

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik tersebut dilakukan oleh kelompok maupun seseorang yang bekerja di birokrasi yang bertujuan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai atau memenuhi suatu kebutuhan tertentu. Salah satunya yang termasuk dalam pelayanan publik sendiri adalah administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan.

Serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen data kependudukan yang melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang merupakan tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas tersebut mengelola dan menyelenggarakan pelayanan yang lebih peduli lagi dengan kebutuhan masyarakat dan untuk kesejahteraan masyarakat. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik tersebut masih didapati pada pelayanan yang belum efektif dan efisien. Hal ini masih dapat dilihat dari masih banyak masyarakat yang mengadu baik secara langsung maupun tidak langsung yang dilakukan masyarakat melalui layanan aduan maupun di media sosial. Tak hanya

itu saja, masyarakat menuntut agar pelayanan publik yang semakin berkualitas, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan masyarakat, dimana pelayanan publik tersebut masih berbelit-belit, lambat dan melelahkan. Hal tersebut juga terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, dimana masyarakat harus rela mengantri dari pagi hanya karena ingin memiliki KTP Elektronik. (Wulandari & Susanty, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara saat melaksanakan observasi di bagian seksi kerjasama dan inovasi pelayanan memberikan informasi bahwa terdapat permasalahan dari pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bantul, yaitu terdapat antrian masyarakat yang mengajukan permohonan untuk melakukan perekaman dalam pembuatan KTP Elektronik yang jumlahnya pun cukup banyak dan pengurusan dokumen tidak selalu selesai tepat pada waktu yang sudah dijanjikan. Permasalahan dari sisi pegawai adalah terdapat keluhan saat melakukan pekerjaan yang diberikan, dikarenakan antrian yang selalu meluap setiap harinya .

Untuk mewujudkan kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi tersebut, pemerintah daerah perlu menciptakan adanya inovasi di sektor publik. Sehingga inovasi pada sektor pelayanan publik tersebut mampu menanggapi keluhan yang datang dari adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat, pemerintah perlu menyediakan sebuah sistem untuk mengatasi atau mengelola masalah atau keluhan, dimana inovasi tersebut dapat dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi. *E-government* merupakan sebuah sistem interaktif yang dapat digunakan atau dimanfaatkan dalam berkomunikasi dan berkoordinasi antara pemerintah dengan masyarakat dengan memanfaatkan

komputerisasi yang merupakan cara baru dalam kepemimpinan, mendiskusikan, menetapkan strategi, transaksi, serta merupakan cara baru dalam berorganisasi dan menyampaikan informasi. Menurut eMarketer dalam artikel Kompas yang dimuat oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kominfo) menyatakan bahwa pengguna internet di Indonesia pada tahun 2018 mencapai 123 juta dari total populasi penduduk Indonesia 265 juta orang. Sehingga dapat dikatakan bahwa untuk pengaplikasian *e-government* ataupun pemerintahan yang berbasis internet sangatlah dipengaruhi oleh para pengguna internet di Indonesia, dimana proses *e-government* sendiri membutuhkan dukungan dari masyarakat untuk mengimplementasikan *e-government* tersebut. Hal tersebut dikarenakan sistem *e-government* tidak dapat berjalan dengan sendirinya tanpa pelaku yang mengakses sebuah jaringan internet, sehingga dapat dikatakan sebagai sebuah hubungan timbal balik dimana antara sistem *e-government* dan pengguna internet saling mempengaruhi satu sama lain.

Begitulah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul turut melakukan inovasi yang berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Inovasi tersebut adalah sebuah aplikasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan masalah di Disdukcapil Kabupaten Bantul, yaitu aplikasi 'CEKATAN' (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian). Disdukcapil Kabupaten Bantul meluncurkan aplikasi 'CEKATAN' dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 9 Mei 2018 bersamaan dengan acara Pundong Ekspo 2018 di Kecamatan Pundong. Dalam tujuan pembuatan KTP

Elektronik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mulai melayani fasilitas layanan tersebut melalui android..

Aplikasi ‘Cekatan’ sendiri diciptakan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Tertib Administrasi Kependudukan serta Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Tertib Administrasi Kependudukan. Pelayanan dalam aplikasi ‘Cekatan’ menjadi salah satu inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul guna untuk merespon banyaknya masyarakat yang mengeluhkan adanya pelayanan yang kurang memuaskan serta masih banyak masyarakat yang belum mencetak KTP Elektronik meskipun mereka sudah melakukan perekaman. Penggunaan aplikasi ‘Cekatan’ sangatlah mudah, masyarakat cukup mengunduhnya dalam *google play store* di *handphone* para masyarakat yang akan membuat KTP elektronik. Pelayanan ‘Cekatan’ memberikan kemudahan untuk masyarakat Kabupaten Bantul. Masyarakat cukup mengunduh aplikasi tersebut lalu mengisi data diri seperti nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor Kartu Keluarga (KK), selanjutnya masyarakat hanya menunggu kapan KTP tersebut bisa diambil di Kecamatan yang bersangkutan Selain meluncurkan aplikasi Cekatan, pihaknya juga melayani perekaman KTP elektronik di kantor-kantor Kecamatan (<http://disdukcapil.bantulkab.go.id>).

Selama dilakukannya peluncuran aplikasi ‘Cekatan’, kini sudah mencapai 10 ribu pengunggah aplikasi tersebut di *google play store* dan sejak pertama kali diluncurkan hingga saat ini ada sekitar 12.030 warga menggunakan aplikasi

tersebut untuk melakukan permohonan dalam pembuatan KTP Elektronik dan diterima oleh pihak Disdukcapil. Data tersebut diperoleh langsung dari Seksi pengolahan dan penyajian data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Hal tersebut diharapkan kepada masyarakat Kabupaten Bantul mampu menggunakan aplikasi tersebut agar melakukan pembuatan KTP dengan mudah dan tidak perlu mengantre di Disdukcapil Kabupaten Bantul.

Penelitian ini akan mengolaborasi tentang *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA) dalam aplikasi 'CEKATAN' (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian di Kabupaten Bantul tahun 2018). *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA) merupakan suatu model yang dikembangkan setelah adanya *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerimaan masyarakat tentang penggunaan teknologi. Dengan adanya model inilah penulis gunakan untuk mengukur penggunaan media berbasis online dalam aplikasi 'cekatan'.

