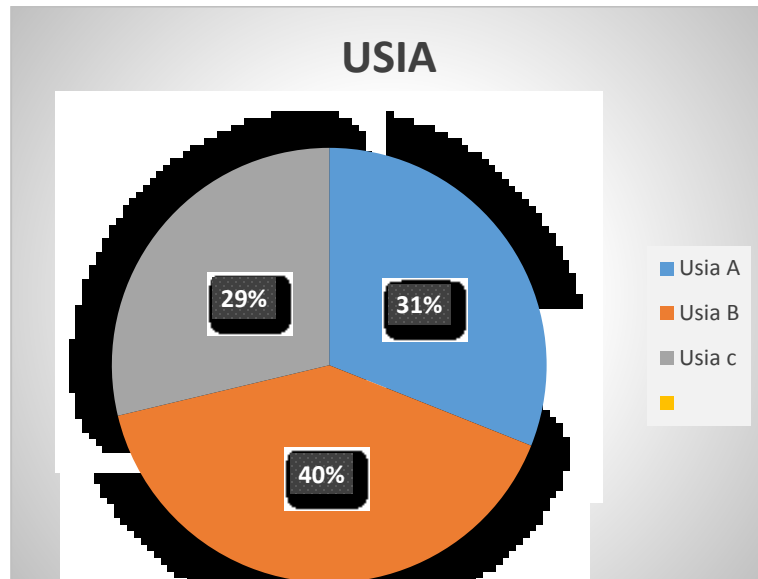


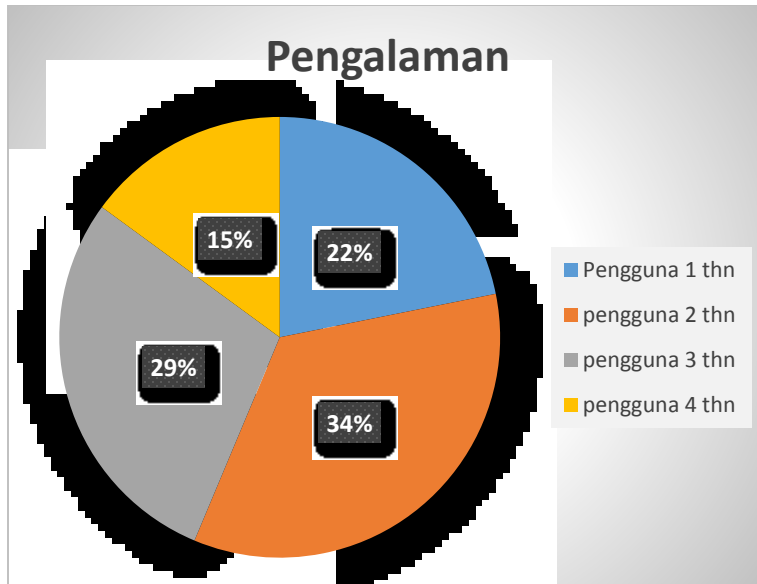
Diagram di atas dapat di jelaskan secara rinci mengenai jumlah responden berdasarkan usia yang telah di klasifikasikan yaitu responden dengan usia A = 20 s.d 29 tahun sebanyak 27 orang dengan presentase 29 % kemudian usia B = 30 s.d 39 tahun sebanyak 35 orang dengan pesentase 40 % kemudian yang terakhir usia 40 s.d $59 \leq$ tahun sebanyak 25 orang dengan prentase sebanyak 29 orang. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa responden yang berusia B = 30 s.d 39 tahun mendominasi di dandingkan dengan usia lebih dari dari usia A dan usia C.

3 Deskripsi responden berdasarkan Pengalaman penggunaan

Pada diagram di bawah ini peneliti akan menunjukkan distribusi responden yang berdasarkan pada Usia secara lebih jelas terlihat pada gambar tersebut

Deskripsi responden berdasarkan Pengalaman penggunaan

Gambar 3.3



Dari diagram di atas dapat di jelaskan secara rinci mengenai jumlah responden berdasarkan pada pengalaman yang telah diklasifikasikan yaitu , pengguna selama 1 tahun sebanyak 19 orang dengan presentase 22 % kemudian pengguna selama 2 tahun sebanyak 30 orang dengan presentase 34 % kemudian pengguna 3 tahun sebanyak 25 orang dengan presentase 29 % kemudian yang terakhir pengguna 4 tahun sebanyak 13 orang dengan presentase sebanyak 15 %, dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa presentase dengan pengguna 2 tahun mendominasi di bandingkan dengan pengguna 1 tahun, 3 tahun dan 4 tahun.

