

PENGGUNAAN MEDIA ADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE (STUDI PERBANDINGAN PADA KABUPATEN DAN KOTA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2018)

ABSTRAK

Studi ini akan mengkomparasikan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Gunungkidul, Kabupaten Kulon Progo dan Kota Yogyakarta. selain mengkomparasikan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online, studi ini juga akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan media aduan masyarakat berbasis *online*. Secara khusus, penelitian ini berusaha menganalisis tingkatan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online dan menganalisis secara kritis sejauh mana *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social influence, Facilitating conditions, Perceived Risk, Percieved Enjoyment, Habit, dan Attitude* mempengaruhi penggunaan media aduan masyarakat berbasis online.

Penelitian ini menggunakan pendekatan jenis penelitian kuantitatif dan kualitatif (*mixed methodology*) dengan teknik campuran bertahap (*Sequential Mix Methode*) dan Strategi eksplanatoris sekuensial. Variabel-variabel penelitian dioperasionalkan ke dalam indikator, yang dikonversikan menjadi kuesioner yang sebarakan kepada masyarakat pengguna media aduan masyarakat berbasis online. Data survei diperoleh dari masyarakat yang diambil secara random dan dianalisis dengan menggunakan SmartPLS 3 dan SPSS (Versi 23). Tanggapan wawancara dianalisis konten untuk memvalidasi data kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini juga beragam yaitu Kota Yogyakarta sebanyak 95 masyarakat, Kabupaten Sleman sebanyak 94 masyarakat, Kabupaten Bantul sebanyak 91 masyarakat, Kabupaten Kulon Progo sebanyak 87 masyarakat dan Kabupaten Gunungkidul sebanyak 65 masyarakat.

Temuan dalam penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul telah berada pada tingkatan *horizontal integration*. Sedangkan Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul masih berada pada tingkatan *vertical integration*. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul adalah *Peformance Expectancy, Effort Expectancy, Facilitating conditions, Perceived Risk, Percieved Enjoyment, Habit, dan Attitude*. *Disamping itu, Social Infuluence* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat di daerah tersebut. Temuan lain di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul menunjukkan bahwa *Peformance Expectancy, Social influence, Facilitating conditions, Perceived Risk, Percieved Enjoyment, Habit, dan Attitude* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Sedangkan, *Effort Expectancy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat di daerah tersebut.

Kata Kunci: e-government, UMEGA, *Peformance Expectancy, Effort Expectancy, Social influence, Facilitating conditions, Perceived Risk, Percieved Enjoyment, Habit, dan Attitude*

1. Introduction

Studi ini akan membandingkan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Gunungkidul, Kabupaten Kulon Progo dan Kota Yogyakarta. Selain membandingkan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online, studi ini juga akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan media aduan masyarakat berbasis *online*.

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)

Peningkatan jumlah pengguna internet setiap tahunnya nyatanya 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)

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.

2. Literatur Overview

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 deteminan 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 Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu Kota Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Kabupaten Sleman, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul.

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).

3. Theoretical-conceptual framework

3.1. 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.
- b) Sosialisasi situs *web* untuk internal dan publik

2) Tingkatan 2 – Pematangan

- a) Pembuatan situs *web* informasi publik yang bersifat interaktif
- b) Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain

3) Tingkat 3 – Pematapan

- a) Pembuatan situs *web* yang bersifat transaksi pelayanan publik

b) Pembuatan inteperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain

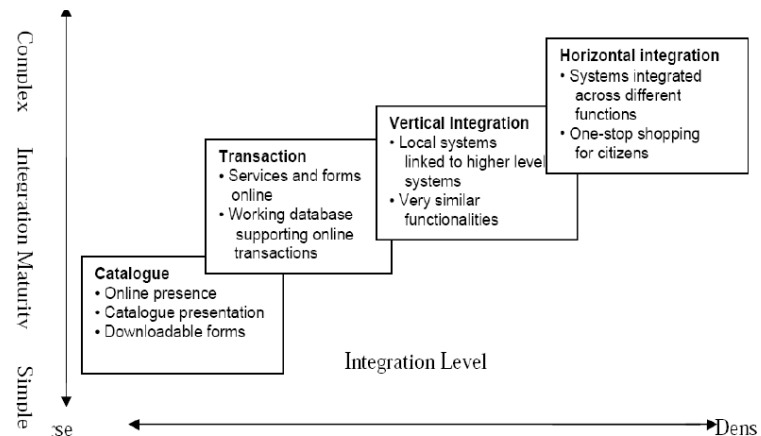
4) Tingkat 4 – Pemanfaatan

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 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.