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik ingin menelaah lebih dalam lagi mengenai faktor yang mempengaruhi adanya inovasi 'CEKATAN' yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Sehingga penulis disini menyusun sebuah proposal penelitian yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Untuk Menggunakan Aplikasi 'Cekatan' (Cetak Ktp Elektronik Tanpa Antrian) Di Disdukcapil Kabupaten Bantul Tahun 2018"

B. Rumusan Masalah

1. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan aplikasi 'CEKATAN' (Cetak KTP Elektronik) di Kabupaten Bantul 2018?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menjelaskan penggunaan aplikasi 'CEKATAN' (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian) di Kabupaten Bantul Tahun 2018.
- b. Menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan aplikasi 'CEKATAN' (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian) di Kabupaten Bantul Tahun 2018.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber bahan informasi, pengetahuan maupun menambah wawasan tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Untuk Menggunakan Aplikasi 'Cekatan' (Cetak Ktp Elektronik Tanpa Antrian) Di Kabupaten Bantul Tahun 2018

2. Manfaat praktis

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi masukan dan bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam pembuatan

kebijakan atau pembuatan program tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Untuk Menggunakan Aplikasi ‘Cekatan’ (Cetak Ktp Elektronik Tanpa Antrian) Di Kabupaten Bantul Tahun 2018

E. Tinjauan Pustaka

Tabel 1.1
Tinjauan Pustaka

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Temuan/Hasil
1.	(Dwi, Putri, & Darmawan, 2018)	E-Readiness Provinsi Kepulauan Riau Dalam Penerapan E-Government (Studi Terhadap Kepri Smart Province)	Hasil penelitian yang dilakukan bahwa Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau melalui Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menjalankan Kepri smart province masih memiliki kelemahan atau belum ready (siap) di semua faktor yang dilihat dari penelitian ini seperti faktor teknologi, faktor manusia dan faktor institusional.
2.	(Wahyuni, 2015)	Pengukuran Kepuasan User Dari Layanan E-Government	Dari hasil penelitian yang dilakukan, menemukan sebuah hasil dengan analisa menggunakan teknik SEM, dari hipotesa yang diusulkan dapat dibuktikan bahwa semua variable berhubungan positif dengan kepuasan user.
3.	(Purwidyasari & Syafruddin, 2017)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	Berdasarkan hasil penelitian ini, untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna,

		Kepuasan Pengguna Layanan E-Government Studi Kasus Pada Modul Penerimaan Negara Generasi 2	Pemerintah agar mengembangkan situs e-government dengan berfokus pada aspek kepercayaan, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, diharapkan kepuasan pengguna akan tetap terjaga dan penggunaan situs e-government akan terus meningkat.
4.	(Oktania & Fauziah, 2018)	Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung	Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diperoleh Implementasi kebijakan pembuatan KTP-el yang telah dilaksanakan oleh instansi Temanggung sudah baik. Faktor pendorong implementasi kebijakan pembuatan KTP-el adalah adanya dukungan dan koordinasi dengan instansi lain serta intensitas respon atau tanggapan pelaksana kebijakan yang baik sehingga mendukung pelaksana pembuatan KTP-el di Disdukcapil Kabupaten Temanggung. Sedangkan faktor pengambat implementasi tersebut adalah masyarakat di wilayah Temanggung yang kurang berpartisipasi dalam hal perekaman data untuk pembuatan KTP-el.
5.	(Andreal & Wati, 2017)	Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kabupaten Tanggamus	Setelah melakukan analisis dan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, maka penulis dapat menarik kesimpulan yaitu mengupayakan pengembangan

			<p>EGovernment dalam pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus yaitu dengan cara pelayanan dan penggunaan sistem informasi berbasis online atau terkoneksi dengan media internet.</p>
6.	<p>Dwivedi, Y., Rana, N., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. & Clement, R. (in press).</p>	<p><i>An Empirical Validation of a Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA). Government Information Quarterly</i></p>	<p>Dalam penelitian ini, penulis menempatkan empat penentu langsung (kinerja harapan, harapan usaha, pengaruh sosial, dan risiko yang dirasakan) dari sikap, dua langsung penentu (memfasilitasi kondisi dan sikap) dari niat perilaku, dan satu langsung penentu harapan usaha (kondisi fasilitas). Melalui model penelitian ini, kami menemukan bahwa sikap memainkan peran mediasi yang kuat sejauh memeriksa adopsi dari suatu pemerintahan sistem yang bersangkutan. Temuan penelitian ini secara kritis menggarisbawahi signifikansi pemodelan karakteristik individu secara eksplisit melalui UMEGA yang diusulkan. Selain itu, model ini mampu menjelaskan 80% dari varians (adjusted R2) dalam perilaku niat - peningkatan substansial atas salah satu dari sembilan model SI / TI</p>

			yang diperiksa adopsi.
7.	(Hilmy, Raihan1, Amin, & Dama, 2017)	<p>Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa Dan Kelurahan (Sidaleh)</p> <p>Di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kertanegara</p>	<p>Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kelurahan (Si-Daleh) di Desa Rapak Lambur sejauh ini sudah sangat efektif. Hal ini dilihat berdasarkan pengukuran tingkat efektivitas, meliputi : Sumber daya, dana dan fasilitas penunjang, mutu dan Jumlah barang atau jasa, Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa,dan Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.</p>
8.	(Alfariz & Suyono, 2017)	E-Government Pemberdayaan Desa Sukoharjo 1 Dan Potensi Desa Berbasis Web	<p>Setelah terciptanya sistem baru E-goverment pada Pekon Sukoharjo1 yaitu sistem yang memberikan informasi tentang Pekon Sukoharjo1, maka penulis menyimpulkan bahwa berbagai permasalahan mengenai terbatasnya informasi dan belum memiliki informasi yang cukup luas.</p>
9.	(Jatmiko & Astuti, 2018)	Analisis Pengembangan Electronic Government Di Kabupaten Demak (Studi Kasus Website Pemerintah Kabupaten Demak)	<p>Electronic Government menjadi program yang dilakukan Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di Kabupaten Demak sudah diterapkan pelayanan yang berbasis e-government ini, khususnya mengenai keberadaan sebuah website Pemerintah Kabupaten Demak. Hingga saat ini</p>

			program ini sudah berjalan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan.
10	(Sutanto, Ghozali, & Sri, 2018)	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (Sipkd) Dalam Perspektif <i>The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2</i> (Utaut 2) Di Kabupaten Semarang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi hedonis atau kesenangan menggunakan teknologi maka semakin tinggi niat untuk menggunakan sistem teknologi informasi. SIPKD menimbulkan rasa senang dan nyaman karena pengguna merasa mudah menggunakan dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kesalahan yang minimal, dengan demikian pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih menarik jika memanfaatkan teknologi informasi
11	(Buchari, 2016)	Implementasi <i>E-Service</i> Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung	Dari hasil penelitian, pelaksanaan program E-Kelurahan memberikan manfaat bagi kemudahan warga masyarakat dalam pencatatan data kependudukannya. Data tersebut dapat menjadi data utama dalam program-program selanjutnya yang berkaitan dengan bidang administrative sebuah kantor kewilayahan. Adapun hambatan yang muncul dalam pelaksanaan E-Kelurahan adalah tidak tersedianya operator yang professional dalam bidangnya agar program terlaksana secara efektif dan efisien.