2) Hasil

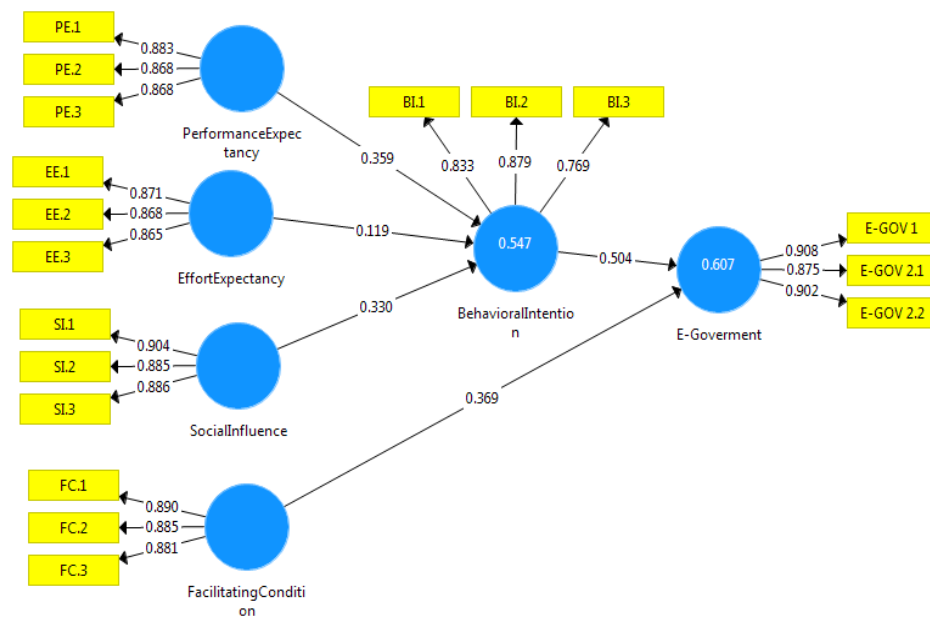
1. Outer model

Hasil dan pembahasan ini menyajikan hasil dan diskusi data yang telah dikumpulkan dari sample penelitian yang berjumlah 87 sampel. Outer model untuk menentukan bagaimana dari setiap blok indikator mampu memiliki hubungan dengan

variabel laten. Outer model merupakan suatu pengukuran dalam menentukan sifat indikator dari masing-masing variabel laten berdasarkan dari definisi operasional. Sifat dari Indikator PE (Ekspetasi Kinerja), EE (Ekspetasi Usaha), SI (Pengaruh Sosial), FC (Kondisi Fasilitas), Penggunaan program dalam model pengukuran adalah refleksi. Outer model merupakan suatu rancangan yang menunjukkan variabel X dan Y setelah dihubungkan. Perancangan outer model menggunakan PLS seperti dibawah ini:

Gambar Rancangan Model Outer

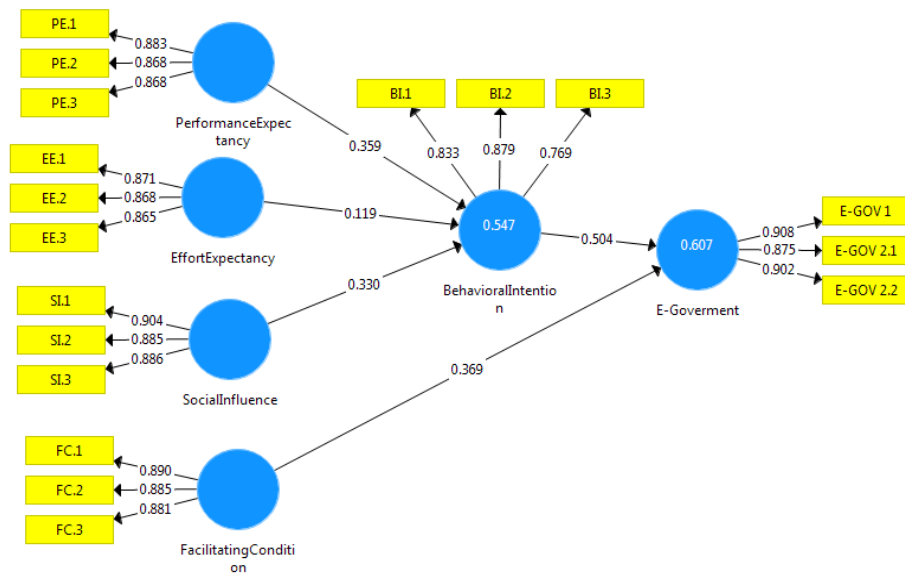
Gambar 3.4



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 validy*. 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:

Loading Factor

Gambar 3.5



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

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

Hasil Pemeriksaan Outer Loading

<i>Measurement Model</i>	<i>Hasil</i>		<i>Nilai Kritis</i>	<i>Model Evaluasi</i>
Outer Model				
Convergent Validity	Variabel	AVE	$> 0,50$.	Keterangan
	BI (<i>Behavior Intention</i>)	0.686		Valid
	EE (<i>Effort Expectancy</i>)	0.801		Valid
	FC (<i>Facilitating Condition</i>)	0.753		Valid
	PE (<i>Performance Expectancy</i>)	0.784		Valid
	SI (<i>Sosial Influence</i>)	0.763		Valid
	Ut. E-SERVICE	0.795		Valid
Discriminant Validity	Indicators	Cross Loading	$> 0,50$.	Keterangan
	BI. 1	0.833		Valid
	BI. 2	0.879		Valid
	BI. 3	0.769		Valid
	E-GOV. 1	0.908		Valid
	E-GOV. 2	0.875		Valid

	E-GOV. 3	0.902		Valid
	EE. 1	0.871		Valid
	EE.2	0.868		Valid
	EE.3	0.865		Valid
	FC. 1	0.890		Valid
	FC. 2	0.885		Valid
	FC. 3	0.881		Valid
	PE. 1	0.833		Valid
	PE. 2	0.868		Valid
	PE. 3	0.868		Valid
	SI. 1	0.904		Valid
	SI. 2	0.885		Valid
	SI. 3	0.868		Valid
Composite Reability	Variable	Crobanch Alpha	Composite Reability	Model Evaluat ion
	BI	0.773	0.867	Reliable
	EE	0.837	0.902	Reliable
	FC	0.862	0.916	Reliable
	PE	0.844	0.906	Reliable
	SI	0.876	0.924	Reliable
	Ut. ESERVICE	0.871	0.921	Reliable
			> 0,07	

Berdasarkan pemaparan tabel pemeriksaan hasil outer 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 reability*, untuk melakukan pengukuran

