

NASKAH PUBLIKASI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT
MENGUNAKAN E-SERVIS APLIKASI 'CEKATAN' (CETAK KTP
ELEKTRONIK TANPA ANTRIAN) DI KABUPATEN BANTUL TAHUN
2018**

Oleh:

Ayundia Luthfita Ikhwani

20150520072

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah penulisan karya ilmiah

Dosen Pembimbing

Dr. Ulung Pribadi, M.Si

NIK: 19651010199303 163 020

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik**



Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si

NIK: 19690822199603163038

**Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan**



Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si

NIK: 19660828199403163025

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT
MENGUNAKAN E-SERVIS APLIKASI ‘CEKATAN’ (CETAK KTP
ELEKTRONIK TANPA ANTRIAN) DI KABUPATEN BANTUL TAHUN
2018**

Ayundia Luthfita Ikhwani

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UMY

Email : ayundia.luthfita@gmail.com / ayundia.luthfita.2015@fisipol.umy.ac.id

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul meluncurkan salah satu inovasi yaitu aplikasi ‘CEKATAN’ (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian). Tujuan dengan adanya aplikasi ‘Cekatan’ adalah mengurangi antrian yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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). *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA) merupakan suatu model yang dikembangkan setelah adanya *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *Mix Method*. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori UMEGA untuk mengetahui dasar faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan e-servis. Data berupa kuisioner yang didapatkan di lapangan, kemudian diolah menggunakan PLS Alogaritm serta SPSS sebagai pendukung. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa penemuan faktor-faktor yang mempengaruhi e-servis dengan menggunakan teori UMEGA terbukti bahwa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan pelayanan publik. Variabel *Attitude* merupakan variabel yang paling kuat korelasinya dibandingkan dengan variabel lainnya. Aplikasi ‘Cekatan’ diharapkan untuk selalu meningkatkan pelayanan dengan adanya fitur-fitur lainnya supaya menarik masyarakat untuk menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ untuk mencetak KTP Elektanik.

Kata Kunci: *Perfomance Expextancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Perceived Risk, Attitude, E-service, Aplikasi ‘Cekatan’*

1. Pendahuluan

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, meskin 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, dikarena 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 dimana antara sistem *e-government* dan pengguna internet saling mempengaruhi satu sama lain.

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'.

2. Teori

2.1.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*. 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. 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 mengubungkan dengan diplomasi internasional.

2.2.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. 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.

2.3.Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)

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.. UMEGA ini memiliki tujuan dalam mengenalkan tentang bagaimana minat seorang pengguna 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.

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.

c. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang merasa diyakinkan orang lain bahwa dia harus menggunakan sistem teknologi informasi baru.

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.

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.

f. Sikap (*Attitude*)

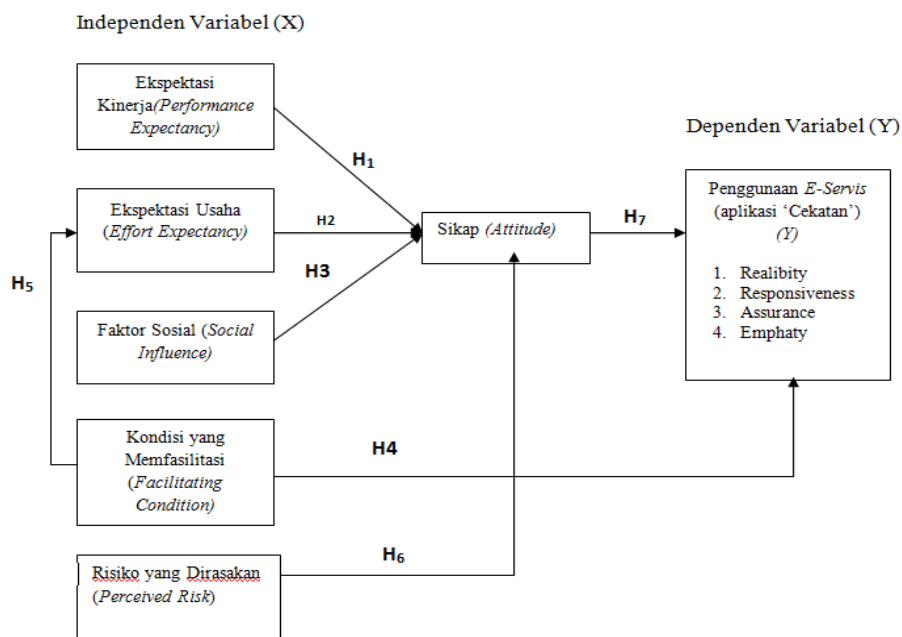
Sikap konstruk telah digunakan untuk mengukur pengaruhnya pada perilaku niat untuk menggunakan sistem. Niat perilaku seseorang secara