12	(Khiyarunnas & Jogiyanto, 2017)	<p>Pengujian Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan Web Intranet Perbendaharaan Berdasarkan Ekspektasi Pengguna Dan Kualitas Teknologi</p>	<p>Dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa model yang digunakan pada penelitian ini dapat digunakan untuk memprediksi faktor-faktor Yang memengaruhi pengguna untuk menggunakan sebuah sistem informasi, meskipun beberapa variabel yaitu kualitas sistem, kualitas pelayanan dan ekspektasi usaha tidak terdukung. Kualitas informasi Web Intranet Perbendaharaan memengaruhi niat memakai Web Intranet Perbendaharaan.</p>
13	(Cahyadi, 2015)	<p>Integrasi Konsep Kepercayaan, Model Utaut Dan Enterprise Risk Management Dalam Model Evaluasi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (Sipkd)</p>	<p>Melalui tahapan-tahapan ini, ditunjukkan bahwa model evaluasi penerimaan dan penggunaan SIPKD dapat menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan sistem informasi, termasuk variabel kepercayaan didalamnya. Tahap selanjutnya, untuk memvalidasi model penelitian ini, dapat dilakukan dengan melakukan pengujian secara kuantitatif dengan menggunakan model ini pada instansi pemerintah yang menggunakan aplikasi SIPKD.</p>
14	(Napitupulu, 2016)	<p>Analisa Kualitas Layanan</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait</p>

		e-Government Dengan Pendekatan e-Govqual & IPA	analisa kualitas layanan publik di Pemkot X dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu analisis gap antara kinerja layanan dan harapan publik menunjukkan secara umum kinerja layanan masih di bawah harapan publik artinya publik belum merasa puas terhadap kualitas layanan yang disediakan Pemkot X. aktor-faktor tersebut kebanyakan terkait dengan faktor non-teknologi yaitu pegawai tanggap terhadap masalah pengguna, pegawai mempunyai pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan publik, pegawai punya kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan serta informasi tentang layanan yang memadai
15	(Prasiska, Kurniadi, & Anwar, 2018)	Analisis Perilaku Penggunaan Aplikasi Ujian Sekolah Berbasis Komputer Menggunakan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Technology) Di Smk Negeri 1 Batipuh	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu Variabel <i>performance expectancy</i> , <i>effort expectancy</i> , <i>social influence</i> , <i>facilitating conditions</i> dan <i>anxiety</i> secara bersama sama berpengaruh signifikan sebesar 61,9% terhadap minat perilaku penggunaan aplikasi USBK di SMK Negeri 1 Batipuh.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan oleh penulis maka dapat disimpulkan apabila penelitian penulis memiliki kecocokan dimana studi-studi terdahulu yang ada diatas mengkaji tentang *penggunaan E-Government* dan masih banyak yang menggunakan metode kualitatif saja guna meneliti.

Dalam penelitian ini, penulis mencoba untuk meneliti dengan metode *mix methode* atau metode campuran antara kualitatif dan kuantitatif. Penulis juga mengembangkan teori *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA) yang berfungsi untuk mengukur penggunaan media berbasis online atau *e-government* penggunaan aplikasi ‘Cekatan’. Terdapat perbedaan dengan penelitian terdahulu yang ada di atas lebih fokus terhadap penggunaan konsep *E-Government* dapat meningkatkan kinerja pemerintah, sedangkan di dalam penelitian ini penulis lebih membahas mengenai bagaimana penggunaan aplikasi ‘Cekatan’ di Kabupaten Bantul beserta meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ tersebut.

F. Kerangka Teoritik

1. E-Government

E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat. Tujuan dari *e-Government* adalah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan mengutamakan prinsip transparansi dan persamaan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan *e-Government*. Perkembangan

teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat pertumbuhannya, jarak dan waktu tidak menjadi hambatan karena adanya perkembangan teknologi yaitu internet termasuk masalah-masalah yang ada di birokrasi pemerintahan. *E-Government* memberikan kemudahan dalam berkomunikasi antara pemerintah dan masyarakat secara transparan, *e-Government* diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam mencapai pemerintahan yang lebih baik lagi karena memperoleh kepercayaan dari masyarakat.

Menurut Heeks dalam (Andreal & Wati, 2017) lahirnya *e-Government* karena adanya revolusi informasi dan revolusi pemerintahan. Berbagai masalah terjadi pada implementasi *e-Government* di Indonesia baik fisik maupun sosial ekonomi yang menjadi penyebabnya.

Selanjutnya menurut Indrajit (2002:36) *e-Government* merupakan suatu mekanisme komunikasi baru antara pemerintah dengan masyarakat dengan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan. *e-Government* berhubungan dengan penyedia informasi dan layanan yang disiapkan secara elektronik oleh pemerintah tanpa batas tempat dan waktu.

Budi dkk (2012:36) menyebutkan bahwa *e-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. *E-Government* memberikan peluang untuk meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha

dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan penggabungan antara komputer dan sistem jaringan informasi yaitu internet.

a. Manfaat e-Government

Indrajit (2004) menjelaskan bahwa ada beberapa manfaat yang akan diperoleh suatu negara yang telah mengimplementasikan e-Government didalam tata pemerintahannya antara lain:

- a) Memperbarui kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) khususnya dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang
- b) Meningkatkan transparansi kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance
- c) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan
- d) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis

b. Macam-macam E-Government

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

1) (*Government to Citizen*)

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

2) (*Government to Business*)

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

3) (*Government to Employee*)

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

4) (*Government to Governments*)

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

2. E-Services

Konsep E-Service merupakan suatu aplikasi ter-kemuka dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Menurut Rowley dalam (Buchari, 2016) layanan elektronik didefinisikan sebagai: "... perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan E-Tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan". Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama yaitu layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (teknologi). Misalnya, sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik public, badan public adalah penyedia layanan dan warga negara serta bisnis penerima layanan. Saluran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik. Internet adalah saluran utama dari layanan elektronik pengiriman sementara saluran klasik lainnya juga dipertimbangkan (misalnya telepon, call centre, kios public, telepon genggam, televisi).

a. Tantangan dan Manfaat *E-Service*

Beberapa tantangan E-Service seperti yang diidentifikasi oleh Sheith dan Sharmada dalam (Buchari, 2016):

- a) Rendahnya penetrasi ICT terutama di negara-negara berkembang. Di beberapa Megara berkembang, akses internet terbatas dan kecepatan juga terbatas. Dalam kasus ini perusahaan dan pelanggan akan terus menggunakan platform tradisional karena dampak sering terjadinya kesalahan teknis dalam penggunaan teknologi khususnya internet.