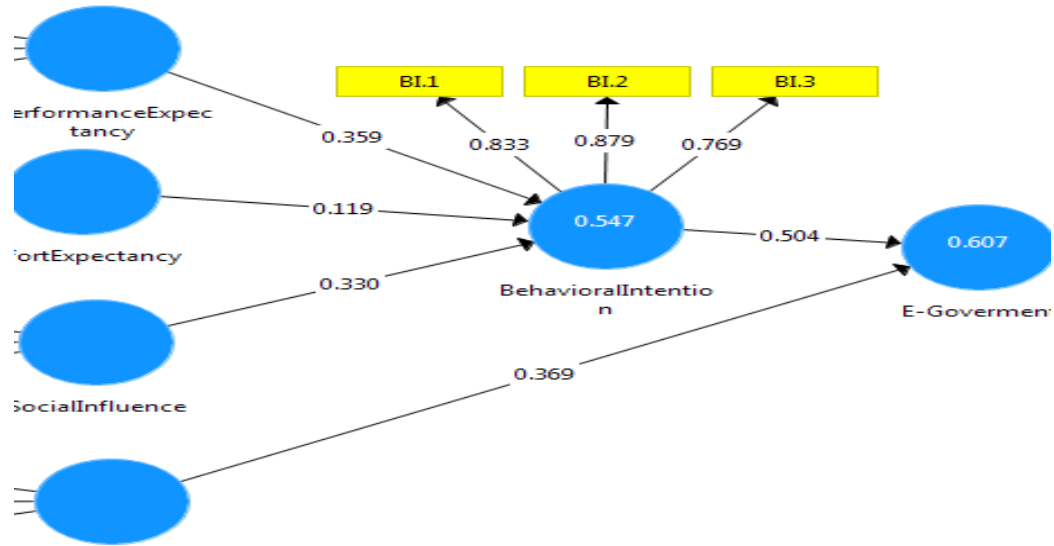
variabel, variabel dapat dikatakan reliable apabila score dari composite reliable dan cronbachs alpha >0.70 .

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

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 Laporan Sleman

Gambar 3.6

Perancangan inner model



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

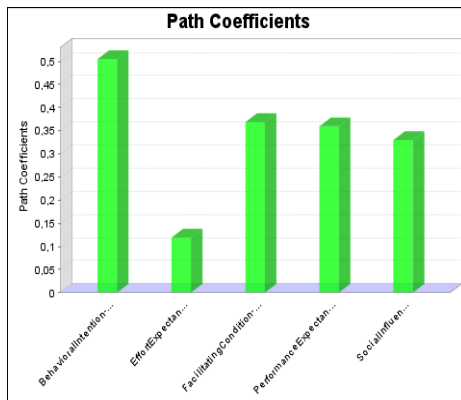
	R Square	R Adjusted
Behavioral Intention	0.547	0.531

E-GOV. USE	0.607	0.598
-------------------	-------	-------

untuk melihat seberapa besar pengaruh pada variabel x terhadap variabel y. Tabel di atas menjelaskan bahwa behavioral intention sebesar 0.547, selanjutnya dapat dijelaskan apabila pengaruh dari variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention*. Untuk *R-Square Utilization of E-lapor* sebesar 0,531 yang selanjutnya dapat dijelaskan apabila pengaruh dari variabel *facilitating condition* dan *Behavioral Intention* sebesar.

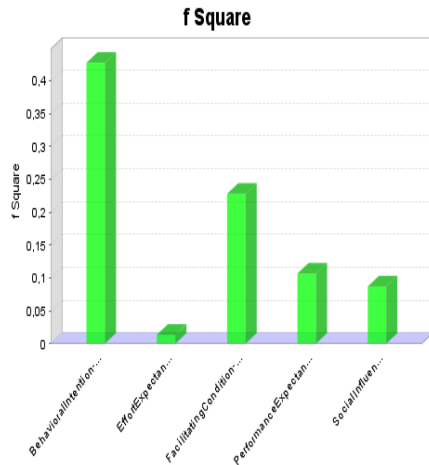
Gambar 3.7

Path Coefficient



	Behavioral Intention	E-Gov use
Behavioral Intention		0,504
E Gov. use		
EffortExpectancy	0,119	
FacilitatingCondition		0,369
PerformanceExpectancy	0,359	
SocialInfluence	0,330	

	Behavioral Intention	E-Gov use
Behavioral Intention		0,427
E Gov. use		
EffortExpectancy	0,014	
FacilitatingCondition		0,228
PerformanceExpectancy	0,107	
SocialInfluence	0,87	



hasil dari Path Coefficient (Mean,STDEV, T-Values) tersebut dapat menentukan signifikan atau tidaknya variabel tersebut, maka hasilnya telah dipaparkan, Statistik uji yang digunakan adalah statistik t atau uji t. Nilai t pembandingan dalam penelitian kali ini diperoleh dari tabel t. Pengujian dinyatakan signifikan jika dari T- statistic nilainya > 1.96 dan nilai dari P values < 0.05 . kemudian dapat kita katakan bahwa Behavioral Intention Tidak berpengaruh signifikan terhadap Effort Expectancy

3) Pembahasan

1. E-Gov Use (E Lapor)

Merupakan Pengguna layanan Aplikasi Pengaduan secara online melalui jaringan elektronik seperti internet.

