

LAPORAN AKHIR

PENGGUNAAN ADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI INDONESIA



Oleh:

Ketua: Ulung Pribadi

NIDN: 0510106501

Anggota: Drs. Juhari Sasmita Aji, M.Si

NIDN: 0529046501

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Juli 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian	: Penggunaan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online Di Indonesia
Lokasi Penelitian	: Kota Yogyakarta, Kota Mataram, Kabupaten Sleman, Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu
Ketua Tim	
a. Nama	: Dr. Ulung Pribadi, M.Si
b. NIDN	: 0510106501
c. Jabatan Fungsional	: Lektor Kepala
d. Program Studi	: Doktor Politik Islam
e. Alamat Kantor	: Pascasarjana Lantai 1 Gedung Kasman Singodimedjo, Kampus Terpadu UMY, Jalan Brawijaya, Kasihan, Bantul, Yogyakarta
Anggota Tim	
a. Nama	: Drs. Juhari Sasmita Aji, M.Si
b. NIDN	: 0529046501
c. Jabatan Fungsional	: Lektor
d. Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
e. Alaman Kantor	: Gedung E2 Lt.1, Kampus Terpadu UMY. Jl, Brawijaya, Kasihan, Bantul, Yogyakarta
Luaran yang dihasilkan	: Laporan Penelitian
Jangka Waktu Pelaksanaan	: 1 Tahun

Mengetahui
Wakil Direktur Bidang Akademik


Dr. Siswoyo Haryono, M.Pd
NIK 19631101201501 143 104

Yogyakarta, 25 Juli 2019
Ketua Peneliti


Dr. Ulung Pribadi, M.Si
NIK 19651010199303 163 020


Menyetujui
Kepala LPM UMY

Dr. Gatot Supangkat, MP
NIK 196210231991031003

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	i
Lembar Pengesahan	ii
BAB I Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan dan Manfaat.....	11
BAB II Tinjauan Pustaka.....	13
A. Kajian Pustaka.....	13
B. Kerangka Teori.....	19
C. Hipotesis.....	35
D. Definisi Konseptual.....	36
E. Definisi Operasional.....	37
BAB III Metode Penelitian.....	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Jenis Data.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Unit Analisis.....	45
F. Teknik Pengambilan Sample.....	45
G. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV Hasil dan Diskusi	56
A. Deskripsi Responden.....	56
B. Hasil dan Pembahasan.....	65
C. Diskusi	158
BAB V Kesimpulan dan Saran.....	167
A. Kesimpulan.....	167
B. Saran.....	170

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Studi ini akan mengkomparasikan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu. Selain mengkomparasikan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online, studi ini juga akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan media aduan masyarakat berbasis *online*.

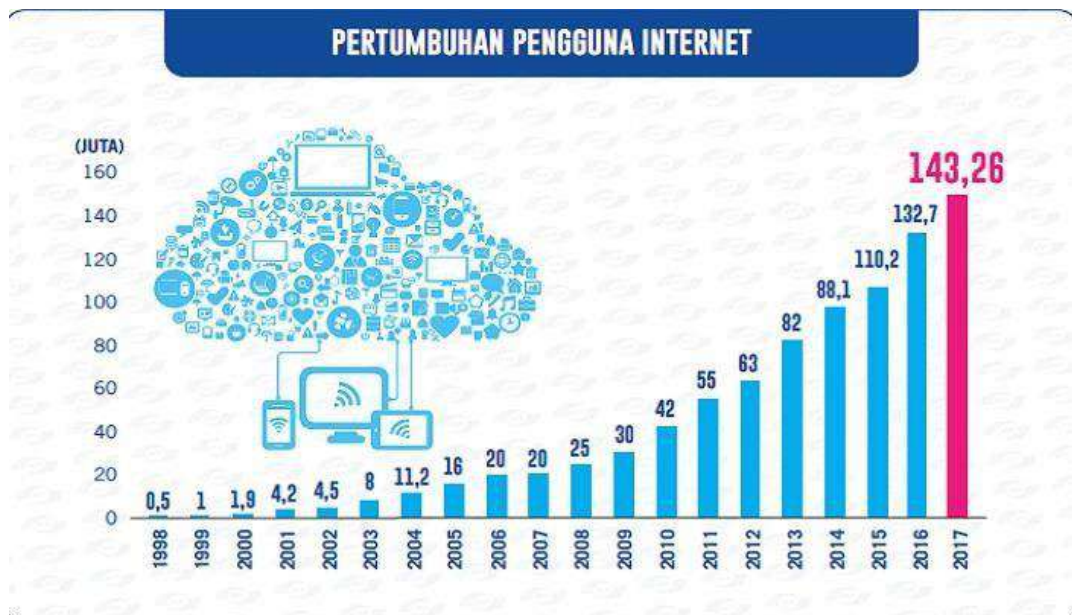
Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mengubah bagaimana individu, organisasi, dan pemerintahan bekerja. Persebaran informasi, produk, dan jasa yang semula dilakukan secara manual telah beralih ke kanal elektronik. Kemudahan dalam bertransaksi dalam berbagai sektor khususnya sektor pemerintahan melalui internet telah menarik minat banyak orang. Faktor penting penggunaan teknologi internet dalam pelayanan pemerintah adalah jangkauan akses yang lebih luas dan merata ke seluruh lapisan masyarakat di manapun berada (Purwidiasari, 2017; Syafruddin, 2017).

Menurut hasil survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia tahun 2017 sejumlah 143,26 juta orang. Angka tersebut setara dengan 54,68% jumlah penduduk Indonesia sebesar 262 juta orang. Pengguna di tahun 2017 meningkat dari sebelumnya di tahun 2016 sebesar 132,7 juta orang pengguna

internet. Penggunaan internet di Indonesia selalu meningkat setiap tahunnya. (APJII, 2018)

Gambar 1.1

Pengguna Internet di Indonesia tahun 2017



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2018

Peningkatan jumlah pengguna internet setiap tahunnya nyata-nyata telah sejak lama direspon oleh pemerintah. Salah satu kebijakan yang responsif pemerintah adalah kebijakan *electronic government (e-government)* tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. (Suharyana, 2017)

Menurut (Indrajit, 2012) *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu

(kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain). (Indrajit, 2012; Budi, 2013; Suharyana, 2017)

Seiring dengan pemanfaatan *e-government*, teori atau model mengenai sikap (*attitude*) dan penerimaan (*acceptance*) terhadap *e-government* juga mengalami perkembangan untuk menjelaskan bagaimana penggunaan teknologi secara umum serta faktor pendukung maupun penghambat terhadap proses penerimaan terhadap penggunaan teknologi (Kripanont, 2007). *E-government Adoption* merupakan konstruksi psikologis seseorang untuk menerima atau menolak kehadiran teknologi berbasis computer dalam penyampaian informasi dan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat melalui jaringan internet ataupun sarana digital yang lain. (Gattiker dan Larwood 1986; Muir dan Oppenheim 2002; Beldad et al. 2012).

Secara umum konsep dasar dari berbagai teori *E-government Adoption* adalah reaksi individu (*individual reaction*) untuk menggunakan *E-government* sebagai variabel independen, kemudian niat (*behavioral intention*) untuk menggunakan *E-government* sebagai variabel perantara,

dan penggunaan *E-government* (*actual use*) sebagai variabel independen (Venkatesh et al. 2003).

Perkembangan teori *e-government adoption* berkembang secara dinamis. Sejumlah model telah diteliti dikembangkan oleh para scholar untuk dapat mengetahui lebih lanjut hal-hal yang menjadi alasan individu untuk menerima dan menggunakan teknologi serta untuk mengetahui faktor apa saja yang memiliki pengaruh yang signifikan. Komponen dalam model atau teori-teori psikologi termasuk dalam teori atau model penerimaan *e-government* lebih sering disebut menggunakan istilah *construct* daripada variabel. Adapun sejumlah model yang telah dikembangkan adalah

Tabel 1
Perkembangan Teori *e-government adoption*

Model Teori	Construct atau Variabel
<i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	<i>Attitudes towards the behavior+ social influences</i>
<i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	<i>Attitude towards behavior+ subject norms+perceived behavioral control (PBC)</i>
<i>Decomposed Theory of planned Behavior (DTPB)</i>	<i>Attitude towards behavior (compatibility, complexity, and relative advantage)+ subject norms + PBC (Efficiency, and facilitating conditions)</i>
<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	<i>Perceived Usefulness + Perceived Ease Of Use</i>
<i>Diffusion of Innovations Theory (DOI)</i>	<i>Innovation attributes + innovators' characteristics</i>
<i>The Social Cognitive Theory (SCT)</i>	<i>Self-Efficacy + outcome expectations + affect</i>
<i>The Motivational Model (MM)</i>	<i>Intrinsic motivation (enjoyment, and fun) + extrinsic motivation (perceived usefulness)</i>
<i>The Model of PC Utilization (MPCU)</i>	<i>Beliefs + affect+ social norms + perceived consequences + habit+ facilitating conditions</i>

<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	<i>Effort expectancy + performance expectancy+ social influence+ facilitating condition</i>
<i>Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2)</i>	<i>Performance expectancy (UTAUT). Effort expectancy (UTAUT). Social influence (UTAUT). Facilitating conditions (UTAUT). Hedonic motivation. Price value. Habit.</i>
<i>Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)</i>	<i>Performance expectancy (UTAUT). Effort expectancy (UTAUT). Social influence (UTAUT). Facilitating conditions (UTAUT). Attitude (TRA). Perceived Risk.</i>

Sumber: Waehama, et. al. 2014; Pyng Shyu, et. al, 2011; Vankatesh, et. al, 2013; Olatubosun, 2012; Rhao, 2013

Pada tulisan ini, penulis akan teori *The unified model of e-government adoption (UMEGA)* (*Dwivedi et al., 2017*) dengan menambahkan variabel *Perceived Enjoyment* (TAM 3) (Balog, 2010; Teo, 2011; Santoso, 2013; Praveena, 2014; Chin, 2015; Hussain, 2016) dan *Habit* (UTAUT 2) (Phan dan Daim, 2011; Vankatesh, 2012; Fitriaji, 2017; Nikolopoulos dan Likothanassis, 2017). Variabel-variabel tersebut tidak hanya mengukur faktor-faktor internal saja tetapi faktor-faktor eksternal yang dalam penelitian terdahulu memiliki tingkat pengaruh yang tinggi terhadap penggunaan e-government.

Penerapan *e-government* pada tingkat pemerintah daerah dalam rangka mempercepat terwujudnya *good governance* (Suharyana, 2017). Hal ini pula yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu. Sebagai tindak lanjut dari Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas

bidang telematika (telematika, media dan informatika), Pemerintah DIY menetapkan kebijakan pengembangan *Jogja Cyber Province*. Pada tahun 2005 dirintis program *Digital Government Services* (DGS) yang ditindaklanjuti dengan pengeluan Peraturan Gubernur DIY nomor 42 tahun 2006 tentang *Blueprint Jogja Cyber Province*. Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan Pemerintahan DIY yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Untuk mewujudkan *Jogja Cyber Province*, kabupaten/kota di Daerah Istimewa Yogyakarta mulai menyusun rencana aksi untuk mewujudkan *Smart Regency* dan *Smartcity*. Beberapa aplikasi-aplikasi berbasis *online* disiapkan guna mendukung terwujudnya *smartcity* dan *smart regency* tersebut. Salah satu yang telah diterapkan adalah layanan aduan masyarakat berbasis *online*.

Adapun media yang digunakan oleh Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu guna menjaring aspirasi masyarakatnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jenis Media Aduan *Online* di DIY

Daerah	Email	Website	SMS center	Media Sosial	Aplikasi Sistem Aduan
Kota Yogyakarta	✓	✓	✓	✓	✓
Kab. Sleman	✓	✓	✓	✓	✓
Kota Mataram	✓	✓	✓	✓	✓
Kab. Buol	✓	✓	✓	✓	-
Kab. Tanah Bumbu	✓	✓	✓	✓	-

Sumber: diolah dari website Pemerintah Kabupaten dan Kota, 2018

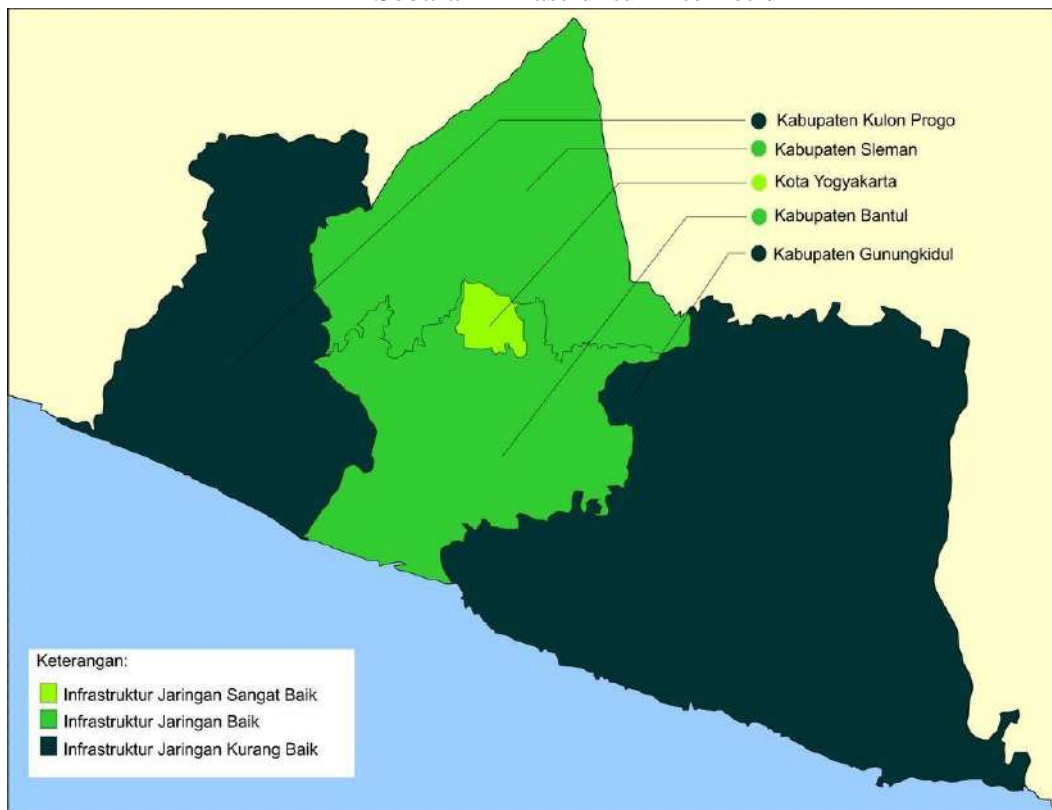
Berdasarkan paparan tabel di atas menunjukkan bahwa hanya Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu yang belum memiliki aplikasi sistem aduan masyarakat berbasis *online* secara khusus untuk masyarakatnya. Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah masih mengandalkan *email*, media social, *website* resmi pemerintah, dan SMS *Center* guna berinteraksi dengan masyarakatnya. Selain Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah, pemerintah daerah lain sudah menyediakan secara khusus media aduan masyarakat berbasis *online* bagi masyarakatnya. Hadirnya media aduan masyarakat berbasis *online* tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mudah, cepat, efektif dan efisien.

Penerapan media aduan *online* ini nyatanya berbeda disetiap daerahnya. DIY yang digadang-gadang oleh Kemenpan RB sebagai daerah percontohan penerapan *E-Government* masih memiliki permasalahan fundamental dan kontradiktif dalam pengembangan *e-government* tersebut.

Salah satu permasalahan yang fundamental adalah infrastruktur jaringan.

Berikut sebaran infrastruktur di Daerah Istimewa Yogyakarta:

Gambar 1.2
Sebaran Infrastruktur Internet di DIY



Sumber: Diolah dari Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Yogyakarta 2017-2022, Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sleman 2017-2022, Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bantul 2016-2021, Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kulon Progo 2017-2022 dan Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Gunungkidul 2016-2021

Berdasarkan gambar di atas, Kota Yogyakarta memiliki infrastruktur yang sangat baik di Daerah Istimewa Yogyakarta Kota Yogyakarta merupakan daerah dengan sarana infrastruktur terbaik di Daerah Istimewa Yogyakarta. hal ini dikarenakan, selain sebagai Ibu Kota

Provinsi, Kota Yogyakarta merupakan daerah dengan akses yang mudah. Selain itu, Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan salah satu institusi pemerintah daerah di Indonesia yang telah cukup mapan dalam menerapkan *e-government*. Hasil memuaskan terbukti dengan hasil penilaian PeGI (Pemeringkatan *e-government* Indonesia) tingkat Kabupaten/Kota di Banten, DIY, Bali, NTB, Kalimantan, Sulawesi tahun 2015, bahwa sistem *e-government* Pemerintah Kota Yogyakarta berhasil menduduki peringkat pertama (kominfo.go.id).

Pada Kabupaten Buol pada wilayah dataran rendah akses komunikasi lebih mudah, namun pada daerah lain masih terdapat wilayah *blank spot*. Kondisi ini menyebabkan sering terganggunya pelayanan publik yang membutuhkan akses komunikasi internet yang stabil. Keberadaan kontur wilayah Kabupaten Buol yang sangat variatif dari berdampak pada perbedaan kualitas akses komunikasi, khususnya akses internet karena terdapat beberapa titik *blank spot*. Di sisi lain, semakin luasnya cakupan instansi yang harus terlayani koneksi internet yang keberadaan menyebar di berbagai titik lokasi menuntut kesiapan infrastruktur TIK guna optimalisasi pelayanan publik dan terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Sama halnya dengan Kabupaten Buol, Kabupaten Tanah Bumbu memiliki masalah serupa dalam penerapan media aduan masyarakat berbasis *online*. Faktor geografis menjadi faktor penghambat dalam penerapan media aduan tersebut. Kabupaten Tanah Bumbu masih memiliki

sedikitnya 5 (lima) daerah yang masih berstatus blankspot. Sedikitnya 27,7% daerah di Kabupaten Tanah Bumbu akan kesulitan mengakses kebijakan pemerintah yang bersifat *online*, salah satunya media aduan masyarakat berbasis *online*.

Tersedianya media aduan masyarakat berbasis di kabupaten dan kota pada dasarnya merujuk kepada definisi *e-government* itu sendiri, di mana menurut (Indrajit, 2012) *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Media aduan masyarakat berbasis *online* di beberapa di daerah ini dianggap sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat. Seiring penerapan media aduan masyarakat berbasis online ini diharapkan dapat berkorelasi positif meningkatnya kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan paparan di atas, Penelitian ini memiliki fokus pada studi penggunaan media aduan berbasis *online* bagi masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan *e-government* di berbagai daerah di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penggunaan aduan masyarakat berbasis *online* oleh masyarakat di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu menggunakan aduan masyarakat berbasis *online* tahun 2018?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Menganalisis penggunaan masyarakat terhadap media aduan masyarakat berbasis *online* di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu
 - b. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Masyarakat Menggunakan aduan masyarakat berbasis *online* di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu
2. Manfaat Penelitian
 - a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk sumbangsih dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Pemerintahan. Sesuai dengan tema yang diangkat, penelitian ini akan memberikan masukan berupa karya ilmiah tentang studi penggunaan *e-government* dalam konteks ini aduan masyarakat

berbasis *online* dan faktor-faktor yang mempengaruhi Masyarakat menggunakan *E-Government* (aduan masyarakat berbasis *online*). Selain itu, untuk bahan referensi bagi peneliti berikutnya dalam topik yang relevan. Kemudian merangsang munculnya penelitian baru dalam bidang ini, sehingga studi ilmu pemerintahan dapat selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kegunaan ilmu pengetahuan.

b. Manfaat Praktis

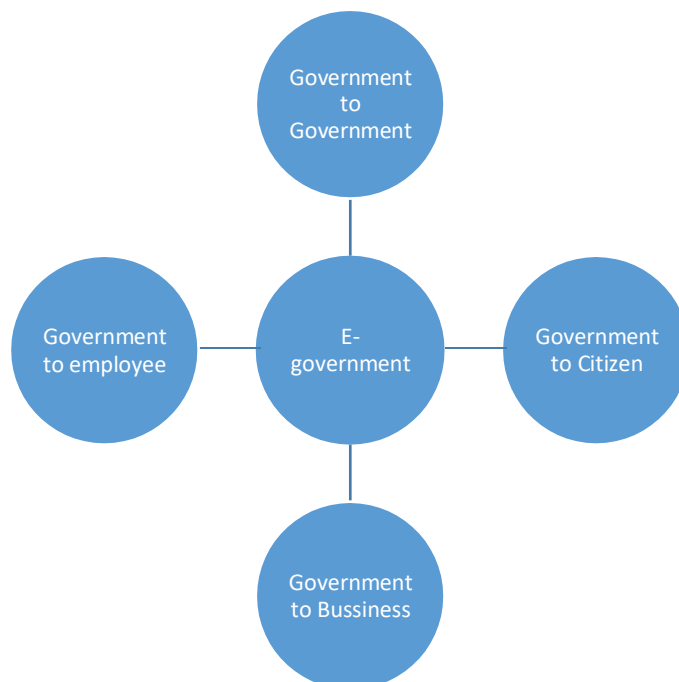
Manfaat praktis dari penelitian adalah sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Pemerintah setempat dalam membuat kebijakan tentang penggunaan *e-government* (aduan masyarakat berbasis *online*) dan faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan *e-government* (aduan masyarakat berbasis *online*). Tulisan ini bisa menjadi rujukan bagi Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta, Kota Mataram, Kabupaten Sleman dan Kabupaten Buol dalam merumuskan kebijakan tentang media aduan masyarakat berbasis online juga pengembangan *smartcity* dan *smart regency*.

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Kajian Pustaka

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



Sumber: Kumorotomo, 2014

Pada penelitian ini penulis memfokuskan bahasan pada konteks pemanfaatan e-government yaitu Government-Citizen. Government to Citizen dalam pemanfaatan e-government yaitu mempermudah interaksi dengan warga/masyarakat dengan lembaga pemerintah dalam proses penyelenggaraan pemerintahan (Kumorotomo, 2014; Nugroho, 2016). Jika dikaitkan dalam penelitian ini, konsep *government to citizen* adalah pemanfaatan media aduan masyarakat berbasis online oleh masyarakat.

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

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

memainkan peran penting sebagai determinan langsung dari attitude dan *behavioral intention* yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* dan *perceived enjoyment*. (Dwivedi et al. 2017). Penelitian ini juga akan menambahkan variabel lain untuk diuji secara bersama-sama dengan variabel utama dari model UMEGA tersebut. Variabel tersebut adalah Persepsi Resiko (Perceived Risk) dan Kebiasaan (Habit).

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

Effort expectancy didefinisikan sebagai tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan sistem (Vankatesh, et, al 2013). Referensi (Vankatesh, et, al 2013) menemukan bahwa *effort expectancy* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*. Hal senada juga ditemukan oleh (Setterstrom, 2010; Dasgupta, 2017; El-Gayar, 2016; Foon, 2014; Marchewka, 2007; Oswari, 2018; Sharma, 2014; Sundaravej, 2017; Wang, 2016; Jairak, 2018). Sebaliknya (Dasgupta, 2017) mendapat temuan

sebaliknya bahwa *effort expectancy* tidak mempengaruhi *behavioral intention*. Hasil yang sama juga dilaporkan oleh (Sedana, 2014) dan (Chi Yang, 2017).

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

Facilitating conditions didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana seseorang meyakini bahwa infrastruktur organisasi dan teknis yang ada mendukung penggunaan sistem (Vankatesh, et, al 2013). Referensi (Vankatesh, et, al 2013) menemukan bahwa *facilitating conditions* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*, namun mempengaruhi *use behavior*. Hasil ini mengakibatkan model model UTAUT yang dikembangkan hanya melihat pengaruh *facilitating condition* terhadap *use behavior*. Temuan serupa juga dipaparkan oleh [Abu-shanab 2014,

Dasgupta, 2017] yang memasukkan hubungan antara *facilitating conditions* dan *behavioral intention* dalam model penelitiannya. Namun beberapa studi empiris yang juga melakukan hal yang sama, memperoleh temuan sebaliknya (Foon, 2014, Sundaravej, 2017; Wang, 2016; Jairak, 2018).

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

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

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

Penambahan variable *Percieved Enjoyment* (persepsi kenyamanan) dan *Habit* (Kebiasaan) dilatarbelakangi oleh beberapa penelitian terdahulu. Beberapa literature sebelumnya menunjukkan bahwa Variabel *Percieved Enjoyment* (persepsi kenyamanan) memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan e-government (Balog & Pribeanu, 2010; Santoso, 2010; Teo & Noyes, 2011; Gao, 2013; Praveena & Thomas, 2014; Chin, 2015; Ulaan, Sifrid & Lambey, 2016; Hussain & Mkpoggiogu, 2016; . Temuan lain juga memnuktikan bahwa *Habit* (Kebiasaan) juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan e-government (Phan & Tugrul, 2011; Venkatesh, Thong, & Xu, 2012; Veeramootoo, Dwivedi & Nunkoo, 2018;

Bernadus, 2018; Moreno & Molinab, 2017; Nikolopoulos & Likothanassis, 2017).