- b) Penipuan di ruang internet yang diperkirakan sekitar USD 2.8 Milyar. Kemungkinan penipuan akan terus mengurangi pemanfaatan dari internet itu sendiri.
- c) Privasi karena munculnya berbagai jenis spyware dan security holes. Ada kekhawatiran bahwa transaksi yang konsumen lakukan memiliki keterbatasan privasi, misalnya dengan diam-diam mengikuti aktivitas online, perusahaan dapat mengembangkan deskripsi yang cukup akurat dari profil pelanggan. Kemungkinan pelanggaran privasi akan mengurangi pemanfaatan internet.
- d) Karakteristik mengganggu layanan sebagai pelanggan tidak ingin dihubungi dengan penyedia layanan setiap saat. Sebagai contoh, perusahaan dapat menghubungi orang melalui perangkat mobile setiap saat di setiap tempat.

E-Service yang menjadi kebutuhan masyarakat urban khususnya tentulah memiliki manfaat-manfaat yang terkandung di dalamnya. Ada sejumlah manfaat untuk E-Service, beberapa diantaranya:

- a) Mengakses basis pelanggan yang lebih besar
- b) Memperluas jangkauan pasar
- c) Menurunkan penghalang masuk ke pasar baru dan biaya mendapatkan pelanggan baru
- d) Alternative saluran komunikasi ke pelanggan

- e) Meningkatkan citra perusahaan
- f) Mendapatkan keunggulan kompetitif
- g) Potensi peningkatan pengetahuan pelanggan

b. Domain *E-Service*

Istilah *E-Service* memiliki banyak aplikasi dan dapat ditemukan di banyak disiplin. Dua area dominan aplikasi dari *E-service* adalah:

- a. *E-business (E-Coemmerce)*: Adalah layanan elektronik yang sebagian besar disediakan Non-pemerintah Organisasi (LSM) atau sektor swasta.
- b. *E-Government*: *E-Service* yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negara atau pelaku bisnis. Penggunaan dan deskripsi *E-Service* akan terbatas pada konteks *E-Government* hanya dimana *E-Service* biasanya dikaitkan dengan awalan “public” (Public *E-Service*). Dalam beberapa kasus, kita harus menggambarkan aspek yang terkait dengan kedua bidang seperti beberapa konferensi atau jurnal yang meliputi konsep “*E-Service*” di kedua domain dari *E-government* dan *E-Business*.

c. Kualitas *E-Service*

Salah satu alat yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas *E-Service* pada berbagai aspek. 5 atribut dari model ini adalah :

- a. Reliability (Keandalan): kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat kepada pelanggan, dimana kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan.
- b. Responsiveness (Kesigapan) : respon/kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

- c. Assurance: meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- d. Emphaty: perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti, kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya.
- e. Tangibels: penampilan fasilitas fisik seperti, gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kenyamanan fasilitas, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

3. Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)

Sebagai sejumlah telah mengakui fragmentasi teoritis atau kurangnya pengembangan teoritis dan ketelitian dalam pemerintahan penelitian adopsi, penelitian ini mengambil langkah menuju perumusan UMEGA dan menunjukkan bagaimana model persatuan khusus e-government yang diusulkan berkinerja lebih baik daripada model lain dari adopsi SI / TI, termasuk UTAUT itu sendiri. Tujuan ini dicapai oleh memeriksa kinerja sembilan model adopsi menggunakan data empiris dan, berdasarkan ini, merumuskan UMEGA dan menguji kinerjanya. Pemilihan model-model ini sebagian besar berdasarkan penggunaannya yang sering dalam memeriksa adopsi e-government dalam berbagai konteks.

Dalam rangka menggabungkan beberapa teori dan model penerimaan teknologi, Venkatesh bersama rekannya (2003) telah lama mempelajari bagaimana dan mengapa orang mengadopsi teknologi informasi baru. Satu aliran penelitian berfokus pada penerimaan teknologi individu dengan menggunakan niat atau penggunaan sebagai variabel dependen. Dalam area investigasi yang luas

ini, ada sejumlah aliran penelitian, sedangkan aliran lain telah melihat pada kepuasan atau manfaat bersih untuk mengukur keberhasilan termasuk di tingkat perusahaan, atau untuk mengukur kecocokan tugas-teknologi. Sementara masing-masing aliran ini membuat signifikan kontribusi terhadap literatur tentang penerimaan pengguna terhadap TI, model teoritis untuk dimasukkan dalam tinjauan saat ini menggunakan niat dan / atau penggunaan sebagai variabel dependen utama . Berikut penjelasan konstruk yang berkaitan dengan sembilan model adopsi TI dan menguraikan model terkait yang terkait dengan konstruk ini. Adapun 9 model teknologi dan teori penerimaan yang digabungkan adalah :

1. TRA (*Theory of Reasoned Action*) pada tahun 1975;
2. SCT (*Social Cognitive Theory*) pada tahun 1986;
3. TAM (*Technology Acceptance Model*) pada tahun 1986,1989;
4. TPB (*Theory of Planned Behaviour*) pada tahun 1991;
5. MPCU (*Model of PC Utilization*) pada tahun 1991;
6. MM (*Motivation Model*) pada tahun 1992;
7. *Combine TAM-TPB* pada tahun 1995;
8. IDT (*Inovation Diffusion Theory*) pada tahun 1995.
9. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* 2003

Dalam penelitian ini penulis menggunakan model Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA) guna untuk mengukur penggunaan media berbasis online dalam penggunaan aplikasi ‘Cekatan’, selain itu, model ini merupakan model terbaru setelah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. *Unified Model of Electronic Government Adoption*

(UMEGA) merupakan suatu model yang dikembangkan setelah adanya *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* yang bertujuan untuk lebih mengetahui lagi bagaimana penerimaan tentang teknologi atau penggunaan suatu teknologi. Setelah mengevaluasi kedelapan tersebut, Venkatesh lalu menemukan sembilan konstruk yang merupakan dampak signifikan terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku pengguna (*use behavior*) didalam suatu model atau bahkan lebih. UMEGA ini memiliki tujuan dalam mengenalkan tentang bagaimana minat seorang penggunaan teknologi dalam menggunakan sebuah teknologi atau sistem informasi yang benar. Adapun lima faktor penentu yang menggunakan sistem informasi dan teknologi yang ada di UMEGA, yakni:

a. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektasi kinerja / *Performance Expectancy* didefinisikan sebagai tingkat di mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu dia dalam mencapai peningkatan kinerja pekerjaan. Variabel model adopsi teknologi yang masih ada yang dibahas dalam penelitian ini masih sama dengan metode sebelumnya, yaitu:

1. Persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*)

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

2. Keuntungan Relatif (*relative advantage*)

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

3. Ekspektasi-Ekspektasi Hasil

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

Setelah evolusi dan perkembangan UTAUT pada tahun 2003, sejumlah penelitian yang masuk akal telah memeriksa pengaruh harapan kinerja pada sikap. Temuan mereka menunjukkan bahwa harapan kinerja penentu positif dan signifikan dari sikap individu terhadap mengadopsi atau menggunakan sistem SI / TI yang sesuai. Mempertimbangkan diskusi di atas, hipotesis berikut dirumuskan:

H1: Harapan kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap menggunakan OPCRS.

b. Ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*)

Effort expectancy didefinisikan sebagai tingkat kesederhanaan yang terkait dengan penggunaan sistem hal itu dinilai dapat mengurangi beban tenaga dan waktu seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Tiga variabel persepsi kemudahan penggunaan, kompleksitas, dan kemudahan

penggunaan (dari IDT) meringkas konsep harapan usaha. Persamaan antara variabel-variabel ini memiliki telah ditemukan dalam studi sebelumnya.

