

BAB V

HASIL DAN DISKUSI

BAB ini akan mengkomparasikan hasil temuan dari 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta. Data yang digunakan adalah data yang dikumpulkan dari responden yang beragam di setiap daerahnya. Responden di Kota Yogyakarta yaitu sebesar 94 responden, Kabupaten Sleman sebanyak 91 responden, Kabupaten Bantul sebanyak 90 responden, Kabupaten Kulon Progo sebanyak 87 responden dan Kabupaten Gunungkidul sebanyak 65 responden. Data-data tersebut dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan SmartPLS dan SPSS (Versi 23).

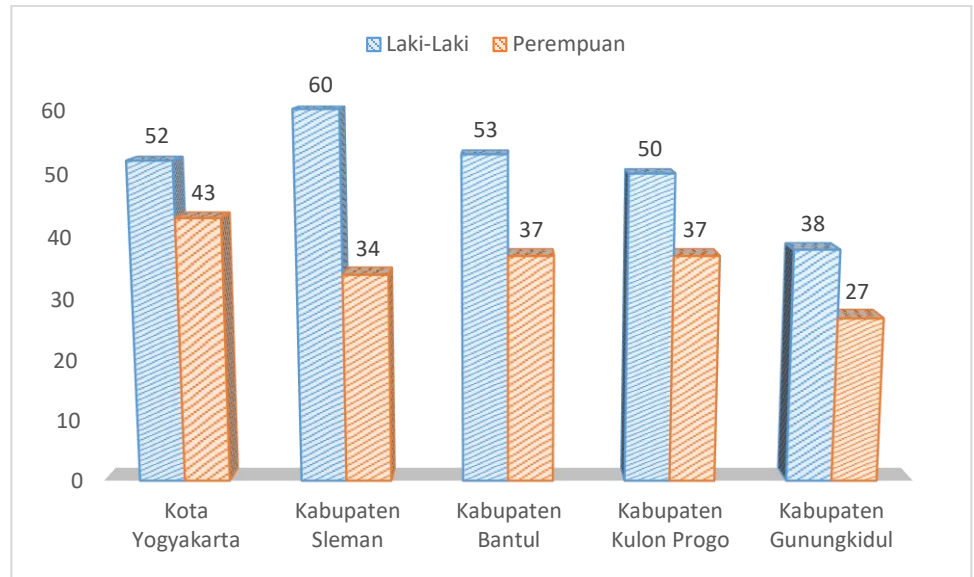
A. Deskripsi Responden

Deskripsi umum atau deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pengalaman menggunakan internet. Penjelasan rinci tentang profil masing-masing responden sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan gender disajikan dalam gambar 5.1.

Gambar 5.1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: diolah dari data primer, 2019

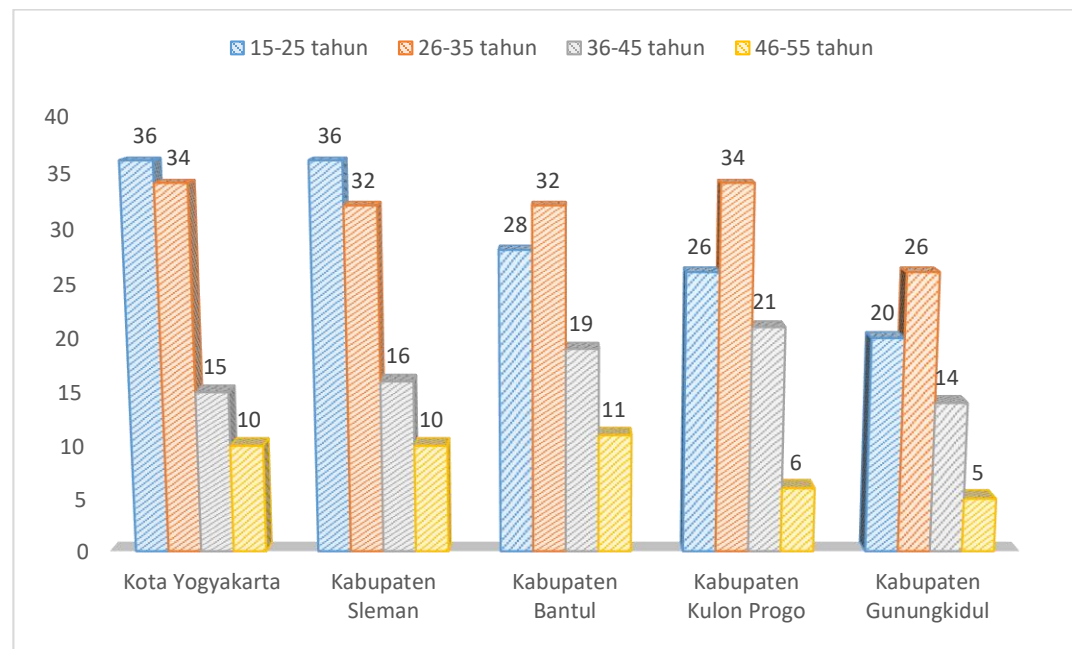
Gambar 5.1 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah responden berjenis kelamin laki-laki. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin di Kota Yogyakarta yaitu laki-laki sebanyak 52 responden atau sebesar 54,7% dan perempuan sebanyak 43 responden atau sebesar 45,3%. Pada Kabupaten Sleman jumlah responden laki-laki sebanyak 60 responden atau sebesar 63,8% dan perempuan sebanyak 34 responden atau sebesar 36,2%. Selain itu, jumlah responden laki-laki di Kabupaten Bantul sejumlah 53 responden atau sebesar 58,9% dan perempuan sebesar 37 responden atau sebesar 41,1%.

Selanjutnya Kabupaten Kulon Progo memiliki jumlah responden laki-laki sebesar 50 responden atau sebesar 57,5% dan perempuan sejumlah 37 responden atau sebesar 42,5%. Kabupaten Gunungkidul memiliki jumlah responden laki-laki sebesar 38 responden atau sebesar 58,5% dan perempuan sejumlah 27 responden atau sebesar 41,5%.

2. Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan dalam gambar 5.2.

Gambar 5.2
Jumlah Responden Berdasarkan Usia



Sumber: diolah dari data primer, 2019

Gambar 5.2 menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan usia memiliki sebaran yang sangat beragam. Jumlah responden berdasarkan usia di Kota Yogyakarta yaitu usia 15 - 25 tahun sejumlah 36 responden atau sebesar 37,9%, usia 26 – 35 tahun yaitu sejumlah 34 responden atau sebesar 35,8%, usia 36 – 45 tahun sejumlah 15 responden atau sebesar 15,8% dan usia 46 – 55 tahun sejumlah 10 responden atau sebesar 10,5%.

Pada Kabupaten Sleman jumlah responden berdasarkan usia di Kabupaten Sleman yaitu usia 15 - 25 tahun sejumlah 36 responden atau sebesar 38,3%, usia 26 – 35 tahun yaitu sejumlah 32 responden atau sebesar 34%, usia 36 – 45 tahun sejumlah 16 responden atau sebesar 17% dan usia 46 – 55 tahun sejumlah 10 responden atau sebesar 10,6%. Selanjutnya, Kabupaten Bantul jumlah responden berdasarkan usia di Kabupaten Bantul yaitu usia 15 - 25 tahun sejumlah 28 responden atau sebesar 31,1%, usia 26 – 35 tahun yaitu sejumlah 32 responden atau sebesar 35,6%, usia 36 – 45 tahun sejumlah 19 responden atau sebesar 21,1% dan usia 46 – 55 tahun sejumlah 11 responden atau sebesar 12,2%.

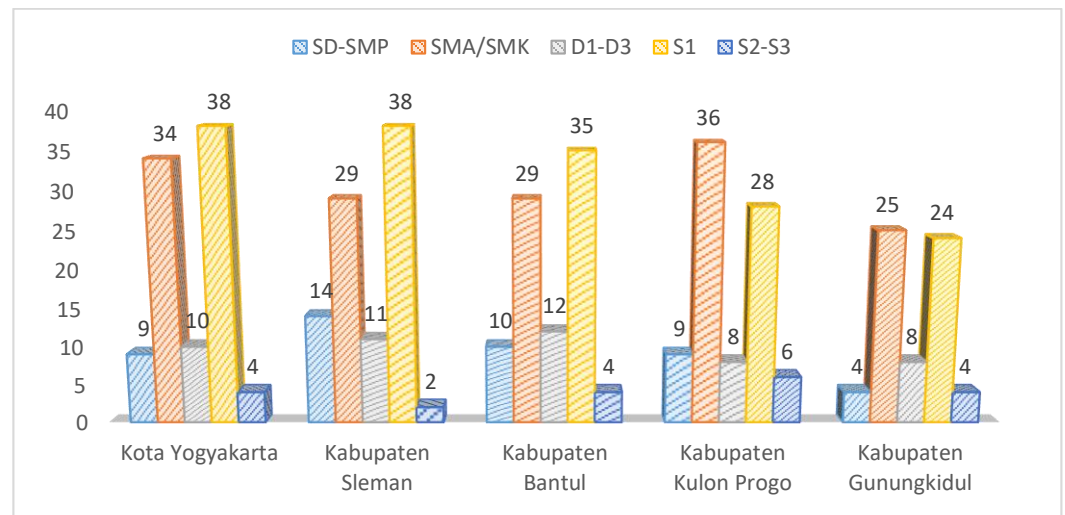
Jumlah responden berdasarkan usia di Kabupaten Kulon Progo yaitu usia 15 - 25 tahun sejumlah 26 responden atau sebesar 29,9%, usia 26 – 35 tahun yaitu sejumlah 34 responden atau sebesar

39,1%, usia 36 – 45 tahun sejumlah 21 responden atau sebesar 24,1% dan usia 46 – 55 tahun sejumlah 6 responden atau sebesar 6,9%. Sedangkan, Jumlah responden berdasarkan usia di Kabupaten Gunungkidul yaitu usia 15 - 25 tahun sejumlah 20 responden atau sebesar 30,8%, usia 26 – 35 tahun yaitu sejumlah 26 responden atau sebesar 40%, usia 36 – 45 tahun sejumlah 14 responden atau sebesar 21,5% dan usia 46 – 55 tahun sejumlah 5 responden atau sebesar 7,7%.