B. Kerangka Teori

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

a. *Pengertian E-Government*

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

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

Government adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dari agen pemerintah.” (Apriyanti, 2016)

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

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

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

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

b. *Konsep E-Government*

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

1) *Government to Citizens/consumers*

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

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

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

2) *Government to Business (G2B)*

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

3) *Government to Government*

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

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

4) *Government to Employee*

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

c. *Pengembangan dan Tingkatan E-Government*

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

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

1) Tingkat 1 – Persiapan

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

2) Tingkatan 2 – Pematangan

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

3) Tingkat 3 – Pemantapan

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

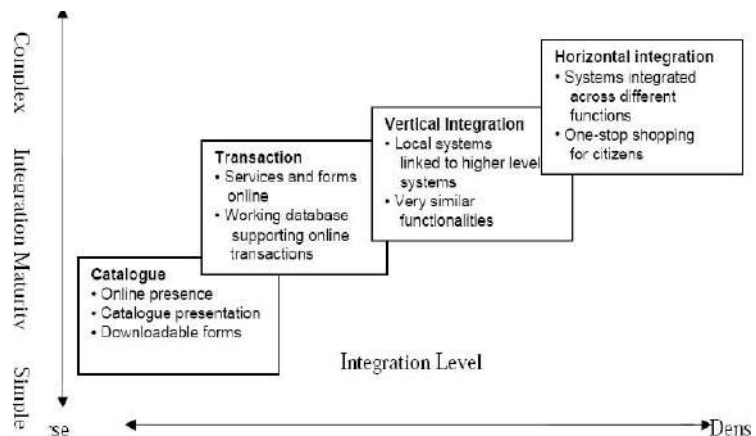
4) Tingkat 4 – Pemanfaatan

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

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

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

Gambar 2.1. Layne and Lee Model



Sumber: Layne and Lee Model, 2001

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

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

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

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

2. Ekspektasi Kinerja (*Peformace Expectancy*)

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

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

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

3. Ekspektasi Kinerja (*Effort Expectancy*)

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

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

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

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

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

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

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

4. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

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

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

5. Kondisi Fasilitas (*Facilitating conditions*)

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

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

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

6. Persepsi Resiko (*Perceived Risk*)

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

7. Persepsi Kenyamanan (*Perceived Enjoyment*)

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

8. Kebiasaan Menggunakan Internet (*Habit*)

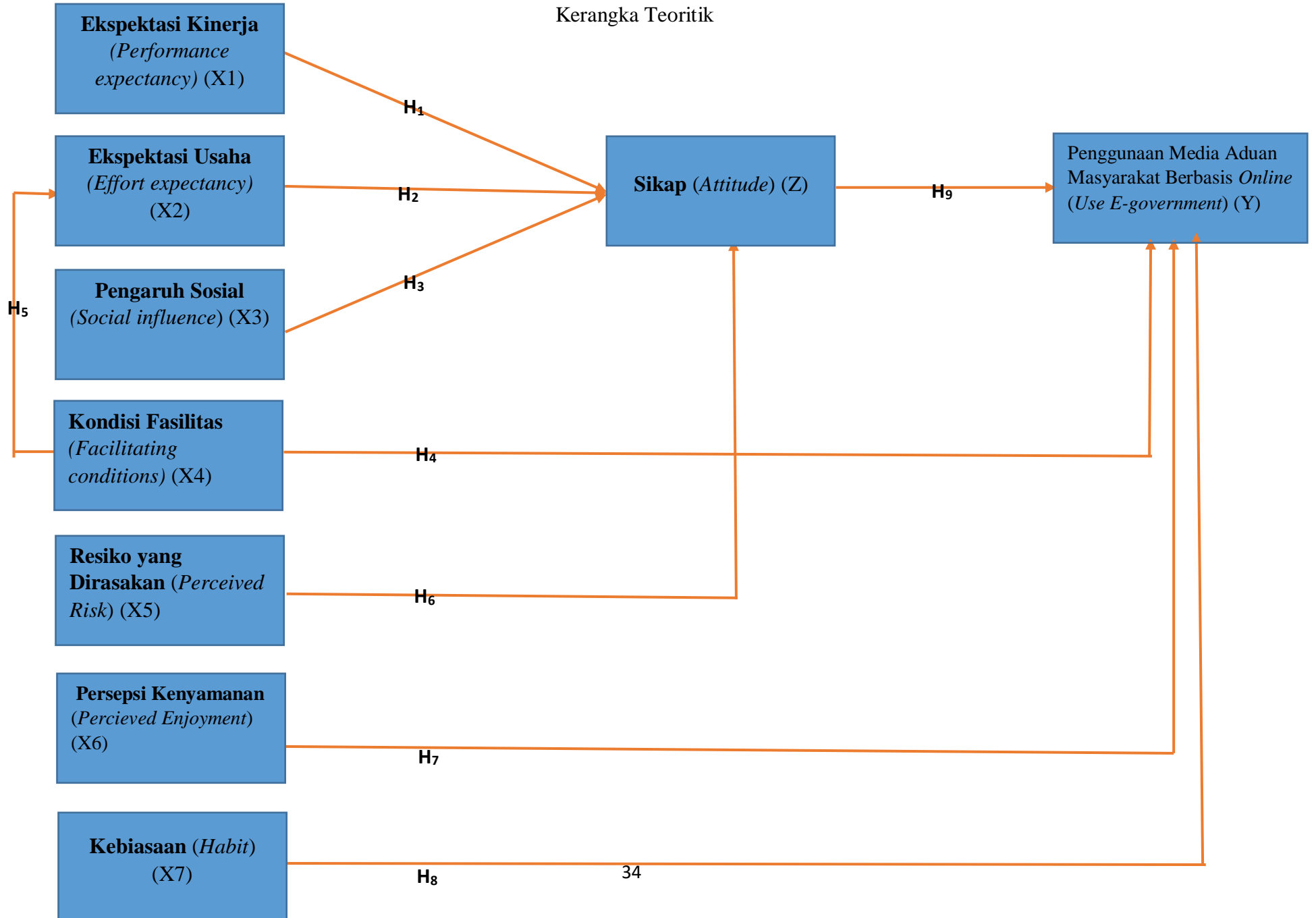
Kebiasaan penggunaan internet seseorang menurut Horrigan (2002), terdapat dua hal mendasar yang perlu diamati, yakni frekuensi internet yang sering digunakan dan lama menggunakan tiap kali mengakses internet yang dilakukan oleh pengguna internet. *The Graphic, Visualization & Usability Center, the Georgia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

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

9. Sikap (*Attitude*)

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

Gambar 2.2
Kerangka Teoritik



C. Hipotesis

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

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

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

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

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

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

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

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

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

D. Definisi Konseptual

1. Media Aduan Masyarakat Berbasis Online (*E-Government*)
E-Governmet adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan pemerintah dengan tujuan mencapai *good governance*.
2. Ekpektasi Kinerja (*Performance expectancy*)
Ekspektasi Kinerja (*Performance expectancy*) yaitu tingkatan keyakinan user bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu user menghasilkan performansi kerja yang maksimal.
3. Ekpektasi Usaha (*Effort expectancy*)
Ekpektasi Usaha (*Effort expectancy*) yaitu tingkatan kemudahan yang dirasakan user dalam menggunakan sistem.
4. Pengaruh Sosial (*Social influence*)
Pengaruh Sosial (*Social influence*) yaitu kesadaran seseorang mengenai adanya orang lain yang menggunakan sistem.
5. Kondisi Fasilitas (*Facilitating conditions*)
Kondisi Fasilitas (*Facilitating conditions*) yaitu keyakinan adanya fasilitas organisasi dan teknis yang mendukung aktifitas user.

6. Persepsi Resiko (*Perceived Risk*)
Persepsi akan risiko (*perceived risk*) yaitu anggapan risiko menghadirkan penilaian individu terhadap kemungkinan yang berhubungan atas hasil positif maupun negatif
7. Persepsi Kenyamanan (*Perceived Enjoyment*)
Persepsi Kenyamanan (*Perceived Enjoyment*) adalah Sejauh mana suatu kegiatan menggunakan suatu sistem digital (*e-government*) dipersepsikan menjadi sesuatu yang secara pribadi menyenangkan diluar dari nilai instrumental teknologinya.
8. Kebiasaan dala Menggunakan Internet (*Habit*)
Kebiasaan (*Habit*) adalah intensitas dan frekuensi waktu seseorang dalam menggunakan internet
9. Sikap (*Attitude*)
Sikap (*Attitude*) adalah salah satu bentuk dari evaluasi terhadap konsekuensi telah melaksanakan suatu perilaku

E. Definisi Operasional

Tabel 2.2
Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Penggunaan aduan masyarakat berbasis <i>online</i> (<i>E-Government</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Frekuensi penggunaan sistem media aduan masyarakat berbasis <i>online</i> (<i>E-Government</i>) 2. Media aduan yang digunakan
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Government	
Ekspektasi Kinerja (<i>Performance expectancy</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan Media Aduan berbasis Online (<i>E-Government</i>) menjadikan pekerjaan lebih cepat 2. Menggunakan Media Aduan berbasis Online (<i>e-government</i>) meningkatkan produktivitas

Ekpektasi Usaha (*Effort expectancy*)

3. Menggunakan Media Aduan berbasis Online (*e-government*) menjadi **efektif** dalam menyampaikan masukan kepada pemerintah
4. Menggunakan Media Aduan berbasis Online (*E-Government*) **meningkatkan kualitas kinerja pengguna**
 1. Media Aduan berbasis Online Pemerintah (*E-Government*) **mudah di pelajari**
 2. Kritikan, keluhan dan saran **mudah di Kontrol**
 3. Media Aduan berbasis Online Pemerintah (*E-Government*) **mudah diakses**
 4. **Tidak dibutuhkan banyak usaha** untuk berinteraksi dengan sistem tersebut

Pengaruh Sosial (*Social influence*)

1. **Ajakan teman** untuk menggunakan Media Aduan berbasis Online Pemerintah (*E-Government*)
2. **Ajakan Keluarga** untuk menggunakan Media Aduan berbasis Online Pemerintah (*E-Government*)
3. **Sosialisasi Pemerintah** untuk menggunakan Media Aduan berbasis Online Pemerintah (*E-Government*)
4. **Media masa** mempengaruhi untuk menggunakan Media Aduan berbasis Online Pemerintah (*E-Government*)

Kondisi Fasilitas (*Facilitating conditions*)

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

Persepsi Resiko (*Perceived Risk*)

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

Persepsi Kenyamanan
(*Perceived Enjoyment*)

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

Kebiasaan dalam Menggunakan
Internet (*Habit*)

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

Sikap (*Attitude*)

1. Menggunakan media aduan masyarakat berbasis online merupakan ide yang bagus untuk menyampaikan aspirasi kepada pemerintah
2. Menggunakan media aduan masyarakat berbasis online merupakan hal yang bermanfaat untuk dilakukan
3. Saya akan **terus menerus menggunakan** media aduan masyarakat berbasis online sebagai sarana untuk menyampaikan aduan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian campuran/kombinasi (*mixed methodology*). *Mixed Methods Research* adalah suatu desain penelitian yang didasari asumsi filosofis sebagaimana metoda inkuiri. *Mixed methods research* juga disebut sebagai sebuah metodologi yang memberikan asumsi filosofis dalam menunjukkan arah atau memberi petunjuk cara pengumpulan data dan menganalisis data serta perpaduan pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui beberapa fase proses penelitian. (Creswell, 2014)

Menurut (Sugiyono, 2012) *Mixed Method* adalah penelitian yang melibatkan penggunaan dua metode, yaitu metode kuantitatif dan metode kualitatif dalam studi tunggal (satu penelitian). Penggunaan dua metode ini dipandang lebih memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang masalah penelitian daripada penggunaan salah satu di antaranya. Penelitian metode campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengombinasikan atau mengasosiasikan bentuk kualitatif dan bentuk kuantitatif. Pendekatan ini melibatkan asumsi-asumsi filosofis, aplikasi pendekatan-pendekatan kualitatif dan kuantitatif, serta pencampuran (*mixing*) kedua pendekatan tersebut dalam satu penelitian. Pendekatan ini lebih kompleks dari sekadar mengumpulkan dan menganalisis dua jenis data; tetapi juga melibatkan fungsi dari dua pendekatan penelitian tersebut

secara kolektif sehingga kekuatan penelitian ini secara keseluruhan lebih besar daripada penelitian kualitatif dan kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan teknik campuran bertahap (*Sequential Mix Methode*). Menurut (Creswell, 2014), Strategi ini menjadi tiga bagian, yaitu :

- 1) Strategi eksplanatoris sekuensial. Dalam strategi ini tahap pertama adalah mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif kemudian diikuti oleh pengumpulan dan menganalisis yang dibangun berdasarkan hasil awal kualitatif. Bobot atau prioritas ini diberikan pada data kuantitatif.
- 2) Strategi eksploratoris sekuensial. Strategi ini kebalikan dari strategi eksplanatoris sekuensial, pada tahap pertama peneliti mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif kemudian mengumpulkan data kuantitatif dan menganalisisnya pada tahap kedua yang didasarkan pada hasil dari tahap pertama. Bobot utama pada strategi ini adalah pada data kualitatif.
- 3) Strategi transformatif sekuensial. Pada strategi ini peneliti menggunakan perspektif teori untuk membentuk prosedur-prosedur tertentu dalam penelitian. Dalam model ini peneliti boleh memilih untuk menggunakan salah satu dari dua metode dalam tahap pertama, dan bobotnya dapat diberikan.

Seperti disebutkan di atas, penelitian ini menggunakan teknik campuran bertahap (*Sequential Mix Methode*) khususnya strategi eksplanatoris sekuensial. Jadi, tahap pertama melakukan penyebaran kuisisioner. Data kuisisioner yang telah dihimpun dan dianalisis kemudian didukung oleh data kualitatif yang dilakukan kepada *stakeholder* terkait penggunaan media aduan masyarakat berbasis online.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian adalah tempat melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang berasal dari responden (Sugiyono, 2012). Secara umum lokasi penelitian ini adalah seluruh daerah di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu. Daerah-daerah tersebut adalah seluruh daerah administratif di Indonesia yang telah menerapkan media aduan masyarakat berbasis *online*.

C. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data sekaligus yaitu data primer dan data sekunder (Creswell, 2014). Dimana data primer didapatkan langsung dari interaksi dengan narasumber dan/atau responden yang menjadi sasaran dalam penelitian ini. Data primer diperoleh melalui wawancara *in depth* terhadap beberapa narasumber yang terlibat di dalam penerapan dan penggunaan media aduan berbasis *online* di kabupaten dan kota di DIY. Selain itu data primer

juga diperoleh melalui teknik kuesioner yang diberikan kepada responden yang menjadi sampel di dalam penelitian ini.

Sedangkan data sekunder dibutuhkan peneliti untuk melengkapi dan mengkroscek data primer yang telah diperoleh. Data sekunder juga digunakan untuk pedoman peneliti dalam memformulasikan alat penelitian yakni daftar pertanyaan wawancara dan lembar kuesioner serta sebagai alat analisis pendukung dalam BAB selanjutnya. Data sekunder yang digunakan disini meliputi: laporan, berita, catatan, dan data-data sekunder lainnya yang relevan dan dibutuhkan dalam penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh fakta mengenai variabel yang diteliti. Selanjutnya, untuk mengungkap fakta aktual tersebut peneliti menggunakan kuesioner dan wawancara.

1. Kuesioner

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Kusioner merupakan metode pengumpulan data yang umum digunakan untuk studi lapangan atau survei. Pengisian kuesioner dilakukan secara langsung oleh responden dengan memberi

tanda pada jawaban yang telah disediakan. Jenis angket yang digunakan penulis adalah angket tertutup dan terstruktur, artinya daftar pertanyaan tertutup berisi pertanyaan-pertanyaan yang jawabannya telah disediakan dengan menggunakan skor.

Berikut tabel penilaian atau skor alternatif dari setiap jenis pertanyaan yang akan digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.1.
Penilaian Skor Pernyataan

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)

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data survei dengan metode kuesioner *self-administered* yaitu metode distribusi kuisisioner secara langsung kepada responden, bahkan terlebih dahulu memberikan pengarahan dan informasi pendahuluan tentang proses pengisian kuisisioner. Untuk mendistribusikan kuisisioner peneliti langsung mendatangi responden yang menggunakan media aduan masyarakat berbasis online kabupaten dan kota di DIY.

2. Wawancara

Dalam proses memperoleh data yang akurat maka penulis melakukan teknik pengumpulan data melalui wawancara yang

mendalam (*in-depth interview*) dengan para narasumber yang terkait dengan objek penelitian. Wawancara yang dilakukan menggali informasi terkait sejauh mana penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-government*) di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu.

3. *Tinjauan Kepustakaan*

Tinjauan kepustakaan adalah rangkuman tertulis dari berbagai artikel jurnal, buku dan dokumen-dokumen lain yang mendeskripsikan situasi informasi sebelumnya dan saat ini tentang topik penelitian.

E. Unit Analisis Data

Unit analisis data ialah satuan yang menjadi obyek penelitian, dapat berupa satuan individu, kelompok, benda maupun suatu latar peristiwa sosial tertentu misalnya kegiatan individu atau kegiatan kelompok sebagai subyek penelitian (Hamidi, 2005). Unit analisis data dalam penelitian ini adalah penggunaan aduan masyarakat berbasis *online* di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu.

F. Teknik Pengambilan Sample

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian disimpulkan

(Sugiyono, 2012). Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari unit analisa yang akan di jadikan sebagai subyek penelitian. Adapun populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang pernah/pengguna Media Aduan Masyarakat Berbasis Online (*e-government*) yang ada di wilayah kabupaten dan kota di DIY. Adapaun jumlah populasi pada penelitian ini adalah Kota Yogyakarta sebanyak 1.706 masyarakat pengguna aduan, Kota Mataram sebanyak 894 masyarakat pengguna aduan, Kabupaten Sleman sebanyak 1.020 masyarakat pengguna aduan, Kabupaten Tanah Bumbu sebanyak 184 masyarakat pengguna aduan dan Kabupaten Buol sebanyak 682 masyarakat pengguna aduan. Dengan sebaran sebagai berikut:

Tabel 3.3
Tabel Sebaran Populasi Penelitian

No	Daerah	Email	Sosial Media	Website	SMS	Aplikasi Online
1	Kota Yogyakarta	215	502	433	173	376
2	Kota Mataram	79	223	148	198	246
3	Kabupaten Sleman	84	219	168	197	352
4	Kabupaten Buol	114	163	107	239	59
5	Kabupaten Tanah Bumbu	7	35	12	130	0

Sumber: diolah dari hasil pra penelitian

Hasil ini adalah akumulasi dari seluruh pengguna media aduan masyarakat berbasis online di tiap daerahnya dari 1 Januari 2018 sampai dengan 20 September 2018.

2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2016:81) mendefinisikan sampel adalah sebagai berikut:

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Untuk menentukan besarnya sampel bisa dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benarbenar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain harus representatif (mewakili).”

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini penulis menggunakan *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Menurut (Sugiyono,2014:118) bahwa *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, *simple random sampling* di mana setiap populasi memiliki kesempatan untuk menjadi sampel penelitian.

Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti mengacu pada rumus *Slovin*. Penggunaan rumus ini dikarenakan jumlah populasi yang jelas dan nilai keakuratan bisa diukur dengan rumus ini. Pada penelitian ini, penulis menggunakan *sampling error* sebesar 10% dengan tingkat keakuratan 90%, berikut lebih jelasnya:

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

Catatan:

n : *sample size*

N : *populations*

e : toleransi kesalahan (*sampling error*)

Sumber: (Sugiyono, 2012)

Perhitungan didasarkan pada rumus tersebut di atas dengan jumlah populasi yang ada, *sampling error* (e) yang di gunakan adalah 10% dengan pertimbangan populasi cenderung homogen dan aspek keterbatasan peneliti. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka jumlah sample dari populasi pada penelitian ini adalah

Tabel 3.4
Sample Penelitian

Kota Yogyakarta	Kota Mataram	Kabupaten Sleman	Kabupaten Buol	Kabupaten Tanah Bumbu
$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ $n = \frac{1.706}{1 + 1.706 (10)^2}$ $n = \frac{1.706}{1 + 1.706 (0,01)}$ $n = \frac{1.706}{18,06} = 94,46 \Rightarrow \mathbf{94}$	$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ $n = \frac{894}{1 + 894 (10)^2}$ $n = \frac{894}{1 + 894 (0,01)}$ $n = \frac{894}{9,94} = 89,93 \Rightarrow \mathbf{90}$	$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ $n = \frac{1.020}{1 + 1.020 (10)^2}$ $n = \frac{1.020}{1 + 1.020 (0,01)}$ $n = \frac{1.020}{11,2} = 91,07 \Rightarrow \mathbf{91}$	$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ $n = \frac{682}{1 + 682 (10)^2}$ $n = \frac{682}{1 + 682 (0,01)}$ $n = \frac{682}{7,82} = 87,21 \Rightarrow \mathbf{87}$	$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ $n = \frac{184}{1 + 184 (10)^2}$ $n = \frac{184}{1 + 184 (0,01)}$ $n = \frac{184}{2,84} = 64,78 \Rightarrow \mathbf{65}$

Bersasarkan hasil hitung di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sample dari masing-masing lokasi penelitian Kota Yogyakarta sebesar 94 pengguna aduan, Kota Mataram 90 pengguna aduan, Kabupaten Sleman 91 pengguna aduan, Kabupaten Buol 87 pengguna aduan dan Kabupaten Tanah Bumbu sebesar 65 pengguna aduan.

G. Teknik Analisis Data

Tahap analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar (Moleong, 2005). Lebih lanjut menurut Moleong, pada teknik ini, diperlukan tahap-tahap menganalisis data yang mempermudah peneliti dalam mengelola data yang telah didapatkan. Selain itu memungkinkan peneliti berada di jalur yang benar, memiliki gambaran, patokan, yang jelas dari proses analisis data.

1. Tinjauan literatur

Tinjauan literatur dilakukan peneliti untuk mendapatkan gambaran tentang obyek penelitian yakni penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-government*). Sehingga peneliti memiliki data-data tertentu yang dapat dijadikan salah satu sumber pertanyaan dalam wawancara maupun kuesioner.

2. Pengelompokan dan Reduksi data

Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data-data yang telah didapatkan sesuai dengan kebutuhan penelitiannya, pada tahap ini juga,

peneliti mengelompokkan dan menyeleksi data sesuai dengan jenis datanya. Hal ini berguna untuk memberi batasan pembahasan sehingga tulisan ini lebih sistematis. Selain itu, membantu peneliti untuk menjelaskan data yang telah didapat.

Peneliti melakukan pengelompokan atau klasifikasi data-data yang diperoleh dari lapangan maupun dari tinjauan literatur agar sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pengelompokan data tersebut memungkinkan adanya reduksi terhadap data-data tertentu yang sudah tidak diperlukan.

3. Analisis Data

Setelah dilakukan pengelompokan dan reduksi data, maka baik data kualitatif (hasil wawancara) maupun data kuantitatif (hasil kuesioner) dilakukan analisis datanya dengan cara sebagai berikut:

1) Analisis Data Wawancara

Hasil wawancara dianalisis guna mengukur sejauh mana penggunaan media aduan masyarakat berbasis *online* di kabupaten dan kota di DIY. Hasil wawancara ini dianalisis dengan cara melakukan kroscek hasil wawancara terhadap indikator-indikator dalam penggunaan media aduan masyarakat berbasis *online* (*e-government*)

2) Analisis Data Kuesioner

Pada penelitian ini, data kuesioner dianalisis menggunakan ini menggunakan Analisis Partial Least Squares (PLS) dengan alat bantu berupa program SmartPLS 3.0. Menurut Hartono dan Abdillah (2015:161) PLS adalah salah satu metode alternative statistik Structural Equation Modelling (SEM) berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang (*missing values*) dan multikolenieritas.

Analisis PLS terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran atau outer model dan model struktural atau inner model (Ghozali dan Hengky, 2014:7). Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan realibilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas. PLS dapat mengukur data dengan skala berbeda secara bersamaan. PLS dapat dijalankan pada data set berukuran kecil, yaitu sepuluh kali skala dengan jumlah terbesar dari indikator yang bersifat formatif atau sepuluh kali jumlah path (jalur) yang menunjukkan hubungan kausalitas antar konstruk laten. Alasan peneliti menggunakan PLS dalam penelitian ini karena:

- a. Keunggulan PLS, yaitu informasi yang dihasilkan efisien dan mudah diinterpretasikan terutama pada model yang kompleks atau hipotesis model.
- b. Walaupun dengan sampel yang kecil PLS mampu untuk dijalankan, apalagi dengan sampel yang besar sehingga PLS sangat sesuai digunakan dalam penelitian ini.
- c. Penggunaan PLS tidak terlalu rumit.

Model spesifikasi dalam PLS pada penelitian ini, yaitu:

a. *Inner Model*

Inner model, yaitu spesifikasi hubungan antar variabel laten (*structural model*), disebut juga dengan *inner relation*, menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substansif penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau variabel manifest diskala *zero means* dan unit varian sama dengan satu, sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dari model. Model persamaannya dapat ditulis seperti di bawah ini:

$$\eta = \beta\eta + \Gamma\xi + \zeta$$

Dimana menggambarkan vektor variabel endogen (*dependen*), adalah vektor variabel laten eksogen dan adalah

vektor residual (unexplained variance). Oleh karena PLS didesain untuk model rekursif, maka hubungan antar variabel laten, berlaku bahwa setiap variabel laten dependen, atau sering disebut causal chain system dari variabel laten dapat dispesifikasikan sebagai berikut:

$$\eta_j = \sum_i \beta_{ji} \eta_i + \sum_i \gamma_{jb} \xi_b + \zeta_j$$

Dimana γ_{jb} (dalam bentuk matriks dilambangkan dengan Γ) adalah koefisien jalur yang menghubungkan variabel laten endogen (η) dengan eksogen (ξ). Sedangkan β_{ji} (dalam bentuk matriks dilambangkan dengan β) adalah koefisien jalur yang menghubungkan variabel laten endogen (η) dengan endogen (η); untuk range indeks i dan b . Parameter ζ_j adalah variabel inner residual.

b. *Outer Model.*

Outer model, yaitu spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya, disebut juga dengan outer relation atau measurement model, mendefinisikan karakteristik konstruk dengan variabel manifestnya. Model indikator refleksif dapat ditulis persamaannya sebagai berikut:

$$x = \Lambda x \xi + \delta$$

$$y = \Lambda y \eta + \varepsilon$$

Di mana x dan y adalah indikator untuk variabel laten eksogen (ξ) dan endogen (η). Sedangkan Λ_x dan Λ_y merupakan matriks loading yang menggambarkan seperti koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten dengan indikatornya. Residual yang diukur dengan δ dan ε dapat diinterpretasikan sebagai kesalahan pengukuran atau noise. Model indikator formatif persamaannya dapat ditulis sebagai berikut:

$$\xi = \Pi_{\xi} X_i + \delta$$

$$\eta = \Pi_{\eta} Y_i + \varepsilon$$

Dimana ξ, η , X , dan Y sama dengan persamaan sebelumnya. Dengan Π_{ξ} dan Π_{η} adalah seperti koefisien regresi berganda dari variabel laten terhadap indikator, sedangkan δ dan ε adalah residual dari regresi.

BAB IV

HASIL DAN DISKUSI

BAB ini akan membandingkan hasil temuan dari Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram dan Kabupaten Buol. Data yang digunakan adalah data yang dikumpulkan dari responden yang beragam di setiap daerahnya. Responden di Kota Yogyakarta yaitu sebesar 94 responden, Kabupaten Sleman sebanyak 91 responden, Kota Mataram sebanyak 87 responden dan Kabupaten Buol sebanyak 65 responden. Data-data tersebut dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan SmartPLS dan SPSS (Versi 23).

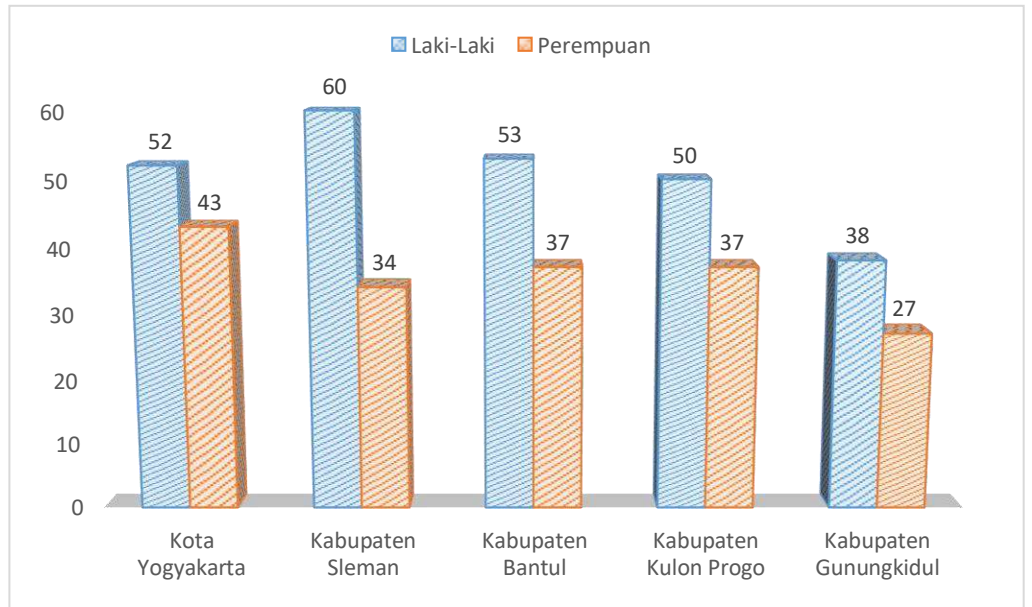
A. Deskripsi Responden

Deskripsi umum atau deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pengalaman menggunakan internet. Penjelasan rinci tentang profil masing-masing responden sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan gender disajikan dalam gambar 4.1.

