

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

"Diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar dalam Magister Ilmu  
Pemerintahan"

TESIS



Oleh:

Muhammad Iqbal

20171040005

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

## **KATA PENGANTAR**

AssalamualaikumWr.Wb

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Seru Sekalian Alam, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis dengan judul “Penggunaan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online (Studi Perbandingan pada Kabupaten dan Kota di Daerah Istimewa Yogyakarta” ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar dalam Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Keberhasilan penulisan karya ilmiah ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan motivasi selama proses penelitian ini.
2. Ibu Dr. Dian Eka Rahmawati, M.Si Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Dyah Mutiarin, M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberi arahan, masukan, dan motivasi selama proses penelitian ini.
4. Eko Priyo Purnomo, S.IP., M.Si., M.Res., Ph.D., selaku Dosen Penguji yang telah memberi arahan, masukan, dan motivasi selama proses penelitian ini.
5. Dr. Phil. Ridho Al-Hamdi, M.A., selaku Dosen Penguji yang telah memberi arahan, masukan, dan motivasi selama proses penelitian ini.

6. Segenap pimpinan, dosen dan karyawan Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya para dosen yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti selama masa kuliah.
7. Para Narasumber dan Responden yang telah membantu peneliti berupa data untuk mendukung materi dalam tulisan ini.
8. Serta pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada Program Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun dalam pembaca dan peneliti yang relevan dengan tema ini.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 31 Maret 2019

Muhammad Iqbal

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJL.....	iv
LEMBAR REVISI.....	v
PENGESAHAN PROGRAM STUDI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR SINGKATAN .....	xvi
ABSTRAK.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TINJAUAN TEORI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kajian Pustaka.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kerangka Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Penggunaan Aduan Masyarakat Berbasis Online ( <i>E-Government</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Definisi Konseptual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Media Aduan Masyarakat Berbasis Online ( <i>E-Government</i> )..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Ekpektasi Kinerja (Performance expectancy)....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Ekpektasi Usaha ( <i>Effort expectancy</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Pengaruh Sosial (Social influence).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Kondisi Fasilitas (Facilitating conditions) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

6.	Persepsi Resiko ( <i>Perceived Risk</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7.	Persepsi Kenyamanan ( <i>Perceived Enjoyment</i> ) ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
8.	Kebiasaan dala Menggunakan Internet ( <i>Habit</i> ) ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9.	Sikap ( <i>Attitude</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E.	Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODE PENELITIAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.	Jenis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E.	Unit Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F.	Teknik Pengambilan Sample .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G.	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Tinjauan literatur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Pengelompokan dan Reduksi data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Deskripsi Wilayah DIY .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Letak Geografis dan Luas Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Kondisi Demografis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Kondisi Sosial .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Media Aduan Masyarakat Berbasis Online di kabupaten dan kota di Daerah Istimewa Yogyakarta Yogyakarta.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Kota Yogyakarta .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Kabupaten Sleman.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Kabupaten Bantul.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.	Kabupaten Kulon Progo .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.	Kabupaten Gunungkidul.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HASIL DAN DISKUSI .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

A. Deskripsi Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Hasil dan Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Penggunaan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Evaluasi Outer Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pengujian Inner Model .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Uji Hipotesa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Diskusi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB VI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KESIMPULAN DAN SARAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Daftar Pustaka.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Pengguna Internet di Indonesia tahun 2017 .....	2
Gambar 1.2	Sebaran Infrastruktur Internet Daerah Istimewa Yogyakarta.....	8
Gambar 2.1	Layne and Lee model .....	26
Gambar 2.2	Kerangka teoritik .....	36
Gambar 4.1	Wilayah Administrasi Daerah Istimewa Yogyakarta .....	58
Gambar 4.2	Luas wilayah .....	59
Gambar 4.3	Website UPIK Kota Yogyakarta .....	63
Gambar 4.4	Aplikasi Jogja smart service .....	64
Gambar 4.5	Aplikasi Lapor Sleman .....	67
Gambar 4.6	Kanal aduan online di website Kabupaten Sleman .....	68
Gambar 4.7	Aplikasi Lapor Bantul .....	70
Gambar 4.8	Kanal aduan di Kabupaten Bantul .....	72
Gambar 4.9	Kanal media masa Kabupaten Bantul .....	73
Gambar 4.10	Kanal aduan email Kabupaten Bantul.....	74
Gambar 4.11	Website lapor .....	75
Gambar 4.12	Kanal sosial media Kabupaten Kulon Progo .....	76
Gambar 4.13	Kanal aduan website Kabupaten Gunung Kidul .....	78
Gambar 4.14	Kanal media sosial Kabupaten Gunung Kidul .....	80
Gambar 5.1	Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....	83
Gambar 5.2	Jumlah responden berdasarkan usia .....	84
Gambar 5.3	Jumlah responden berdasarkan pendidikan .....	86
Gambar 5.4	Jumlah responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet.....	88
Gambar 5.5	Pengguna media aduan masyarakat berbasis online .....	92
Gambar 5.6	Pengguna kanal aduan .....	93
Gambar 5.7	Perancangan autor model .....	98