3. Pendidikan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan disajikan dalam gambar 5.3.

Gambar 5.3
Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan



Sumber: diolah dari data primer, 2019

Gambar 5.3 menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan pendidikan memiliki sebaran yang sangat beragam. Jumlah responden berdasarkan pendidikan di Kota Yogyakarta yaitu SD-SMP sejumlah 9 responden atau sebesar 9,5%, SMA yaitu sejumlah 34 responden atau sebesar 35,8%, D1-D3 sejumlah 10 responden atau sebesar 10,5%, S1 sejumlah 38 responden atau sebesar 40% dan S2-S3 sejumlah 4 responden atau sebesar 4,2%.

Pada Kabupaten Sleman jumlah responden berdasarkan pendidikan di Kabupaten Sleman yaitu SD-SMP sejumlah 14 responden atau sebesar 14,9%, SMA yaitu sejumlah 29 responden atau sebesar 30,9%, D1-D3 sejumlah 11 responden atau sebesar 11,7%, S1 sejumlah 38 responden atau sebesar 40,4% dan S2-S3 sejumlah 2 responden atau sebesar 2,1%. Selanjutnya, jumlah responden berdasarkan pendidikan di Kabupaten Bantul yaitu SD-SMP sejumlah 10 responden atau sebesar 11,1%, SMA yaitu sejumlah 29 responden atau sebesar 32,2%, D1-D3 sejumlah 12 responden atau sebesar 13,3%, S1 sejumlah 35 responden atau sebesar 38,9% dan S2-S3 sejumlah 4 responden atau sebesar 4,4%.

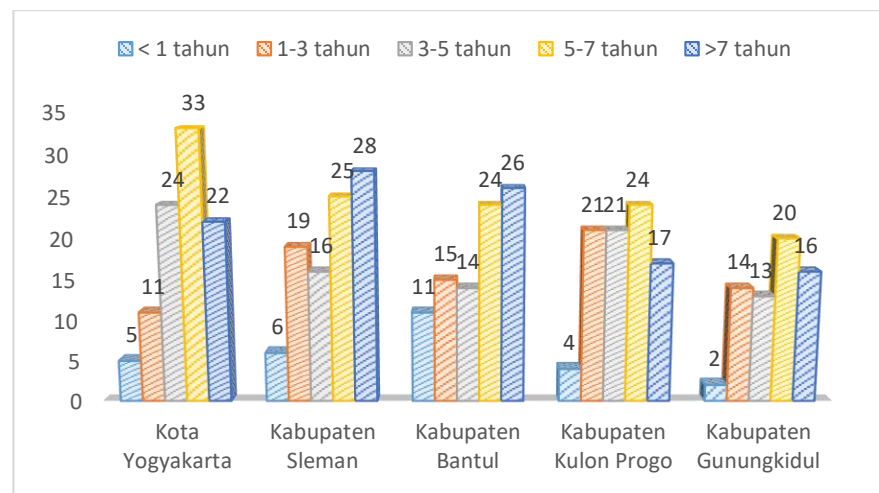
Pada Kabupaten Kulon Progo jumlah responden berdasarkan pendidikan di Kabupaten Sleman yaitu SD-SMP sejumlah 9 responden atau sebesar 10,3%, SMA yaitu sejumlah 36

responden atau sebesar 41,4%, D1-D3 sejumlah 8 responden atau sebesar 9,2%, S1 sejumlah 28 responden atau sebesar 32,2% dan S2-S3 sejumlah 6 responden atau sebesar 6,1%. Selanjutnya, jumlah responden berdasarkan pendidikan di Kabupaten Gunungkidul yaitu SD-SMP sejumlah 4 responden atau sebesar 6,2%, SMA yaitu sejumlah 25 responden atau sebesar 38,5%, D1-D3 sejumlah 8 responden atau sebesar 12,3%, S1 sejumlah 24 responden atau sebesar 36,9% dan S2-S3 sejumlah 4 responden atau sebesar 6,2%.

4. Pengalaman Menggunakan Internet

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet disajikan dalam gambar 5.4.

Gambar 5.4
Jumlah Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Internet



Sumber: diolah dari data primer, 2019

Gambar 5.4 menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet yang bervariasi. Jumlah responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet di Kota Yogyakarta yaitu menggunakan internet <1 tahun sejumlah 5 responden atau sebesar 5,3%, menggunakan internet 1-3 tahun yaitu sejumlah 11 responden atau sebesar 11,6%, menggunakan internet 3-5 tahun sejumlah 24 responden atau sebesar 25,3%, menggunakan internet 5-7 tahun sejumlah 33 responden atau sebesar 34,7% dan menggunakan internet >7 tahun sejumlah 22 responden atau sebesar 23,2%.

Pada Kabupaten Sleman jumlah responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet di Kabupaten Sleman yaitu menggunakan internet <1 tahun sejumlah 12 responden atau sebesar 12,8%, menggunakan internet 1-3 tahun yaitu sejumlah 16 responden atau sebesar 17%, menggunakan internet 3-5 tahun sejumlah 13 responden atau sebesar 13,8%, menggunakan internet 5-7 tahun sejumlah 25 responden atau sebesar 26,6% dan menggunakan internet >7 tahun sejumlah 28 responden atau sebesar 29,8%. Selanjutnya, jumlah responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet di Kabupaten Bantul yaitu menggunakan internet <1 tahun sejumlah 11 responden atau sebesar 12,2%,

menggunakan internet 1-3 tahun yaitu sejumlah 15 responden atau sebesar 16,7%, menggunakan internet 3-5 tahun sejumlah 14 responden atau sebesar 15,6%, menggunakan internet 5-7 tahun sejumlah 24 responden atau sebesar 26,7% dan menggunakan internet >7 tahun sejumlah 24 responden atau sebesar 28,9%.

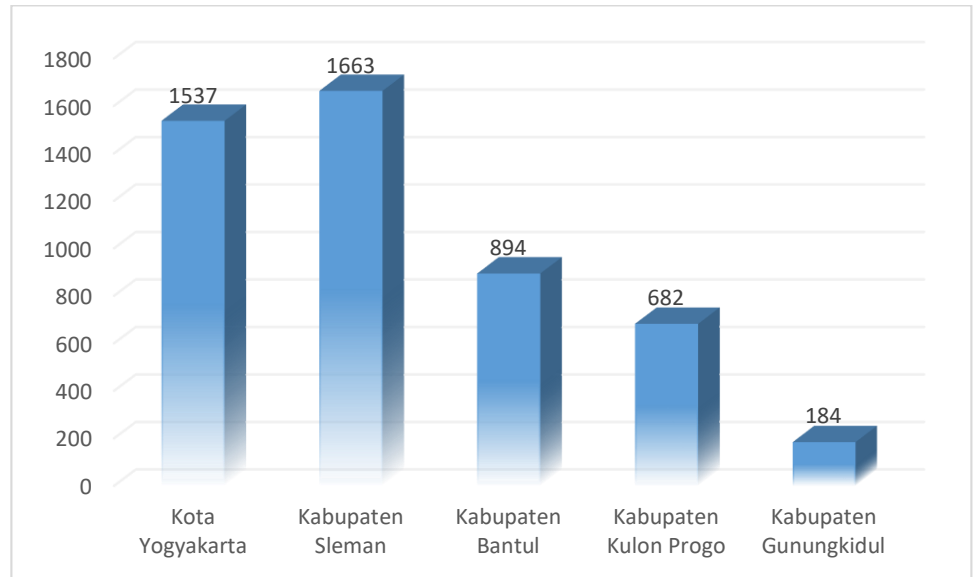
Pada Kabupaten Kulon Progo jumlah responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet di Kabupaten Kulon Progo yaitu menggunakan internet <1 tahun sejumlah 4 responden atau sebesar 4,6%, menggunakan internet 1-3 tahun yaitu sejumlah 21 responden atau sebesar 24,1%, menggunakan internet 3-5 tahun sejumlah 21 responden atau sebesar 24,1%, menggunakan internet 5-7 tahun sejumlah 24 responden atau sebesar 27,6% dan menggunakan internet >7 tahun sejumlah 17 responden atau sebesar 29,8%. Selanjutnya, jumlah responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet di Kabupaten Gunungkidul yaitu menggunakan internet <1 tahun sejumlah 2 responden atau sebesar 3,1%, menggunakan internet 1-3 tahun yaitu sejumlah 14 responden atau sebesar 21,5%, menggunakan internet 3-5 tahun sejumlah 13 responden atau sebesar 20%, menggunakan internet 5-7 tahun sejumlah 20 responden atau sebesar 30,8% dan menggunakan internet >7 tahun sejumlah 16 responden atau sebesar 24,6%.