Mirip dengan kegunaan yang dirasakan dan bercokol di teoritis fondasi dari TAM, persepsi kemudahan penggunaan adalah prediktor signifikan dari sikap dalam penelitian adopsi teknologi. Sejumlah studi telah disediakan pembenaran empiris yang signifikan untuk hubungan ini. Sejumlah studi yang wajar pada adopsi sistem e-government telah menemukan hal yang positif dan signifikan hubungan persepsi kemudahan penggunaan dengan sikap. Oleh karena itu, hipotesis berikut dirumuskan:

H2: Effort expectancy memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan OPCRS.

c. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang merasa diyakinkan orang lain bahwa dia harus menggunakan sistem teknologi informasi baru. Adapun keyakinan itu muncul dari rekan kerja maupun rekan organisasi Variabel ini terdiri dari variabel serupa lainnya, termasuk norma subjektif (dari TRA, TAM2, TPB, dan DTPB), faktor sosial, dan gambar. Studi tentang adopsi teknologi juga mendukung positif dan pengaruh signifikan pengaruh sosial terhadap sikap. Demikian pula, mengeksplorasi adopsi teknologi seluler oleh konsumen menemukan bahwa pengaruh sosial secara positif mempengaruhi sikap konsumen

terhadap penggunaan teknologi seluler. Percaya bahwa pengaruh masyarakat dari orang-orang dekat, seperti anggota keluarga, teman, dan kolega, seringkali memiliki tingkat positif dan tertentu berdampak pada sikap individu dalam membuat keputusan untuk menggunakan sistem e-government seperti OPCRS. Berasal dari diskusi di atas dan dukungan empiris untuk ini hubungan, kami merumuskan hipotesis berikut:

H3: Pengaruh sosial memiliki dampak positif dan signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan OPCRS.

d. Kondisi-kondisi Pemfasilitasi (Facilitating Condition)

Memfasilitasi kondisi didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa suatu infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem. Hal tersebut tentu saja dapat berupa sebuah pelatihan yang dapat membantu seseorang dalam penggunaan sistem informasi.

Hal ini menangkap konsep dari variabel root lainnya, termasuk yang dirasakan kontrol perilaku (dari TPB dan DTPB), memfasilitasi kondisi (dari model Pemanfaatan PC), dan kompatibilitas (dari IDT). Termasuk kontrol perilaku yang dirasakan (root membangun kondisi memfasilitasi) sebagai prediktor niat perilaku dalam model TRA, Ajzen (1991) memformulasikan model baru yang disebut TPB dan menetapkan bahwa inklusi tersebut dipimpin untuk perbaikan substansial dari model dalam hal memprediksi niat individu..

Namun, bantuan yang ditawarkan oleh IS / IT dalam kasus masing-masing individu dapat bervariasi jauh di antara vendor aplikasi, generasi teknologi, dan perangkat yang digunakan untuk menjalankan aplikasi. Dalam kasus seperti itu, kondisi memfasilitasi bekerja lebih seperti perilaku yang dirasakan mengontrol dan mempengaruhi niat perilaku juga (Venkatesh et al., 2012). Empiris bukti dari sejumlah penelitian tentang teknologi adopsi oleh individu juga telah mendukung dampak signifikan dari memfasilitasi kondisi niat perilaku.

Selain itu, hubungan antara memfasilitasi kondisi dan niat perilaku di penelitian adopsi pemerintah telah dieksplorasi melalui sejumlah studi yang masuk akal, dan ditemukan bahwa kondisi fasilitasi memiliki dampak signifikan pada niat individu untuk menggunakan sistem. Misalnya, menganalisis e-file pemanfaatan di antara pembayar pajak AS, Berdasarkan diskusi di atas, berikut ini hipotesis dirumuskan:

H4: Kondisi yang memfasilitasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap niat perilaku.

Sejumlah studi tentang adopsi SI / TI juga telah mendukung dampak positif dan signifikan dari memfasilitasi kondisi pada harapan usaha. Misalnya, saat memeriksa faktor berdampak pada penerimaan sistem pelatihan berbasis web di antara karyawan di Yordania, Alrawashdeh et al. (2012) menemukan hubungan signifikan baru yang terdeteksi antara memfasilitasi kondisi dan harapan usaha. Demikian pula, mengeksplorasi penerimaan ICT dan pemanfaatan oleh terapis kerja

Australia, Schaper dan Pervan (2007) menemukan positif dan hubungan yang signifikan antara memfasilitasi kondisi dan harapan usaha. Sebagai tambahan, menginvestigasi faktor-faktor yang memengaruhi konsumen untuk menggunakan e-layanan. Urumsah dkk. (2011) menemukan bahwa akses dan penggunaan layanan oleh konsumen adalah dipengaruhi oleh infrastruktur teknis dan dukungan berkualitas baik yang disediakan oleh maskapai penerbangan, karena itu, kami berhipotesis:

H5: Kondisi yang memfasilitasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap harapan usaha.

e. Risiko yang Dirasakan (*Perceived Risk*)

Penelitian terbaru menganjurkan bahwa persepsi individu tentang risiko yang terkait dengannya transaksi online adalah pengekangan kunci untuk adopsi layanan elektronik. Literatur sebelumnya tentang risiko yang dirasakan menemukan bahwa 80 persen pengguna internet khawatir tentang membuat mereka identitas pribadi yang dikenal di web. Risiko TI terkait dengan kemungkinan bahwa suatu sistem tidak dilindungi secara memadai dari berbagai bentuk kerusakan. Risiko yang dirasakan pengguna didefinisikan sebagai keyakinan bahwa dia atau dia akan menderita kerugian sambil mencari hasil. Risiko yang dirasakan terdiri dari ketidakamanan perilaku dan lingkungan. Kerawanan perilaku ada karena sifat Internet yang tidak bersahabat, sedangkan ketidakamanan lingkungan terjadi karena sifat teknologi berbasis Internet yang berubah-ubah.