3.2. Performance Expectancy

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.

H1: Performance Expectancy has a Significant Effect on Behavior Intention to use e-government

3.3. Effort Expectancy

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.

H2: Performance Expectancy has a Significant Effect on Behavior Intention to use e-government

3.4.Social Influence

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.

H3: Social Influence has a Significant Effect on Behavior Intention to use e-government

3.5.Facilitating Condition

Teori-teori yang tergabung dalam *facilitating conditions* adalah yang pertama *perceived behavioral control* (Ajzen, 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.

H4: Facilitating Condition has a Significant Effect to use e-government

H5: Facilitating Condition has a Significant Effect to use e-government Effort Expectancy

3.6. Perceived Risk

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).

H6: Perceived Risk has a Significant Effect on Behavior Intention to use e-government

3.7. 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.

H7: Perceived Enjoyment has a significant effect to use e-government

3.8.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.

H8: Habit has a significant effect to use e-government

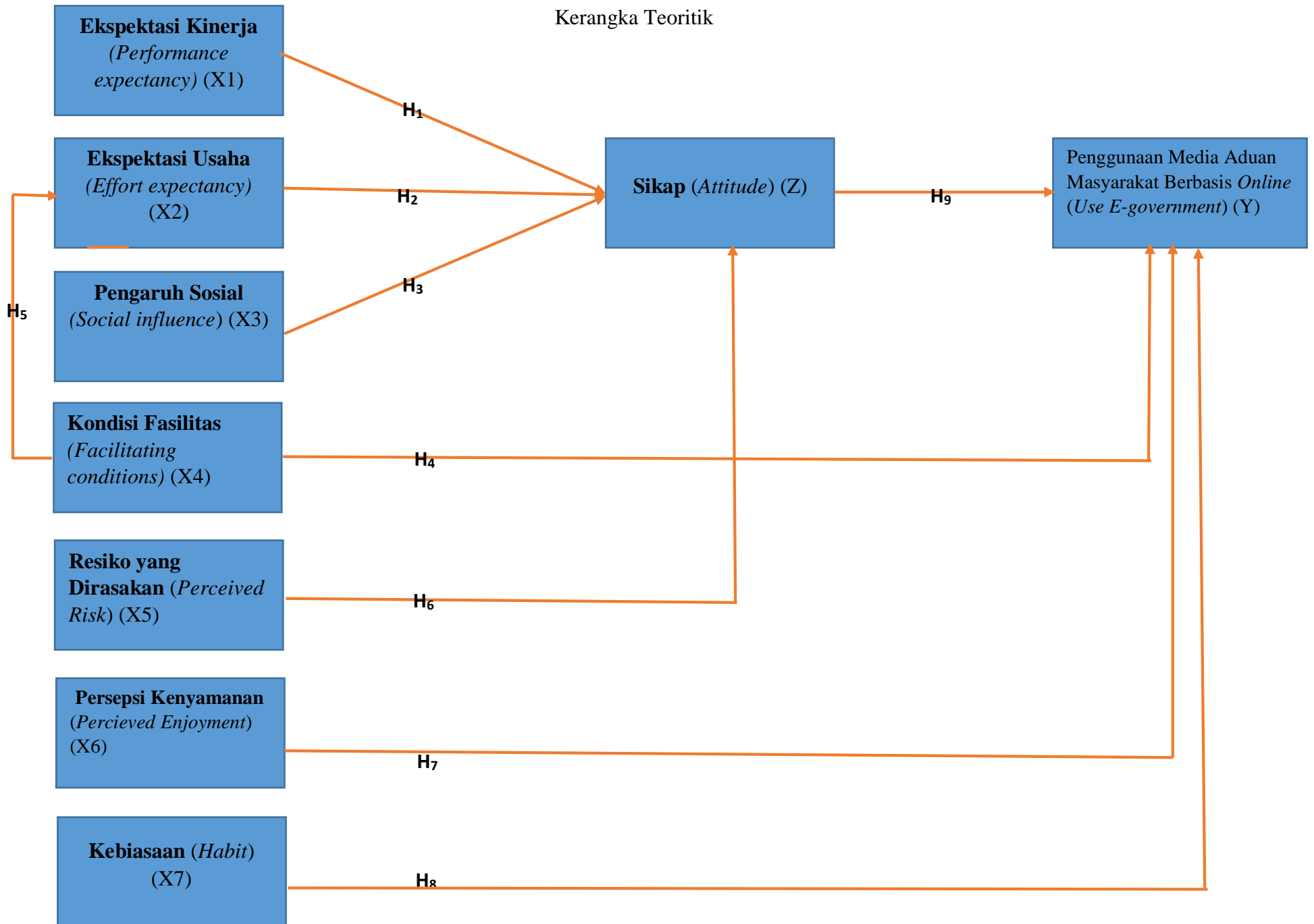
3.9.Attitude

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.

H9: Attitude has a significant effect to use e-government

Gambar 2
Kerangka Teoritik



4. Methodology

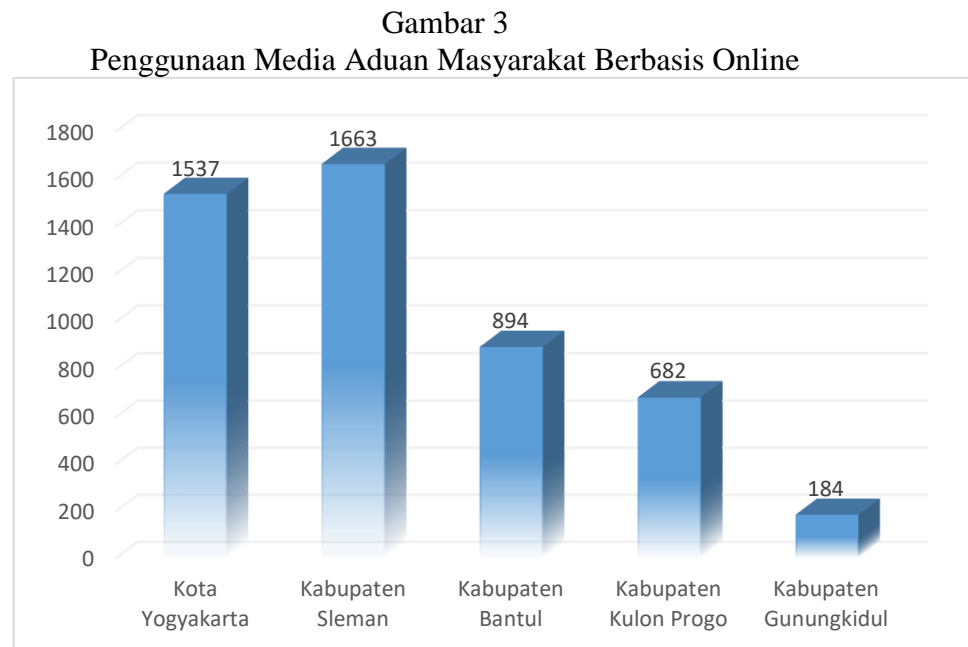
Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian campuran/kombinasi (*mixed methodology*). *Mixed Methods Research* adalah suatu desain penelitian yang didasari asumsi filosofis sebagaimana metoda inkuiri. *Mixed methods research* juga disebut sebagai sebuah metodologi yang memberikan asumsi 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)

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. Adapaun jumlah populasi pada penelitian ini adalah Kota Yogyakarta sebanyak 1.706 masyarakat pengguna aduan, Kabupaten Bantul sebanyak 894 masyarakat pengguna aduan, Kabupaten Sleman sebanyak 1.020 masyarakat pengguna aduan, Kabupaten Gunungkidul sebanyak 184 masyarakat pengguna aduan dan Kabupaten Kulon Progo sebanyak 682 masyarakat pengguna aduan. Berdasarkan hasil hitung, maka dapat disimpulkan bahwa sample dari masing-masing lokasi penelitian Kota Yogyakarta sebesar 94 pengguna aduan, Kabupaten Bantul 90 pengguna aduan, Kabupaten Sleman 91 pengguna aduan, Kabupaten Kulon Progo 87 pengguna aduan dan Kabupaten Gunungkidul sebesar 65 pengguna aduan.