Gambar 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: diolah dari data primer, 2019

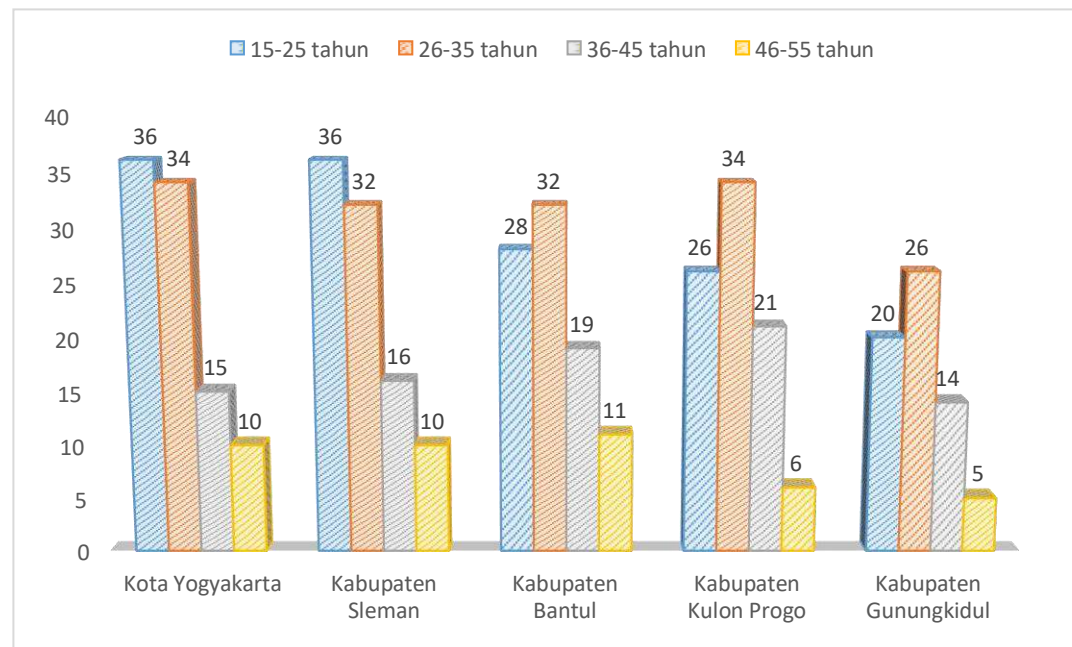
Gambar 4.1 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah responden berjenis kelamin laki-laki. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin di Kota Yogyakarta yaitu laki-laki sebanyak 52 responden atau sebesar 54,7% dan perempuan sebanyak 43 responden atau sebesar 45,3%. Pada Kabupaten Sleman jumlah responden laki-laki sebanyak 60 responden atau sebesar 63,8% dan perempuan sebanyak 34 responden atau sebesar 36,2%. Selain itu, jumlah responden laki-laki di Kota Mataram sejumlah 53 responden atau sebesar 58,9% dan perempuan sebesar 37 responden atau sebesar 41,1%.

Selanjutnya Kabupaten Buol memiliki jumlah responden laki-laki sebesar 50 responden atau sebesar 57,5% dan perempuan sejumlah 37 responden atau sebesar 42,5%. Kabupaten Tanah Bumbu memiliki jumlah responden laki-laki sebesar 38 responden atau sebesar 58,5% dan perempuan sejumlah 27 responden atau sebesar 41,5%.

2. Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan dalam gambar 4.2.

Gambar 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Usia



Sumber: diolah dari data primer, 2019

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan usia memiliki sebaran yang sangat beragam. Jumlah responden berdasarkan usia di Kota Yogyakarta yaitu usia 15 - 25 tahun sejumlah 36 responden atau sebesar 37,9%, usia 26 – 35 tahun yaitu sejumlah 34 responden atau sebesar 35,8%, usia 36 – 45 tahun sejumlah 15 responden atau sebesar 15,8% dan usia 46 – 55 tahun sejumlah 10 responden atau sebesar 10,5%.

Pada Kabupaten Sleman jumlah responden berdasarkan usia di Kabupaten Sleman yaitu usia 15 - 25 tahun sejumlah 36 responden atau sebesar 38,3%, usia 26 – 35 tahun yaitu sejumlah 32 responden atau sebesar 34%, usia 36 – 45 tahun sejumlah 16 responden atau sebesar 17% dan usia 46 – 55 tahun sejumlah 10 responden atau sebesar 10,6%. Selanjutnya, Kota Mataram Jumlah responden berdasarkan usia di Kota Mataram yaitu usia 15 - 25 tahun sejumlah 28 responden atau sebesar 31,1%, usia 26 – 35 tahun yaitu sejumlah 32 responden atau sebesar 35,6%, usia 36 – 45 tahun sejumlah 19 responden atau sebesar 21,1% dan usia 46 – 55 tahun sejumlah 11 responden atau sebesar 12,2%.

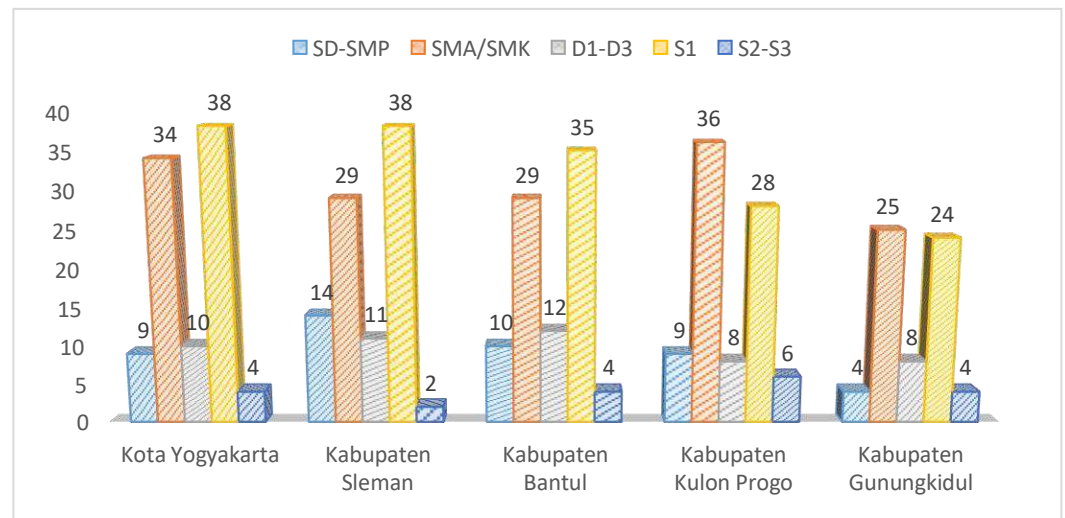
Jumlah responden berdasarkan usia di Kabupaten Buol yaitu usia 15 - 25 tahun sejumlah 26 responden atau sebesar 29,9%, usia 26 – 35 tahun yaitu sejumlah 34 responden atau sebesar 39,1%, usia

36 – 45 tahun sejumlah 21 responden atau sebesar 24,1% dan usia 46 – 55 tahun sejumlah 6 responden atau sebesar 6,9%. Sedangkan, Jumlah responden berdasarkan usia di Kabupaten Tanah Bumbu yaitu usia 15 - 25 tahun sejumlah 20 responden atau sebesar 30,8%, usia 26 – 35 tahun yaitu sejumlah 26 responden atau sebesar 40%, usia 36 – 45 tahun sejumlah 14 responden atau sebesar 21,5% dan usia 46 – 55 tahun sejumlah 5 responden atau sebesar 7,7%.

3. Pendidikan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan disajikan dalam gambar 4.3.

Gambar 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan



Sumber: diolah dari data primer, 2019

Gambar 4.3 menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan pendidikan memiliki sebaran yang sangat beragam. Jumlah responden berdasarkan pendidikan di Kota Yogyakarta yaitu SD-SMP sejumlah 9 responden atau sebesar 9,5%, SMA yaitu sejumlah 34 responden atau sebesar 35,8%, D1-D3 sejumlah 10 responden atau sebesar 10,5%, S1 sejumlah 38 responden atau sebesar 40% dan S2-S3 sejumlah 4 responden atau sebesar 4,2%.

Pada Kabupaten Sleman jumlah responden berdasarkan pendidikan di Kabupaten Sleman yaitu SD-SMP sejumlah 14 responden atau sebesar 14,9%, SMA yaitu sejumlah 29 responden atau sebesar 30,9%, D1-D3 sejumlah 11 responden atau sebesar 11,7%, S1 sejumlah 38 responden atau sebesar 40,4% dan S2-S3 sejumlah 2 responden atau sebesar 2,1%. Selanjutnya, jumlah responden berdasarkan pendidikan di Kota Mataram yaitu SD-SMP sejumlah 10 responden atau sebesar 11,1%, SMA yaitu sejumlah 29 responden atau sebesar 32,2%, D1-D3 sejumlah 12 responden atau sebesar 13,3%, S1 sejumlah 35 responden atau sebesar 38,9% dan S2-S3 sejumlah 4 responden atau sebesar 4,4%.

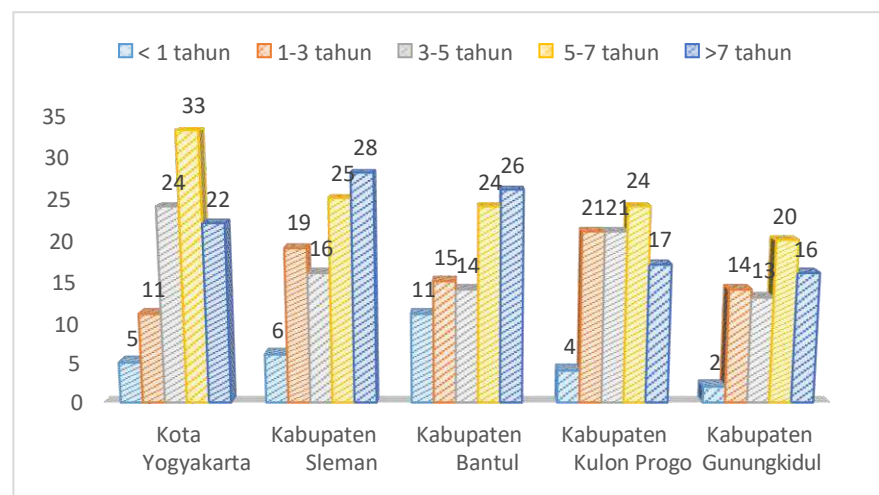
Pada Kabupaten Buol jumlah responden berdasarkan pendidikan di Kabupaten Sleman yaitu SD-SMP sejumlah 9 responden atau sebesar 10,3%, SMA yaitu sejumlah 36 responden

atau sebesar 41,4%, D1-D3 sejumlah 8 responden atau sebesar 9,2%, S1 sejumlah 28 responden atau sebesar 32,2% dan S2-S3 sejumlah 6 responden atau sebesar 6,1%. Selanjutnya, jumlah responden berdasarkan pendidikan di Kabupaten Tanah Bumbu yaitu SD-SMP sejumlah 4 responden atau sebesar 6,2%, SMA yaitu sejumlah 25 responden atau sebesar 38,5%, D1-D3 sejumlah 8 responden atau sebesar 12,3%, S1 sejumlah 24 responden atau sebesar 36,9% dan S2-S3 sejumlah 4 responden atau sebesar 6,2%.

4. Pengalaman Menggunakan Internet

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet disajikan dalam gambar 4.4.

Gambar 4.4
Jumlah Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Internet



Sumber: diolah dari data primer, 2019

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet yang bervariasi. Jumlah responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet di Kota Yogyakarta yaitu menggunakan internet <1 tahun sejumlah 5 responden atau sebesar 5,3%, menggunakan internet 1-3 tahun yaitu sejumlah 11 responden atau sebesar 11,6%, menggunakan internet 3-5 tahun sejumlah 24 responden atau sebesar 25,3%, menggunakan internet 5-7 tahun sejumlah 33 responden atau sebesar 34,7% dan menggunakan internet >7 tahun sejumlah 22 responden atau sebesar 23,2%.

Pada Kabupaten Sleman jumlah responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet di Kabupaten Sleman yaitu menggunakan internet <1 tahun sejumlah 12 responden atau sebesar 12,8%, menggunakan internet 1-3 tahun yaitu sejumlah 16 responden atau sebesar 17%, menggunakan internet 3-5 tahun sejumlah 13 responden atau sebesar 13,8%, menggunakan internet 5-7 tahun sejumlah 25 responden atau sebesar 26,6% dan menggunakan internet >7 tahun sejumlah 28 responden atau sebesar 29,8%. Selanjutnya, jumlah responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet di Kota Mataram yaitu menggunakan internet <1 tahun sejumlah 11 responden atau sebesar 12,2%, menggunakan

internet 1-3 tahun yaitu sejumlah 15 responden atau sebesar 16,7%, menggunakan internet 3-5 tahun sejumlah 14 responden atau sebesar 15,6%, menggunakan internet 5-7 tahun sejumlah 24 responden atau sebesar 26,7% dan menggunakan internet >7 tahun sejumlah 24 responden atau sebesar 28,9%.

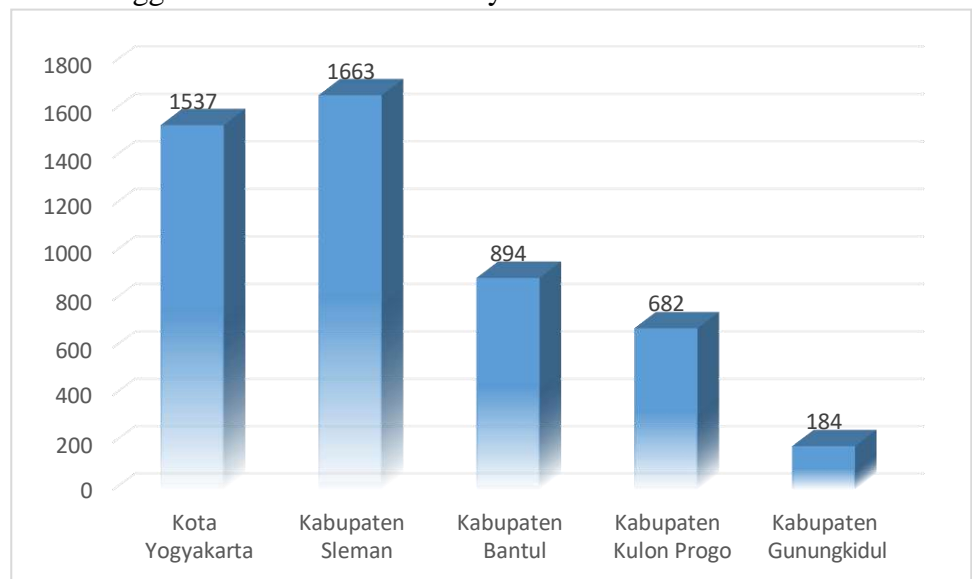
Pada Kabupaten Buol jumlah responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet di Kabupaten Buol yaitu menggunakan internet <1 tahun sejumlah 4 responden atau sebesar 4,6%, menggunakan internet 1-3 tahun yaitu sejumlah 21 responden atau sebesar 24,1%, menggunakan internet 3-5 tahun sejumlah 21 responden atau sebesar 24,1%, menggunakan internet 5-7 tahun sejumlah 24 responden atau sebesar 27,6% dan menggunakan internet >7 tahun sejumlah 17 responden atau sebesar 29,8%. Selanjutnya, jumlah responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet di Kabupaten Tanah Bumbu yaitu menggunakan internet <1 tahun sejumlah 2 responden atau sebesar 3,1%, menggunakan internet 1-3 tahun yaitu sejumlah 14 responden atau sebesar 21,5%, menggunakan internet 3-5 tahun sejumlah 13 responden atau sebesar 20%, menggunakan internet 5-7 tahun sejumlah 20 responden atau sebesar 30,8% dan menggunakan internet >7 tahun sejumlah 16 responden atau sebesar 24,6%.

B. Hasil dan Pembahasan

1. Penggunaan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

Media aduan masyarakat berbasis online yang dimiliki Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu memiliki perbedaan. Baik itu jenis media aduan masyarakat yang disediakan, penggunaan masyarakatnya hingga pada tahapan tata kelola media aduan masyarakat tersebut. Adapun penggunaan media aduan masyarakat berbasis online yang terdapat di lima daerah tersebut sepanjang tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Gambar 4.5
Penggunaan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

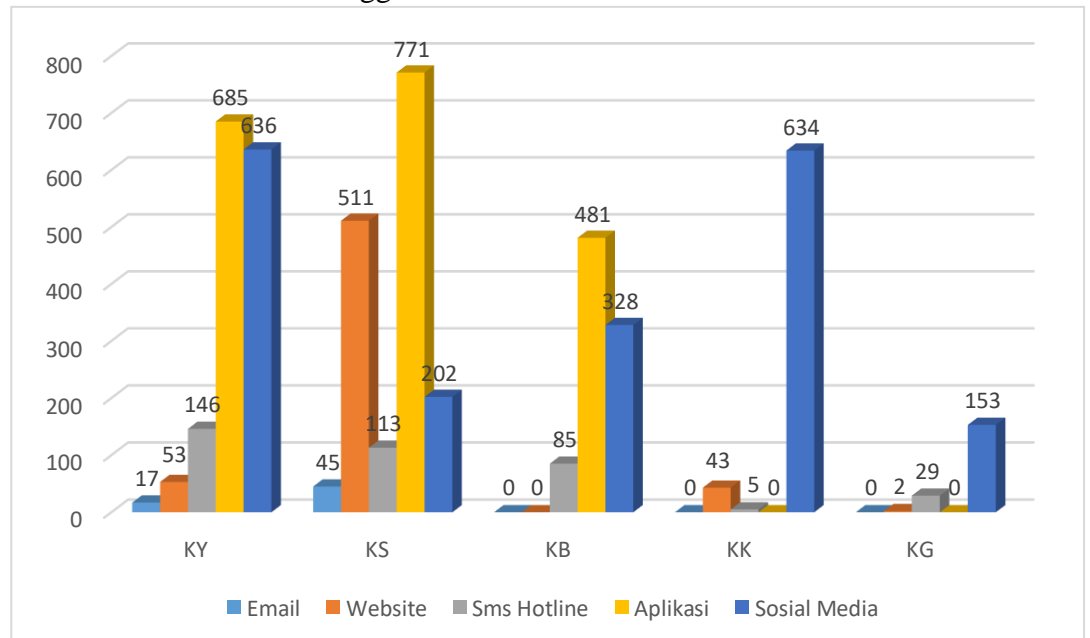


Sumber: diolah dari data primer Diskominfo kabupaten dan kota di DIY

Berdasarkan gambar 4.5 di atas, Kabupaten Sleman merupakan daerah dengan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online terbanyak di

bandingkan objek penelitian yang lain. Sedangkan Kabupaten Tanah Bumbu merupakan daerah dengan penggunaan aduan masyarakat terendah dibandingkan objek penelitian yang lain. Penggunaan media aduan masyarakat ini cukup beragam. Topik aduannya pun memiliki variatif yang berbeda di setiap daerah. Keluhan dan aduan yang masuk melalui media aduan online tersebut disampaikan berdasarkan kebutuhan dari masyarakat guna mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari pemerintah daerah. Adapun jumlah aduan yang masuk berdasarkan kanal aduan sebagai berikut.

Gambar 4.6
Pengguna Kanal Aduan



Sumber: diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan paparan di atas menunjukkan bahwa penggunaan media aduan masyarakat berbasis online didominasi oleh pengguna aplikasi dan website (LAPOR, Lapor Sleman dan *Jogja Smart Service*) dan sosial media (Facebook, Twitter dan Instagram) sebagai kanal aduan *online* yang paling sering digunakan. Pada Kota Yogyakarta, media aduan masyarakat berbasis *online* yang paling banyak digunakan adalah Aplikasi (*Jogja Smart Service*) yang dapat dengan mudah dan gratis di akses melalui *smartphone* masyarakat di Kota Yogyakarta. Aplikasi *Jogja Smart Service* ini merupakan pengembangan dari aduan masyarakat UPIK yang kemudian diintegrasikan melalui aplikasi *Jogja Smart Service* tersebut.

Selain aduan berbasis aplikasi, aduan *online* melalui media sosial juga menjadi hal yang lumrah digunakan di era digital saat ini. Di Kota Yogyakarta setidaknya tercatat selama tahun 2018 tercatat 636 aduan yang masuk melalui media sosial yang dikelola oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Adapun media aduan masyarakat berbasis media sosial ini yaitu twitter @pemkotjogja , facebook Pemerintah Kota Yogyakarta, dan instagram pemkotjogja. Selanjutnya, kanal email merupakan kanal yang paling sedikit penggunaannya. Sepanjang tahun 2018, tercatat 17 aduan masyarakat yang masuk melalui email humas@jogjakota.go.id

Selanjutnya, Kabupaten Sleman yang merupakan kabupaten dengan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online terbanyak di Daerah

Istimewa Yogyakarta. Sama halnya dengan Kota Yogyakarta, kanal terbanyak yang digunakan di Kabupaten Sleman adalah Aplikasi berbasis *smartphone* yaitu LAPOR SLEMAN. Penggunaan aplikasi LAPOR SLEMAN sepanjang tahun 2018 yaitu sebesar 771 aduan. Aplikasi LAPOR SLEMAN ini terintegrasi secara otomatis dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SPN4 –LAPOR!) yang dikelola langsung oleh pemerintah pusat.

Selanjutnya, media aduan website menjadi kanal terbanyak kedua setelah Aplikasi LAPOR SLEMAN. Sepanjang tahun 2018, penggunaan media aduan masyarakat berbasis website tercatat sebanyak 511 aduan yang diterima oleh Pemerintah Kabupaten Sleman. Website yang digunakan adalah <http://www.slemankab.go.id/surat-warga>. Pada kanal ini masyarakat dapat menyampaikan aduannya melalui link surat warga tersebut. Sedangkan, kanal email merupakan kanal yang paling sedikit penggunaannya. Sepanjang tahun 2018, tercatat 45 aduan masyarakat yang masuk melalui email pemdasleman@slemankab.go.id.

Berbeda dengan ketiga daerah di atas, Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu merupakan daerah yang belum memiliki kanal berbasis *smartphone* guna mendukung aduan masyarakat berbasis online. Sehingga, masyarakat di Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu cenderung memanfaatkan media sosial sebagai kanal aduan online. Sepanjang tahun 2018, penggunaan media sosial di Kabupaten Buol sebagai kanal aduan sebanyak 634

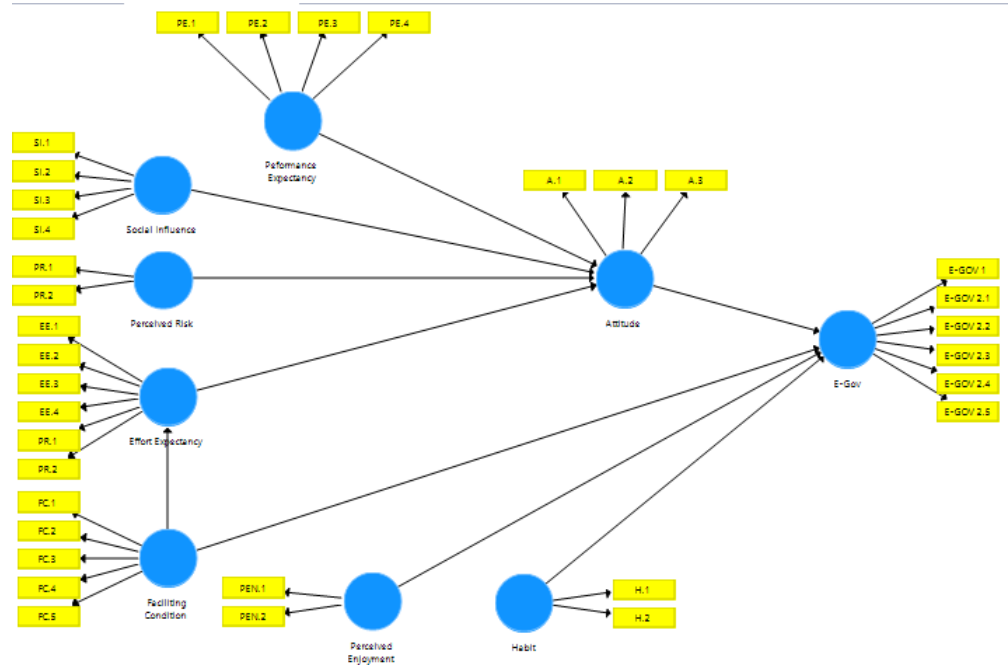
aduan. Adapun media sosial yang dioptimalkan oleh Pemerintah Kabupaten Buol adalah twitter, Facebook.

Temuan serupa ditemui di Kabupaten Tanah Bumbu Sepanjang tahun 2018, kanal media sosial yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Kabupaten Tanah Bumbu. Penggunaan media sosial di Kabupaten Tanah Bumbu sebagai kanal aduan sebanyak 153 aduan. Adapun media sosial yang dioptimalkan oleh Pemerintah Kabupaten Tanah Bumbu adalah twitter, Facebook Pemkab dan instagram. Selanjutnya kanal SMS Center 0811 256988 di Kabupaten Tanah Bumbu sepanjang tahun 2018 sebanyak 29 aduan.

2. Evaluasi Outer Model
 - a. Perancangan Outer Model

Perancangan *outer model* atau model pengukuran akan mendefinisikan bagaimana setiap blok indikatornya dapat berhubungan dengan variabel latennya. Perancangan dari *outer model* atau model pengukuran ini menentukan sifat indikator dari setiap variabel laten yang berdasarkan kepada definisi operasional.