bersama-sama ditentukan oleh sikap individu dan norma subyektif tentang perilaku dalam pertanyaan.

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.

2.4. Kerangka Teoritik



3. Metode Penelitian

Jenis metode penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan penelitian campuran atau kombinasi (*mix methodology*) atau suatu langkah menggabungkan dua bentuk penelitian yaitu penelitian kualitatif dan kuantitatif. Adapun sampel dalam penelitian ini 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%. Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah :

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{12.030}{1 + 12.030(10\%)^2} \\ &= \frac{12.030}{1 + 12.030 (0,01)} \\ &= \frac{12.030}{121,3} \\ &= 99,17 \\ &= 99 \text{ orang.}\end{aligned}$$

Dalam pengumpulan data kuantitatif, peneliti melakukan dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Sedangkan untuk menunjang data kualitatif, maka peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dan masyarakat pengguna aplikasi 'Cekatan'.

Pengujian validitas dalam analisis data kuesioner dilakukan menggunakan program *Partial Least Squares* atau PLS dengan alat bantu yang berupa program SmartPLS versi 3.0. Dimana dalam program PLS menjelaskan mengenai Outer Model, Inner Model dan Hipotesa. Pengujian hipotesa dapat dilakukan dengan

metode resampling bootsrap untuk menguji antar variabel yaitu variabel eksogen terhadap variabel endogen. Menguji hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik, dimana hasil pengujian dapat dinyatakan signifikan jika nilai dari t-statistik berjumlah >1.96 dan untuk nilai dari *P values* berjumlah <0.05 . Adapun hipotesis penelitian dalam 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)

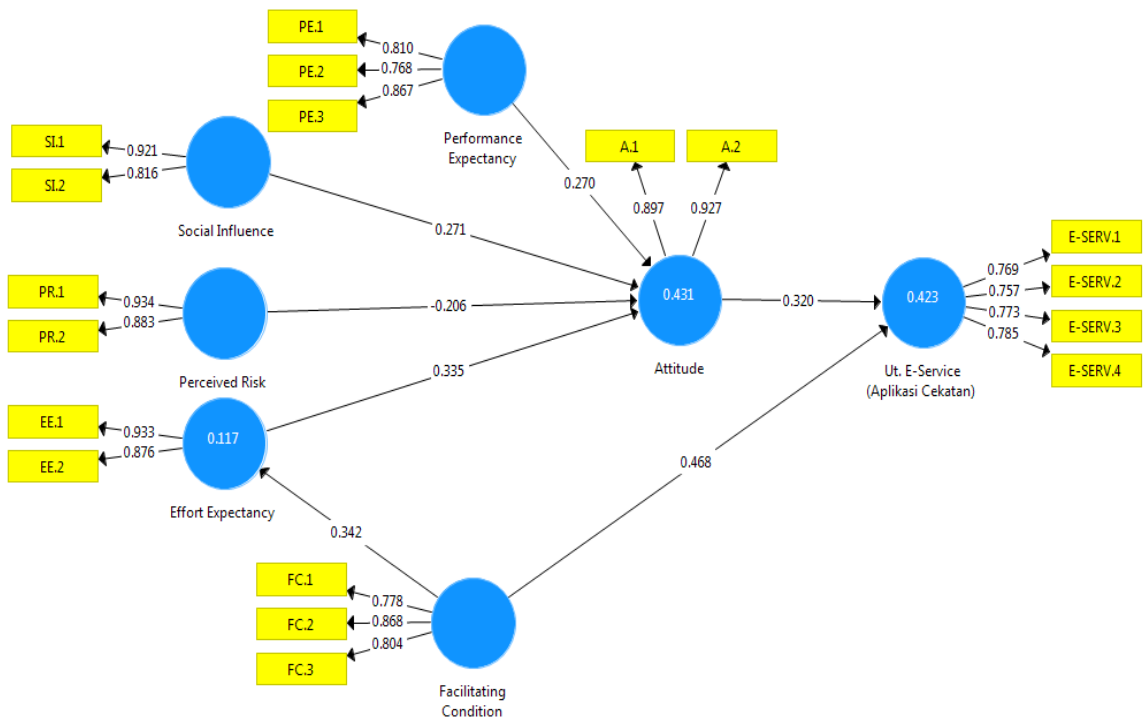
H6 : Ada hubungan yang signifikan di antara risiko yang dirasakan (X5) terhadap sikap (*attitude*)