5. Finding

5.1. Penggunaan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

Media aduan masyarakat berbasis online yang dimiliki 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta 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:

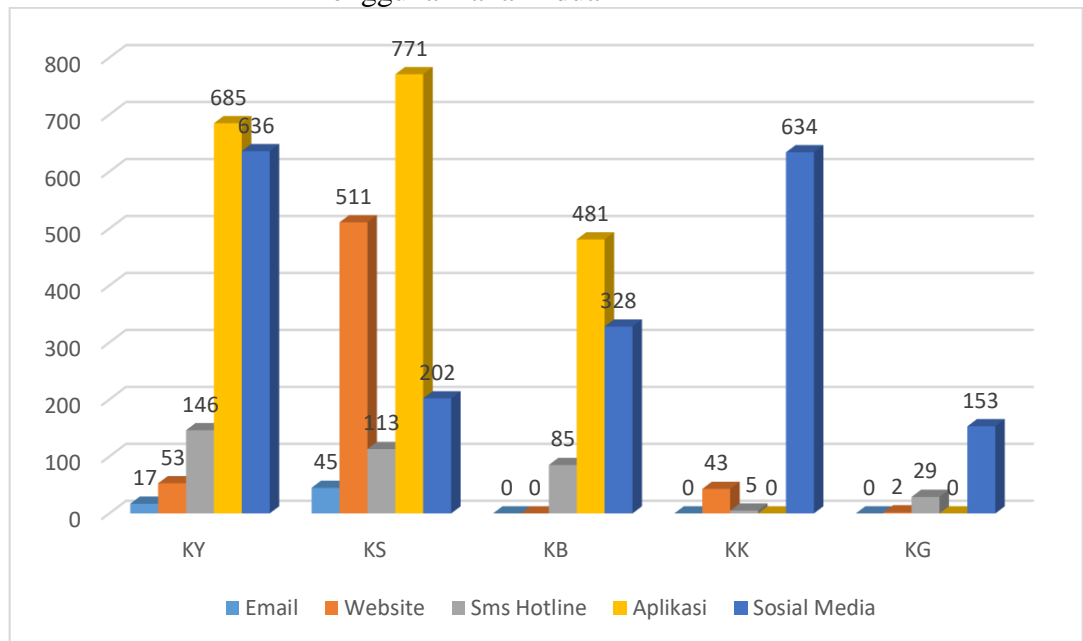


Sumber: diolah dari data primer Diskominfo kabupaten dan kota di DIY

Berdasarkan gambar 5.5 di atas, Kabupaten Sleman merupakan daerah dengan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online terbanyak di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan Kabupaten Gunungkidul merupakan

daerah dengan penggunaan aduan masyarakat terendah di Daerah Istimewa Yogyakarta. 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
Pengguna Kanal Aduan



Sumber: diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan paparan di atas menunjukkan bahwa penggunaan media aduan masyarakat berbasis online pada 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah

Istimewa Yogyakarta didominasi oleh pengguna aplikasi (Lapor Bantul, 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.

