

**PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA, EKSPEKTASI USAHA, FAKTOR SOSIAL
DAN KONDISI FASILITAS TERHADAP PENGGUNAAN *E-GOVERNMENT***

(LAPOR SLEMAN) TAHUN 2017/2018

Oleh : Fitri Rizki,

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2019

ABSTRAK

Kemunculan adanya layanan pengaduan berbasis online merupakan salah satu bentuk upaya yang di berikan Pemerintah Kepada Masyarakat sebagai bentuk keseriusan Pemerintah di dalam peningkatan kualitas pelayanan yang ada, Sistem pengaduan secara online adalah suatu sistem aplikasi dalam *smartphone* yang meruapakan layanan yang di keluarkan Diskomifo Kab. Sleman untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan pengaduan kepada pemerintah di dalam layanan pengaduan berbasis online ini masyarakat dapat berpartisipasi publik terhadap adanya dan berinteraksi dengan Pemerintah dengan mudah, dengan semakin canggihnya tehknologi yang berkembang pesat pada era saat ini dan dalam pewujudkan implentasi e- gaverment maka pemerintah beralih dengan sistem online yang lebih memudahkanfaktor-faktor yang ada adapat mempengaruhi pelayanan pengaduan berbasis online yang menggunakan teori UTAUT, di dalam teori UTAUT tersebut di sini memiliki empat Faktor dari keempat faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan layanan pengaduan dan pada keinginan masyarakat untuk menggunkanya merupakan korelasi yang paling kuat terhadap penggunaan Layanan Lapor Sleman. Kemudian dapat di katakan Valid di dalam ekspektasi kinerja memiliki pengaruh yang signifikan terdapat kemauan masyarakat dengan P Values sebesar ekspektasi usaha tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan Masyarakat dan faktor Sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan Masyarakat kondisi yang memfasiltasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Implentasi E gaverment (Lapor Sleman) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Implentasi E gaverment (Lapor Sleman) Di penerapan layanan Lapor Sleman tidak hanya masyarakat kab. Sleman yang dapat mengadukan tetapi masyarakat di luar Kabupaten Sleman juga bisa mengaksesnya.

PENDAHULUAN

Permasalahan yang terdapat pada pelayanan publik di Indonesia yaitu masih rendahnya kualitas layanan yang ada di Indonesia, hal tersebut didasari dengan masih banyaknya keluhan-keluhan yang muncul dari yang

METODELOGI PENELITIAN

Jenis metode penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan penelitian campuran atau kombinasi (*mix methodology*) atau suatu langkah menggabungkan dua bentuk penelitian

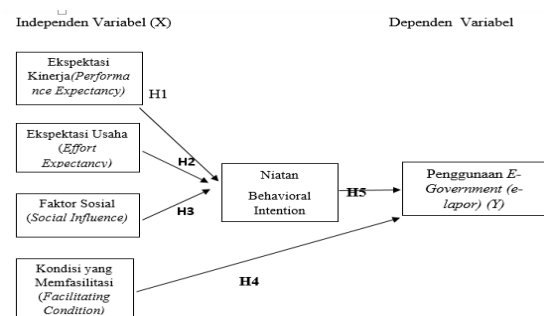
dibutuhkan masyarakat. Selanjutnya terdapat juga rendahnya akses pelayanan bagi para masyarakat dengan kebutuhan khusus. Sering ditemui juga permasalahan dalam kelanjutan keluhan-keluhan yang diberikan oleh masyarakat yang diberikan pada kotak saran yang ada dalam Dinas yang dituju, karena hal tersebut seringkali tidak ditanggapi dengan serius oleh pemerintah. Dapat dilihat juga, apabila pelayanan publik di Indonesia memang masih memerlukan perhatian pemerintah karena pelayanan publiknya masih menjadi persoalan. Dapat dikatakan seperti itu karena dapat dibuktikan apabila telah terjadi kasus terkait tuntutan pelayanan publik yang tidak memberikan rasa kepuasan terhadap masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan sebuah peningkatan terhadap pelayanan kepada masyarakat agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang terbaik dari sekian fasilitas publik yang di berikan oleh lembaga dan instansi pemerintah kurang baik dan kurang memuaskan untuk masyarakat. kemudian di dalam penyelenggaraan pelayanan berorientasi pada kekuasaan yang masih kuat pada saat ini dan membuat jauh dari misi untuk memberikan pelayanan publik secara baik. Ini di sebabkan birokrasi dan pejabat lebih neempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayanan masyarakat sehingga cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat, Kabupaten Sleman sampai saat ini sudah mempunyai beberapa pelayanan pengaduan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan perihal pengaduannya. Ada banyak sekali pelayanan pengaduan yang di berikatan pemerintah kabupaten Sleman