Gambar 4.7
Perancangan Outer Model

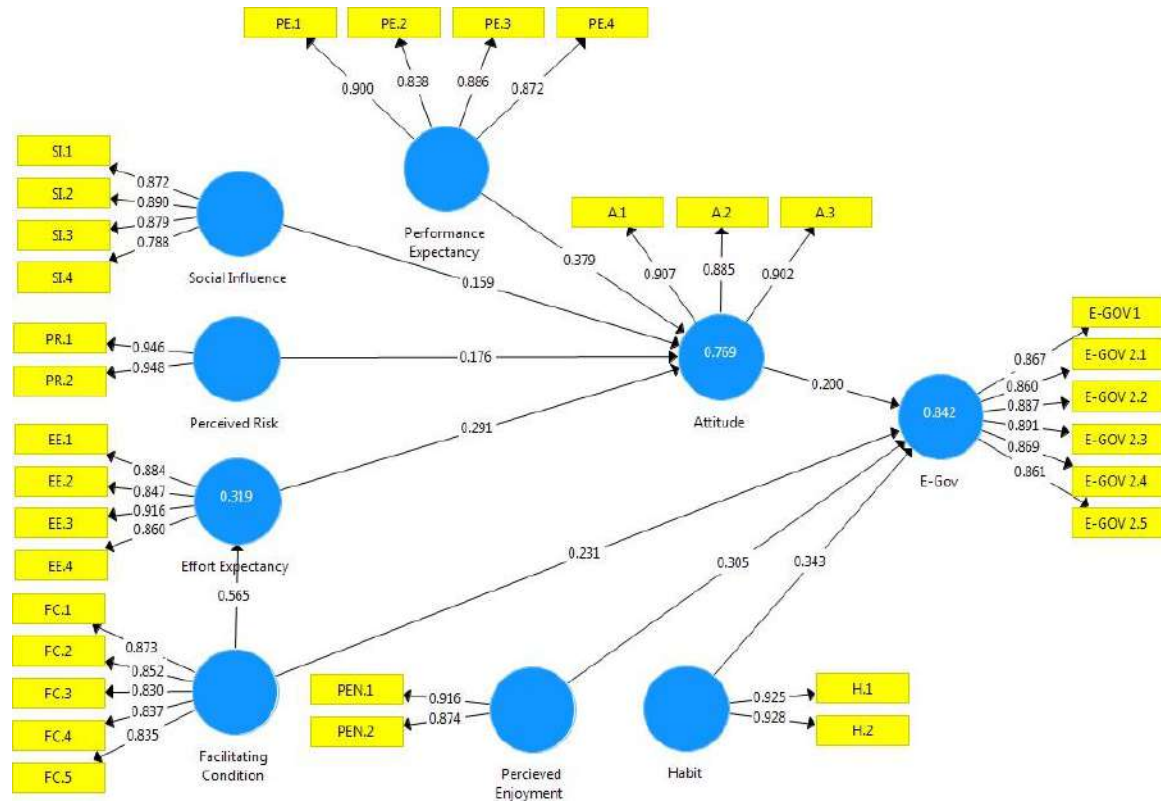


Sumber: diolah dari data primer, 2019

b. Pengujian Outer Model

Pengujian outer model dilakukan dengan cara mengevaluasi outer model dengan indikator refleksinya. Ada 3 kriteria yang merupakan indikator refleksinya, yaitu *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability*. Berikut adalah output dari loading factor untuk Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu:

Gambar 4.8
Loading Factor Kota Yogyakarta



Sumber: diolah dari data primer, 2019

Gambar 4.8 merupakan output dari loading factor yang akan digunakan sebagai landasan untuk mengukur dan mengetahui hasil dan intrepertasi dari outer loading di Kota Yogyakarta. Pada model ini, terdapat 3 (tiga) persamaan untuk mengukur output dari *outer loading* tersebut. Adapun persamaan struktural dari model tersebut adalah

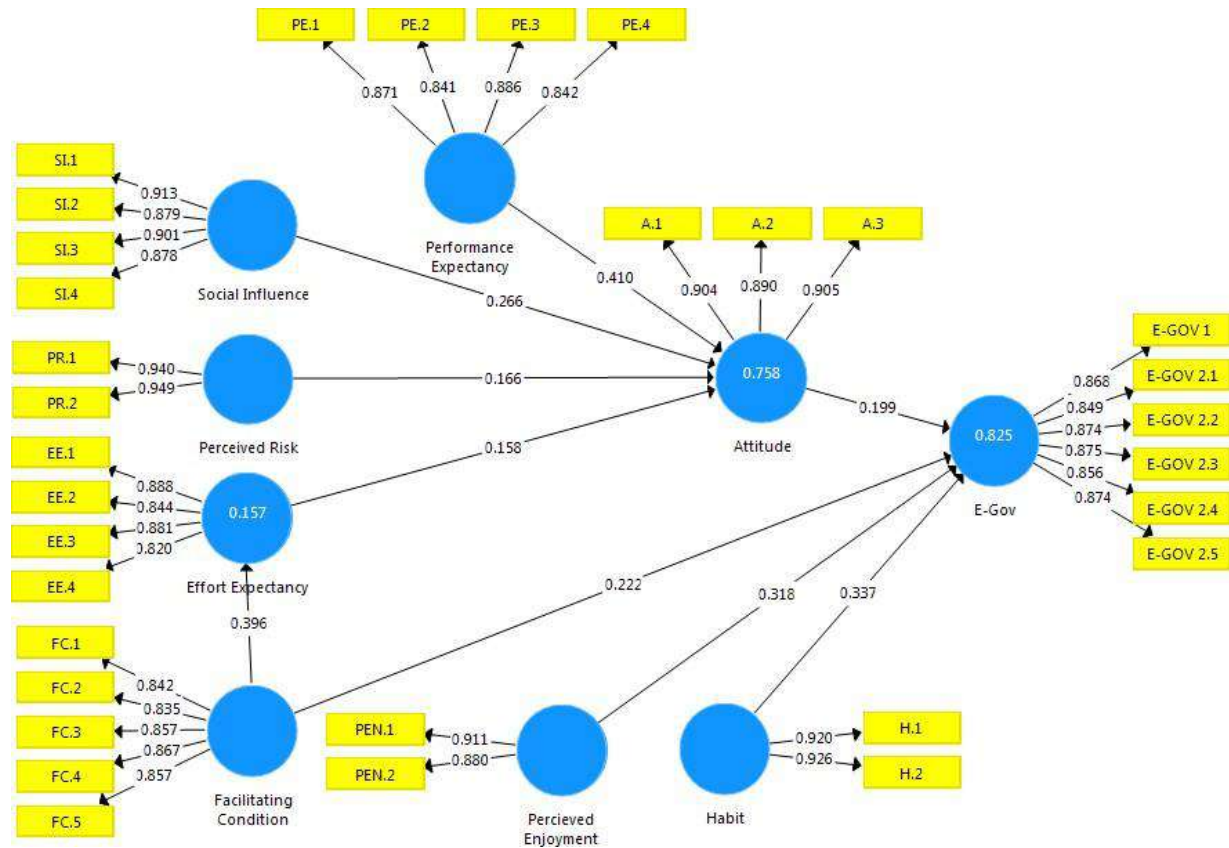
Persamaan pertama, $\text{Attitude} = 0,379 \text{ Pefomance Expectancy (PE)} + 0,159 \text{ Social Influence (SI)} + 0,176 \text{ Perceived Risk (PR)} + 0,291$

Effort Expectancy (EE) atau **Att** =
0,379PE+0,159SI+0,176PR+0,291EE

Persamaan kedua, E-Gov = 0,200 Attitude (Att) + 0,231
Facilitating Condition (FC) + 0,305 Perceived Enjoyment (PEn) + 0,343
Habit (H) atau **E-Gov = 0,200Att+0,231FC+0,305PEn+0,343H**

Persamaan ketiga, Effort Expectancy (EE) = 0,565 Facilitating
Condition (FC) atau **EE=0,565FC**

Gambar 4.9
Loading Factor Kabupaten Sleman



Sumber: diolah dari data primer, 2019

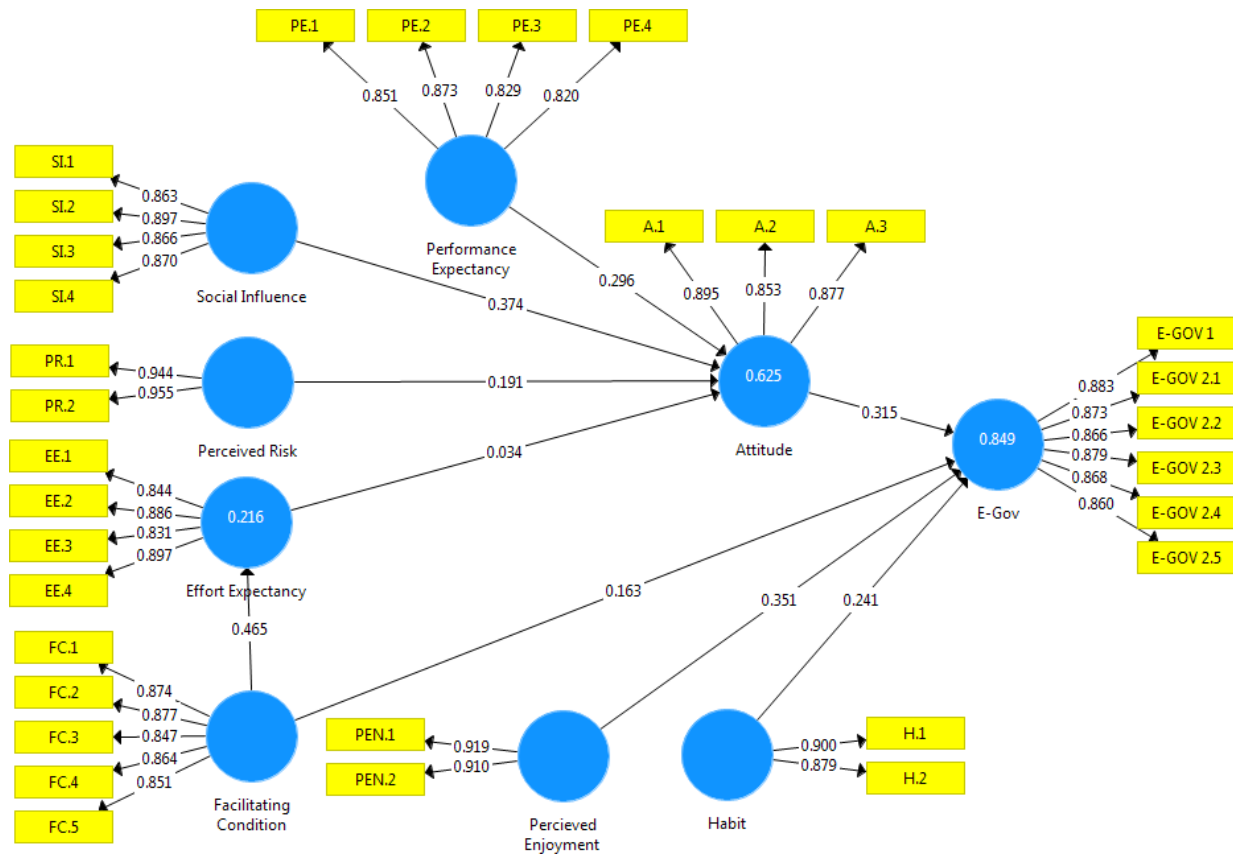
Gambar 4.9 merupakan output dari loading factor yang akan digunakan sebagai landasan untuk mengukur dan mengetahui hasil dan intepertasi dari outer loading di Kabupaten Sleman. Pada model ini, terdapat 3 (tiga) persamaan untuk mengukur output dari *outer loading* tersebut. Adapun persamaan struktural dari model tersebut adalah

Persamaan pertama, Attitude = 0,410 Performance Expectancy (PE) + 0,266 Social Influence (SI) + 0,166 Perceived Risk (PR) + 0,158 Effort Expectancy (EE) atau **Att = 0,410PE+0,266SI+0,166PR+0,158EE**

Persamaan kedua, E-Gov = 0,199 Attitude (Att) + 0,222 Facilitating Condition (FC) + 0,318 Perceived Enjoyment (PEn) + 0,337 Habit (H) atau **E-Gov = 0,199Att+0,222FC+0,318PEn+0,337H**

Persamaan ketiga, Effort Expectancy (EE) = 0,396 Facilitating Condition (FC) atau **EE=0,396FC**

Gambar 4.10
Loading Factor Kota Mataram



Sumber: diolah dari data primer, 2019

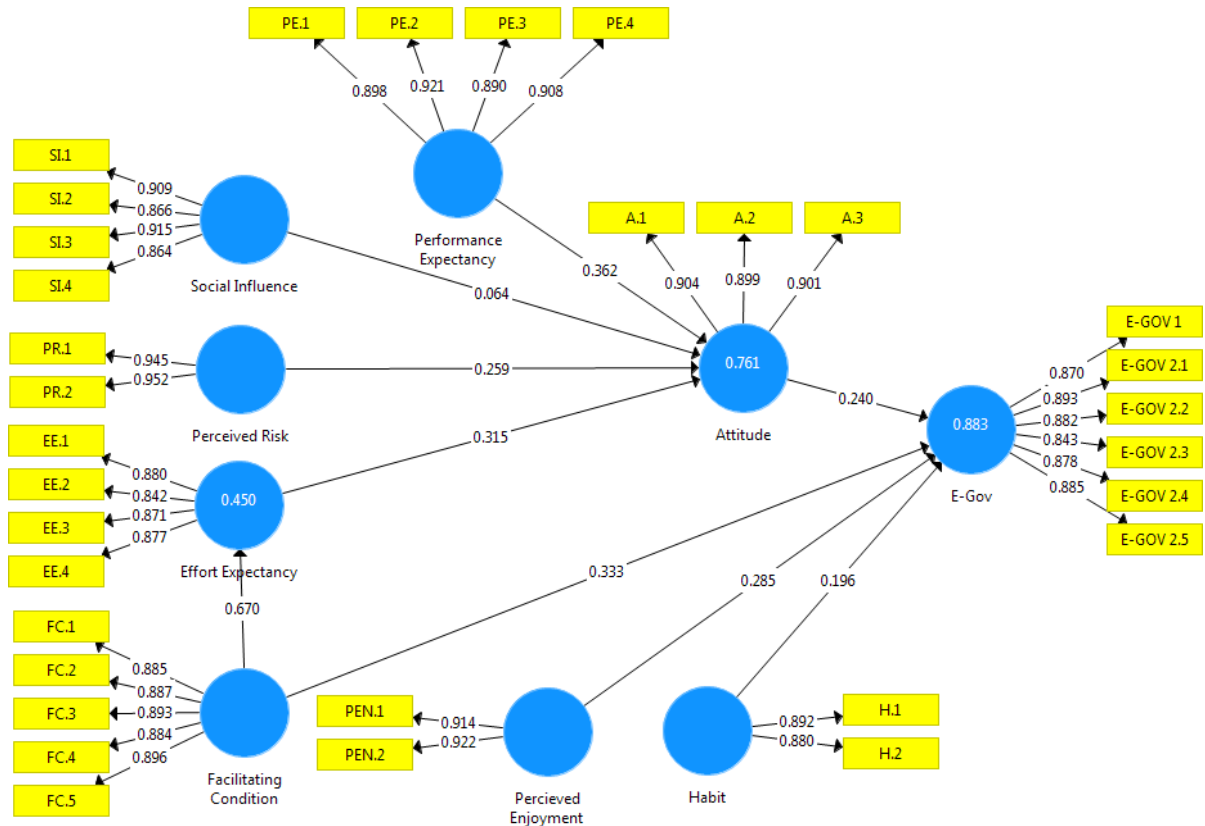
Gambar 4.10 merupakan output dari loading factor yang akan digunakan sebagai landasan untuk mengukur dan mengetahui hasil dan intrepertasi dari outer loading di Kota Mataram. Pada model ini, terdapat 3 (tiga) persamaan untuk mengukur output dari *outer loading* tersebut. Adapun persamaan struktural dari model tersebut adalah

Persamaan pertama, Attitude = 0,296 Performance Expectancy (PE) + 0,374 Social Influence (SI) + 0,191 Perceived Risk (PR) + 0,034 Effort Expectancy (EE) atau **Att = 0,296PE+0,374SI+0,191PR+0,034EE**

Persamaan kedua, E-Gov = 0,315 Attitude (Att) + 0,163 Facilitating Condition (FC) + 0,351 Perceived Enjoyment (PEn) + 0,241 Habit (H) atau **E-Gov = 0,315Att+0,163FC+0,351PEn+0,241H**

Persamaan ketiga, Effort Expectancy (EE) = 0,465 Facilitating Condition (FC) atau **EE=0,465FC**

Gambar 4.11
Loading Factor Kabupaten Buol



Gambar 4.11 merupakan output dari loading factor yang akan digunakan sebagai landasan untuk mengukur dan mengetahui hasil dan intrepertasi dari outer loading di Kabupaten Buol. Pada model ini, terdapat 3 (tiga) persamaan untuk mengukur output dari *outer loading* tersebut. Adapun persamaan struktural dari model tersebut adalah

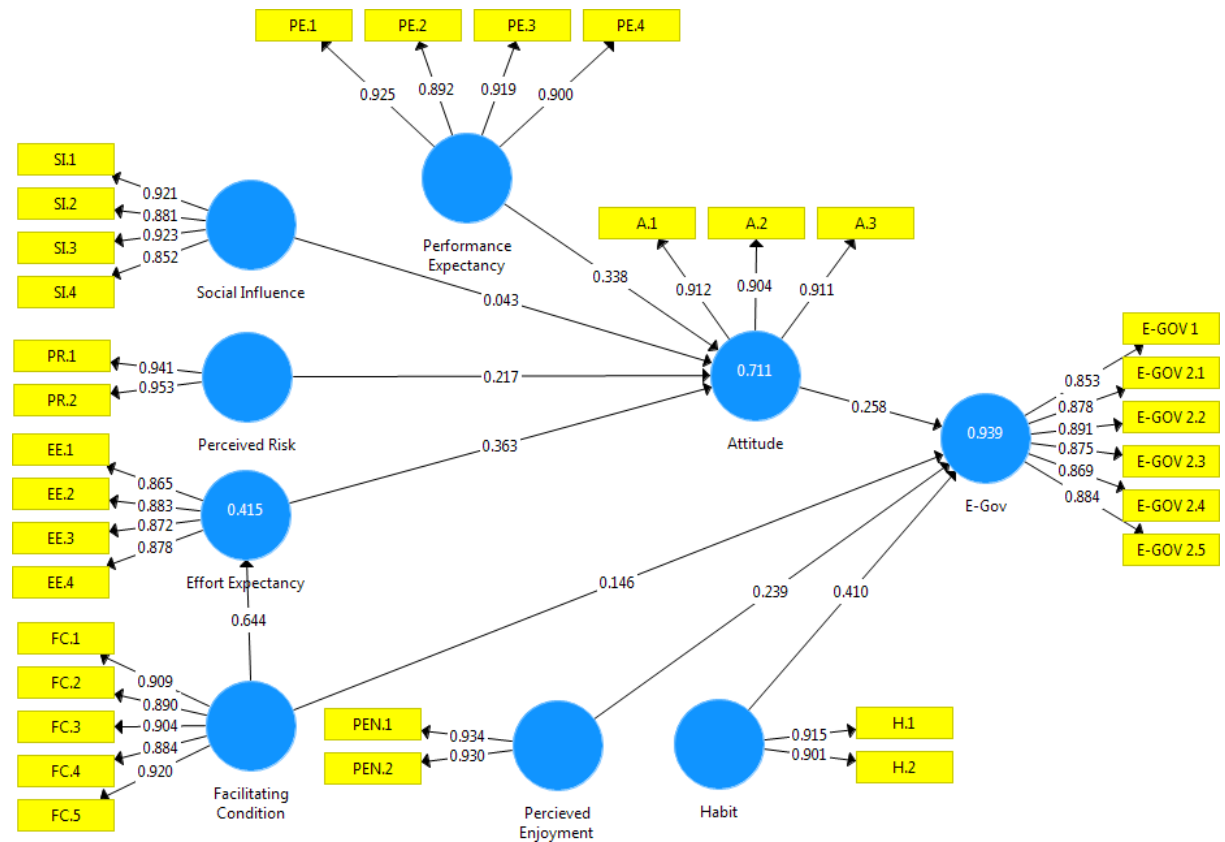
$$\text{Persamaan pertama, Attitude} = 0,362 \text{ Pefomance Expectancy (PE)} + 0,064 \text{ Social Influence (SI)} + 0,259 \text{ Perceived Risk (PR)} + 0,315$$

Effort Expectancy (EE) atau Att = **0,362PE+0,064**
4SI+0,259PR+0,315EE+

Persamaan kedua, E-Gov = 0,240 Attitude (Att) + 0,333
Facilitating Condition (FC) + 0,285 Perceived Enjoyment (PEn) + 0,196
Habit (H) atau **E-Gov = 0,240Att+0,333FC+0,285PEn+0,196H**

Persamaan ketiga, Effort Expectancy (EE) = 0,465 Facilitating
Condition (FC) atau **EE=0,670FC**

Gambar 4.12
Loading Factor Kabupaten Tanah Bumbu



Sumber: diolah dari data primer, 2019

Gambar 4.12 merupakan output dari loading factor yang akan digunakan sebagai landasan untuk mengukur dan mengetahui hasil dan intrepertasi dari outer loading di Kabupaten Tanah Bumbu. Pada model ini, terdapat 3 (tiga) persamaan untuk mengukur output dari *outer loading* tersebut. Adapun persamaan struktural dari model tersebut adalah

Persamaan pertama, Attitude = 0,338 Pefomance Expectancy (PE) + 0,043Social Influence (SI) + 0,217Perceived Risk (PR) + 0,363 Effort Expectancy (EE) atau **Att = 0,338PE+0,043SI+0,217PR+0,363EE**

Persamaan kedua, E-Gov = 0,258 Attitude (Att) + 0,146 Facilitating Condition (FC) + 0,239 Perceived Enjoyment (PEn) + 0,410 Habit (H) atau **E-Gov = 0,258Att+0,146FC+0,239PEn+0,410H**

Persamaan ketiga, Effort Expectancy (EE) = 0,465 Facilitating Condition (FC) atau **EE=0,644FC**

Kriteria pertama dan kedua yaitu *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity* dapat dilihat dari hasil *score* dari outer model yaitu nilai AVE. Kevalidan data yang dapat dilihat dari AVE memiliki batas nilai untuk suatu data dapat dikatakan valid. Nilai AVE dikatakan valid jika *score* dari AVE lebih dari 0.50, jika *score* dari AVE kurang dari 0.05 maka data tersebut tidak dapat dikatakan valid. Kevalidan data yang dapat dilihat dari *cross loading* juga memiliki batas nilai untuk suatu data dapat dikatakan valid. Nilai *cross loading* dikatakan valid jika *score* dari *cross loading* lebih dari 0.50, jika *score* dari *cross loading* kurang dari 0.50 maka data tersebut tidak dapat dikatakan valid.

Tabel 5.1
Convergent Validity dan Discriminant Validity

Variabel	Item	Kota Yogyakarta		Kabupaten Sleman		Kota Mataram		Kabupaten Buo		Kab Tanah Bumbu		Ket
		Loading Factor	AVE	Loading Factor	AVE	Loading Factor	AVE	Loading Factor	AVE	Loading Factor	AVE	
Attitude	A.1	0,907	0,807	0,904	0,809	0,895	0,766	0,904	0,813	0,912	0,826	Valid
	A.2	0,885		0,890		0,853		0,899		0,904		
	A.3	0,902		0,905		0,877		0,901		0,911		
E-Gov	E-GOV 1	0,867	0,761	0,868	0,759	0,883	0,759	0,870	0,766	0,853	0,766	Valid
	E-GOV 2.1	0,860		0,849		0,873		0,893		0,878		
	E-GOV 2.2	0,887		0,874		0,866		0,882		0,891		
	E-GOV 2.3	0,891		0,875		0,879		0,843		0,875		
	E-GOV 2.4	0,869		0,856		0,868		0,878		0,869		
	E-GOV 2.5	0,861		0,874		0,860		0,885		0,884		
Effor Expectancy	EE.1	0,884	0,770	0,888	0,749	0,844	0,749	0,880	0,753	0,865	0,765	Valid
	EE.2	0,847		0,844		0,886		0,842		0,883		
	EE.3	0,916		0,881		0,831		0,871		0,872		
	EE.4	0,860		0,820		0,897		0,877		0,878		
Facilitating Condition	FC.1	0,873	0,715	0,842	0,744	0,874	0,744	0,885	0,791	0,909	0,813	Valid
	FC.2	0,852		0,835		0,877		0,887		0,890		
	FC.3	0,830		0,857		0,847		0,893		0,904		
	FC.4	0,837		0,867		0,864		0,884		0,884		
	FC.5	0,835		0,857		0,851		0,896		0,920		
Habit	H.1	0,925	0,858	0,920	0,791	0,900	0,791	0,892	0,785	0,915	0,824	Valid
	H.2	0,928		0,926		0,879		0,880		0,901		
Peformance Expectancy	PE.1	0,900	0,896	0,871	0,902	0,851	0,902	0,898	0,900	0,925	0,897	Valid
	PE.2	0,838		0,841		0,873		0,921		0,892		
	PE.3	0,886		0,886		0,829		0,890		0,919		
	PE.4	0,872		0,842		0,820		0,908		0,900		
Perceived Enjoyment	PEN.1	0,916	0,802	0,911	0,836	0,919	0,836	0,914	0,843	0,934	0,869	Valid
	PEN.2	0,874		0,880		0,910		0,922		0,930		
Perceived Risk	PR.1	0,946	0,765	0,940	0,711	0,944	0,711	0,945	0,818	0,941	0,827	Valid
	PR.2	0,948		0,949		0,955		0,952		0,953		
Social Influence	SI.1	0,872	0,736	0,913	0,764	0,863	0,764	0,909	0,790	0,921	0,800	Valid
	SI.2	0,890		0,879		0,897		0,866		0,881		
	SI.3	0,879		0,901		0,866		0,915		0,923		
	SI.4	0,788		0,878		0,870		0,864		0,852		

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Hasil uji validitas pada Tabel 4.1 menunjukkan bahwa semua pertanyaan di masing-masing variabel penelitian yang terdiri dari *Attitude, E-Government, Efort Expectancy, Facilitating Condition, Habit, Peformance Expectancy, Perceived Enjoyment, Perceived Risk, dan Social Influence* pada Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu memiliki nilai loading faktor lebih besar dari 0,500 dan seluruh variabel penelitian memiliki AVE nilai lebih besar dari 0,500, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam semua variabel penelitian dinyatakan valid atau telah memenuhi validitas korvergen.

Selain uji validitas, dilakukan juga uji reliabilitas yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbachs alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* dan *cronbachs alpha* di atas 0,70 (Ghozali, 2006). Output *composite reliability* dan *cronbachs alpha* dapat dilihat pada table 4.1

Tabel 5.2
composite reliability dan cronbachs alpha

Variabel	Koya Yogyakarta		Kabupaten Sleman		Kota Mataram		Kabupaten Buol		Kabupaten Tanah Bumbu		Ket
	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	
Attitude	0,926	0,880	0,927	0,882	0,908	0,847	0,929	0,885	0,934	0,895	Reliabel
E-Gov	0,950	0,937	0,947	0,933	0,950	0,937	0,952	0,939	0,951	0,939	Reliabel
Effort Expectancy	0,930	0,900	0,918	0,881	0,922	0,888	0,924	0,891	0,929	0,898	Reliabel
Facilitating Condition	0,926	0,900	0,930	0,905	0,936	0,914	0,950	0,934	0,956	0,942	Reliabel
Habit	0,924	0,835	0,920	0,827	0,884	0,737	0,879	0,726	0,904	0,787	Reliabel
Perceived Risk	0,945	0,884	0,943	0,880	0,948	0,891	0,947	0,889	0,946	0,885	Reliabel
Perceived Enjoyment	0,890	0,755	0,890	0,755	0,911	0,804	0,915	0,814	0,930	0,849	Reliabel
Performance Expectancy	0,929	0,898	0,919	0,883	0,908	0,865	0,947	0,926	0,950	0,930	Reliabel
Social Influence	0,918	0,880	0,940	0,915	0,928	0,897	0,938	0,911	0,941	0,917	Reliabel

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan pada output composite reliability dan cronbach alpha pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa nilai masing-masing konstruk sudah di atas 0,70. Pada Kota Yogyakarta Variabel Penggunaan E-Gov memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terbesar yaitu **0,950** dan **0,937**. Sedangkan Variabel *Percieved Enjoyment* memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terendah yaitu **0,890** dan **0,755**. Serupa dengan Kota Yogyakarta, pada Kabupaten Sleman Variabel Penggunaan E-Gov memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terbesar yaitu **0,947** dan **0,933**. Sedangkan Variabel *Percieved Enjoyment* memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terendah yaitu **0,890** dan **0,755**.

Pada Kota Mataram Variabel Penggunaan E-Gov memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terbesar yaitu **0,950** dan **0,937**. Sedangkan Variabel *Habit* memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terendah yaitu **0,884** dan **0,737**. Selanjutnya pada Kabupaten Buol Variabel Penggunaan E-Gov memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terbesar yaitu **0,952** dan **0,939**. Sedangkan Variabel *Habit* memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terendah yaitu **0,879** dan **0,726**. Dan Kabupaten Tanah Bumbu Variabel *Facilitating Condition* memiliki nilai

Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terbesar yaitu **0,956** dan **0,942**. Sedangkan Variabel *Habit* memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terendah yaitu **0,904** dan **0,787**.

Berdasarkan pada paparan di atas, nilai atau output *composite reliability* dan *cronbach alpha* pada table 4.2 menunjukkan bahwa nilai masing-masing konstruk sudah di atas 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk dalam model yang diestimasi memiliki reliabilitas yang baik.