B. Hasil dan Pembahasan

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:

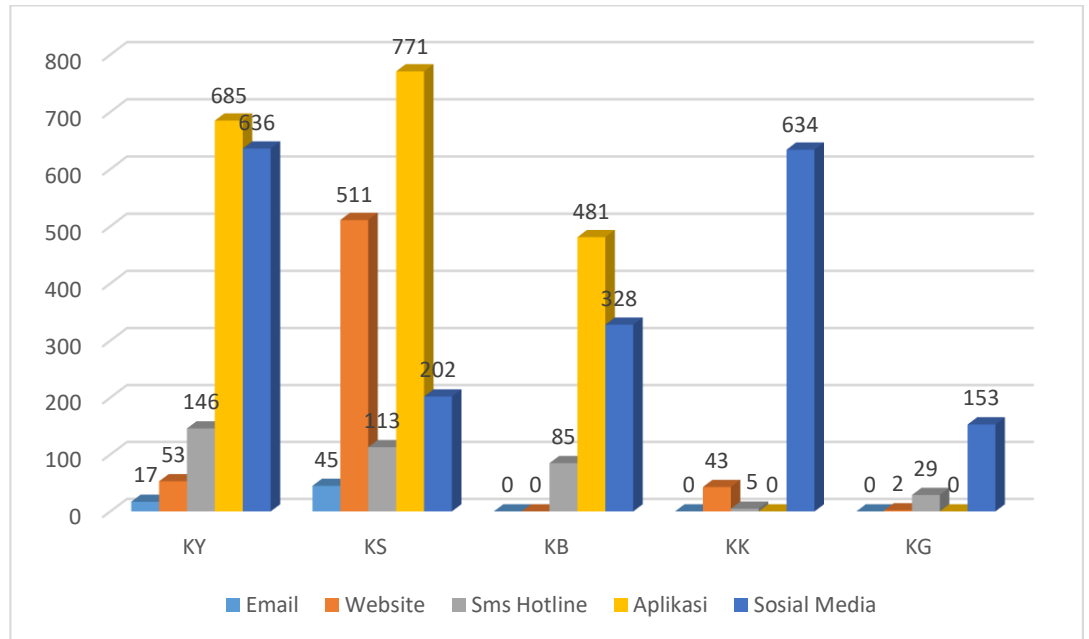
Gambar 5.5
Penggunaan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online



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 beriku

Gambar 5.6
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.

Selain aduan berbasis aplikasi, aduan *online* melalui media sosial juga menjadi hal yang lumrah digunakan di era digital saat ini. Di Kota Yogyakarta setidaknya tercatat selama tahun 2018 tercatat 636 aduan yang masuk melalui media sosial yang dikelola oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Adapun media aduan masyarakat berbasis media sosial ini yaitu twitter @pemkotjogja , facebook Pemerintah Kota Yogyakarta, dan instagram pemkotjogja. Selanjutnya, kanal email merupakan kanal yang paling sedikit penggunaannya. Sepanjang tahun 2018, tercatat 17 aduan masyarakat yang masuk melalui email humas@jogjakota.go.id

Selanjutnya, Kabupaten Sleman yang merupakan kabupaten dengan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online terbanyak di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sama halnya dengan Kota Yogyakarta, kanal terbanyak yang digunakan di Kabupaten Sleman adalah Aplikasi berbasis *smartphone* yaitu LAPOR SLEMAN. Penggunaan aplikasi LAPOR SLEMAN sepanjang tahun 2018 yaitu sebesar 771 aduan. Aplikasi LAPOR SLEMAN ini terintegrasi secara otomatis dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SPN4 –LAPOR!) yang dikelola langsung oleh pemerintah pusat.

Selanjutnya, media aduan website menjadi kanal terbanyak kedua setelah Aplikasi LAPOR SLEMAN. Sepanjang tahun 2018, penggunaan media aduan masyarakat berbasis website tercatat sebanyak 511 aduan yang diterima oleh Pemerintah Kabupaten Sleman. Website yang digunakan adalah

<http://www.slemankab.go.id/surat-warga>. Pada kanal ini masyarakat dapat menyampaikan aduannya melalui link surat warga tersebut. Sedangkan, kanal email merupakan kanal yang paling sedikit penggunaannya. Sepanjang tahun 2018, tercatat 45 aduan masyarakat yang masuk melalui email pemdasleman@slemankab.go.id.

Temuan di Kabupaten Bantul menunjukkan bahwa Kanal terbanyak yang digunakan adalah kanal aduan berbasis smartphone yaitu aplikasi LAPOR BANTUL. Sepanjang tahun 2018, penggunaan Aplikasi LAPOR BANTUL sebanyak 481 aduan. Selain aduan berbasis aplikasi, aduan *online* melalui media sosial juga menjadi hal yang lumrah digunakan di Kabupaten Bantul. Di Kabupaten Bantul setidaknya tercatat selama tahun 2018 tercatat 328 aduan yang masuk melalui media sosial yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Bantul. Adapun media aduan masyarakat berbasis media sosial ini yaitu twitter @infobantul, facebook Pemkab Bantul, dan instagram humasprotokolbantul. Selanjutnya, kanal email dan website merupakan kanal yang paling sedikit penggunaannya. Sepanjang tahun 2018, tidak ada satupun aduan masyarakat yang menggunakan media aduan masyarakat pada kanal tersebut. Hal ini dikarenakan hadirnya aplikasi LAPOR BANTUL masyarakat cenderung memanfaatkan aplikasi tersebut untuk menyampaikan aduannya. Masyarakat sudah mulai meninggalkan aduan sebelumnya seperti website dan email.

Bahkan penggunaan SMS Center setiap tahunnya semakin menurun dikarenakan adanya kanal aduan berbasis android tersebut

Berbeda dengan ketiga daerah di atas, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul merupakan daerah yang belum memiliki kanal berbasis smartphone guna mendukung aduan masyarakat berbasis online. Sehingga, masyarakat di Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul cenderung memanfaatkan media sosial sebagai kanal aduan online. Sepanjang tahun 2018, penggunaan media sosial di Kabupaten Kulon Progo sebagai kanal aduan sebanyak 634 aduan. Adapun media sosial yang dioptimalkan oleh Pemerintah Kabupaten Kulon Progo adalah twitter @pemkab_kp , Facebook Dinas Kominfo Kulon Progo dan instagram dinaskominfo_kp. Selanjutnya kanal website <http://kulonprogokab.go.id/v3/portal/> di Kabupaten Kulon Progo sepanjang tahun 2018 sebanyak 43 aduan. Sedangkan melalui kanal surat elektronik tidak ada satupun aduan masyarakat yang masuk melalui kanal email tersebut.

Temuan serupa ditemui di Kabupaten Gunungkidul Sepanjang tahun 2018, kanal media sosial yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Kabupaten Gunungkidul. Penggunaan media sosial di Kabupaten Gunungkidul sebagai kanal aduan sebanyak 153 aduan. Adapun media sosial yang dioptimalkan oleh Pemerintah Kabupaten Gunungkidul adalah twitter @pemkabGK , Facebook Pemkab Gunungkidul dan instagram

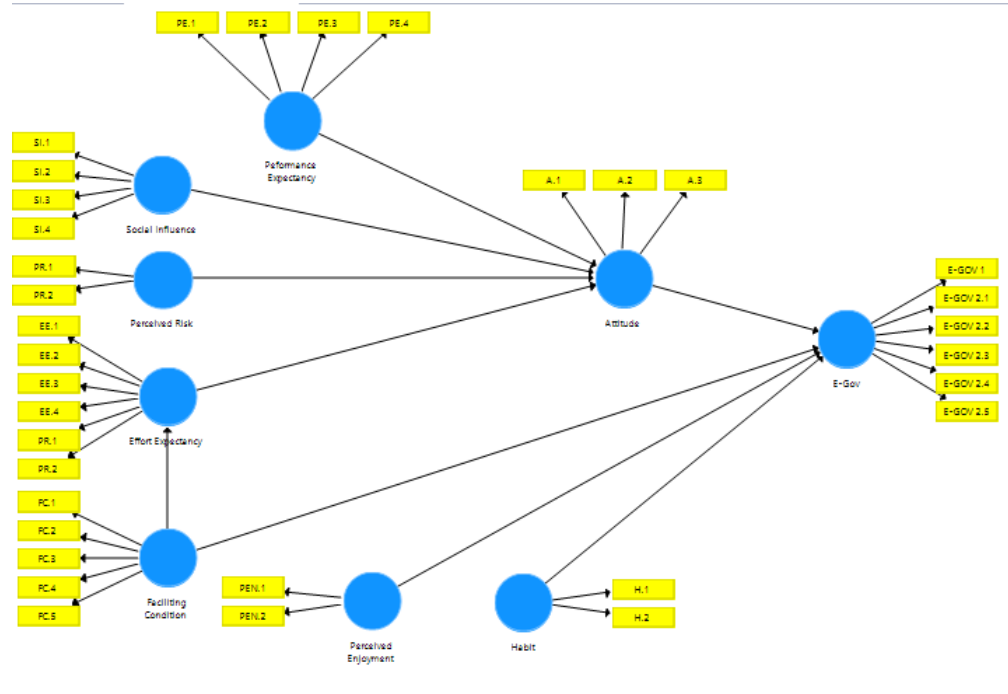
pemkabgunungkidul. Selanjutnya kanal SMS Center 0811 256988 di Kabupaten Gunungkidul sepanjang tahun 2018 sebanyak 29 aduan. Sedangkan melalui kanal surat elektronik tidak ada satupun aduan masyarakat yang masuk melalui kanal email tersebut.