Didalam buku (Sugiyono, 2013a), Johnson dan Cristensen (2007) memberikan pendapat sebagai berikut: *Mix methode research* merupakan penggabungan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam sebuah penelitian. Selanjutnya, Creswell (2014) dalam buku (Sugiyono, 2013), juga memberikan definisi sebagai berikut: *Mix methods research* merupakan sebuah metodologi yang memberikan dugaan filosofis untuk menunjukkan petunjuk dalam cara pengumpulan data dan menganalisis data serta adanya perpaduan antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan melalui beberapa fase proses penelitian. Didalam buku (Sugiyono, 2011), *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, 2013), strategi dalam *mixed methods* adalah: 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. Dalam penelitian ini telah dijelaskan apabila penelitian ini menggunakan teknik campuran bertahap (*Sequential Mix Methode*) yang lebih khusus mengacu pada strategi eksplanatoris sekuensial, data kuantitatif kemudian di ikuti oleh data kualitatif yang diperoleh dari *stakeholder* yang berhubungan dengan penggunaan media layanan aduan.

KERANGKA TEORI

Menurut Bank Dunia atau *World Bank*, mengemukakan jika *e-government* merupakan penyelenggaraan sistem yang ada di ranah pemerintahan dengan berbasis teknologi informasi dalam rangka untuk meningkatkan kinerja dari pemerintah dalam memberikan pelayanan yang wbersangkutan dengan masyarakat, beberapa komunitas pebisnis dan beberapa kelompok yang terkait untuk menuju ke *good government* (Habibullah, 2010). Dalam rangka menggabungkan beberapa teori dan model penerimaan teknologi, Venkatesh bersama rekannya (2003) berinisiatif mengembangkan teori untuk menyatukan sebanyak 8 komponen model teknologi serta teori penerimaan untuk mencetuskan model yang bernama UTAUT atau *Unified Theorhy of Acceptance Use of Technology*. Adapun 8 model teknologi dan teori penerimaan yang digabungkan adalah, dalam (Alomary & Woollard, 2015) :TRA SCT, TAM, TPB, MPCU,MM,TAM,TPB IDT, UTAUT (*Unified Theorhy of Acceptance Use of Technology*) merupakan suatu model yang dikembangkan untuk mengetahui bagaimana penerimaan tentang teknologi atau penggunaan suatu teknologi. Setelah mengevaluasi kedelapan tersebut, Venkatesh lalu menemukan tujuh konstruk yang merupakan dampak signifikan terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku pengguna (*use behavior*) didalam suatu model atau bahkan lebih. UTAUT ini memiliki tujuan dalam mengenalkan tentang bagaimana minat seorang penggunan teknologi

dalam menggunakan sebuah teknologi atau sistem informasi yang benar. Adapun empat faktor penentu yang menggunakan sistem informasi dan teknologi menurut Venkantesh (2003) dalam Skripsi (Rivai, 2014) adalah : Ekspektasi kinerja dapat diartikan sebagai tingkat dimana seseorang telah yakin dengan penggunaan sistem dimana hal itu akan membuat peningkatan terhadap kinerjanya. Ekspektasi usaha dapat diartikan sebagai tingkat kemudahan bagi pengguna sistem yang dapat meringankan beban tenaga maupun waktu seseorang pada saat melakukan pekerjaannya. Pengaruh Sosial dapat diartikan sebagai tingkat dimana seseorang menganggap jika orang lain telah meyakinkan dirinya untuk menggunakan sistem baru atau meyakinkan seseorang untuk beralih kepada sistem yang baru.. Kondisi yang memfasilitasi diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya apabila infrastruktur yang ada dapat mendukung penggunaan sistem ataupun tingkat dimana seseorang puas dengan infrastruktur yang telah tersedia. Fasilitas yang memadai dapat memberikan pengaruh positif seseorang untuk menumbuhkan minat dalam penggunaan sistem informasi.