Kota Yogyakarta										Kabupaten Sleman								
	Att	E-Gov	EE	FC	H	PR	PEN	PE	SI	Att	E-Gov	EE	FC	H	PR	PEN	PE	SI
Att	0,898									0,899								
E-Gov	0,722	0,872								0,708	0,866							
EE	0,800	0,651	0,877							0,725	0,509	0,859						
FC	0,536	0,739	0,565	0,845						0,523	0,715	0,396	0,852					
H	0,643	0,836	0,628	0,672	0,926					0,624	0,822	0,453	0,653	0,923				
PR	0,634	0,437	0,561	0,423	0,387	0,947				0,626	0,415	0,574	0,387	0,360	0,945			
PEN	0,582	0,786	0,504	0,557	0,686	0,281	0,896			0,570	0,777	0,440	0,530	0,674	0,268	0,896		
PE	0,815	0,662	0,788	0,594	0,599	0,539	0,508	0,874		0,813	0,647	0,689	0,513	0,600	0,560	0,521	0,860	
SI	0,733	0,517	0,706	0,403	0,461	0,571	0,448	0,708	0,858	0,777	0,630	0,713	0,593	0,588	0,528	0,453	0,758	0,893
Kota Mataram										Kabupaten Buol								
	Att	E-Gov	EE	FC	H	PR	PEN	PE	SI	Att	E-Gov	EE	FC	H	PR	PEN	PE	SI
Att	0,88									0,902								
E-Gov	0,816	0,871								0,820	0,875							
EE	0,624	0,583	0,87							0,802	0,761	0,868						
FC	0,603	0,713	0,465	0,86						0,751	0,875	0,670	0,889					
H	0,662	0,755	0,499	0,492	0,89					0,665	0,770	0,640	0,670	0,886				
PR	0,602	0,518	0,622	0,483	0,413	0,95				0,690	0,598	0,637	0,637	0,459	0,949			
PEN	0,689	0,835	0,441	0,685	0,640	0,441	0,91			0,697	0,853	0,703	0,808	0,669	0,526	0,918		
PE	0,722	0,696	0,696	0,558	0,583	0,594	0,631	0,84		0,790	0,753	0,762	0,692	0,574	0,544	0,650	0,904	
SI	0,736	0,712	0,708	0,676	0,523	0,573	0,615	0,774	0,87	0,695	0,640	0,724	0,619	0,570	0,523	0,517	0,742	0,889
Kabupaten Tanah Bumbu																		
	Att	E-Gov	EE	FC	H	PR	PEN	PE	SI									
Att	0,909																	
E-Gov	0,863	0,875																
EE	0,767	0,781	0,875															
FC	0,673	0,801	0,644	0,902														
H	0,786	0,932	0,758	0,745	0,908													
PR	0,673	0,675	0,604	0,707	0,648	0,947												
PEN	0,772	0,905	0,758	0,733	0,878	0,558	0,932											
PE	0,764	0,791	0,711	0,721	0,739	0,635	0,724	0,909										
SI	0,657	0,699	0,749	0,628	0,675	0,509	0,669	0,685	0,895									

Tabel 5.3
Korelasi Antar Variabel

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai akar kuadrat dari AVE pada Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu lebih besar dari korelasi masing-masing konstruk. Adapun nilai akar kuadrat dari AVE pada Kota Yogyakarta sebesar (0,898; 0,872; 0,877; 0,845; 0,926; 0,947; 0,896; 0,874 dan 0,858). Hasil ini menunjukkan bahwa bahwa tingkat korelasi antar variabel memiliki hubungan yang signifikan. Nilai akar kuadrat dari AVE pada Kabupaten Sleman sebesar (0,899; 0,866; 0,859; 0,852; 0,923; 0,945; 0,896; 0,860; 0,893). Hasil ini menunjukkan bahwa bahwa tingkat korelasi antar variabel memiliki hubungan yang signifikan. Kota Mataram menunjukkan nilai akar kuadrat dari AVE sebesar (0,88; 0,871; 0,87; 0,86; 0,89; 0,95; 0,91; 0,84; 0,87). Hasil ini menunjukkan bahwa bahwa tingkat korelasi antar variabel memiliki hubungan yang signifikan.

Selanjutnya Kabupaten Buol memiliki nilai akar kuadrat AVE sebesar (0,902; 0,875; 0,868; 0,889; 0,886; 0,949; 0,918; 0,904; 0,889). Hasil ini menunjukkan bahwa bahwa tingkat korelasi antar variabel memiliki hubungan yang signifikan. Sedangkan Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan nilai akar kuadrat dari AVE sebesar (0,909; 0,875; 0,875; 0,902; 0,908; 0,947; 0,932; 0,909; 0,895). Hasil ini menunjukkan bahwa bahwa tingkat korelasi antar variabel memiliki hubungan yang signifikan.

3. Pengujian Inner Model

Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Tabel 4.4 merupakan hasil estimasi R-square dengan menggunakan SmartPLS.

Tabel 4.4

Hasil Regresi

Variabel	Kota Yogyakarta	Kabupaten Sleman	Kota Mataram	Kabupaten Buol	Kabupaten Tanah Bumbu
Attitude	0,769	0,758	0,625	0,761	0,711
E-Gov	0,842	0,825	0,849	0,883	0,939
Effort Expectancy	0,319	0,157	0,216	0,450	0,415

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 4.4 menunjukkan nilai R-square pada Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu. Pada Kota Yogyakarta, variabel *attitude* (att) diperoleh sebesar 0,769, yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari Variabel *Performance Expectancy*, variabel *Social Influence*, variabel *Perceived Risk* dan variabel *Effort Expectancy* terhadap variabel *attitude* sebesar 76,9%. Variabel

Penggunaan E-government (e-gov) diperoleh sebesar 0,842 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *attitude*, variabel *facilitating condition*, variabel *perceived enjoyment*, variabel *habit* terhadap variabel *penggunaan e-government* sebesar 84,2%. Variabel *Effort Expectancy* diperoleh sebesar 0,319 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *facilitating condition* sebesar 31,9%.

Tabel di atas juga menunjukkan bahwa hasil temuan pada Kabupaten Sleman, variabel *attitude (att)* diperoleh sebesar 0,758, yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari Variabel *Performance Expectancy*, variabel *Social Influence*, variabel *Perceived Risk* dan variabel *Effort Expectancy* terhadap variabel *attitude* sebesar 75,8%. Variabel *Penggunaan E-government (e-gov)* diperoleh sebesar 0,825 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *attitude*, variabel *facilitating condition*, variabel *perceived enjoyment*, variabel *habit* terhadap variabel *penggunaan e-government* sebesar 82,5%. Variabel *Effort Expectancy* diperoleh sebesar 0,157 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *facilitating condition* sebesar 15,7%.

Selanjutnya Kota Mataram, variabel *attitude (att)* diperoleh sebesar 0,625, yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari Variabel *Performance Expectancy*, variabel *Social Influence*, variabel *Perceived Risk* dan variabel *Effort Expectancy* terhadap variabel *attitude* sebesar 62,5%. Variabel

Penggunaan E-government (e-gov) diperoleh sebesar 0,849 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *attitude*, variabel *facilitating condition*, variabel *perceived enjoyment*, variabel *habit* terhadap variabel *penggunaan e-government* sebesar 84,9%. Variabel *Effort Expectancy* diperoleh sebesar 0,216 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *facilitating condition* sebesar 21,6%.

Temuan di Kabupaten Buol menunjukkan variabel *attitude (att)* diperoleh sebesar 0,761, yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari Variabel *Performance Expectancy*, variabel *Social Influence*, variabel *Perceived Risk* dan variabel *Effort Expectancy* terhadap variabel *attitude* sebesar 76,1%. Variabel *Penggunaan E-government (e-gov)* diperoleh sebesar 0,883 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *attitude*, variabel *facilitating condition*, variabel *perceived enjoyment*, variabel *habit* terhadap variabel *penggunaan e-government* sebesar 88,3%. Variabel *Effort Expectancy* diperoleh sebesar 0,450 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *facilitating condition* sebesar 45%.

Dan selanjutnya temuan di Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan variabel *attitude (att)* diperoleh sebesar 0,711 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari Variabel *Performance Expectancy*, variabel *Social Influence*, variabel *Perceived Risk* dan variabel *Effort Expectancy* terhadap variabel *attitude* sebesar 71,1%. Variabel *Penggunaan E-government (e-gov)*

diperoleh sebesar 0,939 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *attitude*, variabel *facilitating condition*, variabel *perceived enjoyment*, variabel *habit* terhadap variabel *penggunaan e-government* sebesar 93,9%. Variabel *Effort Expectancy* diperoleh sebesar 0,415 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *facilitating condition* sebesar 41,5%.

Jika dikaitkan dengan Rule of Thumb untuk pengujian R Square menurut (Ghozali, 2006: 27) Model struktural yang memiliki hasil R-square (R²) sebesar 0.67 mengindikasikan bahwa model “baik”, R-square (R²) sebesar 0.33 mengindikasikan bahwa model “moderat”, dan R-square (R²) sebesar 0.19 mengindikasikan bahwa model “lemah”. Maka dapat disimpulkan bahwa pada Kota Yogyakarta, variabel-variabel yang mempengaruhi variabel *attitude* dan variabel *penggunaan e-government* memiliki tingkat pengaruh yang baik. Sedangkan pengaruh variabel *facilitating condition* terhadap variabel *efort expectancy* memiliki tingkat pengaruh yang lemah. Temuan serupa juga terdapat pada Kabupaten Sleman, variabel-variabel yang mempengaruhi variabel *attitude* dan variabel *penggunaan e-government* memiliki tingkat pengaruh yang baik. Sedangkan pengaruh variabel *facilitating condition* terhadap variabel *efort expectancy* memiliki tingkat pengaruh yang lemah.

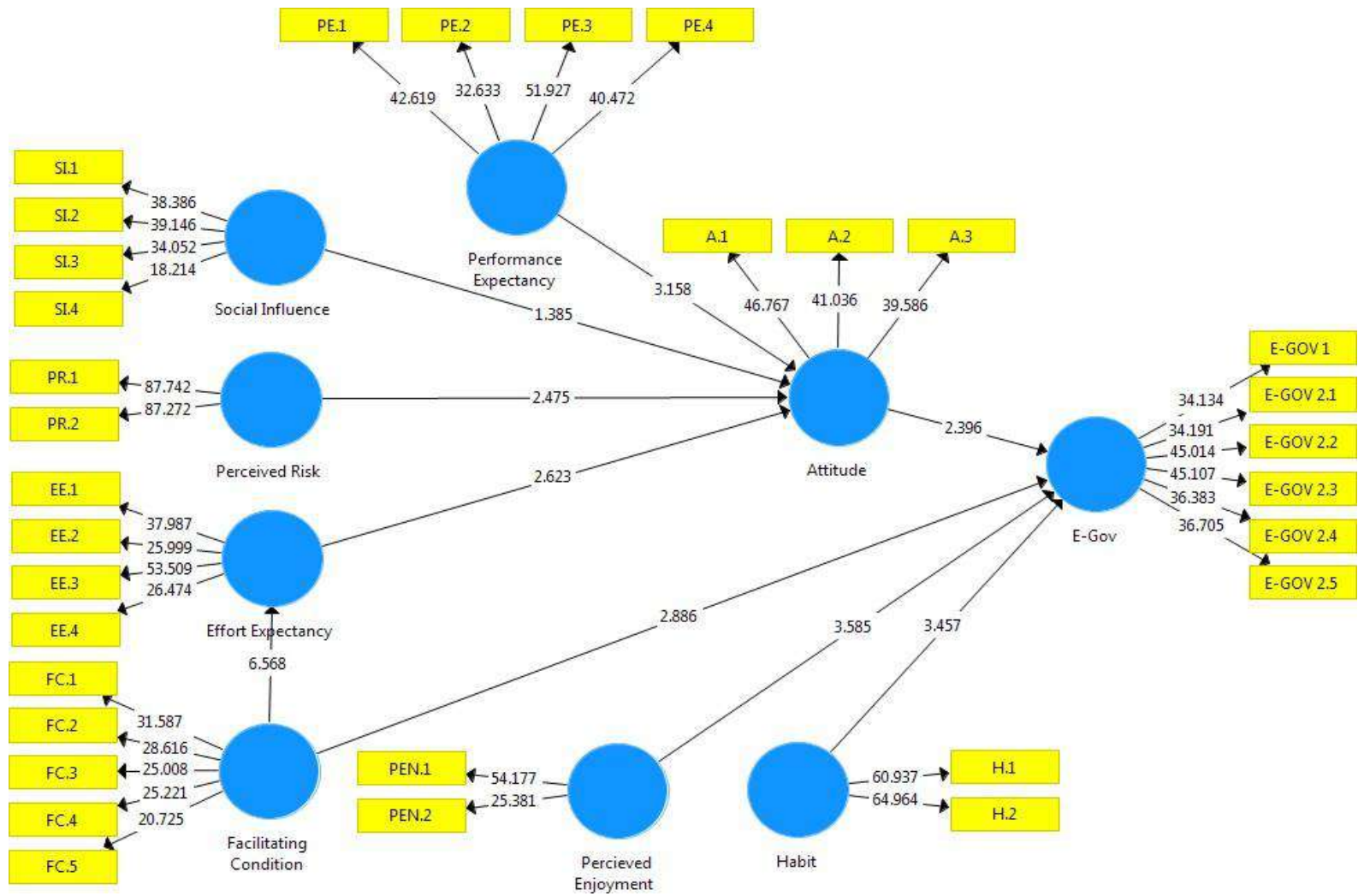
Pada Kota Mataram, variabel-variabel yang mempengaruhi variabel *attitude* memiliki tingkat pengaruh yang moderat dan variabel-variabel yang

mempengaruhi variabel penggunaan *e-government* memiliki tingkat pengaruh yang baik. Sedangkan pengaruh variabel *facilitig condition* terhadap variabel *efort expectancy* memimiliki tingkat pengaruh yang lemah. Pada Kabupaten Buol variabel-variabel yang mempengaruhi variabel *attitude* dan variabel penggunaan *e-government* memiliki tingkat pengaruh yang baik. Sedangkan pengaruh variabel *facilitig condition* terhadap variabel *efort expectancy* memimiliki tingkat pengaruh yang moderat. Serupa dengan Kabupaten Buol, temuan pada Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan variabel-variabel yang mempengaruhi variabel *attitude* dan variabel penggunaan *e-government* memiliki tingkat pengaruh yang baik. Sedangkan pengaruh variabel *facilitig condition* terhadap variabel *efort expectancy* memimiliki tingkat pengaruh yang moderat.

4. Uji Hipotesa

Pengujian hipotesis antar variabel yaitu variabel eksogen terhadap variabel endogen (γ) dan variabel endogen terhadap variabel eksogen (β) dilakukan dengan metode *resampling bootstrap* setelah mengetahui valid dan reliabelnya data. Statistik uji yang digunakan adalah statistik t atau uji t. Nilai t pembanding 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 (Haryono, 2017). Pengujian hipotesis dilakukan

dengan melihat *output path coefficient* dari hasil resampling bootstrap dapat dilihat pada Gambar dan Tabel .



Gambar 4.13
Output Bootstrapping Kota Yogyakarta

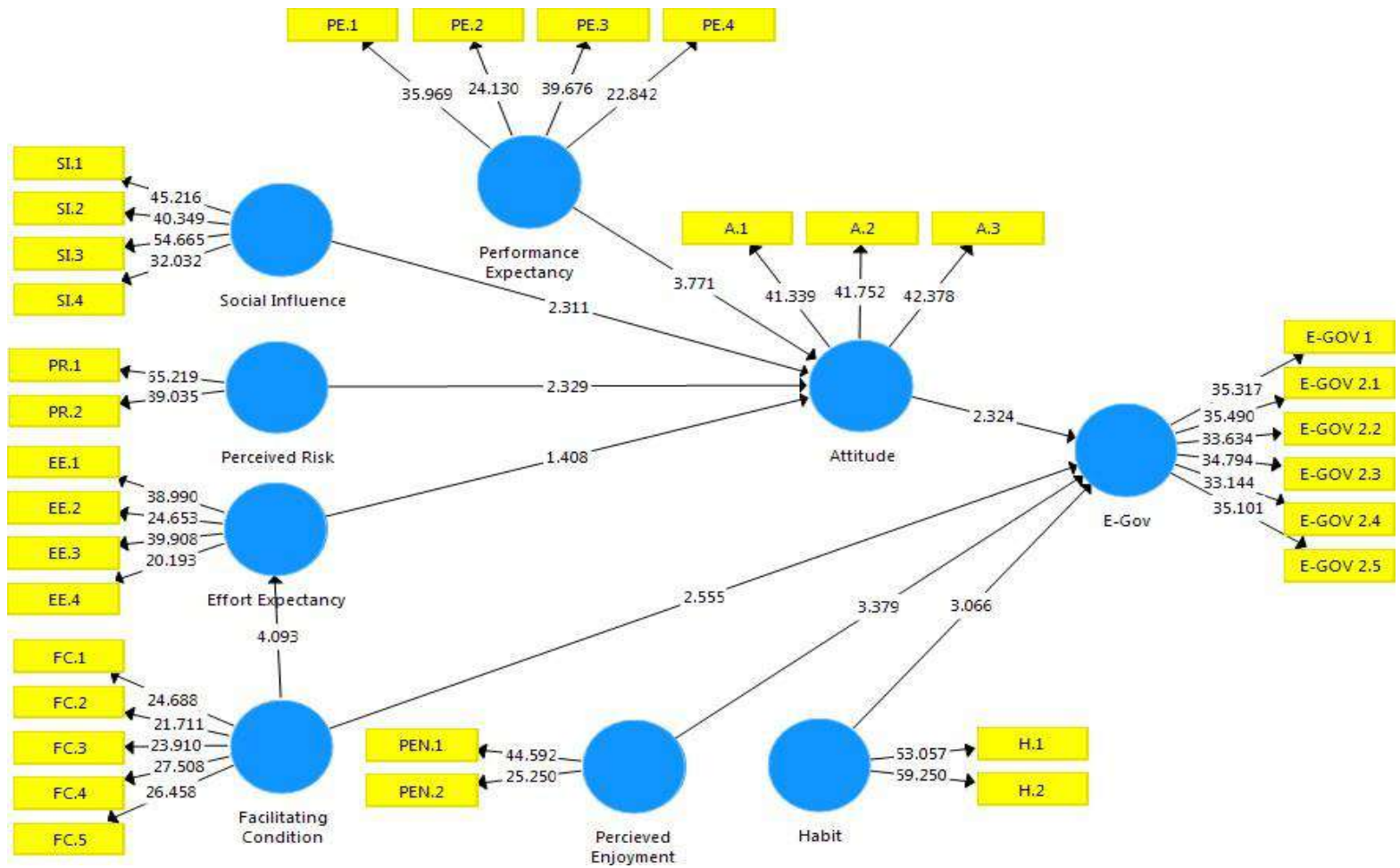
Tabel 4.5

Uji Hipotesa Kota Yogyakarta

Variabel	Kota Yogyakarta					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	Penilaian dari Hipotesa
Att -> E-Gov	0,200	0,202	0,084	2,396	0,017	Diterima
EE -> Att	0,291	0,288	0,111	2,623	0,009	Diterima
FC -> E-Gov	0,231	0,227	0,080	2,886	0,004	Diterima
FC -> EE	0,565	0,567	0,086	6,568	0,000	Diterima
H -> E-Gov	0,343	0,353	0,099	3,457	0,001	Diterima
PR -> Att	0,176	0,167	0,071	2,475	0,014	Diterima
PE _n -> E-Gov	0,305	0,293	0,085	3,585	0,000	Diterima
PE -> Att	0,379	0,385	0,12	3,158	0,002	Diterima
SI -> Att	0,159	0,161	0,115	1,385	0,167	Ditolak

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan gambar 4.13 dan tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa temuan di Kota Yogyakarta bahwa menunjukkan bahwa hanya pengaruh sosial yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Hipotesa ini memiliki T Statistic 1,385 di mana nilai tersebut lebih rendah daripada kriteria T statistic yaitu $>1,96$. Selain itu nilai P Values pada Kota Yogyakarta sebesar sebesar 0,167 di mana nilai tersebut lebih tinggi daripada kriteria standar P Values yaitu $<0,05$.



Sumber 4.14

Output Bootstrapping Kabupaten Sleman

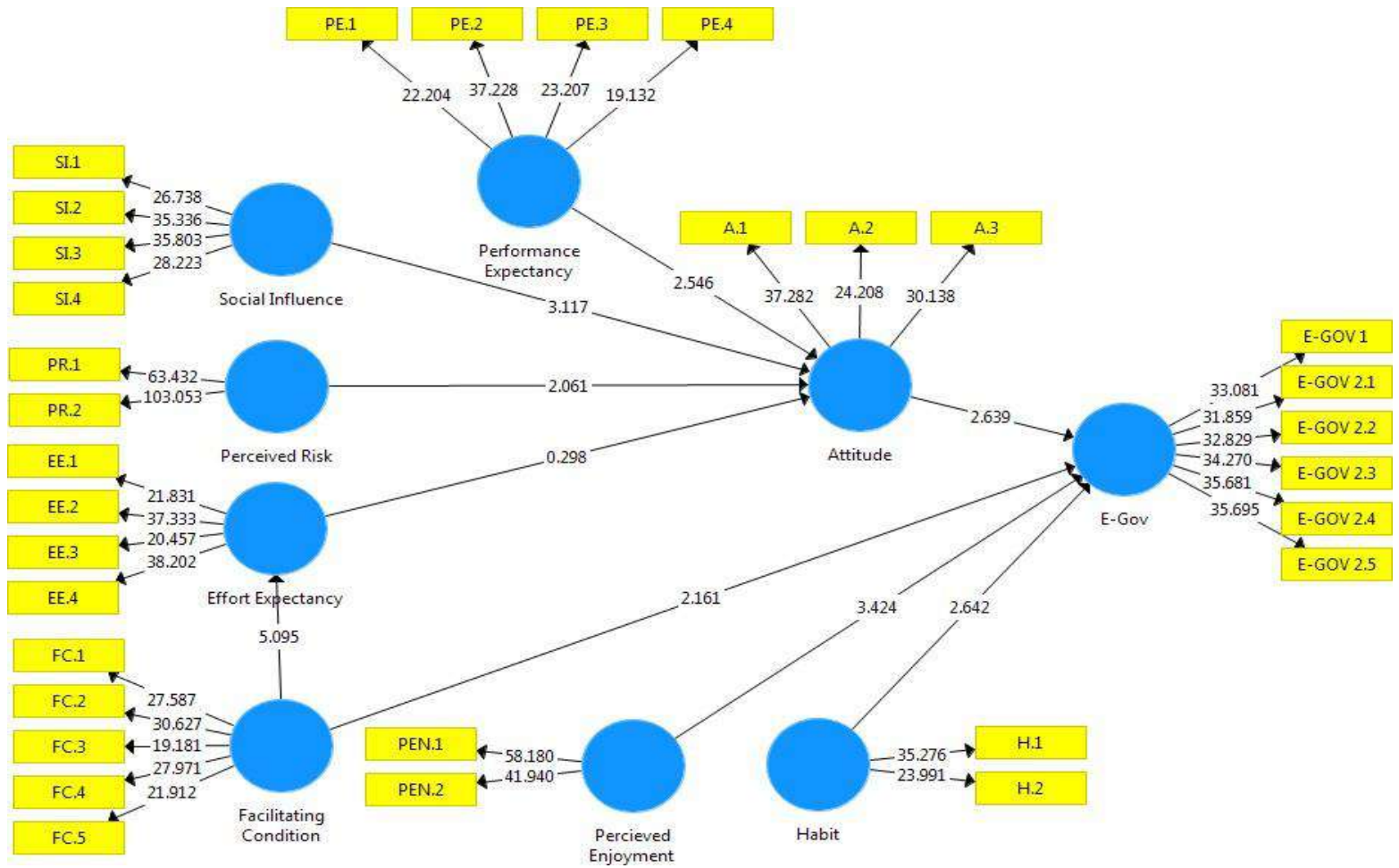
Tabel 4.6

Uji Hipotesa Kabupaten Sleman

Variabel	Kabupaten Sleman					Penilaian dari Hipotesa
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	
Att -> E-Gov	0,199	0,193	0,086	2,324	0,021	Diterima
EE -> Att	0,158	0,165	0,112	1,408	0,160	Ditolak
FC -> E-Gov	0,222	0,213	0,087	2,555	0,011	Diterima
FC -> EE	0,396	0,406	0,097	4,093	0,000	Diterima
H -> E-Gov	0,337	0,348	0,110	3,066	0,002	Diterima
PR -> Att	0,166	0,156	0,071	2,329	0,020	Diterima
PE _n -> E-Gov	0,318	0,315	0,094	3,379	0,001	Diterima
PE -> Att	0,41	0,404	0,109	3,771	0,000	Diterima
SI -> Att	0,266	0,272	0,115	2,311	0,021	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan gambar 4.14 dan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa temuan di Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa hanya ekspektasi usaha yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Hipotesa ini memiliki T Statistic 1,408 di mana nilai tersebut lebih rendah daripada kriteria T statistic yaitu $>1,96$. Selain itu nilai P Values pada Kabupaten Sleman sebesar sebesar 0,160 di mana nilai tersebut lebih tinggi daripada kriteria standar P Values yaitu $<0,05$.