Dalam konteks penelitian ini, kami juga percaya bahwa risiko yang dirasakan pengguna yang terkait terutama dengan sistem e-government transaksional menekankan risiko yang terlibat dalam menggunakannya. Risiko tersebut terkait langsung dengan pengguna perasaan negatif tentang penggunaan sistem khusus ketika mereka relatif baru penggunaan sistem. Oleh karena itu, dihipotesiskan bahwa:

H6: Risiko yang dirasakan memiliki dampak negatif dan signifikan terhadap sikap individu dalam menggunakan OPCRS.

f. Sikap (*Attitude*)

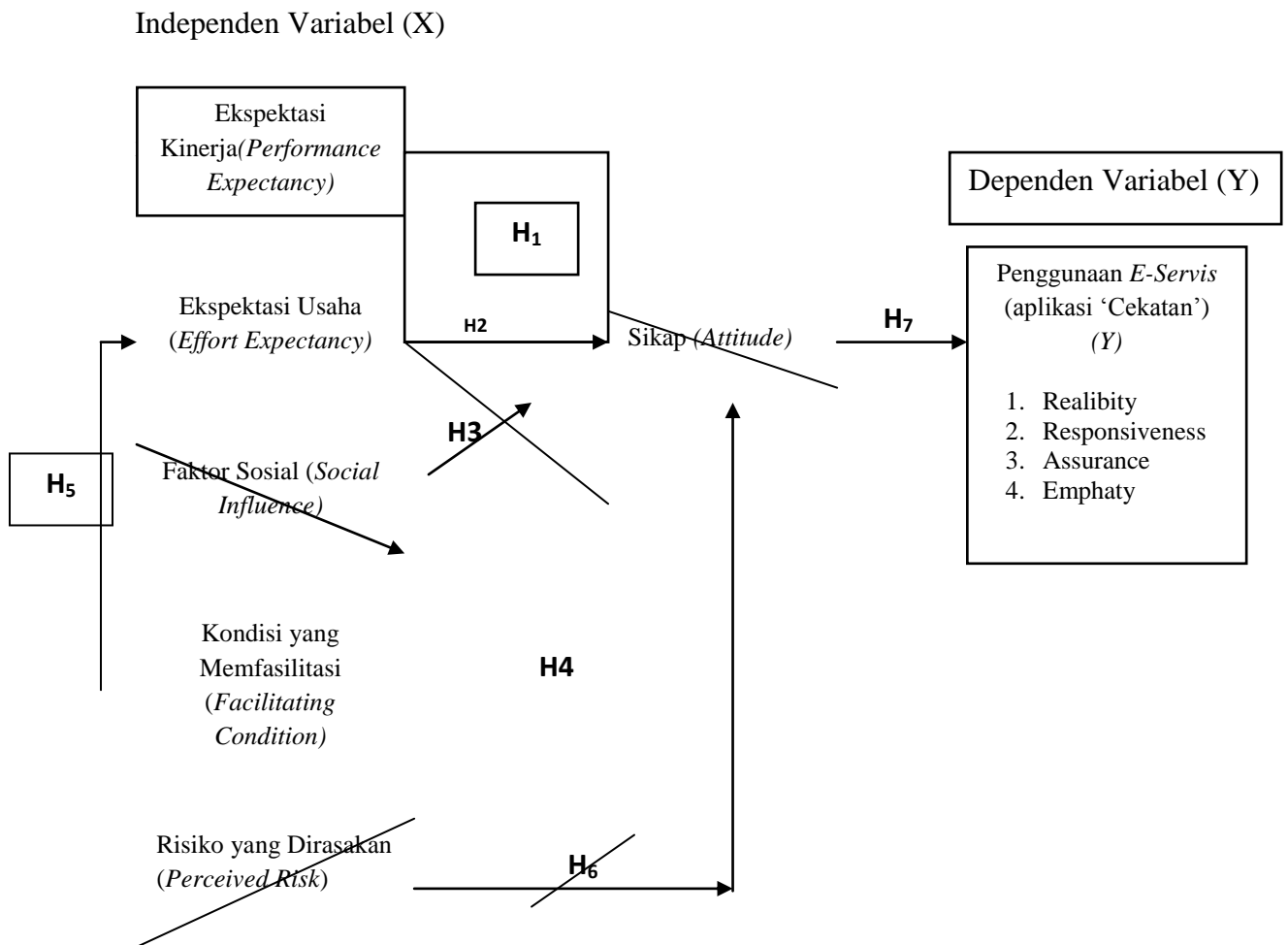
Sikap konstruk telah digunakan di berbagai teori penelitian adopsi SI / TI, termasuk TRA (Fishbein & Ajzen, 1975), TAM (Davis et al., 1989), TPB (Ajzen, 1991), dan DTPB (Taylor & Todd, 1995b), untuk mengukur pengaruhnya pada perilaku niat untuk menggunakan sistem. Sesuai TRA, niat perilaku seseorang secara bersama-sama ditentukan oleh sikap individu dan norma subyektif tentang perilaku dalam pertanyaan.

Studi berdasarkan model TPB juga mendukung pernyataan ini, yang menghadirkan sikap itu secara signifikan dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan IS / IT baru menetapkan sikap sebagai variabel mediasi, yang mengarah ke niat keseluruhan yang lebih tinggi untuk menggunakan sistem. Di bidang administrasi publik dan e-government, berikut ini hipotesis dirumuskan:

H7: Sikap seseorang terhadap penggunaan sistem memiliki hubungan positif dan signifikan dengan niat.

Gambar 1.1

Kerangka Teoritik



Berdasarkan gambar kerangka teoritik diatas maka dapat diketahui dengan adanya hipotesa Hipotesa atau hipotesis merupakan jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau rangkuman dari kesimpulan teoritis yang

diperoleh dari tinjauan pustaka. Menurut James E Greighton, mendefinisikan hipotesis merupakan sebuah dukungan yang tentatif atau yang sementara memprediksi situasi yang akan diteliti (Martono, 2011). Adapun hipotesis yang didapat dari penelitian ini adalah :

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

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

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

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

H5a : Ada hubungan yang signifikan di antara kondisi yang memfasilitasi (X4) terhadap ekspektasi usaha (X2)

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

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

G. Definisi Konseptual dan Operasional

1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah suatu batasan kepada setiap masalah-masalah variabel yang dijadikan untuk pedoman dalam penelitian sehingga memudahkan para penulis untuk mengoperasionalkan di lapangan. Didalam penelitian ini, maka ada beberapa definisi konseptual, yaitu:

1) Penggunaan E-Service dalam Aplikasi Cekatan:

E-Service adalah sistem aplikasi ternama dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) didalam suatu daerah yang berbeda dengan memiliki peran yang berbeda dalam pemfasilitasan yang ada di servis tersebut.