1. Masyarakat banyak yang menggunakan E lapor

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
E- Gov 1	0.908	$< 0,50$	Valid

Berdasarkan penjelasan table di atas *output cross loading (E-Gov Use (e-Lapor)..1* diatas,bahwa diketahui konstruk E-Gov.1 reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.908, Untuk memperkuat data tersebut maka telah dilakukan wawancara sebagai berikut:

“ Di setiap tahun nya pegguan dari e Lapor Sleman di setiap tahunnya mengalami peningkatan, Walaupun Bermunculan Sistem pengaduan pada sosial media dengan sistem baru, tetapi masyaakat masih banyak mengudukan dengan sistem ini” wawancara dengan Ibu Aya sebagai admin Aplikasi E Lapor Sleman Tanggal 17 Mei 2019

2. Banyak Di Pilih, Sebagai Media Pilihan Pengaduan oleh masyarakat

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
E-Gov. 2	0.875	$< 0,50$	Valid

Berdasarkan penjelasan table di atas *output cross loading (E-Gov Use (e-Lapor)..1* diatas,bahwa diketahui konstruk E-Gov 2 reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.875, Untuk memperkuat data tersebut maka telah dilakukan wawancara sebagai berikut:

“ Di setiap tahun nya pegguan dari e Lapor Sleman di setiap tahunnya mengalami peningkatan, Walaupun Bermunculan Sistem pengaduan pada sosial media dengan sistem baru, tetapi masyaakat masih banyak mengudukan dengan sistem ini, karena dengan Elektronik terbaru masyarkat lebih mengerti akan sistem ini karena sejak awal dalam penyelnggranaya di barenggi dengan sosialisasi kepada masyarkat” Ucap Ibu Aya sebagai admin Aplikasi E Lapor Sleman

3. masyarakat banyak memahami akan media pengaduan E Lapor

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
E-Gov.3	0.902	$< 0,50$	Valid

Berdasarkan penjelasan table di atas *output cross loading (E-Gov Use (e-Lapor)..1* diatas,bahwa diketahui konstruk E-Gov reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.902,

Untuk memperkuat data tersebut maka telah dilakukan wawancara sebagai berikut: “ Masyarakat sangat tertarik dan tau dengan sistem pengduan secara online dengan kata lain masyarakat dapat menerima dan mampu untuk menggunakan, karena di rasa akan lebih efektif” Wawancara 17 Mei 2019

Dari wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwa pengguna aplikasi e Lapor Sleman dari tahun ke tahun mengalami peningkatan jumlah penggunaannya, dan walaupun banyak kanal pengaduan lainnya seperti SMS, Surat, Telepon, Sosial media, website tetapi masyarakat masih banyak yang menggunakan Sistem aplikasi e-lapor sebagai pilihan layanan pengaduan yang di sediakan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabuapten Sleman. dan bisa kita lihat pemerintah Kabupaten Sleman sendiri berusaha memberikan pelayanan yang terbaik menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di Kabuapten Sleman, kemudian di lihat respon masyarakat terkait dengan adanya banyak kanal layanan pengaduan masyarakat ikut memanfaatkan layanan yang ada, dengan di dukung banyak kanal terbaru tidak menghentikan kanal yang lama karena ternyata masih banyak masyarakat yang belum beralih ke sistem yang baru terutama masyarakat lanjut usia, semoga dengan semakin bertambahnya pengguna e Government E-Lapor Sleman pemerintah dapat memfasilitasi dengan adanya layanan akses internet Gratis untuk masyarakat agar lebih mendukung di dalam pemaksimalannya,

2. Ekspektasi Kinerja

Effort Expectancy atau Ekspektasi Usaha yaitu kemudahan dalam penggunaan pengaduan secara online tersebut dapat mengurangi tenaga dan waktu suatu individu dalam melakukan pekerjaan

1. penggunaan layanan pengaduan berbasis elektronik (E-Lapor Sleman) dapat **memudahkan kinerja dalam penggunaannya**

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
PE.1	0.833	< 0,50	Valid

output cross loading PE.1 diatas,bahwa diketahui konstruk PE.1 memudahkan Kinerja dalam penggunaannya telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.833.

“ Dengan adanya E-Lapor ini masyarakat lebih terbantu karena tidak perlu repot atau susah ketika akan menyampaikan aduannya tidak perlu datang ke kantor atau dinas terkait untuk memberikan aduannya .” Wawancara dengan bu aya, selaku admin Aplikasi e-Lapor Tanggal 17 Mei 2019.

Dari wawancara tersebut data di simpulkan bahwasanya dengan adanya Aplikasi Lapor Sleman yang di munculkan dari Dinas Komunikasi dan Informasi ini masyarakat sangat dapat terbantu akan kemudahan yang yang di berikan Dinas Komunikasi dan Informasi Kab. Sleman yaitu hanya dengan melaporkan mengenai aduannya akan secara otomatis tersampaikan kepada dinas terkait sebab sistem dari aplikasi Lapor Sleman ini sudah terintegrasi dengan dinas terkait, tetapi laporan yang muncul ketika di luar kantor secara otomatis tidak terrespon oleh admin,

2. penggunaan layanan pengaduan berbasis elektronik (E-Lapor Sleman) **memberikan keuntungan**

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
PE. 2	0.868	< 0,50	Valid

output cross loading PE.1 diatas,bahwa diketahui konstruk PE.1 memudahkan Kinerja dalam penggunaannya telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.868.

“Masyarakat sangat tertarik dan tau dengan sistem pengduan secara online dengan kata lain masyarakat dapat menerima untuk menggunakan, karena di rasa akan lebih efektif di lihat dari segi waktu biaya dan tenaga”
Wawancara Pak Aziz Tanggal 17 Mei 2019

Dari hasil wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwa masyarakat dapat menerima sistem aplikasi pengduan yang di tujukan untuk masyarkat agar masyarakat ikut serta dalam penyelenggran *E-Government* agar tercipta *Good Government* di Lingkup Pemerintah Kabupaten Sleman, dengan bergitu akan segera perkejaan di dalam penerapannya akan efisien dan efisien secara waktu biaya dan tenaga baik dari pemerintah dan juga masyarakat akan sangat di mudahkannya.