Gambar 4.15

Output Boothstrapping Kota Mataram

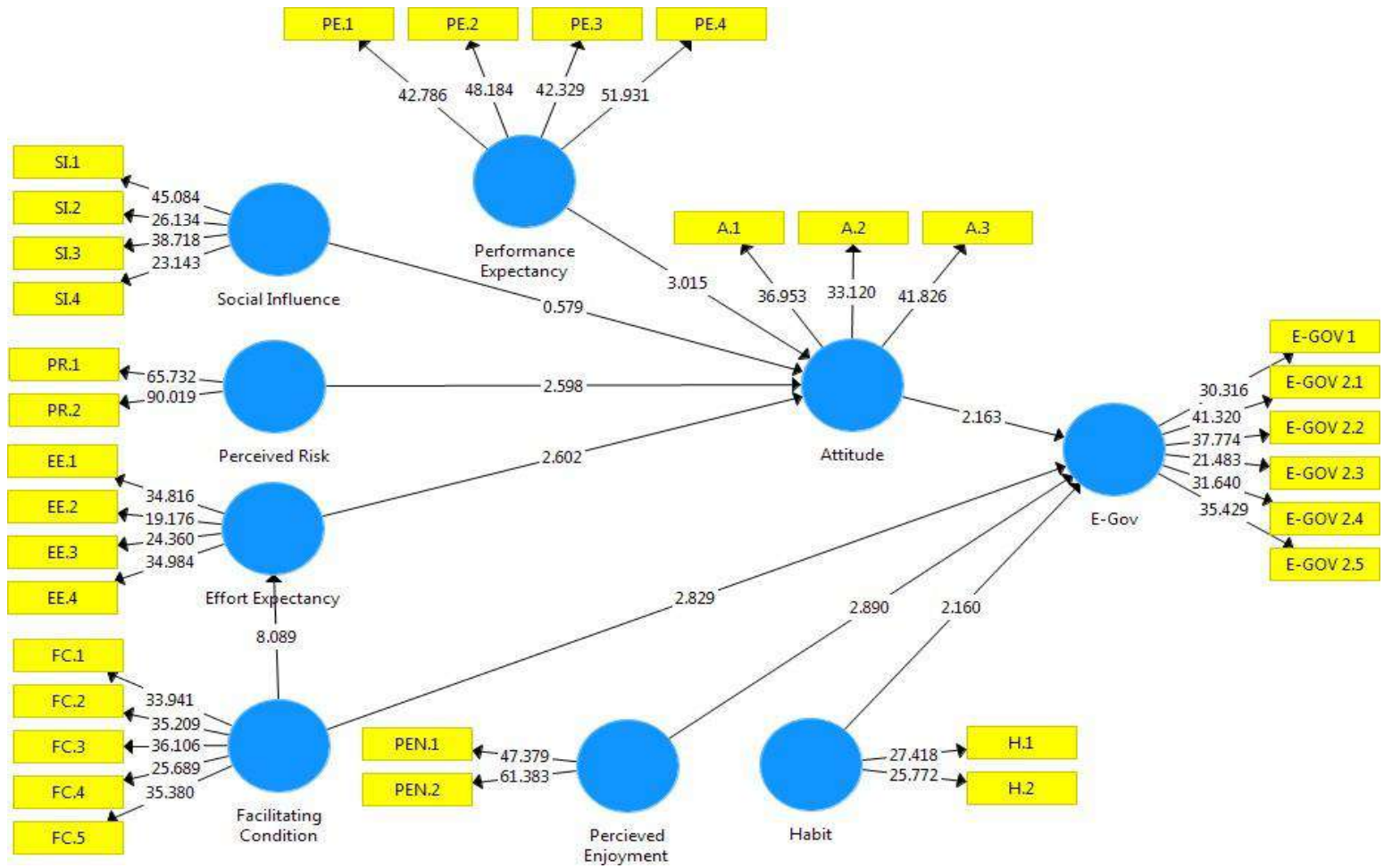
Tabel 4.7

Uji Hipotesa Kota Mataram

Variabel	Kota Mataram					Penilaian dari Hipotesa
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	
Att -> E-Gov	0,315	0,308	0,119	2,639	0,009	Diterima
EE -> Att	0,034	0,030	0,115	0,298	0,766	Ditolak
FC -> E-Gov	0,163	0,163	0,076	2,161	0,031	Diterima
FC -> EE	0,465	0,470	0,091	5,095	0,000	Diterima
H -> E-Gov	0,241	0,240	0,091	2,642	0,009	Diterima
PR -> Att	0,191	0,194	0,092	2,061	0,040	Diterima
PE _n -> E-Gov	0,351	0,356	0,103	3,424	0,001	Diterima
PE -> Att	0,296	0,299	0,116	2,546	0,011	Diterima
SI -> Att	0,374	0,371	0,120	3,117	0,002	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan gambar 4.15 dan tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa temuan di Kota Mataram menunjukkan bahwa hanya ekspektasi usaha yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Hipotesa ini memiliki T Statistic 0,298 di mana nilai tersebut lebih rendah daripada kriteria T statistic yaitu $>1,96$. Selain itu nilai P Values pada Kota Mataram sebesar sebesar 0,766 di mana nilai tersebut lebih tinggi daripada kriteria standar P Values yaitu $<0,05$.



Gambar 4.16
Output Boothstrapping Buol

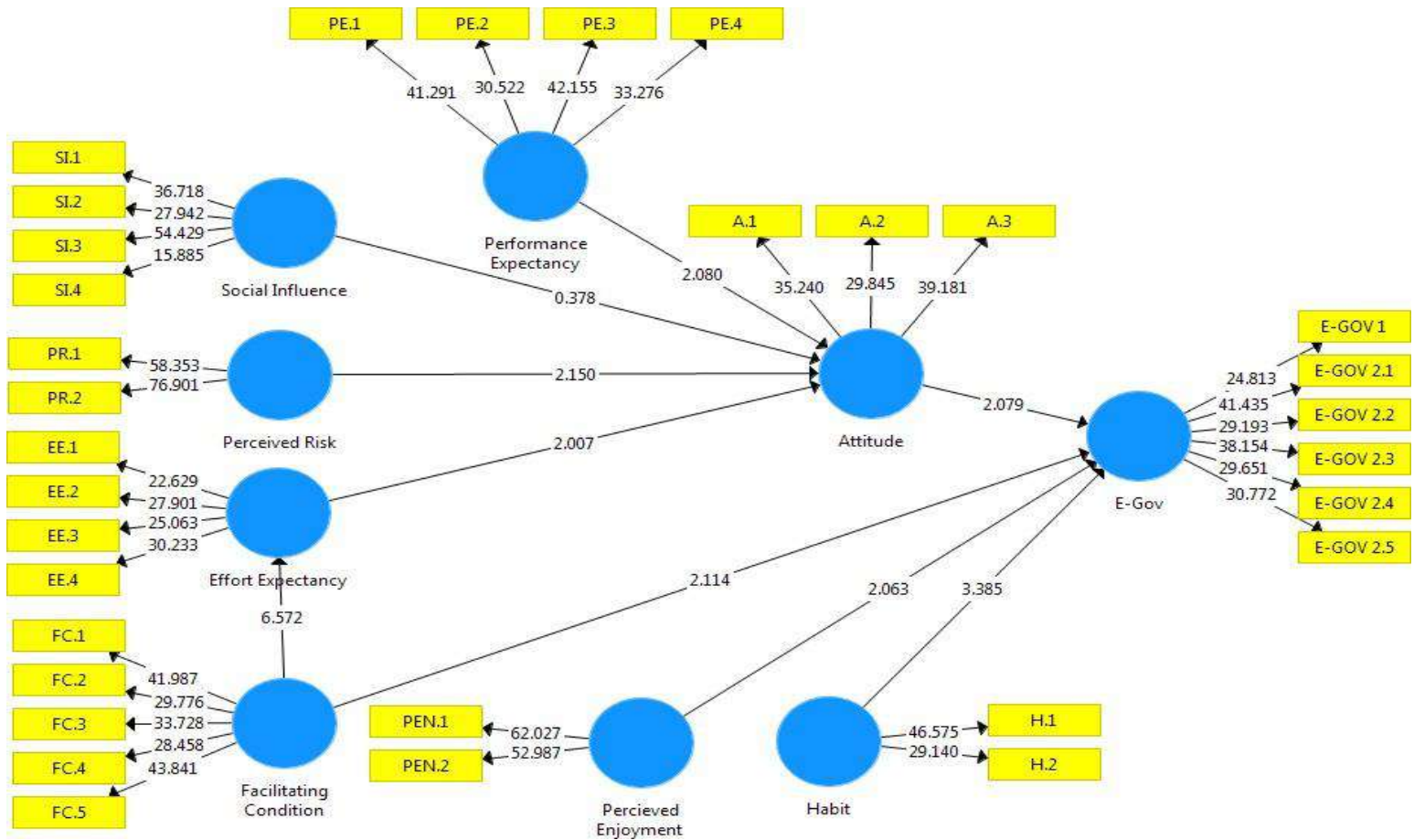
Tabel 4.8

Uji Hipotesa Kabupaten Buol

Variabel	Kabupaten Buol					Penilaian dari Hipotesa
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV)	P Values	
Att -> E-Gov	0,240	0,253	0,111	2,163	0,031	Diterima
EE -> Att	0,315	0,303	0,121	2,602	0,010	Diterima
FC -> E-Gov	0,333	0,307	0,118	2,829	0,005	Diterima
FC -> EE	0,670	0,67	0,083	8,089	0,000	Diterima
H -> E-Gov	0,196	0,204	0,091	2,160	0,031	Diterima
PR -> Att	0,259	0,244	0,100	2,598	0,010	Diterima
PE_n -> EGov	0,285	0,289	0,099	2,890	0,004	Diterima
PE -> Att	0,362	0,375	0,120	3,015	0,003	Diterima
SI -> Att	0,064	0,079	0,11	0,579	0,563	Ditolak

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan gambar 4.16 dan tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa temuan di Kabupaten Buol menunjukkan bahwa hanya pengaruh sosial yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Hipotesa ini memiliki T Statistic 0,579 di mana nilai tersebut lebih rendah daripada kriteria T statistic yaitu $>1,96$. Selain itu nilai P Values pada Kabupaten Buol sebesar sebesar 0,563 di mana nilai tersebut lebih tinggi daripada kriteria standar P Values yaitu $<0,05$.



Gambar 4.17

Output Boothstrapping Tanah Bumbu

Tabel 4.9

Uji Hipotesa Kabupaten Tanah Bumbu

Variabel	Kabupaten Tanah Bumbu					Penilaian dari Hipotesa
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	
Att -> E-Gov	0,258	0,283	0,124	2,079	0,038	Diterima
EE -> Att	0,363	0,343	0,181	2,007	0,045	Diterima
FC -> E-Gov	0,146	0,138	0,069	2,114	0,035	Diterima
FC -> EE	0,644	0,642	0,098	6,572	0,000	Diterima
H -> E-Gov	0,410	0,393	0,121	3,385	0,001	Diterima
PR -> Att	0,217	0,211	0,101	2,150	0,032	Diterima
PE _n -> E-Gov	0,239	0,235	0,116	2,063	0,040	Diterima
PE -> Att	0,338	0,347	0,163	2,080	0,038	Diterima
SI -> Att	0,043	0,060	0,113	0,378	0,706	Ditolak

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan gambar 4.17 dan tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa temuan di Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan bahwa hanya pengaruh sosial yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Hipotesa ini memiliki T Statistic 0,378 di mana nilai tersebut lebih rendah daripada kriteria T statistic yaitu $>1,96$. Selain itu nilai P Values pada Kabupaten Buol sebesar sebesar 0,706 di mana nilai tersebut lebih tinggi daripada kriteria standar P Values yaitu $<0,05$.

a. Hasil Uji Hipotesa 1

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

Ha: Ekspektasi kinerja (Performance expectancy) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (attitude) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

H0: Ekspektasi kinerja (Performance expectancy) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (attitude) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

Tabel 4.10

Hipotesa 1 Performance Expectancy -> Attitude

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,379	0,385	0,120	3,158	0,002	Diterima
Kabupaten Sleman	0,410	0,404	0,109	3,771	0,000	Diterima
Kota Mataram	0,296	0,299	0,116	2,546	0,011	Diterima
Kabupaten Buol	0,362	0,375	0,120	3,015	0,003	Diterima
Kabupaten Tanah Bumbu	0,338	0,347	0,163	2,080	0,038	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 3,158. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,002 di mana nilai P

Values di Kota Yogyakarta lebih kecil dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis pertama di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Hadirnya media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta nyata direspon positif oleh masyarakat Kota Yogyakarta. Media aduan masyarakat UPIK misalnya dianggap oleh masyarakat memberikan manfaat salah satunya mengefektifkan penyampaian aspirasi dan keluhan kepada Pemerintah Kota Yogyakarta. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Achyadi yang mengatakan bahwa:

“Hadirnya aduan online ini memudahkan kami sebagai masyarakat untuk menyampaikan laporan terkait permasalahan pelayanan publik. Tidak perlu datang ke kantor pemerintahannya cukup menggunakan *smartphone* dan langsung bisa unggah untuk disampaikan kepada pemerintah” (Wawancara dengan Bapak Achyadi, 2018)

Dari kutipan wawancara, dapat disimpulkan bahwa hadirnya media aduan masyarakat berbasis *online* di Kota Yogyakarta membuat penyampaian aspirasi dan keluhan

masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien. Keluhan diharapkan dapat diterima oleh pemerintah dalam waktu yang singkat. Sehingga pemerintah dengan cepat dapat menyelesaikan aduan dan merespon keluhan tersebut dengan waktu yang relatif singkat. Secara tidak langsung, daya tanggap dan penyelesaian masalah menjadi lebih baik.

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 4.10 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 3,771. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis pertama di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 4.10 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 3,771. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu,

nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis pertama di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Temuan ini didukung oleh respon positif dari masyarakat Kabupaten Sleman yang menggunakan media aduan masyarakat berbasis online tersebut. Hadirnya Aplikasi LAPOR SLEMAN dinilai oleh masyarakat sebagai bentuk keseriusan pemerintah Kabupaten Sleman dalam menjangkau aspirasi masyarakat Kabupaten Sleman. Sebagai mana yang disampaikan oleh bapak Iswanto yang mengatakan bahwa:

“Hadirnya aplikasi LAPOR SLEMAN sangat mendukung masyarakat untuk menyampaikan aduan. Selain LAPOR SLEMAN, Pemerintah juga cukup aktif di media sosial sehingga masyarakat memiliki cukup banyak opsi untuk menggunakan kanal dalam penyampaian aduannya. Tentunya aduan yang diintegrasikan secara online ini selain memudahkan pemerintah dalam penanganan aduan tetapi juga membuat kami lebih mudah menyampaikan masukan tanpa buang-buang waktu datang ke kantor pemerintah” (Wawancara dengan Bapak Iswanto, 2019)

Pernyataan tersebut selain mendukung bahwa Hadirnya LAPOR SLEMAN, media sosial dan kanal aduan online yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman dianggap dapat memangkas waktu pelayanan aduan menjadi lebih cepat. Selain itu penanganan juga dianggap dapat lebih cepat sehingga pemerintah Kabupaten Sleman dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Sleman.

Selanjutnya, tabel 4.10 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kota Mataram menghasilkan nilai T Statistic 2,546. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Mataram melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Mataram yaitu sebesar 0,011 di mana nilai P Values di Kota Mataram lebih kecil dibandingkan 0,05. Sama halnya dengan Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman, temuan di Kota Mataram Ini berarti ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis pertama di Kota Mataram diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Kusmiati pengguna aduan masyarakat berbasis online di Kota Mataram mengatakan bahwa

“Aduan online ini jika digunakan dengan bijak dan dapat dimanfaatkan oleh pemerintah guna menjangkau keluhan masyarakat akan sangat membantu masyarakat untuk menyampaikan aduannya. Selama saya menggunakan aduan online ini, selain hemat waktu juga hemat biaya sehingga saya dapat menggunakannya untuk kegiatan yang saya anggap lebih produktif” (Wawancara dengan Kusmiati, 2019)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut menunjukkan bahwa salah satu faktor pendorong masyarakat untuk menggunakan aduan masyarakat berbasis online adalah masyarakat percaya bahwa dengan menggunakan aduan masyarakat berbasis online ini dapat membuat mengefektif dan mengefisienkan sumber daya yang ada. Selain itu, masyarakat dapat mengalihkan sumber daya tersebut ke hal-hal yang produktif, sehingga dalam konteks penyampaian aduan atau keluhan ini masyarakat Kota Mataram cenderung memaksimalkan aduan masyarakat berbasis online tersebut.

Temuan pada Kabupaten Buol menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Buol menghasilkan nilai T Statistic 3,015. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten

Buol melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Buol yaitu sebesar 0,003 di mana nilai P Values di Kabupaten Buol lebih kecil dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis pertama di Kabupaten Buol diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Jika dibandingkan dengan 3 (tiga) daerah sebelumnya, Kabupaten Buol belum memiliki aplikasi secara khusus (berbasis android atau appstore), akan tetapi berdasarkan hasil uji hipotesa tersebut, media aduan masyarakat berbasis online yang tersedia di Kabupaten Buol dianggap cukup meningkatkan ekspektasi kinerja dari penggunaan kanal aduan tersebut. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Suhardi yang mengatakan bahwa

“Aduan online yang biasa saya gunakan adalah SMS Center dan Twitter (red. Media sosial). Saya rasa cukup efektif untuk keperluan menyampaikan aduan kepada pemerintah. Akan tetapi responsivnes dari pemerintah perlu ditingkat agar masyarakat merasa apa yang disampaikan melalui kanal aduannya tidak sia-sia” (Wawancara dengan Bapak Suhardi, 2019)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut menunjukkan bahwa, responsifnes dari pemerintah menjadi salah satu faktor pendukung sehingga kanal aduan online yang digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan aduan ini menjadi lebih efektif dan efesien. Adanya respon atau tanggapan pemerintah menunjukkan bahwa aduan atau keluhan tersebut tersampaikan kepada pemerintah, sehingga masyarakat sebagai pengguna kanal aduan online tersebut merasa apa yang telah ia lakukan tidak sia-sia.

Selanjutnya Tabel 4.10 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Tanah Bumbu memiliki nilai T Statistic 2,080. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Tanah Bumbu melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Tanah Bumbu yaitu sebesar 0,038 di mana nilai P Values di Kabupaten Tanah Bumbu lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan siginifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis pertama di Kabupaten Tanah Bumbu diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Hasil hipotesa 1 (H1) Kabupaten Tanah Bumbu mengindikasikan bahwa kanal aduan masyarakat berbasis online ini memberikan manfaat salah satunya adalah mempermudah masyarakat untuk menyampaikan aduan secara daring. Hasil wawancara dengan ibu Khoiriyah Nur'aini mengatakan bahwa

“Media aduan berbasis online yang disediakan oleh pemerintah Kabupaten Tanah Bumbu memberikan saya ruang untuk mengawasi jalannya pemerintahan. Saya dapat dengan cepat memberikan masukan kepada pemerintah berdasarkan fakta yang ada dilapangan” (Wawancara dengan Khoiriyah Nur'aini, 2019)

Sama halnya dengan daerah-daerah lain, temuan pada Kabupaten Tanah Bumbu juga menunjukkan trend positif terkait ekspektasi kinerja dari kanal aduan masyarakat berbasis online tersebut. Efektif dan efisiensi adalah salah satu tujuan masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online sebagai alternatif menyampaikan aspirasi sebagai warga negara yang baik.

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 1 (H1) Ekspektasi kinerja (*Performance expectancy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online dapat diterima di Kota Yogyakarta, Kabupaten

Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu. Temuan ini mendukung temuan-temuan dari (Marchewka, 2007; Setterstrom, 2010; Vankatesh, et, al 2013; Foon, 2014; Sedana, 2014; Sharma, 2014; Michael, 2015; El-Gayar, 2016; Wang, 2016; Sundaravej, 2017;, Chi Yang, 2017; Dwivedi et, al: 2017; Oswari, 2018).

b. Hasil Uji Hipotesa 2

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

Ha: Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

H0: Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

Tabel 4.11
Uji Hipotesis 2 Effort Expectancy -> Attitude

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,291	0,288	0,111	2,623	0,009	Diterima
Kabupaten Sleman	0,158	0,165	0,112	1,408	0,160	Ditolak
Kota Mataram	0,034	0,030	0,115	0,298	0,766	Ditolak
Kabupaten Buol	0,315	0,303	0,121	2,602	0,010	Diterima
Kabupaten Tanah Bumbu	0,363	0,343	0,181	2,007	0,045	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 3,158. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,002 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih kecil dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi usaha memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedua (H2) di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Temuan di Kota Yogyakarta yang menunjukkan bahwa ekspektasi usaha memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online ini didukung oleh pernyataan dari salah satu masyarakat yang menggunakan media aduan masyarakat berbasis online yaitu Ibu Rahmazani yang mengatakan bahwa:

“Menggunakan UPIK bukan merupakan hal yang sulit dilakukan. Apalagi sekarang UPIK sudah terintegrasi melalui aplikasi di handphone sehingga sangat mudah untuk diakses dimanapun dan kapanpun” (Wawancara dengan Ibu Rahmazani, 2019)

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Ibu Ian Bidang Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Yogyakarta yang mengatakan bahwa

“Pemerintah Kota Yogyakarta membuat sebuah aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone dengan mengintegrasikan berbagai pelayanan yang ada di Kota Yogyakarta, salah satunya adalah UPIK. Pengintegrasian ini dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta guna mendukung Smartcity yang sedang dibangun oleh Pemkot dan juga membuat masyarakat menjadi lebih mudah untuk menyampaikan aduan dan keluahnnya. Hanya melalui 1 aplikasi bisa untuk banyak pelayanan” (Ibu Ian Bidang Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Yogyakarta, 2019)

Berdasarkan wawancara di atas menunjukkan bahwa, kemudahan dalam mengakses dan menggunakan media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta dapat mempengaruhi masyarakat untuk terus menggunakan media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta. Kemudahan yang ditawarkan adalah akses atau usaha untuk meggunakan media aduan masyarakat tersebut. Kanal aduan yang ramah akan usia juga menjadi hal penting yang harus diperhatikan guna meningkatkan intensitas masyarakat dalam menggunakan kanal online tersebut.

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 4.11 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 1,408. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten

Sleman dibawah nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,160 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih tinggi dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi usaha memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedua (H2) di Kabupaten Sleman ditolak atau tidak terbukti (Ha ditolak dan H0 diterima).

Temuan ini didukung oleh salah satu berita di media online Antara News yang menunjukkan bahwa

“Kalau mau melaporkan sesuatu melalui `Lapor Sleman` prosesnya terlalu rumit, kurang simpel. Terlalu banyak langkah yang harus dilakukan dalam aplikasi tersebut. etelah mengunduh aplikasi melalui Play Store ternyata langkah-langkahnya terlalu panjang untuk bisa masuk ke menu laporan. Beberapa kali masuk menu laporan selalu gagal, apakah itu soal data diri, akun email atau masalah lainnya. Sehingga belum sampai masuk ke laporan sudah terlalu rumit. Pada akhir pekan bahkan hampir tidak ada respons. Kadang mau `posting` laporan juga susah pas submit-nya. Ketika pilih tidak dimunculkan malah tidak ter-posting” (Pernyataan Bapak Agus Toro dalam <https://www.antarane.ws.com/berita/802676/layanan-online-lapor-sleman-masih-banyak-dikeluhkan-masyarakat>)”

Selain itu, salah satu masyarakat yang menggunakan media aduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Sleman mengatakan bahwa

“Pelayanan secara online (red-media aduan online) di era digital ini merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat. Sehingga saya harus berusaha menggunakan pelayanan online tersebut walaupun terkadang cara menggunakannya agak membingungkan” (Hasil wawancara dengan ibu Dewi Suprihatin, 2019)

Ketika sebuah teknologi adalah utilitarian, artinya pengguna menganggap kegunaan lebih penting daripada kemudahan penggunaan. Sehingga mengakibatkan harapan usaha tidak terlalu dipandang sebagai faktor pendukung adopsi teknologi baru. Kebutuhan akan kanal online untuk menyampaikan aduan secara online di era digital ini dianggap penting untuk mengefektif dan mengefesiesikan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima.

Selanjutnya, tabel 4.11 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kota Mataram menghasilkan nilai T Statistic 0,298. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Mataram dibawah nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Mataram yaitu sebesar 0,766 di mana nilai P Values di Kota Mataram lebih besar dibandingkan 0,05. Sama halnya dengan Kabupaten Sleman, temuan di Kota Mataram Ini berarti ekspektasi usaha memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedua

di Kota Mataram ditolak atau tidak terbukti (Ha ditolak dan H0 diterima).

Temuan ini didukung oleh pernyataan dari salah satu masyarakat Kota Mataram yang menggunakan media aduan masyarakat berbasis online yang mengatakan bahwa:

“Aduan yang seringkali saya sampaikan adalah aduan yang bersifat insidental. Aduan yang sifatnya mendesak yang harus direspon oleh pemerintah. Oleh karena itu saya menggunakan aduan online ini menyampaikan aduan tersebut agar cepat direspon. Walaupun kadang saya bingung untuk menggunakan tapi saya mencoba untuk bertanya ke orang yang lebih memahami penggunaan aduan tersebut” (Wawancara dengan Bapak Muhammad Bunyamin, 2019)

Sama halnya dengan temuan di Kabupaten Sleman, masyarakat di Kota Mataram cenderung memposisikan pelayanan online pada umumnya dan aduan masyarakat berbasis online pada khusus menjadi salah satu kebutuhan untuk menyampaikan aduan nya kepada pemerintah guna mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik. Oleh karena itu, ekspektasi usaha untuk mengakses dan mengoperasikan aduan masyarakat berbasis online ini dianggap hal yang relatif tidak menghambat untuk menggunakan aduan masyarakat secara online.

Pengguna aduan masyarakat secara online di Kota Mataram tampaknya lebih peduli dengan efek "praktis" dari penggunaan layanan aduan masyarakat secara online pada kegiatan mereka. Efek praktis disini dimaksudkan bahwa pengguna mencari pendekatan untuk memungkinkan mereka melakukan tugas dengan cara yang mudah, cepat, dan produktif.

Temuan pada Kabupaten Buol menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Buol menghasilkan nilai T Statistic 2,602. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Buol melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Buol yaitu sebesar 0,010 di mana nilai P Values di Kabupaten Buol lebih kecil dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi usaha memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedua (H2) di Kabupaten Buol diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Eko Febrianto yang mengatakan bahwa

“Sekarang menyampaikan aduan dan berinteraksi dengan pemerintah menjadi lebih mudah. Sekarang tersedia media sosial seperti facebook, twitter dan instagram sebagai kanal aduan online.

Ini sangat memudahkan karena sehari-hari menggunakan media sosial tersebut.” (wawancara dengan Bapak Eko Febrianto, 2019)

Ekspektasi usaha nyata menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Adanya kecenderungan bahwa semakin mudahnya penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Buol akan meningkatkan intensitas masyarakat untuk menggunakan aduan masyarakat berbasis online.

Selanjutnya Tabel 4.11 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Tanah Bumbu memiliki nilai T Statistic 2,007. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Tanah Bumbu melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Tanah Bumbu yaitu sebesar 0,045 di mana nilai P Values di Kabupaten Tanah Bumbu lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi usaha memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedua (H2) di Kabupaten Tanah Bumbu diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Hasil hipotesa 2 (H2) Kabupaten Tanah Bumbu mengindikasikan adanya kemudahan masyarakat untuk mengakses

aduan masyarakat berbasis online ini. Hasil wawancara dengan Bapak Bayu Satya Pamungkas mengatakan bahwa

“SMS Center adalah salah satu media aduan masyarakat yang sangat mudah digunakan untuk menyampaikan aduan kepada pemerintah. Hanya tinggal mngirimkan pesan melalui nomor yang telah disediakan oleh pemerintah, maka aduan sudah dapat terkirim kepada pemerintah” (Wawancara dengan Bapak Bayu Satya Pamungkas, 2019)

Temuan ini serupa dengan temuan di Kabupaten Buol, menunjukkan bahwa ekspektasi usaha menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Adanya kecenderungan bahwa semakin mudahnya penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Tanah Bumbu akan meningkatkan intensitas masyarakat untuk menggunakan aduan masyarakat berbasis online.

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 2 (H2) Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online tidak seluruhnya dapat diterima di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu. Temuan pada Kota Yogyakarta, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan bahwa Ekspektasi usaha

(*Effort expectancy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*). Temuan ini mendukung temuan dari (Marchewka, 2007; Setterstrom, 2010; Foon, 2014; Sharma, 2014; El-Gayar, 2016; Wang, 2016; Dasgupta, 2017; Sundaravej, 2017; Jairak, 2018; Oswari, 2018;).