2) Ekspektasi Kinerja(Performance Expectancy)

Ekspektasi Kinerja (*performance expectancy*) merupakan sebuah tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu dia dalam mencapai peningkatan kinerja pekerjaan.

3) Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy)

Ekspektasi Usaha (*effort expectancy*) merupakan suatu tingkat kesederhanaan yang terkait dengan penggunaan sistem yang dinilai dapat mengurangi beban tenaga dan waktu seseorang dalam melakukan pekerjaannya.

4) Faktor Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh sosial (*social influence*) merupakan tingkat dimana seseorang merasa diyakinkan oleh orang lain bahwa dia harus menggunakan sistem teknologi informasi baru

5) Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*)

Kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) merupakan suatu tingkat dimana seseorang percaya bahwa suatu infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem

6) Risiko yang Dirasakan (*Perceived Risk*)

Risiko yang dirasakan (*perceived risk*) merupakan tingkat dimana keyakinan bahwa pengguna sistem informasi/teknologi informasi akan mengalami suatu risiko. Risiko yang dirasakan disini adalah kerugian, ketidakamanan perilaku dan lingkungan.

7) Sikap (*Attitude*)

Sikap (*attitude*) merupakan suatu perilaku untuk mengukur pengaruh dalam menggunakan sistem informasi. Sikap ini ditentukan oleh sikap individu dan norma subjektif tentang perilaku tersebut.

2. Definisi Operasional

Untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Untuk Menggunakan Aplikasi 'Cekatan' (Cetak Ktp Elektronik Tanpa Antrian) Di

Disdukcapil Kabupaten Bantul Tahun 2018, indikator yang digunakan penulis dari variable penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Definisi Operasional

Variabel	Indikator
1. Pengguna E-Service dalam Aplikasi 'Cekatan'	<ul style="list-style-type: none"> a. Keandalan (Realibity) b. Kesigapan (Responsiveness) c. Jaminan (Assurance) d. Perhatian (Emphaty)
2. Unified Model of Electronic Government Adoption UMEGA dalam penggunaan E-Service (Aplikasi 'Cekatan')	
Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> 1) Aplikasi 'Cekatan' memberikan keuntungan dapat meningkatkan kinerja seseorang. 2) Aplikasi 'Cekatan' memberikan keuntungan menggunakan bahwa sebuah inovasi lebih baik daripada sebelumnya 3) Aplikasi 'Cekatan' membantu pekerjaan seseorang menjadi lebih mudah.
Ekspektasi usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> 1) Persepsi kemudahan pengoperasionalan penggunaan Aplikasi 'Cekatan' 2) Kemudahan penggunaan 'Cekatan'
Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)	<ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaruh seorang individual dengan orang sekitarnya dalam penggunaan sistem yang baru. 2) Pengaruh Pemerintah dalam penggunaan aplikasi 'cekatan'
Kondisi-kondisi Pemfasilitasi (<i>Facilitating Condition</i>)	<ul style="list-style-type: none"> 1) Infrastruktur organisasi dapat mendukung suatu sistem.

	<ul style="list-style-type: none"> 2) Penyediaan pelayanan yang terpercaya dan akurat kepada seseorang. 3) Adanya pemasaran suatu kondisi
Risiko yang Dirasakan (<i>Perceived Risk</i>)	<ul style="list-style-type: none"> 1) Merugikan seseorang 2) Tidak menimbulkan kecemasan
Sikap (<i>Attitude</i>)	<ul style="list-style-type: none"> 1) Sikap individu (niat) 2) Menambah pengetahuan pada seseorang

H. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis metode penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan penelitian campuran atau kombinasi (*mix methodology*) atau suatu langkah menggabungkan dua bentuk penelitian yaitu penelitian kualitatif dan kuantitatif. Dalam buku (Sugiyono, 2012) , *mix methods* merupakan metode penelitian dengan mengkombinasikan metode kualitatif dengan kuantitatif yang digunakan secara bersamaan dalam penelitian yang selanjutnya dapat diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable dan objektif.

Penulis dalam pembuatan penelitian ini menggunakan teknik campuran bertahap atau *Sequential Mix Methode*. Menurut Cresswell (2010) dalam buku (Sugiyono, 2012) strategi dalam *mixed methods* adalah:

1. Strategi eksplanatoris sekuensial (*Sequential Explanatory Strategy*)

Merupakan strategi penelitian yang menggunakan pengumpulan data dengan tahap pertama yaitu menganalisis dan mengumpulkan data kuantitatif yang kemudian diikuti oleh menganalisis dan mengumpulkan data kualitatif dengan berdasarkan pada hasil awal data kuantitatif.

2. Strategi eksploratoris sekuensial (*Sequential Exploratory Strategy*)

Merupakan strategi penelitian yang menggunakan pengumpulan data dengan tahap pertama menganalisis dan mengumpulkan data kualitatif yang kemudian diikuti oleh menganalisis dan mengumpulkan data kuantitatif pada tahap kedua dengan berdasarkan hasil dari tahap yang pertama. Strategi ini merupakan strategi kebalikan dari strategi eksplanatoris sekuensial.

3. Strategi transformatif sekuensial (*Sequential Transformative Strategy*)

Merupakan strategi penelitian yang menggunakan pandangan teori dalam membentuk metode tertentu di dalam penelitian. Untuk strategi ini, penulis dapat memilih dalam menggunakan salah satu metode dari dua metode yang ada dalam tahap pertama.

Dalam penelitian ini telah dijelaskan apabila penelitian ini menggunakan teknik campuran bertahap (*Sequential Mix Methode*) yang lebih khusus mengacu pada strategi *eksplanatoris sekuensial*, dimana pada tahap pertama melakukan pengumpulan dan

menganalisis data kuantitatif kemudian di ikuti oleh data kualitatif yang diperoleh dari *stakeholder* yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi cekatan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan sebuah tempat untuk melakukan kegiatan atau penelitian guna untuk memperoleh data valid yang berasal dari responden. Penelitian ini berada di Kabupaten Bantul tepatnya berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, Kecamatan Sewon, Kecamatan Kasihan, dan Kecamatan Banguntapan.

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang ada dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer, yaitu data yang di dapatkan secara langsung dari sumbernya atau dari lapangan tempat penelitian (Sugiyono, 2013). Jika dikaitkan dengan penelitian, data primer yang dibutuhkan adalah data observasi, wawancara, dan kuisisioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak langsung oleh peneliti karena hanya untuk keterangan atau pelengkap data yang diperoleh, contohnya dengan melakukan dokumentasi atau dengan cara mempelajari buku-buku, *literature review*, jurnal, koran, majalah, ataupun dokumen-dokumen yang berhubungan dengan

penelitian tersebut (Sugiyono, 2013). Data sekunder yang penulis perlukan bisa seperti jurnal tentang pelayanan publik, E-Government maupun Inovasi yang dibutuhkan didalam penelitian

4. Teknik Pengumpulan Data

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

a) Kuesioner (Angket)

Dengan menggunakan Strategi eksplanatoris sekuensial, maka langkah pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner atau angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada narasumber penelitian atau sasaran penelitian guna mendapatkan tanggapan terkait informasi yang dibutuhkan oleh penulis (Usman & Akbar, 2017).