2. Evaluasi Outer Model

a. Perancangan Outer Model

Perancangan *outer model* atau model pengukuran akan mendefinisikan bagaimana setiap blok indikatornya dapat berhubungan dengan variabel latennya. Perancangan dari *outer model* atau model pengukuran ini menentukan sifat indikator dari setiap variabel laten yang berdasarkan kepada definisi operasional.

Gambar 5.7
Perancangan Outer Model

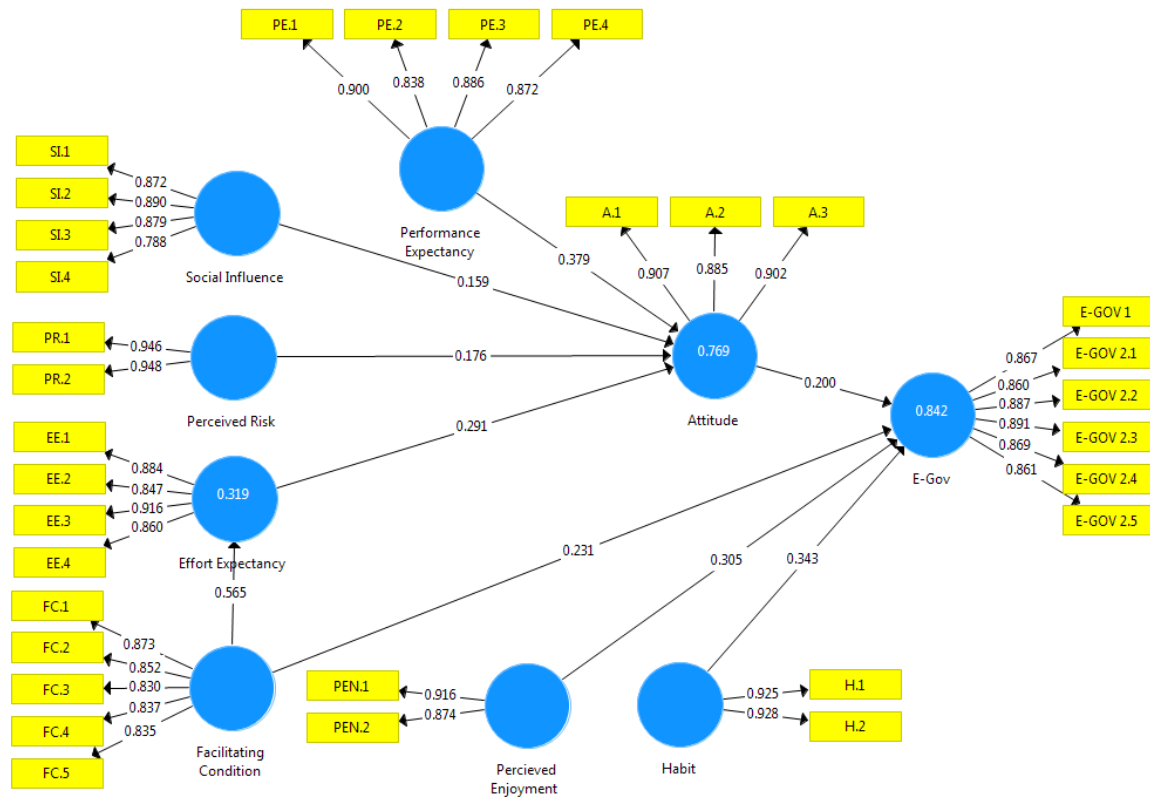


Sumber: diolah dari data primer, 2019

b. Pengujian Outer Model

Pengujian outer model dilakukan dengan cara mengevaluasi outer model dengan indikator refleksinya. Ada 3 kriteria yang merupakan indikator refleksinya, yaitu *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability*. Berikut adalah output dari loading factor untuk 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta:

Gambar 5.8
Loading Factor Kota Yogyakarta



Sumber: diolah dari data primer, 2019

Gambar 5.8 merupakan output dari loading factor yang akan digunakan sebagai landasan untuk mengukur dan mengetahui hasil dan interpretasi dari outer loading di Kota Yogyakarta. Pada model ini, terdapat 3 (tiga) persamaan untuk mengukur output dari *outer loading* tersebut. Adapun persamaan struktural dari model tersebut adalah

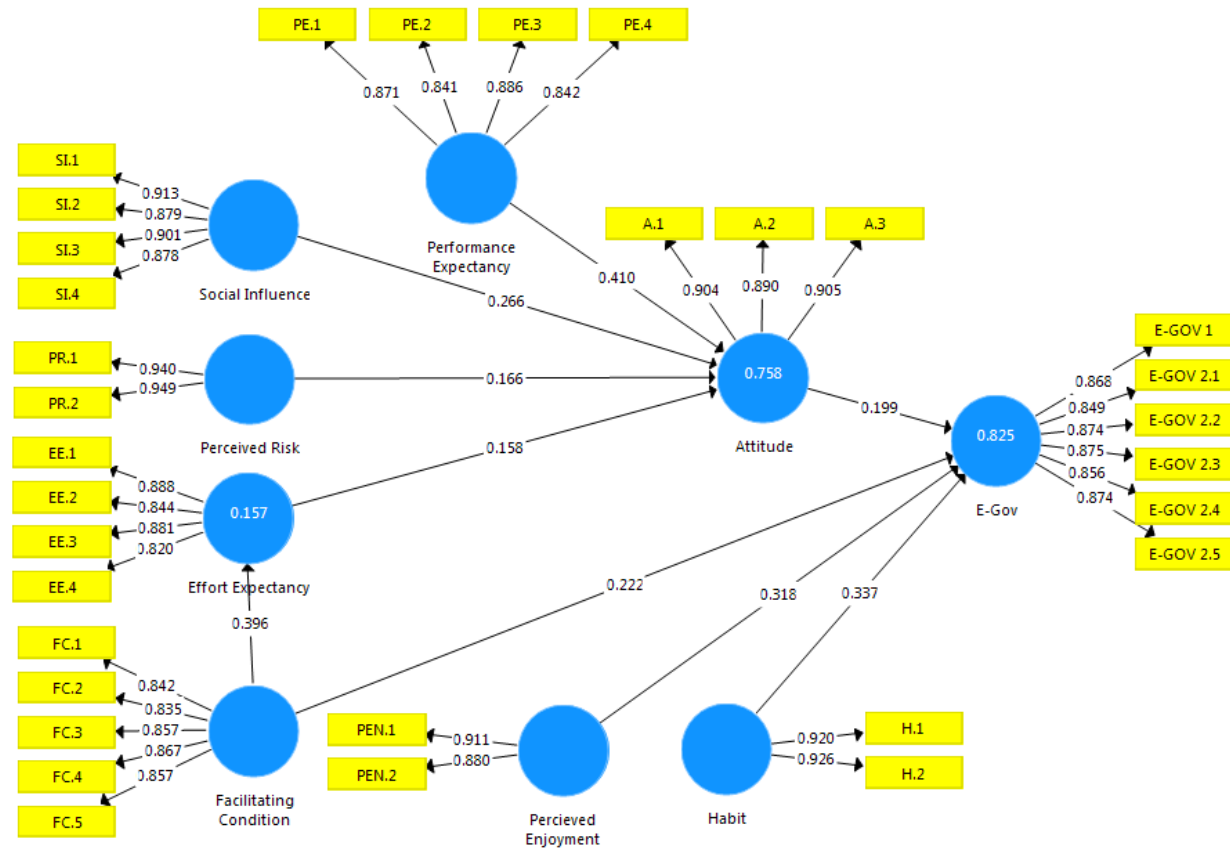
Persamaan pertama, $\text{Attitude} = 0,379 \text{ Performance Expectancy (PE)} + 0,159 \text{ Social Influence (SI)} + 0,176 \text{ Perceived Risk (PR)} + 0,291$

Effort Expectancy (EE) atau **Att** =
0,379PE+0,159SI+0,176PR+0,291EE

Persamaan kedua, E-Gov = 0,200 Attitude (Att) + 0,231
Facilitating Condition (FC) + 0,305 Perceived Enjoyment (PEn) + 0,343
Habit (H) atau **E-Gov = 0,200Att+0,231FC+0,305PEn+0,343H**

Persamaan ketiga, Effort Expectancy (EE) = 0,565 Facilitating
Condition (FC) atau **EE=0,565FC**