3. penggunaan layanan pengaduan berbasis elektonik (E-Lapor Sleman) dapat **berpengaruh terhadap peningkatan pekerjaan (Lebih mudah)**

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
PE. 3	0.868	< 0,50	Valid

output cross loading PE.1 diatas,bahwa diketahui konstruk PE.1 memudahkan Kinerja dalam penguanya telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.868.

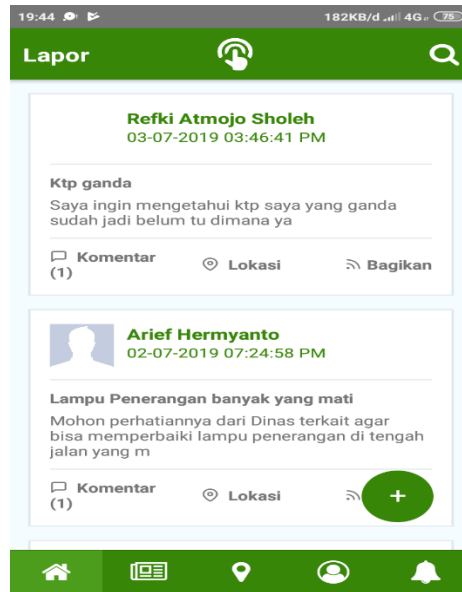
“ dalam hal ini sangat membatu di dalam peningkatan pekerjaan di Dinas Komunikasi dan Informatika dengan dengan tanggap ketika masyarkat mengadakan admin akan langgung merespon dengan dinas terkait akan segera melakukan peninjauan akan pengaduan yang di sampaikan Wawancara dengan B. aya ” Tanggal 17 Mei 2019

Dari wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwasanya respon yang di berkin Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman sangat secepat memberikan respon kepada masyarkat terkait dengan Laporan yang masuk yang di adukan oleh masyarkat, secara otomatis laporan pengaduan yang masuk dari Pemerintah akan masuk juga k Dinas terkait sesuai dengan

masalah keluhan yang ada di laporkan oleh masyarakat, kemudian yang di lakukan pemerintah terutama dinas terkait akan meninjau secara langsung terkait dengan laporan yang masuk yang di adukan oleh masyarakat, untuk padat memastikan kebenaran laporan pengaduan. Jika laporan di anggap benar maka pemerintah akan segera melakukan tindakan sesuai dengan kondisi laporan,

Tampilan Pengaduan dalam Aplikasi Lapor Sleman

Gambar 3.



Salah satu pengduan yang di adukan oleh masyarkat dengan menggunakan Layanan Lapor Sleman, dapat memudahkan masyarkat dapat menyampaikan laporan, menanyaan terkiat dengan pelayanan pubik dan lain sebagainya, dengan cara penyampaian lapoaran secara mudah Tanya harus datang ke pemerintah terkait dengan mengakses Lapor Sleman masyarakat sudah sangat termudahkan, serta di lihat dari segi keuntungan lebihnya dalah dari segi waktu, tenaga, biaya dan lain sebagainya, dari sini lah dapat kita kata kan yang nantikanya akan dapat meningkatkan pekerjaan seseorang

3. Ekspektasi usaha

1. penggunaan layanan pengaduan **E Lapor Sleman mudah di fahami**

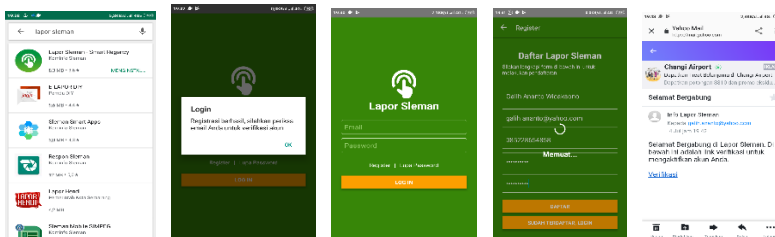
Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
EE. 1	0.871	< 0,50	Valid

diatas,bahwa diketahui konstruk eE.1 memudahkan Kinerja dalam penguanya telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.871.

“ dengan cara penngunduhkan aplikasi e lapor yang sangat mudah di fahami masyarakat tidak perlu ada kesulitan dalam pengunduhanya hanya cukup menggunakan alamat *Email* dan Nomor Telepon sudah bisa di gunakan,”
Wawancara Tanggal 17 Mei 2019

Dari wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwasanya tidak rumit di dalam akses pengunduhan aplikasi e-Lapor Sleman karena di dalam akaes masuk untuk menggunduhnya hanya dengan *Email* aktif calon Pengguna dan Nomor *hendphone*.

berikut contoh pengunduhanya nya :



Pertama : masuk *aplikasi* Pada *Play Store* yang ada di *Hendphone*, kemudian mengetik Lapor Sleman Lalu Unduh, kemudian telah selesai penngunduhan masuk pada *log in* dalam menu Lapor Sleman lalu masukan Alamat *Email* dan *Password* kemudian Nomor *Hendphone* kemudian tekan *Oke* kemudian tingga menunggu konfirmasi email barulah muncul beranda pada Apliaksi E Lapor Sleman.

2. penggunaan layanan pengaduan **E Lapor Sleman** saat mengadukan dapat **mengurangi waktu dan tenaga**

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
EE. 2	0.868	< 0,50	Valid

diketahui konstruk EE.2 memberikan keuntungan telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.868 dan masuk dalam wawancara di atas.,

3. penggunaan layanan pengaduan berbasis **aplikasi dapat dapat di operasikan** dengan maksimal

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
EE. 3	0.865	< 0,50	Valid

diketahui konstruk EE.2 memberikan keuntungan telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.865

“ walaupun di dalam implementasinya masih terkendala masalah jaringan tetapi setidaknya dalam aksesnya sudah di katanya maksimal dalam penggunaanya artinya masyarakat senag dan dapat menerima aplikasi ini’
Wawancara 17 Mei 2019

Penggunaan dari e-lapor sendiri pada dasarnya sudah mengetai akan kemudahan yang di tawarkan sehingga secara otomatis masyarakat merasa sangat terbantu dan tidak menggabil cara cara yang rmit, banyak masyarkat Sleman yang faham mengerti akan keudahan layanan Pngaduan bersifat efektif dapat meminilkan biaya, tenga dan waktu.