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

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Perancangan *outer model* dilakukan untuk menentukan bagaimana setiap indikator dapat berhubungan dengan variabel laten. Perancangan *outer loading* atau model pengukuran menentukan sifat indikator dari masing-masing variabel laten. Rancangan *outer model* menunjukkan hubungan *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Perceived Risk* dan *Social Influence* terhadap *Attitude* dan hubungan antara *Facilitating Condition* dan *attitude* terhadap *Utilizing E-service* (Aplikasi 'Cekatan').

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



Gambar 4.1 Outer Model

Dari gambar diatas maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Pemeriksaan Outer Loading

Measurement Model	Hasil		Nilai Kritis	Evaluasi Model
Outer Model				
Convergen Validity	Variabel	AVE	> 0.50	Valid
	<i>Attitude</i>	0.831		
	<i>Effort Exceptancy</i>	0.819		
	<i>Facilitating Condition</i>	0.669		
	<i>Perceived Risk</i>	0.826		
	<i>Peformance Exceptancy</i>	0.666		
	<i>Social Influence</i>	0.757		
	<i>Ut. E-sevice (Aplikasi Cekatan)</i>	0.595		
Discriminant Validity	Indikator	Cross Loading	> 0.50	Valid
	A.1	0.897		
	A.2	0.927		
	E-SERV.1	0.769		
	E-SERV.2	0.757		
	E-SERV.3	0.773		
	E-SERV.4	0.785		
	EE.1	0.933		
	EE.2	0.876		
	FC.1	0.778		

	FC.2	0.868		Valid
	FC.3	0.804		Valid
	PE.1	0.810		Valid
	PE.2	0.768		Valid
	PE.3	0.867		Valid
	PR.1	0.934		Valid
	PR.2	0.889		Valid
	SI.1	0.921		Valid
	SI.2	0.816		Valid

	Variable	Composite Reliability			
Composite Reliability	<i>Attitude</i>	0,908	>0.70	Reliable	
	<i>Effort Expectancy</i>	0,900		Reliable	
	<i>Facilitating Condition</i>	0,858		Reliable	
	<i>Perceived Risk</i>	0,905		Reliable	
	<i>Performance Expectancy</i>	0,856		Reliable	
	<i>Social Influence</i>	0,861		Reliable	
	Ut. E-Service (Aplikasi Cekatan)	0,854		Reliable	
		Variabel	Cronbach Alpha	> 0.60	Reliable
		<i>Attitude</i>	0,799		Reliable
		<i>Effort Exceptancy</i>	0,783		Reliable
		<i>Facilitating Condition</i>	0,751		Reliable
		<i>Perceived Risk</i>	0,793		Reliable
		<i>Peformance Exceptancy</i>	0,755		Reliable
		<i>Social Influence</i>	0,789		Reliable
		<i>Ut. E-sevice (Aplikasi Cekatan)</i>	0,774		Reliable

Berdasarkan gambar 4.1 hasil dari output R-square yaitu *Attitude* dapat menjelaskan PE, SI, dan PR sebesar 0.431, *Effort Expectancy* dapat menjelaskan FC sebesar 0.117, dan *Utilizing E-servis* dapat menjelaskan *Attitude* fan FC sebesar 0.423. Dapat disimpulkan bahwa interpretasi sebesar ada pada *Attitude* dengan jumlah 43%.