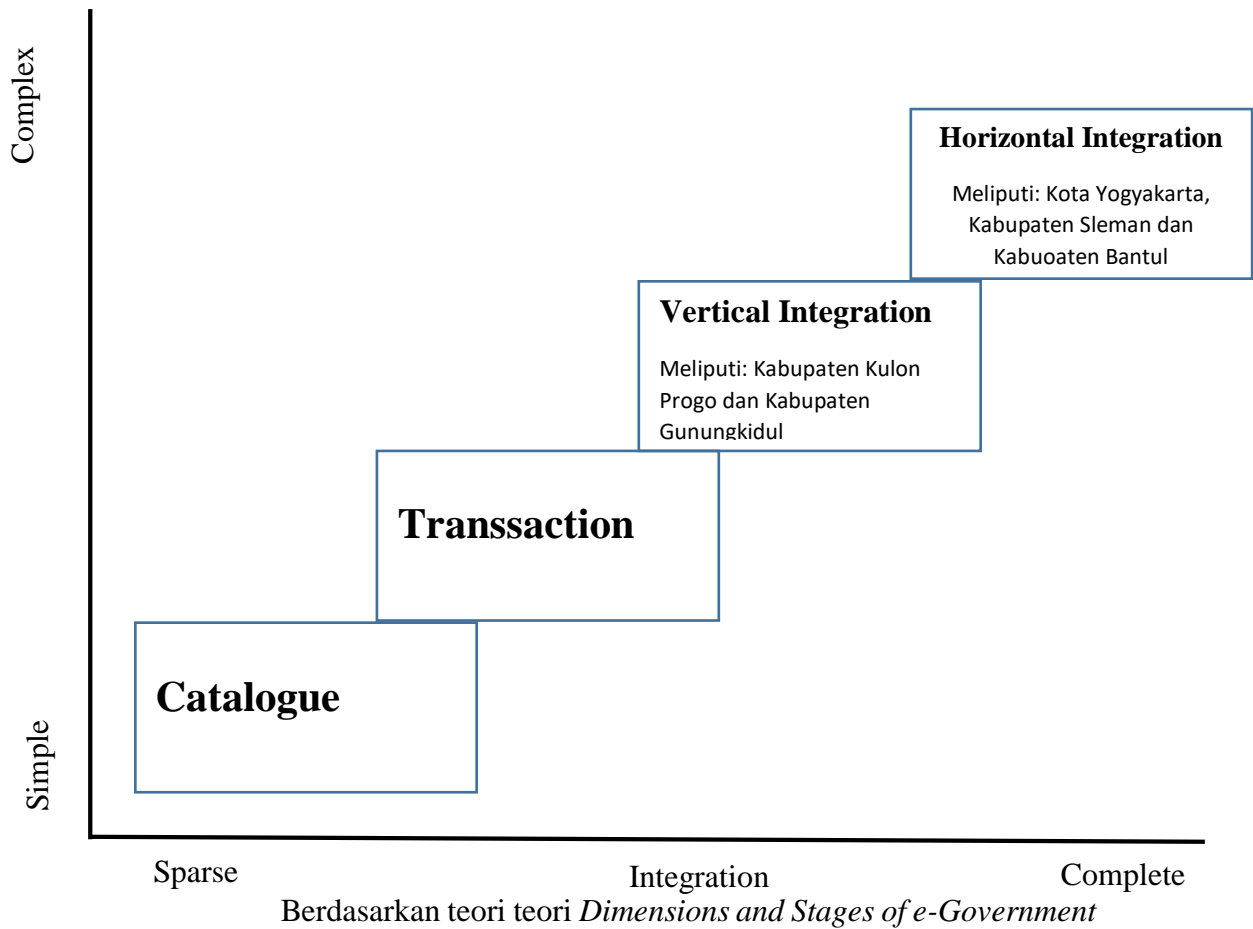
Penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di 4 (empat) kabupaten dan 1 (satu) kota di Daerah Istimewa Yogyakarta tersebut sangat beragam. Kabupaten Sleman merupakan kabupaten dengan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Hal ini dikarenakan Kabupaten Sleman merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak di Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain itu, Kabupaten Gunungkidul merupakan daerah dengan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online terendah di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Jika dikaitkan dengan teori *Dimensions and Stages of e-Government Development* yang dikembangkan layne and lee

menunjukkan bahwa tingkatan e-government di 4 (empat) kabupaten dan 1 (satu) kota di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut

Gambar 5

Posisi Daerah Penelitian Berdasarkan Teori



struktural bersifat vertikal namun mempunyai fungsi yang sama berintegrasi dalam satu layanan.