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

Tabel 1.3

Penilaian Skor Pertanyaan

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

Sumber : (Sugiyono, 2013)

b) Wawancara

Menurut (Yusuf, 2014), secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu proses interaksi antara pewawancara dengan narasumber untuk memperoleh keterangan mengenai informasi dari suatu penelitian, dimana pewawancara bertanya secara langsung kepada narasumber tentang suatu objek yang ingin diteliti. Untuk melakukan wawancara ini, peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur dimana pewawancara sudah mempersiapkan secara rinci daftar pertanyaan yang nantinya akan diajukan kepada narasumber yang akan di wawancara. Dalam penelitian ini, si peneliti akan mewawancarai pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dan masyarakat yang menggunakan aplikasi 'Cekatan', berikut adalah tabel yang menjelaskan narasumber yang akan di wawancara.

Tabel 1.4

Sasaran Narasumber

No	Jabatan
1	Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan
2	Pengguna E-servis (Aplikasi 'Cekatan')

c) Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dan informasi mengenai penelitian tersebut melalui surat kabar/koran, buletin, jurnal, majalah atau berita-berita yang didapatkan secara online melalui internet serta bahan-bahan lain yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti.

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan objek atau subjek yang berada dalam wilayah yang telah memenuhi syarat-syarat yang berkaitan dengan masalah penelitian atau keseluruhan dari unit ataupun individu yang berada dalam lingkup yang akan diteliti (Martono, 2011). Adapun populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang pernah atau menggunakan aplikasi Cekatan yang berada di Kabupaten Bantul dengan jumlah 12.030 pemohon yang diterima oleh pihak

Disdukcapil. Data tersebut diperoleh dari bulan Mei 2018 sampai dengan Januari 2019.

b. Sampel

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

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

“Probability sampling, merupakan teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.”

Adapun teknik *probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis *simple random sampling* yang dimana merupakan teknik yang dilakukan dengan teknik pengambilan sampel dengan secara acak dengan tidak melihat strata yang ada dalam populasi tersebut.

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

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

Catatan:

n : *sample size*

N : *populations*

e : toleransi kesalahan (*sampling error*)

Informasi yang didapat penulis dari Seksi Pengolahan dan Penyajian Data yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, jika sudah ada 12.030 pemohon yang diterima oleh pihak Disdukcapil.

Dengan melihat laporan data yang masuk dan diterima langsung oleh Disdukcapil, pengguna aplikasi cekatan sebanyak 145orang. Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah :

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{12.030}{1 + 12.030(10\%)^2} \\ &= \frac{12.030}{1 + 12.030 (0,01)}\end{aligned}$$

$$\begin{aligned} &= \frac{12.030}{121,3} \\ &= 99,17 \\ &= 99 \text{ orang.} \end{aligned}$$

6. Unit Analisis Data

Di dalam buku (Hamidi, 2005), dipaparkan pengertian unit analisis data merupakan suatu objek yang nyata untuk diteliti. Objek tersebut dapat berupa satuan individu, kelompok, benda ataupun peristiwa sosial tertentu yang menjadi subyek penelitian. Unit analisis data yang ada dalam penelitian ini yaitu penggunaan aplikasi ‘cekatan’ di Disdukcapil Kabupaten Bantul.

7. Teknik Analisis Data

Setelah semua data dan informasi mengenai penelitian sudah diperoleh, langkah selanjutnya adalah menganalisis data dan informasi dari penelitian tersebut. Pada penelitian ini penulis menggunakan dua pendekatan yaitu pendekatan analisis kuantitatif dan pendekatan analisis kualitatif, yang dapat dipaparkan sebagai berikut:

a. Analisis Data Kuantitatif

Pada analisis kuantitatif ini diperlukan untuk memecahkan permasalahan yang diteliti. Hal ini dikarenakan kegiatan untuk menganalisis data diperlukan ketajaman dan ketepatan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat

menggunakan aplikasi 'Cekatan' maka dilakukanlah uji regresi dan korelasi. Uji regresi digunakan untuk mempelajari dan mengukur suatu hubungan (kuantitatif) yang terjadi antara dua atau lebih variabel X dengan variabel Y. Sedangkan analisis korelasi bertujuan untuk mengukur seberapa dekat dan seberapa kuat suatu relasi antara variabel X dengan variabel Y.

Dalam analisis regresi menggunakan model sederhana yaitu dengan menggunakan variabel dependen dan variabel independen. Uji regresi untuk mengukur apakah satu variabel meningkat dan variabel yang lain mengikuti atau tidak.

Dalam penelitian ini, analisis data kuesioner dianalisis menggunakan Analisis *Partial Least Squares* atau PLS dengan alat bantu yang berupa program SmartPLS versi 3.0. Menurut Ghozali (2006) dalam Skripsi (Rivai, 2014), mengatakan bahwa *Partial Least Squares* merupakan cara alternatif yang digunakan dalam pengujian terhadap hipotesis penelitian. PLS merupakan suatu pendekatan alternative yang bergeser dari suatu pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis kovarian menjadi berbasis varian.

Menurut Ghozali (2006) dalam Skripsi (Rivai, 2014), PLS menjadi salah satu teknik analisis yang kuat karena PLS tidak banyak menggunakan dugaan atau asumsi serta bagus untuk

mengukur ukuran sampel yang kecil ataupun besar, serta bagus untuk segala jenis skala data.

Alasan peneliti dalam menggunakan PLS dalam penelitian ini adalah :

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

b. Analisis Data Kualitatif

Teknik analisis kualitatif pada penelitian ini untuk memperkuat data kuantitatif. Analisis data kualitatif ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan mengenai penggunaan aplikasi 'CEKATAN' (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian) di Disdukcapil Kabupaten Bantul Tahun 2018. Menggunakan teknik Reduksi data untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisir data supaya dapat diambil kesimpulan akhir (Miles dan Huberman, 2007). Reduksi data diperoleh dari wawancara, dokumentasi dan observasi, karena data yang diperoleh dari hasil

penelitian tersebut masih rumit dan bersifat mentah. Sehingga peneliti harus bisa memilih dan merangkum data yang benar-benar sesuai dan relevan serta lebih memfokuskan data-data tersebut pada hal-hal yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti. Proses ini dilakukan dalam waktu terus menerus selama penelitian berlangsung.