Gambar 5.9
Loading Factor Kabupaten Sleman



Sumber: diolah dari data primer, 2019

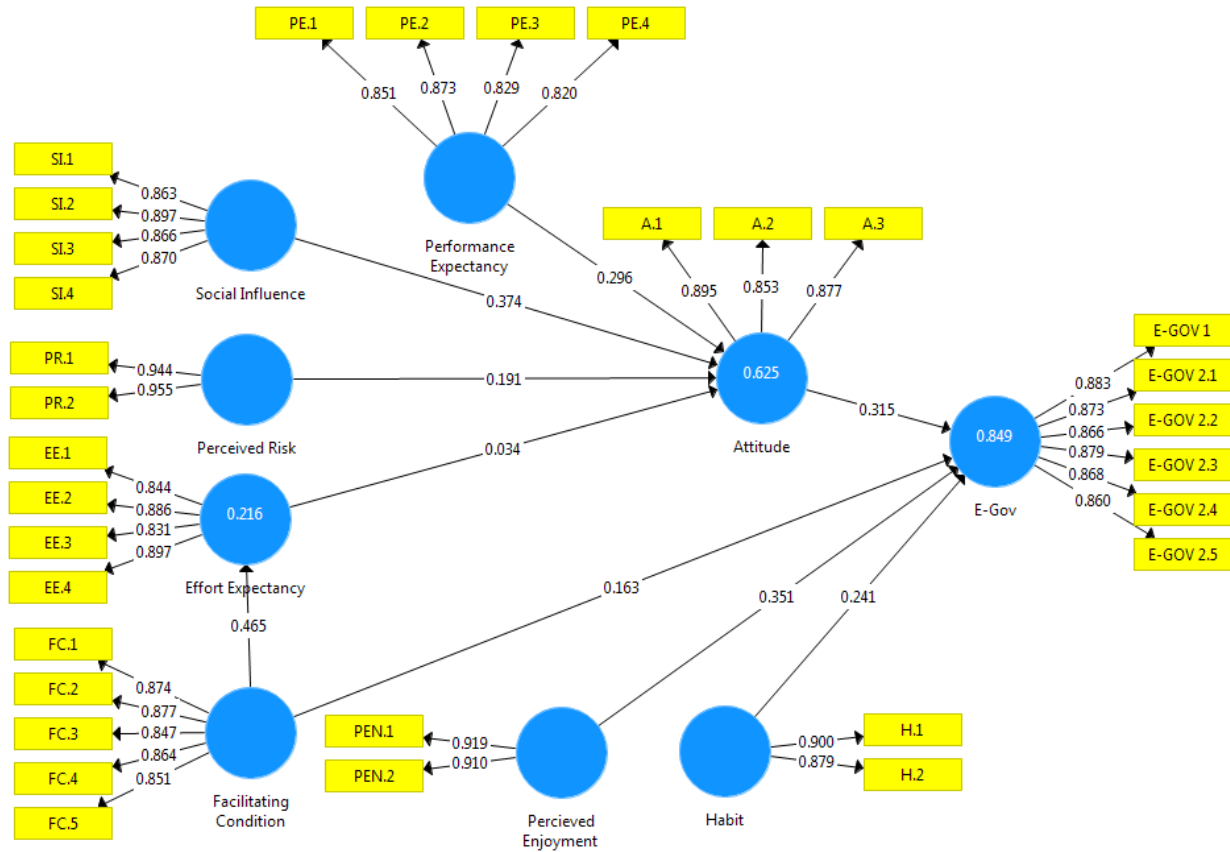
Gambar 5.9 merupakan output dari loading factor yang akan digunakan sebagai landasan untuk mengukur dan mengetahui hasil dan intepertasi dari outer loading di Kabupaten Sleman. Pada model ini, terdapat 3 (tiga) persamaan untuk mengukur output dari *outer loading* tersebut. Adapun persamaan struktural dari model tersebut adalah

Persamaan pertama, Attitude = 0,410 Performance Expectancy (PE) + 0,266 Social Influence (SI) + 0,166 Perceived Risk (PR) + 0,158 Effort Expectancy (EE) atau **Att = 0,410PE+0,266SI+0,166PR+0,158EE**

Persamaan kedua, E-Gov = 0,199 Attitude (Att) + 0,222 Facilitating Condition (FC) + 0,318 Perceived Enjoyment (PEn) + 0,337 Habit (H) atau **E-Gov = 0,199Att+0,222FC+0,318PEn+0,337H**

Persamaan ketiga, Effort Expectancy (EE) = 0,396 Facilitating Condition (FC) atau **EE=0,396FC**

Gambar 5.10
Loading Factor Kota Bantul



Sumber: diolah dari data primer, 2019

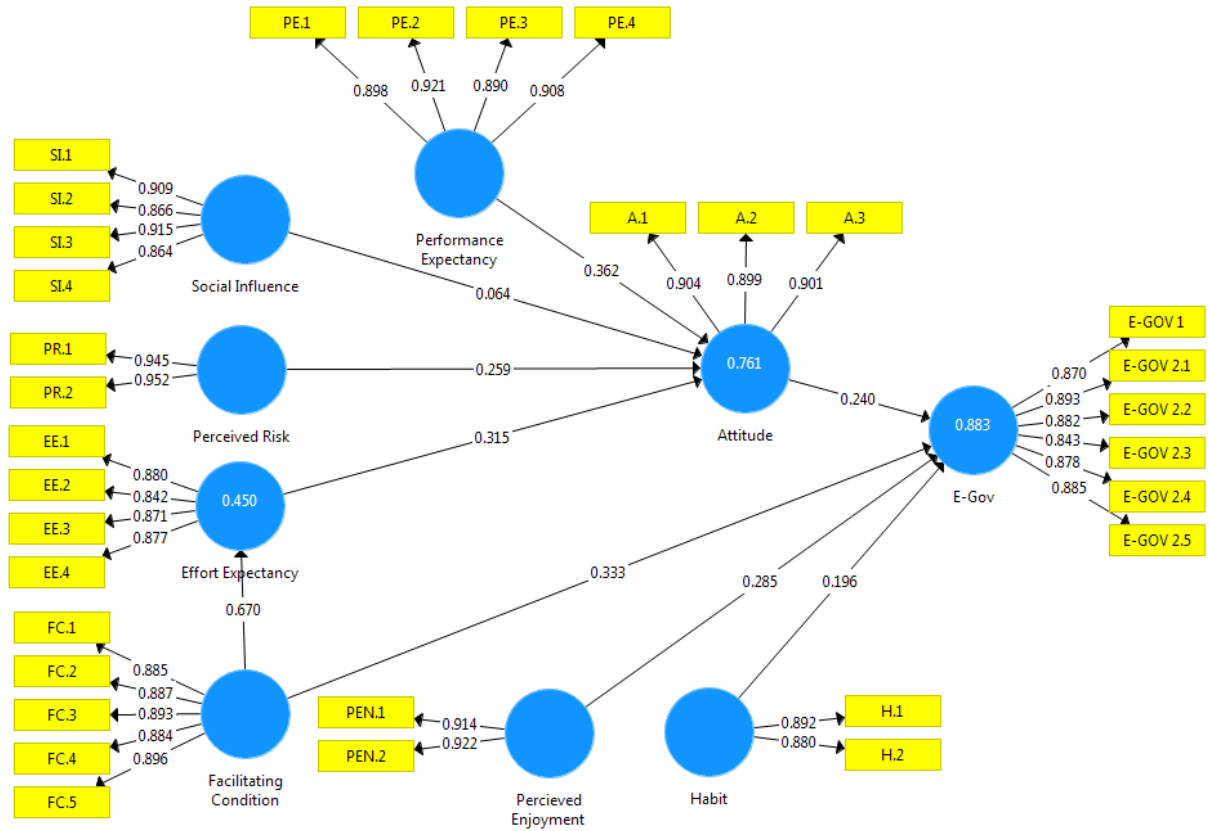
Gambar 5.10 merupakan output dari loading factor yang akan digunakan sebagai landasan untuk mengukur dan mengetahui hasil dan intepertasi dari outer loading di Kabupaten Bantul. Pada model ini, terdapat 3 (tiga) persamaan untuk mengukur output dari *outer loading* tersebut. Adapun persamaan struktural dari model tersebut adalah

Persamaan pertama, Attitude = 0,296 Performance Expectancy (PE) + 0,374 Social Influence (SI) + 0,191 Perceived Risk (PR) + 0,034 Effort Expectancy (EE) atau **Att = 0,296PE+0,374SI+0,191PR+0,034EE**

Persamaan kedua, E-Gov = 0,315 Attitude (Att) + 0,163 Facilitating Condition (FC) + 0,351 Perceived Enjoyment (PE_n) + 0,241 Habit (H) atau **E-Gov = 0,315Att+0,163FC+0,351PE_n+0,241H**

Persamaan ketiga, Effort Expectancy (EE) = 0,465 Facilitating Condition (FC) atau **EE=0,465FC**

Gambar 5.11
Loading Factor Kabupaten Kulon Progo



Gambar 5.11 merupakan output dari loading factor yang akan digunakan sebagai landasan untuk mengukur dan mengetahui hasil dan interpretasi dari outer loading di Kabupaten Kulon Progo. Pada model ini, terdapat 3 (tiga) persamaan untuk mengukur output dari *outer loading* tersebut. Adapun persamaan struktural dari model tersebut adalah