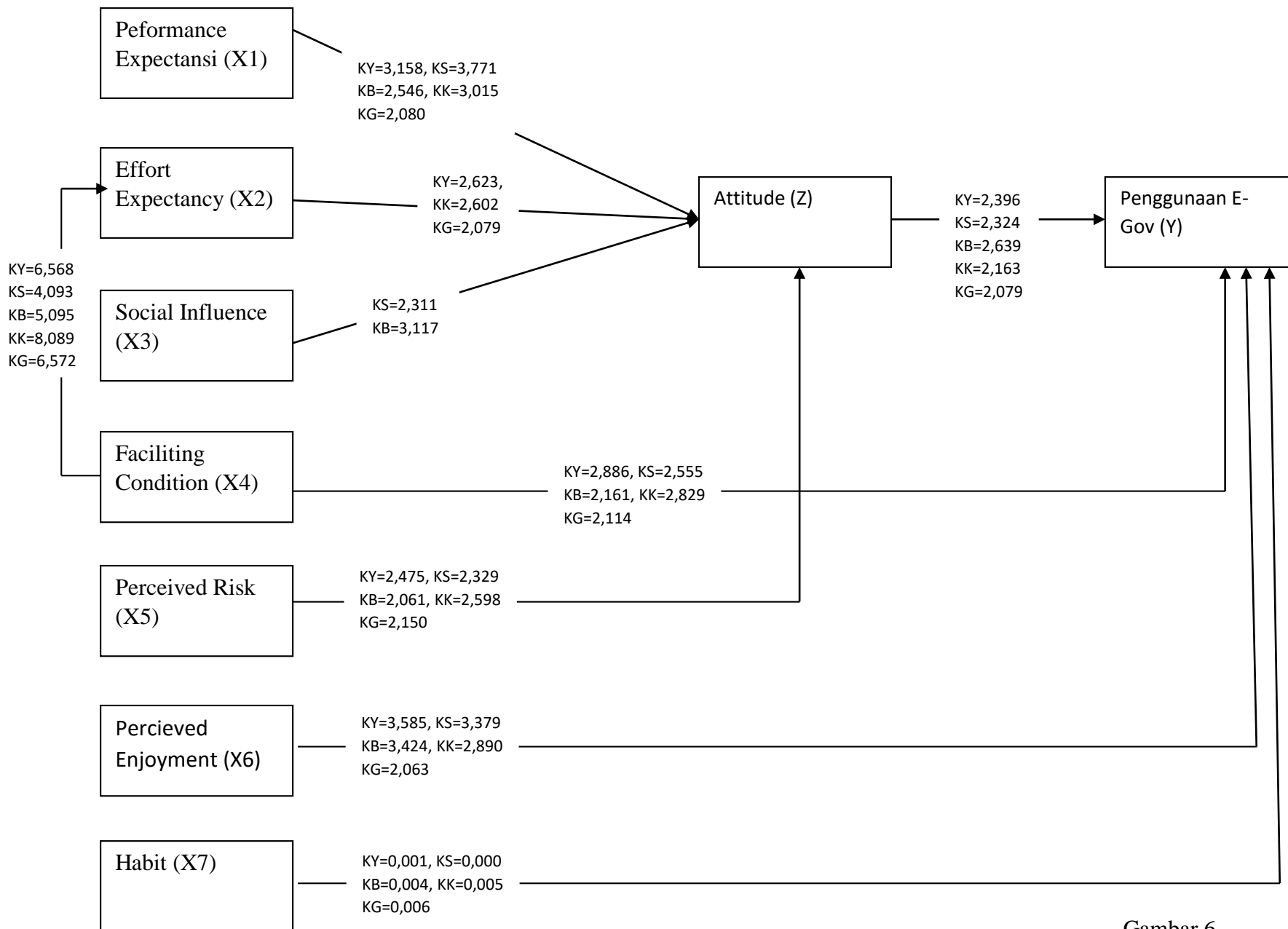
5.2.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta, 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 Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul. 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 Kabupaten Bantul 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 Kabupaten Bantul 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 6
Model Teori yang ditawarkan

Dengan adanya kecenderungan antara Kota Yogyakarta, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul 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 Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul 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 Kabupaten Bantul 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 4 (empat) kabupaten dan 1 (satu) kota di Daerah Istimewa Yogyakarta 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.

6. Kesimpulan

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di 4 (empat) kabupaten dan 1 (satu) kota di Daerah Istimewa Yogyakarta 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, Kabupaten Bantul, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul, penelitian ini mengusulkan teori penggunaan media aduan masyarakat berbasis online sebagaimana yang digambarkan di BAB sebelumnya (silakan lihat Gambar 5.24).

Penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul 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 Daerah Istimewa Yogyakarta ditempati oleh Kabupaten Sleman dengan pengguna terbanyak. Selanjutnya diikuti oleh Kota Yogyakarta dan Kabupaten Bantul sebagai pengguna aduan masyarakat berbasis online di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Selain itu, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul 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 Kulon Progo

dan Kabupaten Gunungkidul untuk ditindaklanjuti. Jika dibandingkan dengan tiga daerah lain yang ada di DIY, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul 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 4 (empat) kabupaten dan 1 (satu) kota di Daerah Istimewa Yogyakarta 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 Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul. 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 Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul. Temuan identik lainnya menunjukkan bahwa Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul 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 Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman. Selain itu, hasil Analisa regresi menunjukkan bahwa Kabupaten Kulon Progo 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.

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 Laport 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, Kuantitatif 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: Deeppublish

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 filed 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, Narvadhha, 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