Selain itu, Temuan pada Kabupaten Sleman dan Kota Mataram yang menunjukkan bahwa Ekspektasi usaha (*Effort expectancy*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*). Temuan ini mendukung temuan dari Sebaliknya (Sedana, 2014; asgupta, 2017; Chi Yang, 2017) mendapat temuan sebaliknya bahwa effort expectancy tidak mempengaruhi sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online.

c. *Hasil Uji Hipotesa 3*

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

Ha: Pengaruh Sosial (*Social Influence*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

H0: Pengaruh Sosial (*Social Influence*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

Tabel 4.12

Uji Hipotesa 3 Social Influence -> Attitude

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,159	0,161	0,115	1,385	0,167	ditolak
Kabupaten Sleman	0,266	0,272	0,115	2,311	0,021	Diterima
Kota Mataram	0,374	0,371	0,120	3,117	0,002	Diterima
Kabupaten Buol	0,064	0,079	0,110	0,579	0,563	ditolak
Kabupaten Tanah Bumbu	0,043	0,060	0,113	0,378	0,706	ditolak

Sumber: diolah dari data primer, 2019

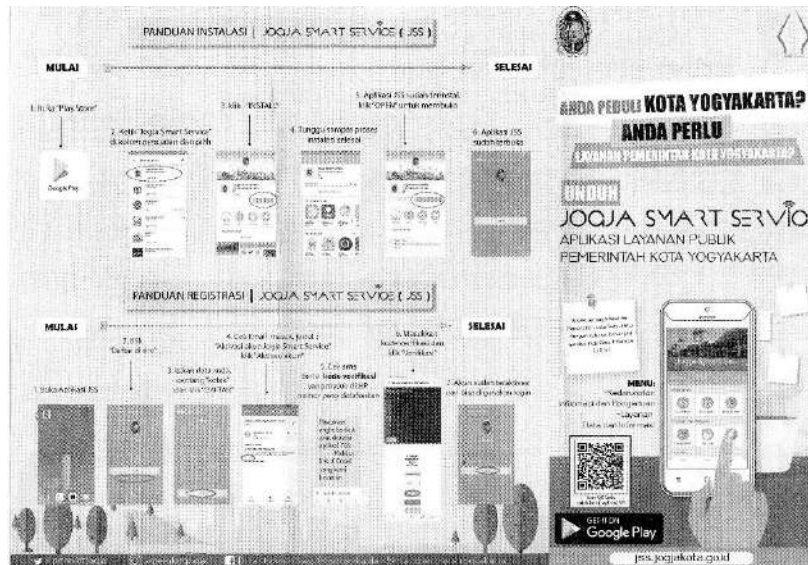
Tabel 4.12 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 1,385. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta dibawah nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,167 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih besar dibandingkan 0,05. Ini berarti pengaruh sosial memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketiga (H3) di Kota Yogyakarta ditolak atau tidak terbukti (Ha ditolak dan H0 diterima).

Temuan di Kota Yogyakarta yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Hal ini didukung oleh pernyataan dari salah satu masyarakat yang menggunakan media aduan masyarakat berbasis online yaitu Ibu Rahmazani yang mengatakan bahwa “Awal saya menggunakan aduan online ini karena saya merasa butuh untuk menggunakan UPIK untuk menyampaikan aduan kepada pemerintah. Saya pelajari melalui tutorial di Youtube. Saya coba gunakan untuk kebutuhan saya secara pribadi” (Wawancara dengan Ibu Rahmazani, 2019)

Dengan demikian, pengaruh sosial hanya penting dalam situasi wajib dan terutama pada tahap awal dalam menggunakan aduan masyarakat berbasis online. Pengguna cenderung mengakses sendiri untuk alasan keamanan.

Gambar 4.18

Brosur Iklan Aplikasi Jogja Smart Service





Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Yogyakarta, 2019

Untuk meningkatkan penggunaan aduan masyarakat berbasis online, Pemerintah Kota Yogyakarta mensosialisasikan media aduan masyarakat melalui eks banner, media sosial, leaflet, baliho dan melalui media pengumuman konvensional lain dilingkungan komplek pemerintah maupun ditempat umum lainnya.

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 4.12 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 2,311. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman di atas nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,021 di mana nilai

P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti pengaruh sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis Ketiga (H3) di Kabupaten Sleman ditolak atau tidak terbukti (H_a ditolak dan H_0 diterima).

Temuan ini didukung oleh hasil wawancara dengan salah satu pengguna media aduan masyarakat berbasis online Bapak Muhammad Zairil Anwar yang mengatakan bahwa

“Awal saya menggunakan aduan masyarakat berbasis online karena dikenalkan oleh rekan kerja saya. Kala itu adanya pohon tumbang karena hujan dan angin kencang yang mengganggu lalu lintas masyarakat. Kemudian teman saya menggunakan Aplikasi LAPOR SLEMAN untuk menyampaikan aduan tersebut kepada pemerintah. Sejak saat itu saya mulai mencari tau melalui sosial media dan info lainnya terkait penggunaan aplikasi tersebut” (wawancara dengan Bapak Muhammad Zairil Anwar, 2019)

Temuan di Kabupaten Sleman mengindikasikan bahwa Teman sebaya atau rekan kerja merupakan salah satu faktor yang paling menentukan sikap seseorang. Hal ini sebagaimana temuan di atas yang menunjukkan bahwa peran rekan kerja atau teman sebaya memiliki andil penting pada kehidupan seseorang. Selain itu, media pendukung informasi tentang aduan LAPOR SLEMAN juga

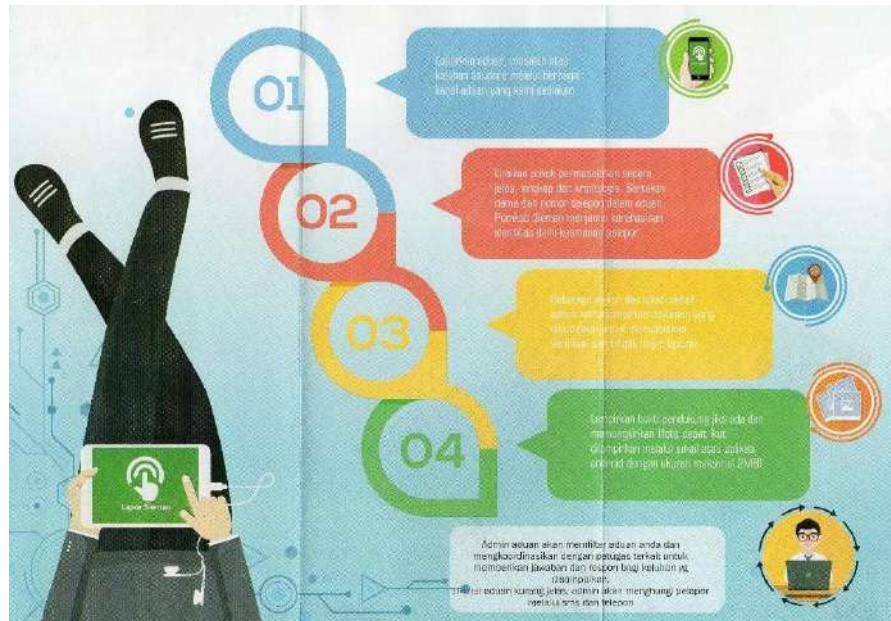
memiliki andil yang sangat penting terkait penggunaan aduan online ke depan.

“Belum adanya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat terkait LAPOR. Pemerintah memaksimalkan media masa, media online dan media konvensional yang ada di lingkungan Kabupaten Sleman sebagai salah satu media guna mensosialisasikan kepada masyarakat” (Wawancara dengan Helmi Arifianto, Dinas Komunikasi dan Informatika Kab Sleman)

Gambar 4.19

Browsur Iklan Aplikasi Jogja Smart Service





Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman, 2019

Untuk meningkatkan penggunaan aduan masyarakat berbasis online, Pemerintah Kabupaten Sleman mensosialisasikan media aduan masyarakat melalui eks banner, media sosial, leaflet, baliho dan melalui media pengumuman konvensional lain dilingkungan kompleks pemerintah maupun ditempat umum lainnya.

Selanjutnya, tabel 4.12 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kota Mataram menghasilkan nilai T Statistic 3,117. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Mataram melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Mataram yaitu sebesar 0,002 di mana nilai P

Values di Kota Mataram lebih kecil dibandingkan 0,05. Sama halnya dengan Kabupaten Sleman, temuan di Kota Mataram Ini berarti pengaruh sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketiga di Kota Mataram diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Temuan ini didukung oleh pernyataan dari salah satu masyarakat Kota Mataram yaitu Bapak Suradi yang menggunakan media aduan masyarakat berbasis online yang mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan aduan online (SMS Center dan LAPOR) karena diajari oleh anak saya. Karena ini memberikan dampak yang positif maka saya terus gunakan ketika saya hendak menyampaikan aspirasi kepada pemerintah” (Wawancara dengan Bapak Suradi, 2019)

Temuan di Kota Mataram mengindikasikan bahwa keluarga merupakan salah satu faktor yang paling menentukan sikap seseorang. Hal ini sebagaimana temuan di atas yang menunjukkan bahwa peran keluarga memiliki andil penting pada kehidupan seseorang. Selain itu, media pendukung informasi tentang aduan LAPOR dan aduan lainnya juga memiliki andil yang sangat penting terkait penggunaan aduan online ke depan.

Untuk meningkatkan penggunaan aduan masyarakat berbasis online, Pemerintah Kota Mataram mensosialisasikan media aduan masyarakat melalui eks banner, media sosial, leaflet, baliho dan melalui media pengumuman konvensional lain dilingkungan kompleks pemerintah maupun ditempat umum lainnya.

Temuan pada Kabupaten Buol menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Buol menghasilkan nilai T Statistic 0,579. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Buol dibawah nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Buol yaitu sebesar 0,563 di mana nilai P Values di Kabupaten Buol lebih beasr dibandingkan 0,05. Ini berarti pengaruh sosial memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketiga (H3) di Kabupaten Buol ditolak atau tidak terbukti (Ha ditolak dan H0 diterima).

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Eko Febrianto yang mengatakan bahwa

“Menyampaikan aspirasi melalui media sosial merupakan inisiatif saya sendiri tanpa ada himbauan dari siapapun. Akan tetapi untuk menggunakan website LAPOR SP4N saya belum

mengetahui caranya secara detail” (Wawancara dengan Bapak Eko Febrianto, 2019)

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa, ada ataupun tiada sosialisasi dari pemerintah Kabupaten Buol tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Bukan berarti sosialisasi tidak harus dilakukan. Akan tetapi perlu adanya intensitas untuk mempopulerkan media aduan masyarakat utamanya website LAPOR SP4N guna meningkatkan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Buol itu sendiri.

Untuk meningkatkan penggunaan aduan masyarakat berbasis online, Pemerintah Kabupaten Buol mensosialisasikan media aduan masyarakat melalui eks banner, media sosial, leaflet, baliho dan melalui media pengumuman konvensional lain dilingkungan kompleks pemerintah maupun ditempat umum lainnya.

Selanjutnya Tabel 4.12 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Tanah Bumbu memiliki nilai T Statistic 0,378. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Tanah Bumbu dibawah nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Tanah Bumbu yaitu

sebesar 0,706 di mana nilai P Values di Kabupaten Tanah Bumbu lebih tinggi dibandingkan 0,05. Ini berarti pengaruh sosial memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketiga (H3) di Kabupaten Tanah Bumbu ditolak atau tidak terbukti (H_a ditolak dan H_0 diterima).

Hasil uji hipotesa 3 (H3) Kabupaten Tanah Bumbu mengindikasikan pengaruh sosial tidak secara signifikan meningkatkan penggunaan aduan masyarakat berbasis online ini. Hasil wawancara dengan Bapak Bayu Satya Pamungkas mengatakan bahwa

“Tidak ada yang menganjurkan saya atau mengajak saya untuk menggunakan SMS Center ini. Hanya spontanitas saja untuk meny” (Wawancara dengan Bapak Bayu Satya Pamungkas, 2019)

Sama halnya dengan Kabupaten Buol, temuan tersebut di Kabupaten Tanah Bumbu mengindikasikan bahwa, ada ataupun tiada sosialisasi dari pemerintah Kabupaten Tanah Bumbu tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Bukan berarti sosialisasi tidak harus dilakukan. Akan tetapi perlu adanya intensitas untuk mempopulerkan media aduan masyarakat utamanya website

LAPOR SP4N guna meningkatkan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Tanah Bumbu itu sendiri.

Gambar 4.22

Iklan LAPOR! Kabupaten Tanah Bumbu



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Bumbu, 2019

Untuk meningkatkan penggunaan aduan masyarakat berbasis online, Pemerintah Kabupaten Sleman mensosialisasikan media aduan masyarakat melalui eks banner, media sosial, leaflet, baliho dan melalui media pengumuman konvensional lain dilingkungan kompleks pemerintah maupun ditempat umum lainnya.

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 3 (H3) pengaruh sosial (*social influence*) memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online tidak seluruhnya dapat diterima di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu. Temuan pada Kabuapten Sleman, dan Kota Mataram menunjukkan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*). Temuan ini mendukung temuan dari (Setterstrom, 2010; Dasgupta, 2017; El-Gayar, 2016; Foon, 2014; Marchewka, 2007; Oswari, 2018; Sedana, 2014; Sundaravej, 2017; Wang, 2016, Chi Yang, 2017; Jairak, 2018).

Selain itu, Temuan pada Kota Yogyakarta, Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*). Temuan ini mendukung temuan dari (Sedana, 2014; Chi Yang, 2017) di mana bahwa pengaruh sosial (*social influence*) tidak mempengaruhi *sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online*.

d. Hasil Uji Hipotesa 4

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

Ha: Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*)

H0: Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*)

Tabel 4.13

Uji Hipotesa 4 *Facilitating Condition* -> E-Gov

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,231	0,227	0,080	2,886	0,004	Diterima
Kabupaten Sleman	0,222	0,213	0,087	2,555	0,011	Diterima
Kota Mataram	0,163	0,163	0,076	2,161	0,031	Diterima
Kabupaten Buol	0,333	0,307	0,118	2,829	0,005	Diterima
Kabupaten Tanah Bumbu	0,146	0,138	0,069	2,114	0,035	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 2,886. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P

Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,004 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keempat (H4) di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 4.13 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 2,555. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman di atas nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,011 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keempat (H4) di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Selanjutnya, tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kota Mataram menghasilkan nilai T Statistic 2,161. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Mataram

melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Mataram yaitu sebesar 0,031 di mana nilai P Values di Kota Mataram lebih kecil dibandingkan 0,05. Temuan di Kota Mataram Ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keempat (H4) di Kota Mataram diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Temuan pada Kabupaten Buol menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Buol menghasilkan nilai T Statistic 2,829. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Buol melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Buol yaitu sebesar 0,005 di mana nilai P Values di Kabupaten Buol lebih rendah dibandingkan 0,04. Ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keempat (H4) di Kabupaten Buol diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Selanjutnya Tabel 4.13 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Tanah Bumbu memiliki nilai T Statistic 2,114. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten

Tanah Bumbu melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Tanah Bumbu yaitu sebesar 0,035 di mana nilai P Values di Kabupaten Tanah Bumbu lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keempat (H4) di Kabupaten Tanah Bumbu diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Temuan-temuan di atas didukung oleh berbagai pernyataan responden pada Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu

“Kanal yang disediakan sangat mendukung saya untuk menyampaikan keluhan dan laporan di mana pun dan kapanpun. Fitur yang disediakan juga sangat lengkap” (Wawancara dengan Ibu Diah Solichatun, 2019) (Responden Kota Yogyakarta)

“Hadirnya Aplikasi LAPOR SLEMAN khususnya sangat membantu saya untuk dengan mudah menyampaikan keluhan dan masukan kepada pemerintah. Selain itu, saya cukup familiar terkait aplikasi-aplikasi yang menunjang aktifitas keseharian saya” (Wawancara dengan Bapak Erfandy Qomarudin, 2019) (Responden Kabupaten Sleman)

“Koneksi internet yang baik dan tersedianya internet di setiap balai desa sangat membantu saya untuk menggunakan pelayanan pemerintah secara online salah satunya adalah LAPOR” (Wawancara dengan Ibu Cinthia Mutiara Hapsari., 2019)

Paparan di atas menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki andil yang penting dalam penggunaan e-

government. Semakin baiknya kondisi fasilitas aduan masyarakat berbasis online di daerah-daerah tersebut maka akan semakin meningkatkan penggunaan media aduan masyarakat tersebut. Pengembangan fasilitas yang perlu dikembangkan adalah fasilitas-fasilitas dasar yang langsung mendukung penggunaan aduan masyarakat tersebut seperti: Jaringan internet, Wifi di ruang terbuka hijau, panduan untuk mengakses dan mengoperasikan aduan online tersebut serta fasilitas-fasilitas dasar lainnya.

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 4 (H4) kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online dapat diterima di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu. Temuan ini mendukung temuan-temuan dari [Abu-shanab 2014, Dasgupta, 2017] dan membantah temuan (Foon, 2014, Sundaravej, 2017; Wang, 2016; Jairak, 2018)

e. Hasil Uji Hipotesa 5

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

Ha: Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*)

H0: Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*)

Tabel 4.14

Uji Hipotesa 5 *Facilitating Condition* -> *Effort Expectancy*

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,565	0,567	0,086	6,568	0,000	Diterima
Kabupaten Sleman	0,396	0,406	0,097	4,093	0,000	Diterima
Kota Mataram	0,465	0,470	0,091	5,095	0,000	Diterima
Kabupaten Buol	0,670	0,670	0,083	8,089	0,000	Diterima
Kabupaten Tanah Bumbu	0,644	0,642	0,098	6,572	0,000	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 6,568. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektasi usaha untuk menggunakan media

aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis Kelima (H5) di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 4.14 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 4,093. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman di atas nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektasi usaha untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kelima (H5) di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (Ha ditolak dan H0 diterima).

Selanjutnya, tabel 4.14 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kota Mataram menghasilkan nilai T Statistic 5,095. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Mataram melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Mataram yaitu sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kota Mataram lebih kecil dibandingkan 0,05. Temuan di Kota Mataram ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki

pengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektasi usaha untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kelima (H5) di Kota Mataram diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Temuan pada Kabupaten Buol menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Buol menghasilkan nilai T Statistic 8,089. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Buol melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Buol yaitu sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kabupaten Buol lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektasi usaha untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kelima (H5) di Kabupaten Buol diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Selanjutnya Tabel 4.14 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Tanah Bumbu memiliki nilai T Statistic 6,572. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Tanah Bumbu melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Tanah Bumbu yaitu sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kabupaten Tanah Bumbu

lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektasi usaha untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kelima (H5) di Kabupaten Tanah Bumbu diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 5 (H5) kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dapat diterima di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu.

f. Hasil Uji Hipotesa 6

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

H_a : Persepsi Resiko (*Perceived Risk*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

H_0 : Persepsi Resiko (*Perceived Risk*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

Tabel 4.15

Uji Hipotesa 6 Perceived Risk -> Attitude

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,176	0,167	0,071	2,475	0,014	Diterima
Kabupaten Sleman	0,166	0,156	0,071	2,329	0,020	Diterima
Kota Mataram	0,191	0,194	0,092	2,061	0,040	Diterima
Kabupaten Buol	0,259	0,244	0,100	2,598	0,010	Diterima
Kabupaten Tanah Bumbu	0,217	0,211	0,101	2,150	0,032	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 2,474. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,014 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti Persepsi Resiko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keenam (H6) di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 4.15 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic

2,329. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman di atas nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,020 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti Persepsi Resiko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keenam (H6) di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (Ha ditolak dan H0 diterima).

Selanjutnya, tabel 4.15 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kota Mataram menghasilkan nilai T Statistic 2,061. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Mataram melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Mataram yaitu sebesar 0,040 di mana nilai P Values di Kota Mataram lebih kecil dibandingkan 0,05. Temuan di Kota Mataram ini berarti Persepsi Resiko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keenam (H6) di Kota Mataram diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Temuan pada Kabupaten Buol menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Buol menghasilkan nilai T Statistic 2,598. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Buol melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Buol yaitu sebesar 0,010 di mana nilai P Values di Kabupaten Buol lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti Persepsi Resiko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keenam (H6) di Kabupaten Buol diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Selanjutnya Tabel 4.15 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Tanah Bumbu memiliki nilai T Statistic 2,150. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Tanah Bumbu melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Tanah Bumbu yaitu sebesar 0,032 di mana nilai P Values di Kabupaten Tanah Bumbu lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti Persepsi Resiko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online.

Berdasarkan hasil ini, hipotesis keenam (H6) di Kabupaten Tanah Bumbu diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 6 (H6) kondisi yang memfasilitasi (*Perceived Risk*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online dapat diterima di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu.

g. Hasil Uji Hipotesa 7

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

H_a : Persepsi Kenyamanan (*Perceived Enjoyment*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online

H_0 : Persepsi Kenyamanan (*Perceived Enjoyment*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online.

Tabel 4.16

Uji Hipotesa 7 Perceived Enjoyment -> E-Gov

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,305	0,293	0,085	3,585	0,000	Diterima

Kabupaten Sleman	0,318	0,315	0,094	3,379	0,001	Diterima
Kota Mataram	0,351	0,356	0,103	3,424	0,001	Diterima
Kabupaten Buol	0,285	0,289	0,099	2,890	0,004	Diterima
Kabupaten Tanah Bumbu	0,285	0,289	0,099	2,890	0,004	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 3,585. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih rendah dibandingkan 0,04. Ini berarti Persepsi Kenyamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketujuh (H7) di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 4.16 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 3,379. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman di atas nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,001 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini

berarti Persepsi Kenyamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketujuh (H7) di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Selanjutnya, tabel 4.16 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kota Mataram menghasilkan nilai T Statistic 3,424. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Mataram melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Mataram yaitu sebesar 0,001 di mana nilai P Values di Kota Mataram lebih kecil dibandingkan 0,05. Temuan di Kota Mataram ini berarti Persepsi Kenyamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketujuh (H7) di Kota Mataram diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Temuan pada Kabupaten Buol menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Buol menghasilkan nilai T Statistic 2,890. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Buol melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Buol yaitu sebesar 0,004 di mana nilai P

Values di Kabupaten Buol lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti Persepsi Kenyamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketujuh (H7) di Kabupaten Buol diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Selanjutnya Tabel 4.16 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Tanah Bumbu memiliki nilai T Statistic 2,890. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Tanah Bumbu melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Tanah Bumbu yaitu sebesar 0,004 di mana nilai P Values di Kabupaten Tanah Bumbu lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti Persepsi Kenyamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketujuh (H7) di Kabupaten Tanah Bumbu diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 7 (H7) Persepsi Kenyamanan (*Percieved Enjoyment*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*) dapat diterima di Kota

Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu.

h. Hasil Uji Hipotesa 8

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

Ha: Kebiasaan (*Habit*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*)

H0: Kebiasaan (*Habit*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*)

Tabel 4.17

Uji Hipotesa 8 Habit -> E-Gov

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,343	0,353	0,099	3,457	0,001	Diterima
Kabupaten Sleman	0,337	0,348	0,110	3,066	0,002	Diterima
Kota Mataram	0,241	0,240	0,091	2,642	0,009	Diterima
Kabupaten Buol	0,196	0,204	0,091	2,160	0,031	Diterima
Kabupaten Tanah Bumbu	0,410	0,393	0,121	3,385	0,001	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 3,457. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P

Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,001 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedelapan (H8) di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 4.17 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 3,066. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman di atas nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,002 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedelapan (H8) di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Selanjutnya, tabel 4.17 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kota Mataram menghasilkan nilai T Statistic 2,642. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Mataram melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Mataram yaitu sebesar 0,009 di mana nilai P

Values di Kota Mataram lebih kecil dibandingkan 0,05. Temuan di Kota Mataram ini berarti kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedelapan (H8) di Kota Mataram diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Temuan pada Kabupaten Buol menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Buol menghasilkan nilai T Statistic 2,160. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Buol melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Buol yaitu sebesar 0,031 di mana nilai P Values di Kabupaten Buol lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedelapan (H8) di Kabupaten Buol diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Selanjutnya Tabel 4.17 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Tanah Bumbu memiliki nilai T Statistic 3,385. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Tanah Bumbu melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Tanah Bumbu yaitu sebesar 0,001 di mana nilai P Values di Kabupaten Tanah Bumbu

lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedelapan (H8) di Kabupaten Tanah Bumbu diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 8 (H8) kebiasaan (*Habit*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*) dapat diterima di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu.

i. Hasil Uji Hipotesa 9

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

Ha: Sikap (*attitude*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*)

H0: Sikap (*attitude*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*)

Tabel 4.18

Uji Hipotesis 9 Attitude -> E-Gov

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,200	0,202	0,084	2,396	0,017	Diterima
Kabupaten Sleman	0,199	0,193	0,086	2,324	0,021	Diterima
Kota Mataram	0,315	0,308	0,119	2,639	0,009	Diterima
Kabupaten Buol	0,240	0,253	0,111	2,163	0,031	Diterima
Kabupaten Tanah Bumbu	0,258	0,283	0,124	2,079	0,038	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 4.18 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 2,396. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,017 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti sikap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis sembilan (H9) di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 4.18 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic

2,324. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman di atas nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,021 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti sikap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis sembilan (H9) di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Selanjutnya, tabel 4.18 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kota Mataram menghasilkan nilai T Statistic 2,639. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Mataram melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Mataram yaitu sebesar 0,009 di mana nilai P Values di Kota Mataram lebih kecil dibandingkan 0,05. Temuan di Kota Mataram ini berarti sikap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis sembilan (H9) di Kota Mataram diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Temuan pada Kabupaten Buol menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Buol menghasilkan nilai T Statistic 2,163. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten

Buol melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Buol yaitu sebesar 0,031 di mana nilai P Values di Kabupaten Buol lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti sikap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis sembilan (H9) di Kabupaten Buol diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Selanjutnya Tabel 4.18 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Tanah Bumbu memiliki nilai T Statistic 2,079. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Tanah Bumbu melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Tanah Bumbu yaitu sebesar 0,038 di mana nilai P Values di Kabupaten Tanah Bumbu lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti sikap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis sembilan (H9) di Kabupaten Tanah Bumbu diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 9 (H9) sikap (*attitude*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat

berbasis online (*e-gov*) dapat diterima di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu

5. Diskusi

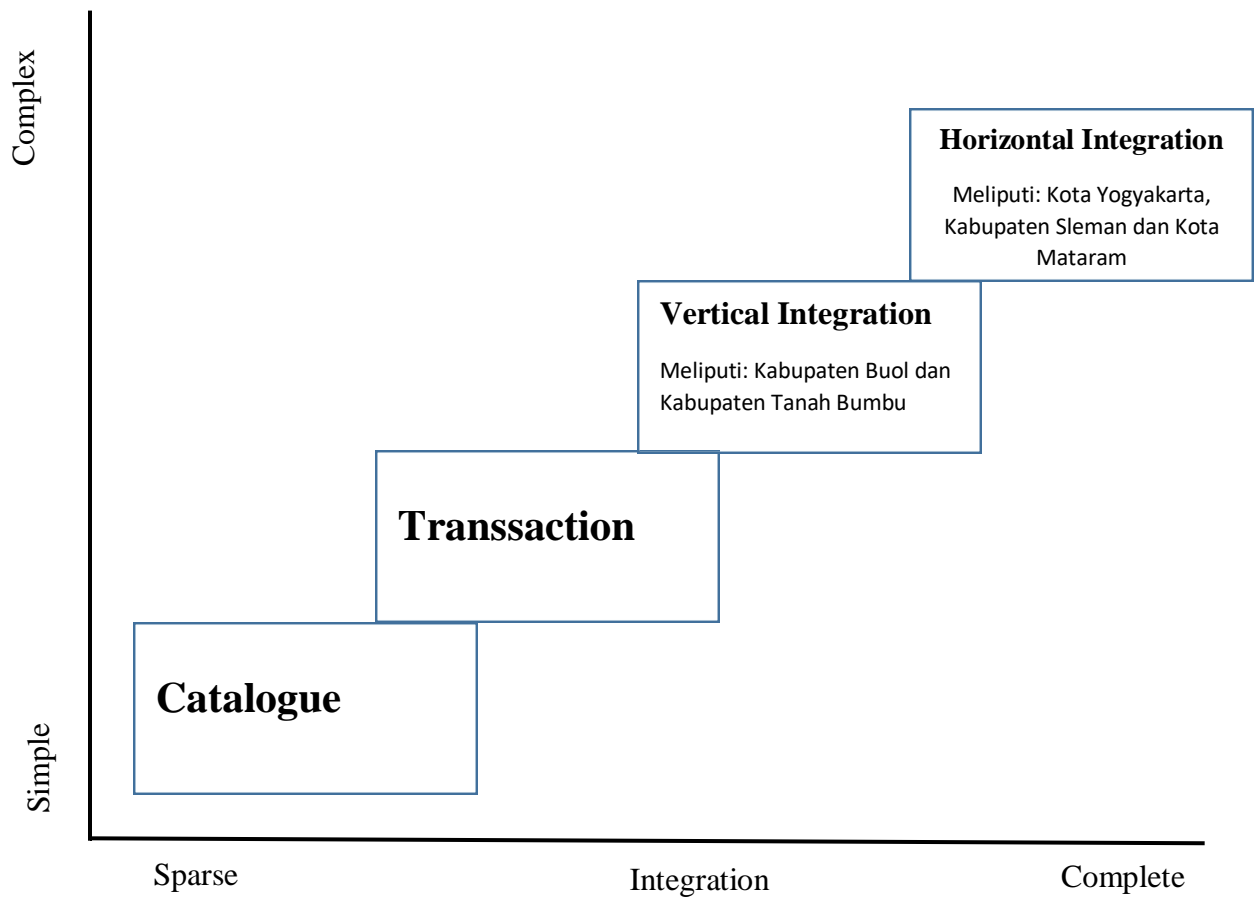
a. Penggunaan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

Penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu tersebut sangat beragam. Kabupaten Sleman merupakan kabupaten dengan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Hal ini dikarenakan Kabupaten Sleman merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak di dibandingkan objek yang lain. Selain itu, Kabupaten Tanah Bumbu merupakan daerah dengan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online terendah di bandingkan objek yang lain.