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 : *Performance Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention*

H2 : *Effort expectancy* memiliki pangaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intension*

H3 : *Sosial Influence* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral intention*

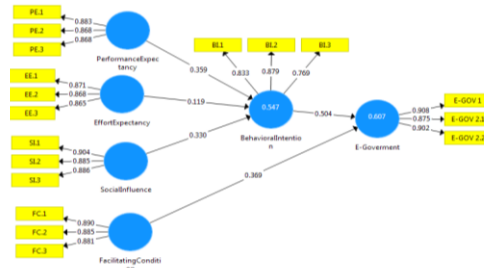
H4 : *Facilliting condition* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengguna *e Government*

H5 : *Behavioral Intention* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengguna *e Governmet*

PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan ini menyajikan hasil dan diskusi data yang telah dikumpulkan dari sample penelitian yang berjumlah 87 sampel. Outer model untuk menentukan bagaimana dari setiap blok indikator mampu memiliki hubungan dengan variabel laten. Outer model merupakan suatu pengukuran dalam menentukan sifat indikator dari masing-masing variabel laten berdasarkan dari definisi operasional. Sifat dari Indikator PE (Ekspetasi Kinerja), EE (Ekspetasi Usaha), SI (Pengaruh Sosial), FC (Kondisi Fasilitas), Penggunaan program dalam model pengukuran adalah refleksi.

Outer model merupakan suatu rancangan yang menunjukkan variabel X dan Y setelah dihubungkan. Perancangan outer model menggunakan PLS seperti dibawah ini:



Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa nilai pada setiap indikator sudah menunjukkan >0.50, sehingga hal selanjutnya yaitu melakukan evaluasi model. Pengujian model luar dilakukan dengan mengevaluasi model luar dengan indikator refleksinya. Ada 3 kriteria yang merupakan indikator refleksi, yaitu validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas komposit. Kriteria pertama adalah validitas konvergen, validitas konvergen dengan indikator refleksif

dapat dilihat dari hasil korelasi antara indikator skor dan konstruk (loading factor) yaitu $> 0,50$. Variabel dapat dikatakan andal jika skor reliabilitas komposit dan alpha Cronbach adalah $> 0,07$. Perbandingan hasil ini dapat dilihat dari output pembebanan luar, sebagai berikut:

Measurement Model	Hasil	Nilai Kritis	Model Evaluation
Outer Model			
Convergent Validity	Variabel	AVE	Keterangan > 0,50. Valid Valid Valid Valid Valid
	BI (<i>Behavior Intention</i>)	0.686	
	EE (<i>Effort Expectancy</i>)	0.801	
	FC (<i>Facilitating Condition</i>)	0.753	
	PE (<i>Performance Expectancy</i>)	0.784	
	SI (<i>Social Influence</i>)	0.763	
Discriminant Validity	Indicators	Cross Loading	Keterangan > 0,50. Valid Valid Valid Valid Valid Valid Valid Valid Valid Valid
	BI.1	0.833	
	BI.2	0.879	
	BI.3	0.769	
	E-GOV.1	0.908	
	E-GOV.2	0.875	
	E-GOV.3	0.902	
	EE.1	0.871	
	EE.2	0.868	
	EE.3	0.865	
	FC.1	0.890	
FC.2	0.885		

	FC.3	0.881		Valid
	PE.1	0.833		Valid
	PE.2	0.868		Valid
	PE.3	0.868		Valid
	SI.1	0.904		Valid
	SI.2	0.885		Valid
	SI.3	0.868		Valid
Composite Reliability	Variable	Cronbach Alpha	Composite Reliability	Model Evaluation > 0,07 Reliable Reliable Reliable Reliable Reliable
	BI	0.773	0.867	
	EE	0.837	0.902	
	FC	0.862	0.916	
	PE	0.844	0.906	
	SI	0.876	0.924	
Ut. ESERVICE	0.871	0.921		

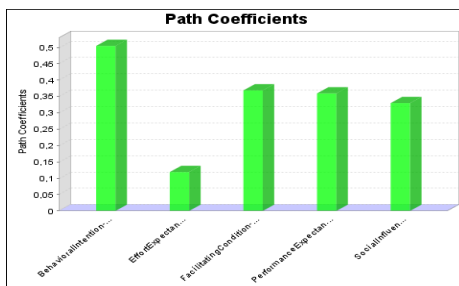
Berdasarkan pemaparan tabel pemeriksaan hasil outer diatas, untuk semua indikatornya dapat dikatakan valid, baik nilai AVE maupun nilai *outer loading* di setiap indikatornya sudah menunjukkan >0.50 . Selain itu untuk melihat atau menguji kevaliditan suatu data dapat dilihat dari nilai