Berdasarkan gambar 4.1 hasil uji korelasi didapatkan hasil bahwa *Attitude* berkolerasi dengan *Effort Expectancy* sebesar 0,484, dengan *Facilitating*

Condition sebesar 0,339, dengan Perceived Risk sebesar -0,373, dengan Performance Expectancy sebesar 0,462, dengan Social Influence sebesar 0,247, dengan Utilization E-Service (Aplikasi 'Cekatan') sebesar 0,479.

Selanjutnya, Effort Expectancy berkorelasi dengan Attitude sebesar 0,484, dengan Facilitating Condition sebesar 0,342, dengan Perceived Risk sebesar -0,239, dengan Performance Expectancy sebesar 0,416, dengan Social Influence sebesar -0,047, dengan Utilization E-Service (Aplikasi 'Cekatan') sebesar 0,423.

Variabel Facilitating Condition berkorelasi dengan Attitude sebesar 0,339, dengan Effort Expectancy sebesar 0,342, dengan Perceived Risk sebesar -0,349, dengan Performance Expectancy sebesar 0,329, dengan Social Influence sebesar 0,083, dengan Utilization E-Service (Aplikasi 'Cekatan') sebesar 0,576.

Variabel Perceived Risk berkorelasi dengan berkorelasi dengan Attitude sebesar -0,373, dengan Effort Expectancy sebesar -0,239, dengan Facilitating Condition sebesar -0,308, dengan Performance Expectancy sebesar 0,416, dengan Social Influence sebesar -0,013, dengan Utilization E-Service (Aplikasi 'Cekatan') sebesar -0,250.

Untuk variabel Performance Expectancy berkorelasi dengan berkorelasi dengan Attitude sebesar 0,462, dengan Effort Expectancy sebesar 0,416, dengan Facilitating Condition sebesar 0,329, dengan Perceived Risk sebesar -0,308, dengan Social Influence sebesar -0,041, dengan Utilization E-Service (Aplikasi 'Cekatan') sebesar 0,667.

Variabel Social Influence berkorelasi dengan berkorelasi dengan Attitude sebesar 0,247, dengan Effort Expectancy sebesar -0,047, dengan Facilitating

Condition sebesar 0,083, dengan Perceived Risk sebesar -0,013, dengan Performance Expectancy sebesar -0,041, dengan Utilization E-Service (Aplikasi ‘Cekatan’) sebesar 0,160.

Terakhir adalah variabel Utilization E-Service (Aplikasi ‘Cekatan’) berkorelasi dengan Attitude sebesar 0,479, dengan Effort Expectancy sebesar 0,423, dengan Facilitating Condition sebesar 0,576, dengan Perceived Risk sebesar -0,250, dengan Performance Expectancy sebesar 0,667, dengan Social Influence sebesar -0,160.

Pengujian hipotesa dapat dilakukan dengan metode resampling bootstrap untuk menguji antar variabel yaitu variabel eksogen terhadap variabel endogen. Menguji hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik, dimana hasil pengujian dapat dinyatakan signifikan jika nilai dari t-statistik berjumlah >1.96 dan untuk nilai dari P values berjumlah <0.05.