4. Faktor Sosial

1. pengunaan sistem yang baru (E lapor Sleman) dapat memberikan **Pengaruh sosial** terhadap masyarkat

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
SI. 1	0.904	< 0,50	Valid

diketahui konstruk SI . 1 memberikan keuntungan telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.904

“ Diharapkan terkait dengan adanya masalah masalah di masyarakat yang muncul ketika di laporkan akan memberikan dampak yang lebih baik di masyarkat dan kami juga akan merahasikan identitas warga yang melaporkan ” Wawancara 17 Mei 2019,

Dari wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwasanya pemerintah mengharapkan partisipasi masyarkat dalam masalah-masalah dan keluhan-keluhan yang ada di masyarkat kabupaten Sleman agar dapat di adukan di aplikasi Lapor Sleman ini dengan begitu akan memberikan dampak yang lebih baik dan rasa nyaman di masyarakat, kemudian pemerintah juga merahasian identitas pelapor yang mengadukan aduanya di Aplikasi Lapor Sleman.

2. Dapat berpengaruh pada lingkungan sekitar dengan di sosialisasikan

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

diketahui konstruk SI .2 memberikan keuntungan telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.885

“ Kemudian untuk menjadikan Sleman *Smart Regency* ini juga harus di dukung dengan penerapan *E-Government* yang maksimal di segala sektor, dengan di adakanya sosialisasi ini di harapkan seluruh masyarat Sleman mau untuk memanfaatkan sistem Aplikasi Ini” Wawancara dengan pak Aziz Tanggal 17 Mei 2019

Dari wawancara di atas dapat kita simpulkan di dalam RPJMD Kabupaten Sleman 2016 s.d 2021 menjadikan Kabupaten sleman sebagai Sleman Smart Regency untuk mendukung program itu maka pemerintah Kabupaten Sleman harus melakukan penerapan *E-Government* di segala bidang salah satunya yaitu layanan Aplikasi Lapor

Sleman, kemudian untuk memaksimalakan program tersebut haruslah di barengi dengan partisipasi masyarakat untuk mau mengakses dan *mendownload* aplikasi lapor Sleman agar program ini banyak di ketahui masyarakat, sehingga pemerintah melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk mendorong masyarakat ikut berperan dan agar mendorong masyarakat mau untuk memanfatkannya,

3. penggunaan sistem yang baru (E lapor Sleman) dapat memberikan **Pengaruh sosial terhadap lingkungan sekitar**

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
SI. 3	0.868	< 0,50	Valid

diketahui konstruk SI .3memberikan keuntungan telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.868

“ Diharapkan terkait dengan adanya masalah masalah di masyarakat yang muncul ketika di laporkan akan memberikan dampak yang lebih baik di masyarakat”, Wawancara Pak Aziz Tanggal 17 Mei 2019

Kondisi yang di sini sangat menjadi poin penting karena sangat berpengaruh terhadap masyarakat karena memeberikan dampak yang baik untuk masyarakat. mengedukasi masyarakat agar dapat memenfatkan kanal pengaduan layanan secara online, dan dapat mempengaruhi masyarakat yang lain untuk ikut dan mau bergabung dalam menggunakan kalal pengaduan yang ada,

5. **Kondisi Yang Memfasilitasi**

insfastruktur berpengaruh terhadap **keberhasilan** suatu **sistem E Lapor Sleman**

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

diketahui konstruk FC .2 memberikan keuntungan telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.885

“ Sistem yang baik di dukung fasilitas yang baik juga agar fasilitas ini terus membaik maka harus ada pembaharuan apalagi konteks,y Infastruktur untuk membanhun sistem informasi haruslah di dukung dengan teknologi cangih dan memerlukan biaya yang tidak sedikit tentunya, agar sistim ini dalam berjalan lancar sehingga tidak menimbulkan keluhan di dalam masyarkat menggunakannya Wawancara Pak Aziz “ Tanggal 17 Mei 2019

Dari wawancara tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwasanya untuk memperlancara koneksi penggunaan aplikasi lapor Sleman ini perlu di maksimalan dan di dukung dalam sistem koneksi teknologi yang di gunakan, agar masyarakat tetap merasa nyaman ketika menggunakan dan tidak merasa terganggu dengan sistemnya.

6. Kemauan Untuk menggunakan Aplikasi E lapor

1. pengguna Aplikasi E Lapor memmanfatkannya dalam menyampaikan aduannya

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
BI. 1	0.833	$< 0,50$	Valid

diketahui konstruk BI .1 memberikan keuntungan telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.833

“aplikasi lapor sleman dapat memberikan kemudahan ketika akan akan melaporkan masalah yang terjadi di masyarkat, dengan seperti itu kami tidak perlu repot repot datang ke dinas terkiat untuk melaporkan masalah yang ada, maka dari itu kita mending melaporkan menggunakan aplikasi saja karena simple tidak repot Wawancara admin e-lapor sleman ” Tanggal 17 Mei 2019

Para pengguna aplikasi Lapor Sleman mau memanfaatkan aplikasi Lapor Sleman sebagai media yang dapat di gunakan untuk menyampaikan aduannya, kemudian di

harapkan pemerintah, masyarakat dapat memberikan respon baik terkait dengan munculnya aplikasi lapor Sleman ini masyarakat dapat terlibat dan tidak perlu canggung untuk berani melaporkan terkait dengan masalah-masalah di lingkungan di sekitar masyarakat ataupun keluhan yang terjadi di masyarakat dengan seperti ini diharapkan masalah masalah yang terjadi di masyarakat dapat segera di tangani pemerintah dengan cepat.