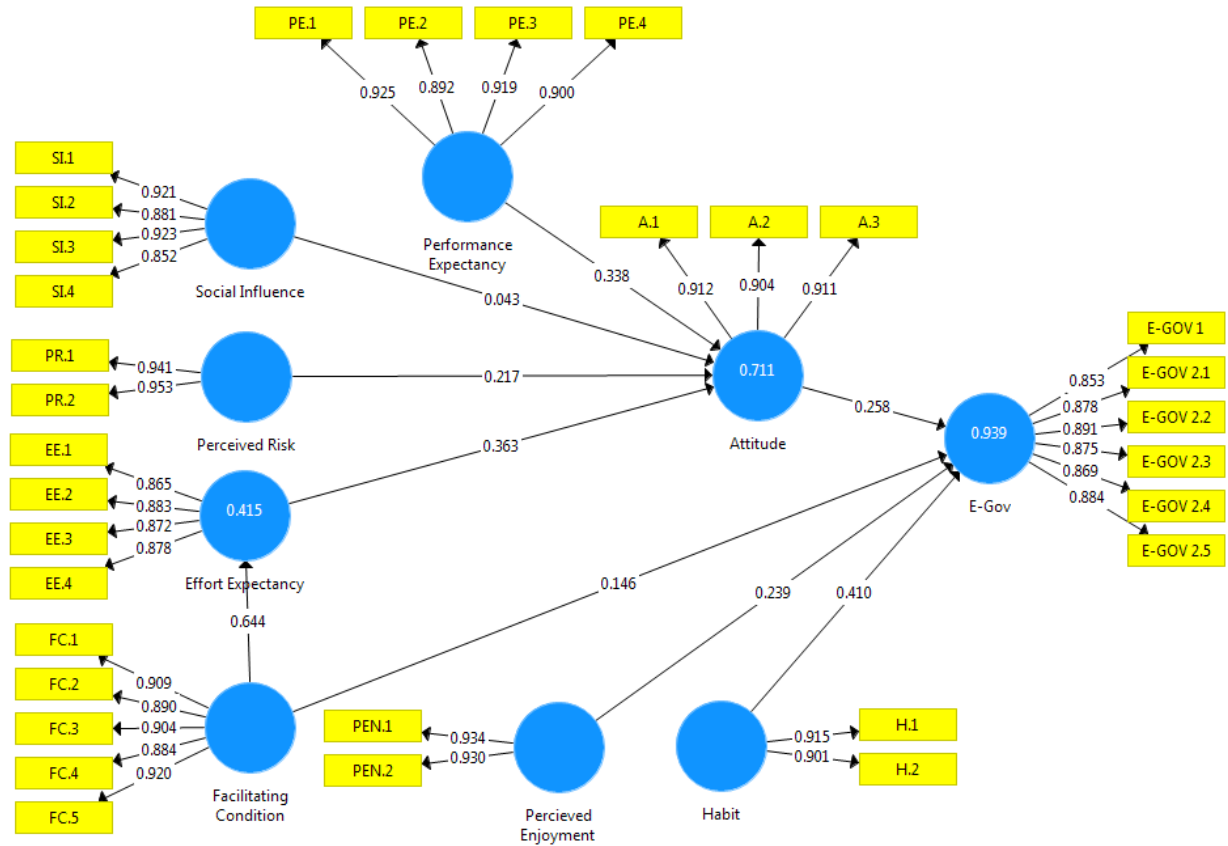
$$\text{Persamaan pertama, Attitude} = 0,362 \text{ Performance Expectancy (PE)} + 0,064 \text{ Social Influence (SI)} + 0,259 \text{ Perceived Risk (PR)} + 0,315$$

Effort Expectancy (EE) atau **Att** = **0,362PE+0,064**
4SI+0,259PR+0,315EE+

Persamaan kedua, E-Gov = 0,240 Attitude (Att) + 0,333
Facilitating Condition (FC) + 0,285 Perceived Enjoyment (PEn) + 0,196
Habit (H) atau **E-Gov = 0,240Att+0,333FC+0,285PEn+0,196H**

Persamaan ketiga, Effort Expectancy (EE) = 0,465 Facilitating
Condition (FC) atau **EE=0,670FC**

Gambar 5.12
Loading Factor Kabupaten Gunungkidul



Sumber: diolah dari data primer, 2019

Gambar 5.12 merupakan output dari loading factor yang akan digunakan sebagai landasan untuk mengukur dan mengetahui hasil dan intrepertasi dari outer loading di Kabupaten Gunungkidul. Pada model ini, terdapat 3 (tiga) persamaan untuk mengukur output dari *outer loading* tersebut. Adapun persamaan struktural dari model tersebut adalah

Persamaan pertama, Attitude = 0,338 Pefomance Expectancy (PE) + 0,043Social Influence (SI) + 0,217Perceived Risk (PR) + 0,363 Effort Expectancy (EE) atau **Att = 0,338PE+0,043SI+0,217PR+0,363EE**

Persamaan kedua, E-Gov = 0,258 Attitude (Att) + 0,146 Facilitating Condition (FC) + 0,239 Perceived Enjoyment (PEn) + 0,410 Habit (H) atau **E-Gov = 0,258Att+0,146FC+0,239PEn+0,410H**

Persamaan ketiga, Effort Expectancy (EE) = 0,465 Facilitating Condition (FC) atau **EE=0,644FC**

Kriteria pertama dan kedua yaitu *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity* dapat dilihat dari hasil *score* dari outer model yaitu nilai AVE. Kevalidan data yang dapat dilihat dari AVE memiliki batas nilai untuk suatu data dapat dikatakan valid. Nilai AVE dikatakan valid jika *score* dari AVE lebih dari 0.50, jika *score* dari AVE kurang dari 0.05 maka data tersebut tidak dapat dikatakan valid. Kevalidan data yang dapat dilihat dari *cross loading* juga memiliki batas nilai untuk suatu data dapat dikatakan valid. Nilai *cross loading* dikatakan valid jika *score* dari *cross loading* lebih dari 0.50, jika *score* dari *cross loading* kurang dari 0.50 maka data tersebut tidak dapat dikatakan valid.

Tabel 5.1
Convergent Validity dan Discriminant Validity

Variabel	Item	Kota Yogyakarta		Kabupaten Sleman		Kabupaten Bantul		Kab Kulon Progo		Kab Gunungkidul		Ket
		Loading Factor	AVE	Loading Factor	AVE	Loading Factor	AVE	Loading Factor	AVE	Loading Factor	AVE	
Attitude	A.1	0,907	0,807	0,904	0,809	0,895	0,766	0,904	0,813	0,912	0,826	Valid
	A.2	0,885		0,890		0,853		0,899		0,904		
	A.3	0,902		0,905		0,877		0,901		0,911		
E-Gov	E-GOV 1	0,867	0,761	0,868	0,759	0,883	0,759	0,870	0,766	0,853	0,766	Valid
	E-GOV 2.1	0,860		0,849		0,873		0,893		0,878		
	E-GOV 2.2	0,887		0,874		0,866		0,882		0,891		
	E-GOV 2.3	0,891		0,875		0,879		0,843		0,875		
	E-GOV 2.4	0,869		0,856		0,868		0,878		0,869		
	E-GOV 2.5	0,861		0,874		0,860		0,885		0,884		
Effor Expectancy	EE.1	0,884	0,770	0,888	0,749	0,844	0,749	0,880	0,753	0,865	0,765	Valid
	EE.2	0,847		0,844		0,886		0,842		0,883		
	EE.3	0,916		0,881		0,831		0,871		0,872		
	EE.4	0,860		0,820		0,897		0,877		0,878		
Facilitating Condition	FC.1	0,873	0,715	0,842	0,744	0,874	0,744	0,885	0,791	0,909	0,813	Valid
	FC.2	0,852		0,835		0,877		0,887		0,890		
	FC.3	0,830		0,857		0,847		0,893		0,904		
	FC.4	0,837		0,867		0,864		0,884		0,884		
	FC.5	0,835		0,857		0,851		0,896		0,920		
Habit	H.1	0,925	0,858	0,920	0,791	0,900	0,791	0,892	0,785	0,915	0,824	Valid
	H.2	0,928		0,926		0,879		0,880		0,901		
Peformance Expectancy	PE.1	0,900	0,896	0,871	0,902	0,851	0,902	0,898	0,900	0,925	0,897	Valid
	PE.2	0,838		0,841		0,873		0,921		0,892		
	PE.3	0,886		0,886		0,829		0,890		0,919		
	PE.4	0,872		0,842		0,820		0,908		0,900		
Perceived Enjoyment	PEN.1	0,916	0,802	0,911	0,836	0,919	0,836	0,914	0,843	0,934	0,869	Valid
	PEN.2	0,874		0,880		0,910		0,922		0,930		
Perceived Risk	PR.1	0,946	0,765	0,940	0,711	0,944	0,711	0,945	0,818	0,941	0,827	Valid
	PR.2	0,948		0,949		0,955		0,952		0,953		
Social Influence	SI.1	0,872	0,736	0,913	0,764	0,863	0,764	0,909	0,790	0,921	0,800	Valid
	SI.2	0,890		0,879		0,897		0,866		0,881		
	SI.3	0,879		0,901		0,866		0,915		0,923		
	SI.4	0,788		0,878		0,870		0,864		0,852		

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Hasil uji validitas pada Tabel 5.1 menunjukkan bahwa semua pertanyaan di masing-masing variabel penelitian yang terdiri dari *Attitude, E-Government, Efort Expectancy, Facilitating Condition, Habit, Peformance Expectancy, Perceived Enjoyment, Perceived Risk, dan Social Influence* pada 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki nilai loading faktor lebih besar dari 0,500 dan seluruh variabel penelitian memiliki AVE nilai lebih besar dari 0,500, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam semua variabel penelitian dinyatakan valid atau telah memenuhi validitas korvergen.