Gambar 5.8	Loading factor Kota Yogyakarta	.....	99
Gambar 5.9	Loading factor Kabupaten Sleman	.....	101
Gambar 5.10	Loading Factor Kabupaten Bantul	.....	103
Gambar 5.11	Loading factor Kabupaten Kulon Progo	.....	104
Gambar 5.12	Loading factor Kabupaten Gunung Kidul	.....	107
Gambar 5.13	Output booth strapping Kota Yogyakarta	.....	123
Gambar 5.14	Output booth strapping Kabupaten Bantul	.....	125
Gambar 5.15	Output booth strapping Kabupaten Sleman	.....	127
Gambar 5.16	Output booth strapping Kabupaten Kulon Progo	.....	129
Gambar 5.17	Output booth strapping Kabupaten Gunung Kidul	.....	132
Gambar 5.18	Browsur iklan aplikasi Jogja smart service	.....	155
Gambar 5.19	Browsur iklan aplikasi Jogja smart service	.....	158
Gambar 5.20	Iklan lapor Bantul	.....	161
Gambar 5.21	Iklan lapor via sms center Kabupaten Kulon Progo	.....	163
Gambar 5.22	Iklan lapor via sms center Kabupaten Gunung Kidul	.....	165
Gambar 5.23	Posisi Daerah penelitian berdasarkan teori	.....	193
Gambar 5.24	Model teori yang ditawarkan	.....	198



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1	Perkembangan Teori e-government adoption.....	4
Tabel 1.1	Jenis media aduan online dari Daerah Istimewa Yogyakarta .....	6
Tabel 2.2	Definisi Operasional .....	39
Tabel 3.1	Penilaian skor pernyataan .....	45
Tabel 3.2	Sasaran Narasumber .....	46
Tabel 3.3	Tabel sebaran populasi penelitian .....	48
Tabel 3.4	Sampel Penelitian .....	51
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Daerah Istimewa Yogyakarta .....	60
Tabel 5.1	Convergent Validity dan Discriminant Validity .....	110
Tabel 5.2	Composite reliability dan cronbachs alpha .....	112
Tabel 5.3	Korelasi antar variabel .....	115
Tabel 5.4	Hasil Regresi .....	117
Tabel 5.5	Uji Hipotesa Kota Yogyakarta .....	124
Tabel 5.6	Uji Hipotesa Kabupaten Sleman .....	126
Tabel 5.7	Uji Hipotesa Kabupaten Bantul .....	128
Tabel 5.8	Uji Hipotesa Kabupaten Kulon Progo .....	130
Tabel 5.9	Uji Hipotesa Kabupaten Gunung Kidul .....	133
Tabel 5.10	Uji Hipotesa 1 Performance Expectancy => Attitude .....	134
Tabel 5.11	Uji hipotesa 2 Effort Expectancy => Attitude .....	143
Tabel 5.12	Uji Hipotesa 3 Social Influence => Attitude .....	153
Tabel 5.13	Uji Hipotesa 4 Facilitating Condition => e-Government .....	168
Tabel 5.14	Uji Hipotesa 5 Facilitating Condition => effort expectancy .....	173
Tabel 5.15	Uji Hipotesa 6 Perceived Risk => Attitude .....	177
Tabel 5.16	Uji Hipotesa 7 Perceived enjoyment => e-Government .....	181
Tabel 5.17	Uji Hipotesa 8 Habit => e-Government .....	185
Tabel 5.18	Uji Hipotesa 9 Attitude => e-Government .....	189

## DAFTAR SINGKATAN

TIK = Teknologi Informasi dan Komunikasi	<i>EE = Effort Expectancy</i>
APJII = Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia	<i>SI = Social Influence</i>
<i>E-government = electronic government</i>	<i>FC = Facilitating conditions</i>
<i>E-GOV = e-gvernment (dependen variabel)</i>	<i>PR = Perceived Risk</i>
<i>TRA = Theory of Reasoned Action</i>	<i>PEn = Perceived Enjoyment</i>
<i>TPB = Theory of Planned Behavior</i>	<i>H = Hipotesa</i>
<i>DTPB = Decomposed Theory of planned Behavior</i>	<i>Att = Attitude</i>
<i>TAM = Technology Acceptance Model</i>	<i>STS = Sangat Tidak Setuju</i>
<i>DOI = Diffusion of Innovations Theory</i>	<i>TS = Tidak Setuju</i>
<i>SCT = The Social Cognitive Theory</i>	<i>N = Netral</i>
<i>MM = The Motivational Model</i>	<i>S = Setuju</i>
<i>MPCU = The Model of PC Utilization</i>	<i>SS = Sangat Setuju</i>
<i>DIY = Daerah Istimewa Yogyakarta</i>	<i>n : sample size</i>
<i>UMEGA = The unified model of e-government adoption</i>	<i>N : populations</i>
<i>UNDP = United Nation Development Programme</i>	<i>e : toleransi kesalahan (sampling error)</i>
<i>G2C = Government to Citizen</i>	<i>PLS = Partial least square</i>
<i>G2B = Government to Business</i>	<i>SPSS = Statistical Package for the Social Sciences</i>
<i>G2G = Government to Government</i>	<i>JSS = Jogja Smart Service</i>
<i>G2E = Government to Employee</i>	<i>LAPOR SP4N = Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</i>
<i>PE = Peformace Expectancy</i>	<i>AVE = Average variance extracted</i>
	$\gamma$ = variabel endogen
	$\beta$ = variabel eksogen