2. masyarakat tertarik untuk selalu menggunakan Aplikasi E lapor

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
BI. 2	0.879	< 0,50	Valid

diketahui konstruk BI .2 memberikan keuntungan telah dikatakan reliabel dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.879

karena dengan kemudahan yang di berikan sehingga masyarakat merasa tertarik untuk menggunakan aplikasi lapor Sleman, karena dengan banyaknya kemudahan yang di tawarkan di harapkan dengan kemudahan yang di berikan di barengi dengan respon pemerintah dalam merespon terkait aduan yang masuk dari masyarakat, respon admin lapor sleman ketika ada aduan yang masuk yaitu langsung mengkonfirmasi dinas terkait kemudian dinas terkait mengkroscek hasil lapangan apakah aduan yang di laporkan benar adanya.

3. menggunakan E Lapor Sleman lebih mudah di terapkan

Indikator	Cross Loading	Nilai Kritis	Evaluasi Model
BI. 3	0.769	< 0,50	Valid

diketahui konstruk BI .3 memberikan keuntungan telah dikatakan reliable dengan nilai kritis > 0.50 yaitu sebesar 0.769

“ Masyarakat tertarik dengan adanya sistem pengaduan yang baru, yaitu secara *online* dan dapat memberikan kemudahan dalam penanfatanya, selain di rasa lebih efektif karena dapat mempersingkat waktu menghemat biasa dan pastinya” Wawancara admin e-lapor bu aya Tanggal 17 Mei 2019

Dari wawancara di atas dapat kita simpulkan bawasanya masyarakat senag senang dengan adanya layanan pengaduan secara *online* karena menurut masyarakat dengan adanya layanan aplikasi lapor Sleman secara online akan memudahkan masyarat menyampaikan aduanya kepada pemerintah terkait tanpa harus datang ke kantor untuk melaporkan tetapi hanya dengan melaporkan ke kanal aplikasi Lapor Sleman masyarkat dapat menghemat secara waktu secara efisien tenaga yang ada dan biaya.

4) Uji Hipotesis

1. *Pengaruh Performance Expectancy terhadap Behavior Intention*. Hipotesis yang diajkukan pada penelitian ini adalah:

H1 : Ada hubungan positif dan signifikan antara Ekspetasi Kinerja

(Performance Expectancy) terhadap Behavior Intention.

Performance Expectancy -> Behavioral Intention	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Original Sample (O) - 0,359	5,257	0,000

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

Ekspetasi Kinerja sendiri merupakan dimana seseorang tersebut dapat percaya bahwa dengan menggunakan pelayanan pengaduan secara online tersebut nantinya akan membantu pengguna untuk memperoleh keuntungan atau manfaat kinerja melalui pekerjaannya tersebut.

“dengan adanya aplikasi lapor sleman ini saya ketika ada kejadian atau keluhan-keluan yang ada di masyarakat akan saya laporkan langsung tanpa harus saya datang ke dinas terkiat, Wawancara Pak sapari salah satu masyarkat pengguna aplikasi e-lapor” Tanggal 20 Mei 2019

Adanya pelayanan pengaduan secara online tersebut dapat membantu pemerintah dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat terlebih tentang pelayanan pengaduan sebelum dilakukannya pengaduan secara online. Adanya pengaduan secara online ini dapat meningkatkan pelayanan serta dapat memberikan keuntungan untuk pengguna dalam menggunakan pengaduan secara online

Hasil indikator dari pengguna Lapor Sleman secara online menjadi lebih efektif, menunjukkan bahwa adanya Lapor Sleman secara online yang diberikan oleh Diskominfo dapat menjadi lebih efektif. Hal ini dibuktikan dengan indikator Lapor Sleman online menjadi lebih efektif, banyak di pilih masyarkat sebagai layanan pengaduan berbasis Online, selain itu banyak seklai layanan pengduan secara online yang di berikan pemerintah kepada masyarakat seperti lewat Sosmet, Henphone, website, SMS dan Lain sebagainya memiliki

nilai kritis >0.50 yaitu sebesar PE.1 = 0.833, PE.2 = 0.868 PE 3 =0,868 telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS Alogaritm maka data juga didukung oleh hasil dari wawancara dengan Ibu Aya Selaku K.A Lapor Sleman mampu menjadikan pemberkasan lebih efektif.

1 *Pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavior Intention.*

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah

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

Effort Expectancy -> Behavioral Intention	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Original Sample (O) = 0,119	1,40	0,001

Dari gambar di atas menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Effort Expectancy terhadap Behavior Intention (P Value kurang dari 0.05 sebesar 0.01) bahwa H2 tidak dapat diterima. Pada dasar nya Masyarakat sudah menggunakan E-Lapor sleman secara online dengan mudah dan sudah mampu membantu masyarakat dari segi waktu sudah efektif dan dalam penggunaanya tidak berbelit belit . Hal tersebut menunjukkan bahwa kemudahan yang di berikan pengguna Aplikasi pengguna e lapor Sleman sudah sangat baik, tetapi untuk masih perlu respon cepat dari admin yang di lanjutkan pada dinas terkait,

“untuk laporan yang masuk dari kanal lapor sleman ini sudah terintegrasi tetapi di untuk proses ketika ada yang melaporkan akan kami proses untuk kita hubungkan ke dinas terkait sesuai dengan lingkup bidangnya, selanjutnya untuk menindaklanjuti masalah yang di laporkan dinas kerkait meninjau ke lapangan apakah yang di laporkan tersebut benar adanya”. bidang karena masyaraat sudah sangat ngerti akan manfaat yang di beriakn dari aplikasi E-Lapor Sleman, Wawancara admin Lapor Sleman. Tanggal 17 Mei 2019