Selain uji validitas, dilakukan juga uji reliabilitas yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbachs alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* dan *cronbachs alpha* di atas 0,70 (Ghozali, 2006). Output *composite reliability* dan *cronbachs alpha* dapat dilihat pada table 5.1

Tabel 5.2
composite reliability dan cronbachs alpha

Variabel	Koya Yogyakarta		Kabupaten Sleman		Kabupaten Bantul		Kabupaten Kulon Progo		Kabupaten Gunungkidul		Ket
	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	
Attitude	0,926	0,880	0,927	0,882	0,908	0,847	0,929	0,885	0,934	0,895	Reliabel
E-Gov	0,950	0,937	0,947	0,933	0,950	0,937	0,952	0,939	0,951	0,939	Reliabel
Effort Expectancy	0,930	0,900	0,918	0,881	0,922	0,888	0,924	0,891	0,929	0,898	Reliabel
Facilitating Condition	0,926	0,900	0,930	0,905	0,936	0,914	0,950	0,934	0,956	0,942	Reliabel
Habit	0,924	0,835	0,920	0,827	0,884	0,737	0,879	0,726	0,904	0,787	Reliabel
Perceived Risk	0,945	0,884	0,943	0,880	0,948	0,891	0,947	0,889	0,946	0,885	Reliabel
Perceived Enjoyment	0,890	0,755	0,890	0,755	0,911	0,804	0,915	0,814	0,930	0,849	Reliabel
Performance Expectancy	0,929	0,898	0,919	0,883	0,908	0,865	0,947	0,926	0,950	0,930	Reliabel
Social Influence	0,918	0,880	0,940	0,915	0,928	0,897	0,938	0,911	0,941	0,917	Reliabel

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan pada output composite reliability dan cronbach alpha pada tabel 5.2 menunjukkan bahwa nilai masing-masing konstruk sudah di atas 0,70. Pada Kota Yogyakarta Variabel Penggunaan E-Gov memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terbesar yaitu **0,950** dan **0,937**. Sedangkan Variabel *Percieved Enjoyment* memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terendah yaitu **0,890** dan **0,755**. Serupa dengan Kota Yogyakarta, pada Kabupaten Sleman Variabel Penggunaan E-Gov memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terbesar yaitu **0,947** dan **0,933**. Sedangkan Variabel *Percieved Enjoyment* memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terendah yaitu **0,890** dan **0,755**.

Pada Kabupaten Bantul Variabel Penggunaan E-Gov memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terbesar yaitu **0,950** dan **0,937**. Sedangkan Variabel *Habit* memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terendah yaitu **0,884** dan **0,737**. Selanjutnya pada Kabupaten Kulon Progo Variabel Penggunaan E-Gov memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terbesar yaitu **0,952** dan **0,939**. Sedangkan Variabel *Habit* memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terendah yaitu **0,879** dan **0,726**. Dan Kabupaten Gunungkidul Variabel Facilitating Condition

memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terbesar yaitu **0,956** dan **0,942**. Sedangkan Variabel *Habit* memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha terendah yaitu **0,904** dan **0,787**.

Berdasarkan pada paparan di atas, nilai atau output *composite reliability* dan *cronbach alpha* pada table 5.2 menunjukkan bahwa nilai masing-masing konstruk sudah di atas 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk dalam model yang diestimasi memiliki reliabilitas yang baik.

Kota Yogyakarta										Kabupaten Sleman								
	Att	E-Gov	EE	FC	H	PR	PEN	PE	SI	Att	E-Gov	EE	FC	H	PR	PEN	PE	SI
Att	0,898									0,899								
E-Gov	0,722	0,872								0,708	0,866							
EE	0,800	0,651	0,877							0,725	0,509	0,859						
FC	0,536	0,739	0,565	0,845						0,523	0,715	0,396	0,852					
H	0,643	0,836	0,628	0,672	0,926					0,624	0,822	0,453	0,653	0,923				
PR	0,634	0,437	0,561	0,423	0,387	0,947				0,626	0,415	0,574	0,387	0,360	0,945			
PEN	0,582	0,786	0,504	0,557	0,686	0,281	0,896			0,570	0,777	0,440	0,530	0,674	0,268	0,896		
PE	0,815	0,662	0,788	0,594	0,599	0,539	0,508	0,874		0,813	0,647	0,689	0,513	0,600	0,560	0,521	0,860	
SI	0,733	0,517	0,706	0,403	0,461	0,571	0,448	0,708	0,858	0,777	0,630	0,713	0,593	0,588	0,528	0,453	0,758	0,893
Kabupaten Bantul										Kabupaten Kulon Progo								
	Att	E-Gov	EE	FC	H	PR	PEN	PE	SI	Att	E-Gov	EE	FC	H	PR	PEN	PE	SI
Att	0,88									0,902								
E-Gov	0,816	0,871								0,820	0,875							
EE	0,624	0,583	0,87							0,802	0,761	0,868						
FC	0,603	0,713	0,465	0,86						0,751	0,875	0,670	0,889					
H	0,662	0,755	0,499	0,492	0,89					0,665	0,770	0,640	0,670	0,886				
PR	0,602	0,518	0,622	0,483	0,413	0,95				0,690	0,598	0,637	0,637	0,459	0,949			
PEN	0,689	0,835	0,441	0,685	0,640	0,441	0,91			0,697	0,853	0,703	0,808	0,669	0,526	0,918		
PE	0,722	0,696	0,696	0,558	0,583	0,594	0,631	0,84		0,790	0,753	0,762	0,692	0,574	0,544	0,650	0,904	
SI	0,736	0,712	0,708	0,676	0,523	0,573	0,615	0,774	0,87	0,695	0,640	0,724	0,619	0,570	0,523	0,517	0,742	0,889
Kabupaten Gunungkidul																		
	Att	E-Gov	EE	FC	H	PR	PEN	PE	SI									
Att	0,909																	
E-Gov	0,863	0,875																
EE	0,767	0,781	0,875															
FC	0,673	0,801	0,644	0,902														
H	0,786	0,932	0,758	0,745	0,908													
PR	0,673	0,675	0,604	0,707	0,648	0,947												
PEN	0,772	0,905	0,758	0,733	0,878	0,558	0,932											
PE	0,764	0,791	0,711	0,721	0,739	0,635	0,724	0,909										
SI	0,657	0,699	0,749	0,628	0,675	0,509	0,669	0,685	0,895									

Tabel 5.3
Korelasi Antar Variabel

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai akar kuadrat dari AVE pada 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta lebih besar dari korelasi masing-masing konstruk. Adapun nilai akar kuadrat dari AVE pada Kota Yogyakarta sebesar (0,898; 0,872; 0,877; 0,845; 0,926; 0,947; 0,896; 0,874 dan 0,858). Hasil ini menunjukkan bahwa bahwa tingkat korelasi antar variabel memiliki hubungan yang signifikan. Nilai akar kuadrat dari AVE pada Kabupaten Sleman sebesar (0,899; 0,866; 0,859; 0,852; 0,923; 0,945; 0,896; 0,860; 0,893). Hasil ini menunjukkan bahwa bahwa tingkat korelasi antar variabel memiliki hubungan yang signifikan. Kabupaten Bantul menunjukkan nilai akar kuadrat dari AVE sebesar (0,88; 0,871; 0,87; 0,86; 0,89; 0,95; 0,91; 0,84; 0,87). Hasil ini menunjukkan bahwa bahwa tingkat korelasi antar variabel memiliki hubungan yang signifikan.

Selanjutnya Kabupaten Kulon Progo memiliki nilai akar kuadrat AVE sebesar (0,902; 0,875; 0,868; 0,889; 0,886; 0,949; 0,918; 0,904; 0,889). Hasil ini menunjukkan bahwa bahwa tingkat korelasi antar variabel memiliki hubungan yang signifikan. Sedangkan Kabupaten Gunungkidul menunjukkan nilai akar kuadrat dari AVE sebesar (0,909, 0,875; 0,875; 0,902; 0,908; 0,947; 0,932; 0,909; 0,895). Hasil ini menunjukkan bahwa bahwa tingkat korelasi antar variabel memiliki hubungan yang signifikan.

3. Pengujian Inner Model

Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Tabel 5.4 merupakan hasil estimasi R-square dengan menggunakan SmartPLS.

Tabel 5.4

Hasil Regresi

Variabel	Kota Yogyakarta	Kabupaten Sleman	Kabupaten Bantul	Kabupaten Kulon Progo	Kabupaten Gunungkidul
Attitude	0,769	0,758	0,625	0,761	0,711
E-Gov	0,842	0,825	0,849	0,883	0,939
Effort Expectancy	0,319	0,157	0,216	0,450	0,415

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 5.4 menunjukkan nilai R-square pada 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada Kota Yogyakarta, variabel *attitude* (att) diperoleh sebesar 0,769, yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari Variabel *Performance Expectancy*, variabel *Social Influence*, variabel *Perceived Risk* dan variabel *Effort Expectancy* terhadap variabel *attitude* sebesar 76,9%. Variabel *Penggunaan E-government* (e-gov) diperoleh sebesar 0,842 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *attitude*,

variabel *facilitating condition*, variabel *perceived enjoyment*, variabel *habit* terhadap variabel *penggunaan e-government* sebesar 84,2%. Variabel *Effort Expectancy* diperoleh sebesar 0,319 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *facilitating condition* sebesar 31,9%.