composite reliability, untuk melakukan pengukuran variabel, variabel dapat dikatakan reliable apabila score dari composite reliable dan cronbachs alpha >0.70 . Hasil uji validitas pada tabel menunjukkan bahwa semua pertanyaan pada masing-masing variabel penelitian terdiri dari Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Upaya, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitasi, Niat Perilaku, dan Pemanfaatan E-Government memiliki nilai loading factor lebih besar dari 0,500 dan sebagian besar variabel penelitian memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,500, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam semua variabel penelitian dinyatakan valid atau telah memenuhi validitas konvergen dan diskriminan. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai Keandalan Komposit lebih besar dari 0,70, dan alpha Cronbach lebih dari 0,06 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang terkandung dalam setiap variabel penelitian dalam kuesioner dinyatakan reliabel, maka kuesioner dapat digunakan untuk mengambil data penelitian. Desain model dalam model struktural ini menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan perumusan masalah, hipotesis penelitian dan teori yang digunakan. Merancang model bagian dalam menggunakan Algoritma PLS untuk aplikasi Lapor Sleman Setelah desai model diatas telah dipaparkan yang sudah memenuhi kriteria validitas diskriminan, maka model struktural (Inner Model), yang setelah itu dilakukan dengan melihat acuan nilai R-Square (R^2) dalam variabel. Model struktural yang mempunyai nilai R-Square (R^2) sebesar 0,67 menunjukkan bahwa model dikatakan “baik”, R-Square (R^2) sebesar 0,33

menunjukkan bahwa model tersebut “moderat”, dan R-Square adalah 0,19 menunjukkan bahwa model “lemah” (Ghozali, 2006). Maka nilai R-Square (R^2) sebagai berikut:

	R Square	R Adjusted
Behavioral Intention	0.547	0.531
E-GOV. USE	0.607	0.598

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



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

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan sistem layanan pengaduan secara online e lapor Sleman tahun 2017/2018. Dapat disimpulkan secara sederhana sebagai berikut: *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention berarti, dengan adanya pengaduan secara online ini dapat meningkatkan pelayanan serta dapat memberikan keuntungan untuk pengguna dalam menggunakan pengaduan secara online.,*Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention berarti, Karena Pada dasarnya masyarakat sudah menggunakan Layanan Pangduan online dan layanan pengaduan secara online e lapor Sleman sudah sangat memberikan manfaat, sehingga tidak berpengaruh pada niat dalam menggunakan sistem layanan pengaduan secara online e lapor Sleman. Selain itu sistem integrasinya juga belum maksimal, dan masyarakat lebih menyukai kanal pengaduan dengan menggunakan media sosial. *Social Influence* (Pengaruh Sosial) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention berarti, semakin banyak pengaruh yang diberikan dari sebuah lingkungan terhadap calon pengguna sistem layanan pengaduan secara online e lapor Sleman untuk menggunakan sistem layanan pengaduan secara online e lapor Sleman maka akan memberikan rasa minat yang telah timbul dari calon pengguna sistem layanan pengaduan secara online e lapor Sleman tersebut karena lingkungan ternyata memiliki pengaruh yang sangat besar untuk mempengaruhi. *Facilitating Condition* (Kondisi yang memfasilitasi) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral intention, berarti sejauhmana

SARAN DAN

A. Saran

1. Adanya aplikasi sistim layanan pengaduan secara online e lapor Sleman. Agar di barengi dengan lebih di fasilitasnya internet sebagai ruang publik untuk masyarakat.
2. Memaksimalkan SDM (penambahan admin) yang ada agar implentasinya di dalam penerapan sistim layanan pengaduan secara online e lapor Sleman bisa di dilaksanakan lebih maksimal

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, K. (2012). *Pengembangan E-Government Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Retrieved from <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/4809>

Alomary, A., & Woollard, J. (2015). How is technology accepted by users? a review , (November), 1–4. Vita Elysia, d. (2017). *Implementasi E-Government untuk Mendorong Pelayanan Publik yang Terintegrasi di Indonesia* . 354.

Wahab, A. S. (2005). *Analisis Kebijakan, Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Raja Garfindo Persada.

Yuli Tirtariandi. 2014. *Implementasi Pelayanan Pengduan Satu Pintu*. Jurnal: Universitas terbuka

APJII. (2016). *Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. Retrieved from <https://www.apjii.or.id/survei> di akses pada 11 februari 2019

Habibullah, A. (2010). *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government* 23(c)

Hamidi. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.

Hardono, W. (2015). Analisis Kualitas dan Efektivitas E-Goverment sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. *Repository UMY*, 1–15.

Kurniawan, Luthfi; Najih, M. (2008). *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In-TRANS Publishing.

Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi Revisi*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

Moleong, L. J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

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.

Rachman, Eviana Septiana; Noviyanto, B. (2017). Pemanfaatan E-Government pada Desa Wonokarto untuk Meningkatkan Akurasi dan Informasi Potensi Desa. *Jurnal Technology Acceptance Model (TAM)*, 8(1), 45–50.

Risna. (2018). PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir). *JOM FISIP*, 5(1),