Dari hasil wawancara tersebut dapat kita simpulkan biasanya ternyata masih terdapat proses yang berbelit-belit seperti pada proses pengkonfirmasi ke dinas terkait karena walaupun sistemnya sudah terintegrasi ke dinas terkait tetapi ternyata masih berbelit-belit. Karen dari admin e lapor masih harus konfirmasi ke dinas terkait di sini terlihat bahwa terintegrasinya sistem masih belum maksimal, kemudian

“ mending melaporkan di kanal pengaduan lewat sosial media seperti instagram dll. Karena proses pelaporannya mudah tanpa harus berbelit-belit seperti lapor Sleman, dan juga tidak perlu kita mendownload aplikasi karena ukurannya yang terlalu besar, selain itu respon pemerintah juga tidak bisa cepat” Wawancara salah satu masyarakat Sleman. Tanggal 17 Mei 2019

Dari hasil wawancara dapat kita simpulkan biasanya masyarakat merasa masih berbelit-belitnya proses saat mau melaporkan aduannya, mereka lebih merasa di mudahkan jika menggunakan kanal pengaduan online lewat sosial media, selain itu masyarakat juga tidak perlu mendownload aplikasi lapor Sleman tetapi hanya dengan sosial media yang mereka punya mereka sudah bisa melaporkan dan pemerintah akan merahasiakan identitas pelapor,

Hasil indikator dari pengguna e lapor Sleman. Hal ini dibuktikan dengan indikator p dipahami memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar $EE.1 = 0.871$ $EE.2 = 0.868$ $EE.3 = 0.805$ telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Algoritma. Selain data yang diolah menggunakan PLS maka data juga didukung oleh hasil wawancara dengan ini mudah dipahami.

1. ***Pengaruh Sosial Influence terhadap Behavior Intention***. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

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

Social Influence -> Behavioral Intention	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Original Sample (O) = 0,330	4,005	0,000

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

Hasil indikator dari pengguna pengaduan online E- Lapor Sleman adanya pengaruh ajakan dari teman atau lingkungan dan sosialisasi, menunjukkan bahwa adanya pelayanan pengaduan online yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sleman adanya pengaruh ajakan dari teman oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan indikator pengaduan online mudah dioperasikan memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar SI.1 = 904, SI.2 = 885, SI.3 = 868 telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Algoritma. Selain data yang diolah menggunakan PLS maka data juga didukung oleh hasil

wawancara dengan salah satu pengguna Lapor Sleman online, bahwa dengan adanya Pengguna pengaduan online adanya pengaruh ajakan dari teman adanya sosialisai yang di lakukan oleh Pemerintah Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Sleman, dan Media Masa

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

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

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

Facilitating Condition -> Ut. E- lapor	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Original Sample (O) = 0,369	5,257	0,000

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

“ fasilitas yang di berikan pemerintah kabupaten sleman sudah cukup baik masyarakat di fasilitasi dengan berbagai macam bentuk kanal aduan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, hanya dengan lewat internet saja sudah dapat melaporkan” Wawancara salah satu masyarakat pengguna aplikasi lapor sleman Tanggal 17 Mei 2019

Dari wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwasanya masyarakat sudah merasa senang karena sudah terfasilitasi dari kebutuhannya, dan mereka mau untuk menaifkannya. Hasil indikator dari pengguna pengaduan online adanya pengaruh dari sosialisasi dari pemerintah, menunjukkan bahwa adanya pelayanan pengaduan online yang diberikan oleh Dinas komunikasi dan Informasi penyedia layanan pengaduan secara online atau E – Lapor Sleman adanya pengaruh dari sosialisasi dari pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan indikator pengaduan online mudah dioperasikan memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar $FC_1 = 0.890$ $FC_2 = 0,885$ $FC_3 = 0,881$ telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Alogaritm. Selain data yang diolah menggunakan PLS maka data juga didukung oleh hasil wawancara, bahwa dengan adanya pangaduan online ini adanya pengaruh dari sosialisasi dari pemerintah.

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

3. Pengaruh Behavior Intention terhadap Penggunaan E-Govermrnt (e-Lapor).

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

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

Behavioral Intention -> Ut. E-Gov.	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Original Sample (O) = 0,504	3,203	0,000

Tabel di atas menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Behavioral Intention dengan Penggunaan e Laport (P Value kurang dari 0.05 sebesar 0.00) bahwa H5 dapat diterima. **Behavioral Intention** (*Niat berperilaku*), merupakan tingkat dimana seseorang tersebut telah memiliki rencana untuk melakukan suatu tindakan atau memiliki rencana untuk tidak melakukan suatu tindakan di masa depan. Adanya niat perilaku seseorang dalam menggunakan perizinan online merupakan pilihan yang tepat.

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

Hasil indikator dari pengguna pengaduan online menimbulkan rasa minat pemanfaatan, menunjukkan bahwa adanya pelayanan pengaduan online yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kab. Sleman menimbulkan minat pemanfaatan. Hal ini dibuktikan dengan indikator pengaduan online minat pemanfaatan memiliki nilai kritis >0.50 yaitu sebesar 0.885 telah dikatakan valid, yang diperoleh dari Output Cross Loading yang diolah menggunakan PLS Algoritma. Selain data yang diolah menggunakan PLS maka data juga didukung oleh hasil

wawancara dengan salah satu pengguna pengaduan online, bahwa dengan adanya pengaduan online ini akan menimbulkan minat pemanfaatan

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