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Performance Expectancy -> Attitude	0,270	2,455	0,014
Effort Expectancy -> Attitude	0,335	2,957	0,003
Social Influence -> Attitude	0,271	3,360	0,001
Facilitating Condition -> Ut. E-Service (Aplikasi Cekatan)	0,468	5,941	0,000
Facilitating Condition -> Effort Expectancy	0,342	4,329	0,000
Perceived Risk -> Attitude	-0,206	2,396	0,017
Attitude -> Ut. E-Service (Aplikasi Cekatan)	0,320	3,907	0,000

Dampak signifikan dari *Performance Expectancy* dengan *Attitude* yaitu dengan adanya keuntungan yang diperoleh memang mempengaruhi niat

masyarakat untuk menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ dengan P Values 0,14 dan T Statistik sebesar 2,455. Masyarakat lebih tertarik menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ dari pada harus melakukan pencetakan dengan manual yang harus dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Dalam teori UMEGA *Performance Expectancy* berarti persepsi masyarakat yang memperoleh keuntungan dan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Dalam penelitian ini ada Keuntungan inilah membuat seseorang menggunakan sebuah inovasi yang lebih baik dibandingkan sebelumnya. Dimana pada jaman dahulu sebelum adanya aplikasi ‘Cekatan’ masyarakat harus mengantre di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk melakukan pencetakan KTP Elektronik.

Dampak signifikan dari *Effort Expectancy* dengan *Attitude* dengan adanya kemudahan dalam menjalankan aplikasi ‘Cekatan’ maka mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut dengan nilai P Values 0,003 dan T Statistik 2,957. Dengan adanya aplikasi ‘Cekatan’ masyarakat merasa bahwa sangat dimudahkan tanpa harus susah mengurus persyaratan. Dalam teori UMEGA *Effort Expectancy* dapat diartikan sebagai kemudahan pengoperasionalan sistem informasi. Kemudahan inilah yang mempengaruhi masyarakat menggunakan aplikasi ‘Cekatan’.

Dampak signifikan dari *Social Influence* dengan *Attitude* yaitu dorongan dari orang-orang yang dianggap penting atau bisa juga orang terdekat mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ dengan nilai P Values 0,001 serta nilai T Statistik 3,360. Dalam teori UMEGA *Social*

Influence dapat diartikan sebagai pengaruh seseorang individual dengan orang terdekat atau lingkungan tertentu dalam menggunakan sistem informasi. Dorongan dari orang terdekat atau lingkungan dapat dipaparkan sebagai keluarga, teman dekat atau lingkungan disekitar tempat tinggal. Dengan adanya dorongan dari seseorang tersebut, membuat masyarakat menggunakan aplikasi 'Cekatan'.

Dampak signifikan dari *Facilitating Condition* dengan *Utilization E-service* (Aplikasi 'Cekatan') bahwa fasilitas yang diberikan dari aplikasi 'Cekatan' mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut dengan nilai P Values 0,000 serta nilai T Statistik 5,941. Dalam teori UMEGA *Facilitating Condition* dapat diartikan sebagai infrastruktur organisasi dan adanya pemasaran suatu kondisi dapat mendukung suatu sistem. Dengan adanya fasilitas tersebut, membuat masyarakat menggunakan aplikasi 'Cekatan'. Sedangkan untuk dampak signifikan antara *Facilitating Condition* dengan *Effort Expectancy* yaitu dengan fasilitas yang diberikan dari aplikasi 'Cekatan' mempengaruhi kemudahan masyarakat untuk memahami dan mengoperasikan Aplikasi 'Cekatan' dengan nilai P Values 0,000 serta nilai T Statistik sebesar 4,329.

Dampak signifikan dari *Perceived Risk* dengan *Attitude* yaitu resiko yang diberikan oleh Aplikasi 'Cekatan' sangat sedikit sehingga mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan aplikasi 'Cekatan' dengan nilai P Values 0,017 serta nilai T Statistik sebesar 2,396.

Dampak signifikan antara *Attitude* dengan *Utilization e-service* (Aplikasi 'Cekatan') bahwa sikap niat dalam menggunakan aplikasi 'Cekatan' mempengaruhi masyarakat yang menggunakan aplikasi 'cekatan' dengan nilai P

Values 0,000 serta dengan nilai T Statistik sebesar 3,907. Dalam teori UMEGA Attitude dapat diartikan sebagai niat atau perilaku seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi. Oleh karena itu dengan adanya niat tersebut, membuat masyarakat menggunakan aplikasi ‘Cekatan’ untuk melakukan pencetakan KTP Elektronik.