Jika dikaitkan dengan teori *Dimensions and Stages of e-Government Development* yang dikembangkan layne and lee menunjukkan bahwa tingkatan e-government di 4 Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu adalah sebagai berikut

Gambar 4.23

Posisi Daerah Penelitian Berdasarkan Teori



Berdasarkan teori teori *Dimensions and Stages of e-Government Development* yang dikembangkan layne and lee menunjukkan bahwa Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu berada pada tingkatan *Vertical Integration*. Menurut (Rahman, 2011) Tingkatan *vertical*

integration sudah terjadi integrasi yang lebih kompleks antarorganisasi, yaitu secara vertikal. Organisasi yang secara hirarkis struktural bersifat vertikal namun mempunyai fungsi yang sama berintegrasi dalam satu layanan.

Pada pengembangan media aduan masyarakat berbasis online (e-government) di Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu telah menggunakan website LAPOR SP4N atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia yang diintegrasikan dengan kementerian/lembaga juga kepada pemerintah daerah. Oleh karena itu, Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu mengoptimalkan media aduan online LAPOR SP4N tersebut dan terintegrasi secara vertical melalui pemerintah pusat.

Selanjutnya Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman dan Kota Mataram telah pada tingkatkan yang tertinggi yaitu pada tingkatan *Horizontal Integration*. Menurut (Rahman, 2011) Pada tingkatan *Horizontal Integration* tingkat kerumitan sistem semakin besar ditandai dengan integrasi antarorganisasi yang secara fungsi berbeda. Sehingga pada tahap ini, e-government sudah menjadi benar-benar pelayanan terpadu bagi masyarakat. Pada Kota Yogyakarta, pemerintah telah meluncurkan sebuah aplikasi Jogja Smart Servie di mana dalam aplikasi

tersebut memiliki menu aduan masyarakat berbasis online dan telah terintegrasi dengan layanan-layanan lain dan SKPD-SKPD yang ada di Kota Yogyakarta.

Selanjutnya Kota Mataram dan Kabupaten Sleman juga telah meluncurkan sebuah aplikasi LAPOR berbasis smartphone dapat dapat terintegrasi dengan seluruh SKPD yang ada di daerah tersebut. Dengan digawangi oleh Diskominfo daerah tersebut, aplikasi aduan ini didesain untuk seluruh instansi terkait di daerah tersebut. Selain terintegrasi dengan seluruh SKPD, aplikasi ini juga mengakomodir laporan yang masuk melalui LAPOR SP4N yang dikelola pemerintah pusat.

b. Teori dan model yang diajukan untuk Penggunaan Aduan Masyarakat Berbasis Online

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu, secara umum memiliki dua temuan yang cukup identik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa adanya dua kecenderungan yang identik yaitu kesamaan temuan antara pengguna media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta, Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu. Temuan di daerah ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial tidak memiliki pengaruh

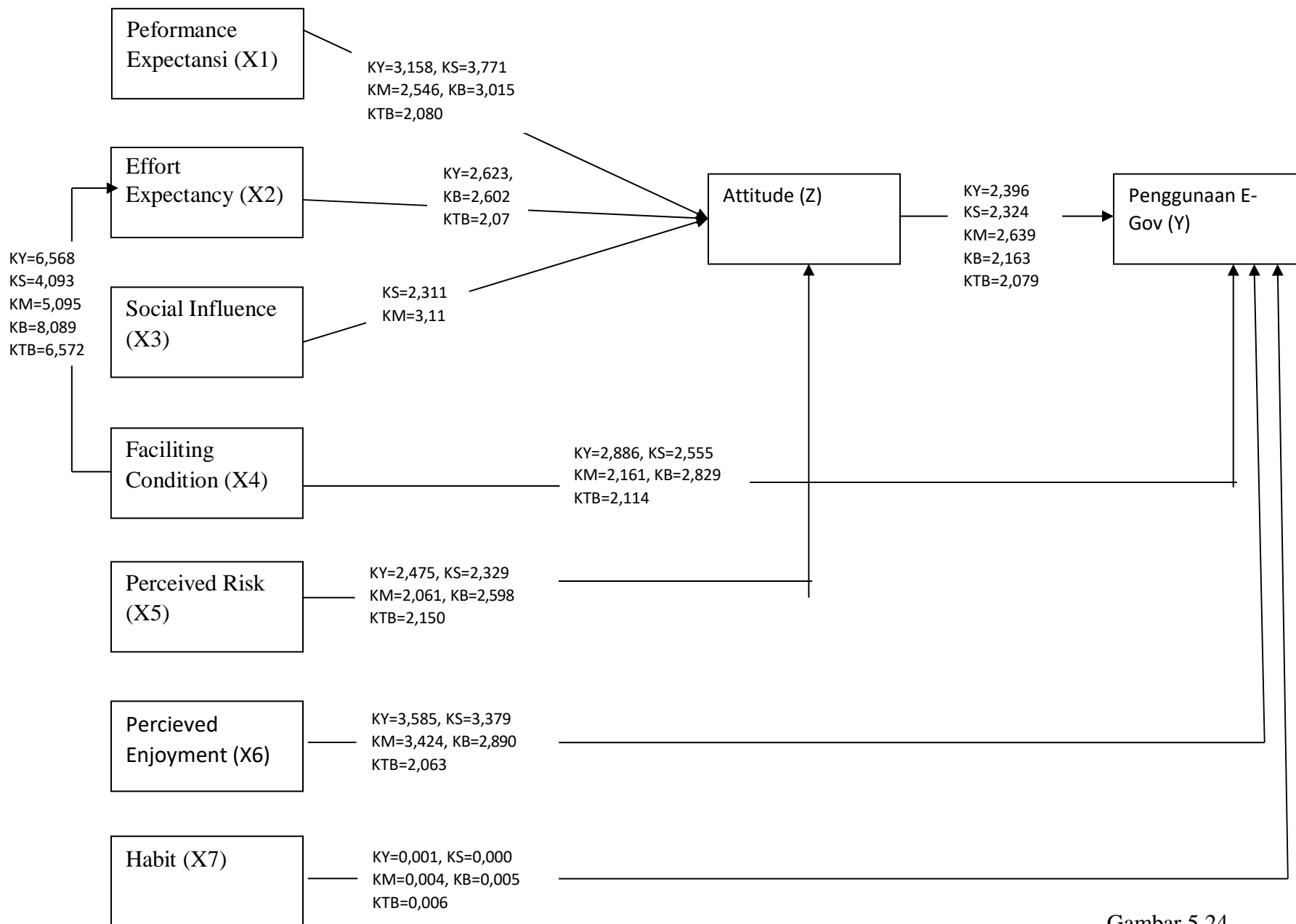
yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online tersebut. Dengan demikian, pengaruh sosial hanya penting dalam situasi wajib dan terutama pada tahap awal dalam menggunakan aduan masyarakat berbasis online. Pengguna cenderung mengakses sendiri untuk alasan keamanan.

Temuan identik lainnya menunjukkan bahwa Kabupaten Sleman dan Kota Mataram memiliki kecenderungan yang relatif sama. Temuan tersebut adalah ekspektasi usaha tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan berbasis online.

Ketika sebuah teknologi adalah utilitarian, artinya pengguna menganggap kegunaan lebih penting daripada kemudahan penggunaan. Sehingga mengakibatkan harapan usaha tidak terlalu dipandang sebagai faktor pendukung adopsi teknologi baru. Kebutuhan akan kanal online untuk menyampaikan aduan secara online di era digital ini dianggap penting untuk mengefektif dan mengefesiensikan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima. Masyarakat di Kabupaten Sleman dan Kota Mataram cenderung memposisikan pelayanan online pada umumnya dan aduan masyarakat berbasis online pada khusus menjadi salah satu

kebutuhan untuk menyampaikan aduan nya kepada pemerintah
guna mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik.

Temuan yang beragam tersebut dapat disimpulkan melalui
gambar di bawah ini



Gambar 5.24
Model Teori yang ditawarkan

Dengan adanya kecenderungan antara Kota Yogyakarta, Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan bahwasanya kesejangan digital yang terjadi di ketiga daerah tersebut tidak merubah perilaku masyarakatnya untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online (e-government). Hal tersebut mengindikasikan bahwa, jika Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu yang pada dasarnya memiliki kanal yang belum lengkap dan daerah dengan pengguna media aduan masyarakat berbasis online yang lebih sedikit dibandingkan dengan daerah lainnya bukan tidak mungkin akan meningkatkan pengguna aduan masyarakat berbasis online seperti halnya di Kota Yogyakarta. Selain itu, perlu adanya pendekatan yang lebih humanis kepada masyarakat baik itu yang sudah menggunakan maupun yang sudah menggunakan media aduan masyarakat berbasis online tersebut untuk lebih meningkatkan intensitas mereka dalam menggunakan media aduan online guna meningkatkan transaksi antara pemerintah dan masyarakatnya.

Kecenderungan di Kabupaten Sleman dan Kota Mataram juga menunjukkan bahwa adanya kesamaan budaya dan nilai-nilai sosial (*social influence*) yang dianut oleh masyarakat di daerah tersebut. Nilai-nilai sosial yang diukur oleh pengaruh teman,

keluarga, sosialisasi dari pemerintah dan media masa dianggap ampuh untuk mempengaruhi secara signifikan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di kedua daerah ini menunjukkan bahwa aduan masyarakat secara online ini dapat diterima oleh lingkungan sosial dan sesuai dengan norma sosial yang dianut oleh kedua daerah tersebut.

Selanjutnya, dalam penelitian ini penulis menambahkan dua variabel baru sebagai modifikasi dari teori *the unified model of e-government adoption* (UMEGA). Dua variabel baru tersebut adalah kebiasaan (habit) dan persepsi kenyamanan. Berdasarkan hasil penelitian di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol, dan Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan bahwa dua variabel baru tersebut kebiasaan (habit) dan persepsi kenyamanan memiliki pengaruh yang signifikan dan secara teoritik diterima untuk dimodifikasi dengan teori *the unified model of e-government adoption* (UMEGA) tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di 5 daerah di Indonesia serta menganalisis secara kritis sejauh mana hubungan dan pengaruh antara harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, persepsi resiko, persepsi kenyamanan, kebiasaan dan bahkan sikap seseorang untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil penelitian di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kota Mataram, Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu, penelitian ini mengusulkan teori penggunaan media aduan masyarakat berbasis online sebagaimana yang digambarkan di BAB sebelumnya (silakan lihat Gambar 4.24).

Penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman dan Kota Mataram telah memasuki tahapan tertinggi yaitu *horizontal integration*. Ketiga daerah ini telah mengintegrasikan manajemen aduan online secara vertical (pemerintah pusat melalui LAPOR SP4N) dan secara horizontal (SKPD di lingkungan Pemda) yang terintegrasi melalui aplikasi-aplikasi berbasis android yang disediakan oleh masing-masing daerah. Terbukti dari banyaknya jumlah pengguna aduan masyarakat berbasis online di lingkungan Pemerintah daerah di kelima daerah tersebut ditempati

oleh Kabupaten Sleman dengan pengguna terbanyak. Selanjutnya diikuti oleh Kota Yogyakarta dan Kota Mataram sebagai pengguna aduan masyarakat berbasis online.

Selain itu, Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu masih berada pada tahapan vertical integration. Di mana kedua daerah ini juga mengadopsi penggunaan media aduan online LAPOR SP4N yang dikelola oleh Pemerintah Pusat melalui KEMENPAN RB. Penggunaan LAPOR SP4N ini secara otomatis mengintegrasikan aduan yang masuk ke Pemerintah Pusat dan kemudian akan diteruskan kepada Pemerintah Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu untuk ditindaklanjuti. Jika dibandingkan dengan tiga daerah lain yang ada di DIY, Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu menempati peringkat dua terbawah.

Hasil ini mendukung penelitian dari (Sedana, 2014; Sharma, 2014; El-Gayar, 2016; Wang, 2016) yang menunjukkan bahwa semakin urban sebuah daerah maka masyarakat di daerah tersebut akan semakin tinggi intensitasnya dalam menggunakan e-government (dalam penelitian ini media aduan masyarakat berbasis online). Sebaliknya, semakin jauh daerah tersebut dari daerah urban maka intensitasnya dalam menggunakan e-government (media aduan masyarakat berbasis online) maka intensitas penggunaannya semakin rendah.

Penggunaan media aduan masyarakat berbasis online ini, dipengaruhi oleh berbagai factor. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan media

aduan masyarakat berbasis online di kelima daerah sangat beragam. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, adanya dua kecenderungan identik pada daerah penelitian.

Temuan identik yang pertama antara pengguna media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta, Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu. Temuan di daerah ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online tersebut. Sedangkan variable lain yang diuji memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta, Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu. Temuan identik lainnya menunjukkan bahwa Kabupaten Sleman dan Kota Mataram memiliki kecenderungan yang relatif sama. Temuan tersebut adalah ekspektasi usaha tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan berbasis online. Sedangkan variable lain yang diuji memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kota Mataram dan Kabupaten Sleman.

Selain itu, hasil Analisa regresi menunjukkan bahwa Kabupaten Buol memiliki tingkat pengaruh yang relative baik di banding dengan yang lain, ini menunjukkan bahwa model teori yang diajukan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online.

B. Saran

1. Saran untuk penelitan selanjutnya

Penelitian ini adalah penelitian yang memfokuskan pada studi tentang penggunaan masyarakat terhadap media aduan masyarakat berbasis online dan menganalisis factor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Oleh karena itu, perlu adanya keberlanjutan dari penelitian ini yang meneliti tentang efektifitas penggunaan media aduan masyarakat berbasis online itu sendiri. Penelitian tentang efektifitas ini juga diharapkan dapat mengukur dan mengevaluasi kebijakan dari pemerintah tersebut untuk mengembangkan kebijakan media aduan masyarakat berbasis online di daerahnya masing masing.

2. Untuk pemerintah dan stakeholder yang terlibat dalam pengambilan kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian ini, temuan di Kota Yogyakarta, Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan bahwa pengaruh social tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online tersebut. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi pemerintah untuk meningkatkan intensitas dan pengaruh pemerintah guna mengintervensi masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online.

Hal ini perlu untuk dilakukan guna meningkatkan intensitas masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online tersebut. Terkhusus untuk Pemerintah Kabupaten Buol dan Kabupaten Tanah Bumbu yang menempati posisi dua terendah pengguna media aduan masyarakat berbasis online. Cara yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online

Temuan di Kabupaten Sleman dan Kota Mataram menunjukkan bahwa ekspektasi usaha tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Hal ini mengindikasikan pemerintah Kota Mataram dan Kabupaten Sleman untuk menyederhakan cara mengoperasikan media aduan masyarakat berbasis online. Penyederhanaan ini perlu dilakukan agar masyarakat dapat lebih mudah untuk mengakses media aduan masyarakat berbasis online.

Selain itu, Pemerintah Kulon Progo dan Kabupaten Tanah Bumbu juga harus mengembangkan media aduan masyarakat berbasis online di daerahnya masing-masing. Pemerintah perlu mengintegrasikan aduan tersebut melalui aplikasi yang khusus dikelola oleh pemerintah daerahnya masing-masing. Sehingga waktu tanggapan aduan masyarakat lebih cepat dibandingkan menggunakan aduan masyarakat yang juga dikelola oleh pemerintah pusat. Hal ini perlu dilakukan mengingat dengan adanya

aplikasi yang dikelola oleh pemerintah daerah masing-masing akan memangkas alur tanggapan dari aduan tersebut.

Daftar Pustaka

- Abbas, Hassan A. 2016. *Subjective Norm as Antecedents of Consumers' Behavioral Intentions to Use Smart Phones in Arab World*. Journal of Mobile Technologies, Knowledge and Society. Vol. 2016
- Abdillah, W. dan Hartono, J. 2015. Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Penerbit.
- Aham-Anyanwu, Nnanyelugo McAnthony. 2016. *Enhancing e-participation through a citizen-content engagement framework: the perspective of Nigerians*. Disertasi. Northumbria University
- Ahmad, Muhammad Ovais. 2013. *Factors Affecting E-Government Adoption In Pakistan: A Citizen's Perspective*. Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. 7 Issue: 2, pp.225-239
- Ajzen, Icek. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes* 50, 179-211
- Aladwani, Adel M. 2013. *A contingency model of citizens' attitudes toward e-government use*. *Electronic Government, An International Journal*, Vol. 10, No. 1.
- Alfarraj, O., Drew, S., & AlGhamdi, RA. 2011. E-government Stage Model : Evaluating the Rate of Web Development Progress of Government Websites in Saudi Arabia. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, Vol 2, No 9
- Apriyanti, Diah Rachma. 2016. Penerapan Kebijakan *E-Government* Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4 (4): 1589-1602
- Balog, Alexandru & Costin Pribeanu. 2010. The Role of Perceived Enjoyment in the Students' Acceptance of an Augmented Reality Teaching Platform: a Structural Equation Modelling Approach. *Studies in Informatics and Control*, Vol. 19, No. 3
- Batara, Enrique., Nurmandi, Achmad., Warsito, Tulus., & Pribadi, Ulung. 2017. Are government employees adopting local e-government transformation? The need for having the right attitude, facilitating conditions and performance expectations. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11(4), 612-638.

- Bebić. Domagoj. 2014. *E-Government and e-Participation: City Web Sites – the Case of Croatia*. Faculty of Political Science, University of Zagreb
- Brown, D. *Electronic Government and Public Administration*. International Review of Administrative Sciences, SAGE, 2005, Vol 71(2): pp. 241–254.
- Chin, Lai Poey dan Zainal Ariffin Ahmad. Perceived Enjoyment And Malaysian Consumers' Intention To Use A Single Platform E-Payment. Malaysia: College of Graduate Studies, Universiti Tenaga Nasional (UNITEN)
- Darell, M West. 2001. West, State and Federal E-government in United States. at <http://www.insidepolitics.org/egovt01us.html> ,
- Davis, F. D. 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology, *MIS Quarterly* 13 (3): 319–340, doi:10.2307/249008
- Dwivedi, Yogesh & Rana, Nripendra & Janssen, Marijn & Lal, Banita & Williams, Michael & Clement, Marc. 2017. An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*. 10.1016/j.giq.2017.03.001.
- [Emad Abu-Shanab](#). 2014. Antecedents of trust in e-government services: an empirical test in Jordan., *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 8 Issue: 4, pp.480-499, <https://doi.org/10.1108/TG-08-2013-0027>
- Farid, Miftakhul. 2015. Implementasi electronic government melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. *Publika* Vol 3, No 5
- Fitriadji, Bhakti. 2017. Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2 (UTAUT 2) (Studi Kasus: Data Pokok Pendidikan Menengah (DAPODIKMEN) Kota Salatiga). Salatiga: Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana
- Ghozali, I., dan Hengky L. 2015. Partial Least Squares Konsep. Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gao, Yuan. 2013. The Influences Of Cognitive Factors And Trust On E-Government Acceptance: Evidence From A Two-Stage Model. Volume 17, Number 4
- Hamidi. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Malang : UMM Press

- Handiyati, Prita. Penilaian Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan Metode E-Govqual. *Jurnal Ilmiah DASI* Vol.17 No. 3 September 2016, hlm 44-50
- Handiyati, Arita. 2017. Identifikasi Kesiapan Dan Penerimaan *E-Participation* Di Kabupaten Kulon Progo Menggunakan *Technology Readiness Acceptance Model* (TRAM). Tesis. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Hapsari. Arin Nurhita dan Rini Rachmawati. 2018. Pemanfaatan Aplikasi Laporan Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten Sleman. *Jurnal Bumi Indonesia*. Volume 7, Nomor 1
- Hussain, Azham et, al. 2016. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Enjoyment as Drivers for the User Acceptance of Interactive Mobile Maps. *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology 2016 (ICAST'16)*
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Japarianto, Edwin dan Jessvita Anggelina J.P. 2014. Analisis Pengaruh Sikap, Subjective Norm dan Perceived Behavioral Control Terhadap Purchase Intention Pelanggan SOGO Department Store di Tunjungan Plaza Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran* Vol. 2, No. 1, 1-7
- Jogiyanto, 2007, *Sistem Informasi Keperilakuan*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Johan Komara, Muhammad. 2018. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Behavioral Intention Terhadap Pemanfaatan Sistem Informasi Data Pemilih (Sidalih) Pada Pilkada Serentak Tahun 2015 Di Kabupaten Bantul. Thesis. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- John W. Creswell, *Research Design; Pendekatan Kualitatif, Kuantatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014
- Kadmaerubun. Richard. 2017. *Partisipasi Masyarakat Dalam Pemanfaatan Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan Untuk Mewujudkan Good Governace (Penelitian Deskriptif Kualitatif Tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Pemanfaatan UPIK Di Kota Yogyakarta, Daerah Istimewah Yogyakarta)*. *Jurnal Bumi Indonesia*. Volume 7, Nomor 1
- Layne, K., & Lee, J. 2001. Developing Fully Functional e-government : A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18 (2), 122-136.

- Layungsari, L., Handayani, P. W., & Ruldeviyani, Y. (2015). Faktor-Faktor Penerimaan Individu Dalam Implementasi Ti Di Pemerintah Kota Bogor. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(1)
- [Michael D Williams](#), [Nripendra P Rana](#), [Yogesh K Dwivedi](#), (2015) "The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): a literature review", *Journal of Enterprise Information Management*, Vol. 28 Issue: 3, pp.443-488, <https://doi.org/10.1108/JEIM-09-2014-0088>
- Mijail Naranjo-Zolotov, Tiago Oliveira, Sven Casteleyn, (2018) "Citizens' intention to use and recommend e-participation: Drawing upon UTAUT and citizen empowerment", *Information Technology & People*, <https://doi.org/10.1108/ITP-08-2017-0257>
- Moleong, Lexy J. . 2005. metodologi penelitian kualitatif, Bandung: Remaja. Rosdakarya
- Moreno, Manuel Rey & Cayetano Medina. 2017. Inhibitors of E-Government Adoption: Determinants of Habit and Adoption Intentions. *Journal of Innovation and Knowledge*, Vol 2, 170-180
- Ndubisi, N. O. 2006. Factors of online learning adoption: A comparative juxtaposition of the theory of planned behavior and the technology acceptance model. *International Journal on E-Learning*, 5 (4), 571–591
- Nikolopoulos, Fotios & Likothanassis, Spiridon. 2017. Using UTAUT2 for Cloud Computing Technology Acceptance Modeling.
- Olatubosun, O. & Rao, K. S. (2012). Empirical study of the readiness of public servants on the adoption of e-government. *International Journal of Information Systems and Change Management*, Vol. 6 No. 1. 17-37.
- Phan, Kenny & Tugrul Daim. 2011. Exploring technology acceptance for mobile services. USA: Portland State University
- Planqué, Kees. (2001). Koen Zweers and Kees Planqué, "Electronic Government: From an Organization Based Perspective Towards a Client Oriented Approach,". 91-119.
- Pramdana, Hendra Satria. 2017. Analisis Keperilakuan Penyedia Barang/Jasa (Vendor) Dalam Menggunakan Sistem Pengadaan Elektronik (*E-Procurement*) (Studi Empiris Pada Perusahaan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)

- Pranalia, Dwi Ayu. 2015. Manajemen Electronic Government Dalam Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 4, No. 2
- Praveena, K & Sam Thomas. 2014. Continuance Intention to Use Facebook: A Study of Perceived Enjoyment and TAM. *Bonfring International Journal of Industrial Engineering and Management Science*, Vol. 4, No. 1
- Purwidyasari, A & Syafruddin, M. 2017. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan E-Government (Studi Kasus Pada Modul Penerimaan Negara Generasi 2). Volume 6 Nomor 4, Tahun 2017, Halaman 1-9. <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Pyng Shyu, Stacy Huey dan Jen-Hung Huang. 2011. Elucidating usage of e-government learning: A perspective of the extended technology acceptance model. *Government Information Quarterly* (28) 491–502
- Rahayu, Siti Kurnia, dkk. 2015. Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness) Dan Persepsi Kemudahan (Perceived Ease Of Use) Atas Aplikasi Sistem Informasi Keuangan Daerah (Survey pada Pemerintah Daerah Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah). *Majalah Ilmiah UNIKOM*. Vol.13 No. 1
- Rencana Strategis Perangkat Daerah Dinas Kominkasi dan Informasi Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017-2022
- Rianto, Budi & Lestari, Tri. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara
- Santoso, Budi. 2013. Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Dan Perceived Enjoyment Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi (Studi Empiris di Kabupaten Sragen). *Jurnal Studi Akuntansi Indonesia*
- Setyadiharja, Rendra. 2017. *Procurement: Dinamika Pengadaan Barang/Jasa*. Sleman: Deppublish
- Setyaningrum, dkk. 2016. Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Populasi* Volume 24 Nomor 1
- Soebhan, Syafuan Rozi. 2000. *Model Reformasi Birokrasi Indonesia*. Jakarta: LIPI Indonesia
- Sudarsono, Bernadus Gunawan. 2018. Kajian Literatur Model Konseptual Keberhasilan E-Government. *KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komputer)* Volume 2, Nomor 1, Oktober 2018

- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfa Beta
- Suharyana, Yana. 2017. *The Implementation Of E-Government For Public Services In Banten Province*. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*. Volume 1 Nomor 1. 45-58
- Teo, Timothy dan Jan Noyes. 2011. An assessment of the influence of perceived enjoyment and attitude on the intention to use technology among pre-service teachers: A structural equation modeling approach. [Computers & Education Volume 57, Issue 2](#), Pages 1645-1653
- Teo, T., C.B. Lee, dan C.S Chai. 2007. Understanding Pre-Service Teachers' Computer Attitudes: Applying and Extending The Technology Acceptance Model. *Journal Compilation*; 128-143.
- Ulaan, Riska Valentine & Linda Lambey. 2016. The Effect Of Perceived Enjoyment On Intention To Shop Online (The Study Of Faculty Of Economics And Business Sam Ratulangi University Manado). *Jurnal EMBA*, Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 1137-1146
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. 2000. A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46, 186–204.
- Vankatesh, Viswanath, dkk. 2016. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead*. Volume 17 Issue 5 pp. 328 – 376
- Veeramootoo, Narvadh, dkk. 2018. What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*
- Zweers, K & Planque, K. 2001. *Electronic Government. From an Organizational Based Perspective Toward a Client-Oriented Approach*. In J.E.J Prince (Ed), *Designing E-Government: On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change*. The Hague, The Netherlands: Kluwer Law International