5. Penutup

a. Kesimpulan

Penelitian ini membahas dan menganalisis tentang “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Aplikasi ‘Cekatan’ (Cetak KTP Elektronik) di Kabupaten Bantul Tahun 2018”. Dari pembahasan dan analisis yang telah dipaparkan oleh peneliti pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peneliti menemukan bahwa *Attitude* memainkan peran mediasi yang kuat dibandingkan dengan variabel lainnya. Dimana pada penelitian ini *Attitude* dapat menjelaskan *Performance Expectancy*, *Sosial Influence*, dan *Perceived Risk* yang mempunyai nilai sebesar 43%. Sedangkan *Effort Expectancy* dapat menjelaskan *FC* sebesar 11% dan *Utilizing E-servis* dapat menjelaskan *Attitude* dan *FC* sebesar 42%.
2. Terdapat 2 (dua) variabel yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh terhadap pengguna aplikasi ‘Cekatan’, yaitu *Facilitating Condition* dan *Attitude*.

3. Variabel *Facilitating Condition* menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap variabel pengguna aplikasi 'Cekatan' dengan nilai sebesar 47%. Hal ini artinya masyarakat sebagai pengguna aplikasi 'Cekatan' percaya adanya fasilitas yang ada sudah baik untuk membantu permohonan pencetakan KTP Elektronik.
4. Variabel *Attitude* menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif terhadap variabel pengguna aplikasi 'Cekatan' dengan nilai sebesar 32%. Hal ini artinya adanya perilaku / niat mempengaruhi masyarakat menggunakan aplikasi 'Cekatan'
5. Variabel lainnya seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Perceived Risk* hanya berpengaruh baik terhadap *Attitude*, dimana keuntungan, kemudahan, pengaruh dorongan orang terdekat serta resiko yang dirasakan sangat sedikit maka mempengaruhi adanya niat masyarakat untuk menggunakan aplikasi 'Cekatan'

b. Saran

1. Melakukan perbaikan pelayanan khususnya kecepatan waktu penyelesaian pencetakan KTP Elektronik, supaya masyarakat tidak mengalami khawatir.
2. Memaksimalkan sosialisasi agar semua warga Kabupaten Bantul mengetahui adanya aplikasi 'Cekatan'
3. Selalu meningkatkan pelayanan dengan adanya fitur-fitur lainnya supaya menarik masyarakat untuk menggunakan aplikasi 'Cekatan' untuk mencetak KTP Elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Jurnal Sosiohumaniora*, 18(3), 235–239.
- Khiyarunnas, & Jogiyanto. (2017). Pengujian Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan Web Intranet Perbendaharaan Berdasarkan Ekspektasi Pengguna Dan Kualitas Teknologi. *Indonesian Treasury Review*.
- Napitupulu, D. (2016). Analisa Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-Govqual & IPA. *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 6(2), 153–168. <https://doi.org/10.17933/jppi.2016.060203>
- Noviana, R. S. L. (2015). Manajemen e-Government Berbasis Web Model Government-to-Citizen (G2C) Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(3), 4–5.
- Oktania, D. S., & Fauziah, N. M. (2018). Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 02(01), 1–19.
- Prasiska, S., Kurniadi, D., & Anwar, M. (2018). Analisis Perilaku Penggunaan Aplikasi Ujian Sekolah Berbasis Komputer Menggunakan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Technology) Di Smk Negeri 1 Batipuh. *Jurnal Voteknika*, 6(2).
- Purwidyasari, A., & Syafruddin, M. (2017). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan E-Government: Studi Kasus pada Modul Penerimaan Negara Generasi 2. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(4), 1–9.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, Ghozali, I., & Sri, H. (2018). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan

Daerah (Sipkd) Dalam Perspektif The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (Utaut 2) Di Kabupaten Semarang. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 15(1), 37–68.

Usman, H., & Akbar. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara Group.

Wulandari, P., & Susanty, Y. (2017). Strategi Pengembangan Inovasi Delivery Service Akta Kelahiran Di Kota Bandung, *14*(2016).

Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenamedia Group.

disdukcapil.bantulkab.go.id (diakses 20 Oktober 2018)

Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2016

Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2015