Tabel di atas juga menunjukkan bahwa hasil temuan pada Kabupaten Sleman, variabel *attitude* (att) diperoleh sebesar 0,758, yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari Variabel *Performance Expectancy*, variabel *Social Influence*, variabel *Perceived Risk* dan variabel *Effort Expectancy* terhadap variabel *attitude* sebesar 75,8%. Variabel *Penggunaan E-government* (e-gov) diperoleh sebesar 0,825 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *attitude*, variabel *facilitating condition*, variabel *perceived enjoyment*, variabel *habit* terhadap variabel *penggunaan e-government* sebesar 82,5%. Variabel *Effort Expectancy* diperoleh sebesar 0,157 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *facilitating condition* sebesar 15,7%.

Selanjutnya Kabupaten Bantul, variabel *attitude* (att) diperoleh sebesar 0,625, yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari Variabel *Performance Expectancy*, variabel *Social Influence*, variabel *Perceived Risk* dan variabel *Effort Expectancy* terhadap variabel *attitude* sebesar 62,5%. Variabel *Penggunaan E-government* (e-gov) diperoleh sebesar 0,849 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *attitude*, variabel

facilitating condition, variabel *perceived enjoyment*, variabel *habit* terhadap variabel *penggunaan e-government* sebesar 84,9%. Variabel *Effort Expectancy* diperoleh sebesar 0,216 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *facilitating condition* sebesar 21,6%.

Temuan di Kabupaten Kulon Progo menunjukkan variabel *attitude* (att) diperoleh sebesar 0,761, yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari Variabel *Performance Expectancy*, variabel *Social Influence*, variabel *Perceived Risk* dan variabel *Effort Expectancy* terhadap variabel *attitude* sebesar 76,1%. Variabel *Penggunaan E-government* (e-gov) diperoleh sebesar 0,883 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *attitude*, variabel *facilitating condition*, variabel *perceived enjoyment*, variabel *habit* terhadap variabel *penggunaan e-government* sebesar 88,3%. Variabel *Effort Expectancy* diperoleh sebesar 0,450 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *facilitating condition* sebesar 45%.

Dan selanjutnya temuan di Kabupaten Gunungkidul menunjukkan variabel *attitude* (att) diperoleh sebesar 0,711 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari Variabel *Performance Expectancy*, variabel *Social Influence*, variabel *Perceived Risk* dan variabel *Effort Expectancy* terhadap variabel *attitude* sebesar 71,1%. Variabel *Penggunaan E-government* (e-gov) diperoleh sebesar 0,939 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *attitude*, variabel *facilitating condition*, variabel *perceived enjoyment*,

variabel *habit* terhadap variabel *penggunaan e-government* sebesar 93,9%. Variabel *Effort Expectancy* diperoleh sebesar 0,415 yang dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari variabel *facilitating condition* sebesar 41,5%.

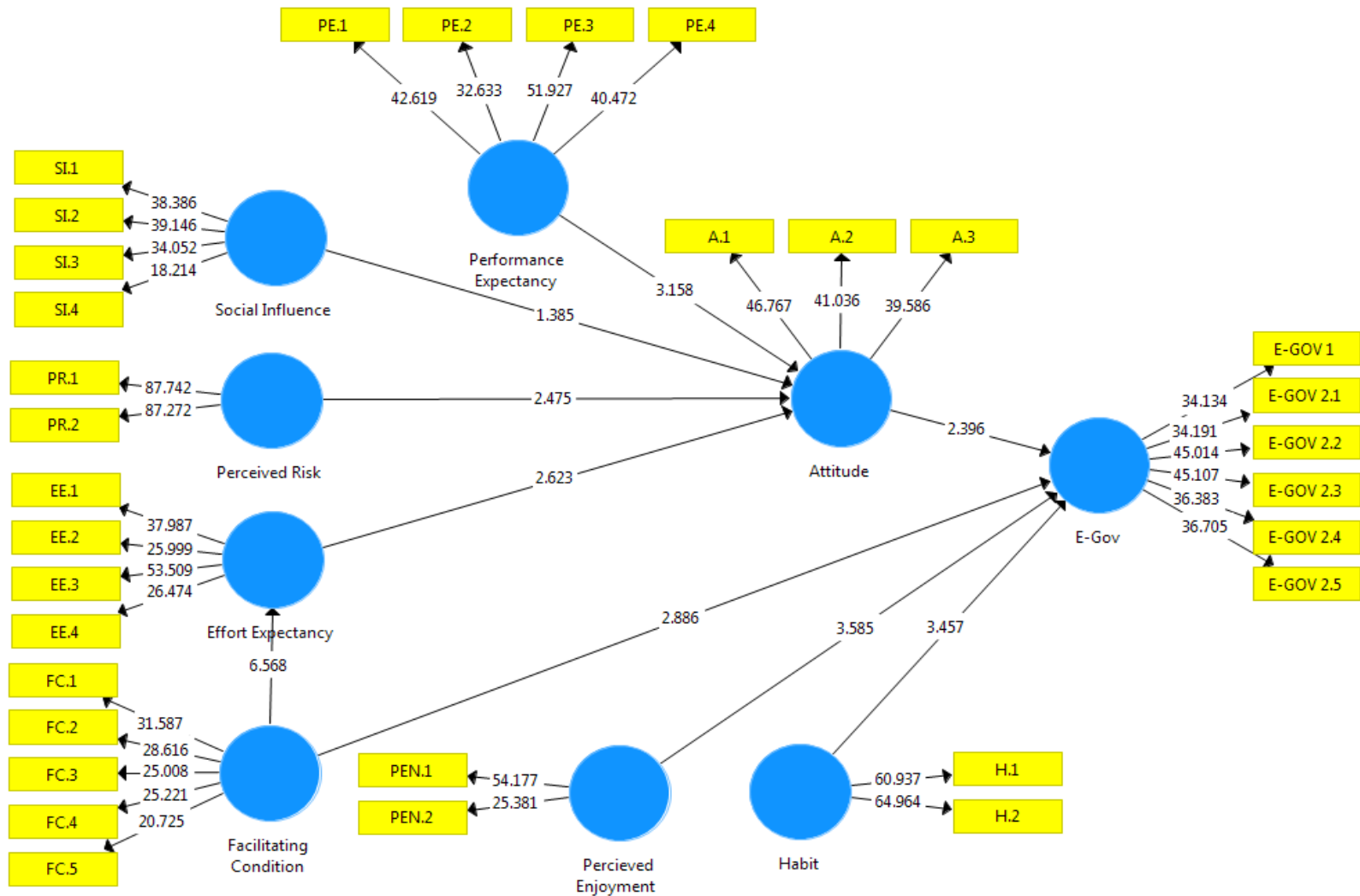
Jika dikaitkan dengan Rule of Thumb untuk pengujian R Square menurut (Ghozali, 2006: 27) Model struktural yang memiliki hasil R-square (R²) sebesar 0.67 mengindikasikan bahwa model “baik”, R-square (R²) sebesar 0.33 mengindikasikan bahwa model “moderat”, dan R-square (R²) sebesar 0.19 mengindikasikan bahwa model “lemah”. Maka dapat disimpulkan bahwa pada Kota Yogyakarta, variabel-variabel yang mempengaruhi variabel *attitude* dan variabel penggunaan *e-government* memiliki tingkat pengaruh yang baik. Sedangkan pengaruh variabel *facilitating condition* terhadap variabel *effort expectancy* memiliki tingkat pengaruh yang lemah. Temuan serupa juga terdapat pada Kabupaten Sleman, variabel-variabel yang mempengaruhi variabel *attitude* dan variabel penggunaan *e-government* memiliki tingkat pengaruh yang baik. Sedangkan pengaruh variabel *facilitating condition* terhadap variabel *effort expectancy* memiliki tingkat pengaruh yang lemah.

Pada Kabupaten Bantul, variabel-variabel yang mempengaruhi variabel *attitude* memiliki tingkat pengaruh yang moderat dan variabel-variabel yang mempengaruhi variabel penggunaan *e-government* memiliki tingkat pengaruh yang baik. Sedangkan pengaruh variabel *facilitating condition*

terhadap variabel *efort expectancy* memiliki tingkat pengaruh yang lemah. Pada Kabupaten Kulon Progo variabel-variabel yang mempengaruhi variabel *attitude* dan variabel penggunaan *e-government* memiliki tingkat pengaruh yang baik. Sedangkan pengaruh variabel *facilitig condition* terhadap variabel *efort expectancy* memiliki tingkat pengaruh yang moderat. Serupa dengan Kabupaten Kulon Progo, temuan pada Kabupaten Gunungkidul menunjukkan variabel-variabel yang mempengaruhi variabel *attitude* dan variabel penggunaan *e-government* memiliki tingkat pengaruh yang baik. Sedangkan pengaruh variabel *facilitig condition* terhadap variabel *efort expectancy* memiliki tingkat pengaruh yang moderat.

4. Uji Hipotesa

Pengujian hipotesis antar variabel yaitu variabel eksogen terhadap variabel endogen (γ) dan variabel endogen terhadap variabel eksogen (β) dilakukan dengan metode *resampling bootstrap* setelah mengetahui valid dan reliabelnya data. 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 (Haryono, 2017). Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat *output path coefficient* dari hasil *resampling bootstrap* dapat dilihat pada Gambar dan Tabel .



Gambar 5.13
Output Bootstrapping Kota Yogyakarta

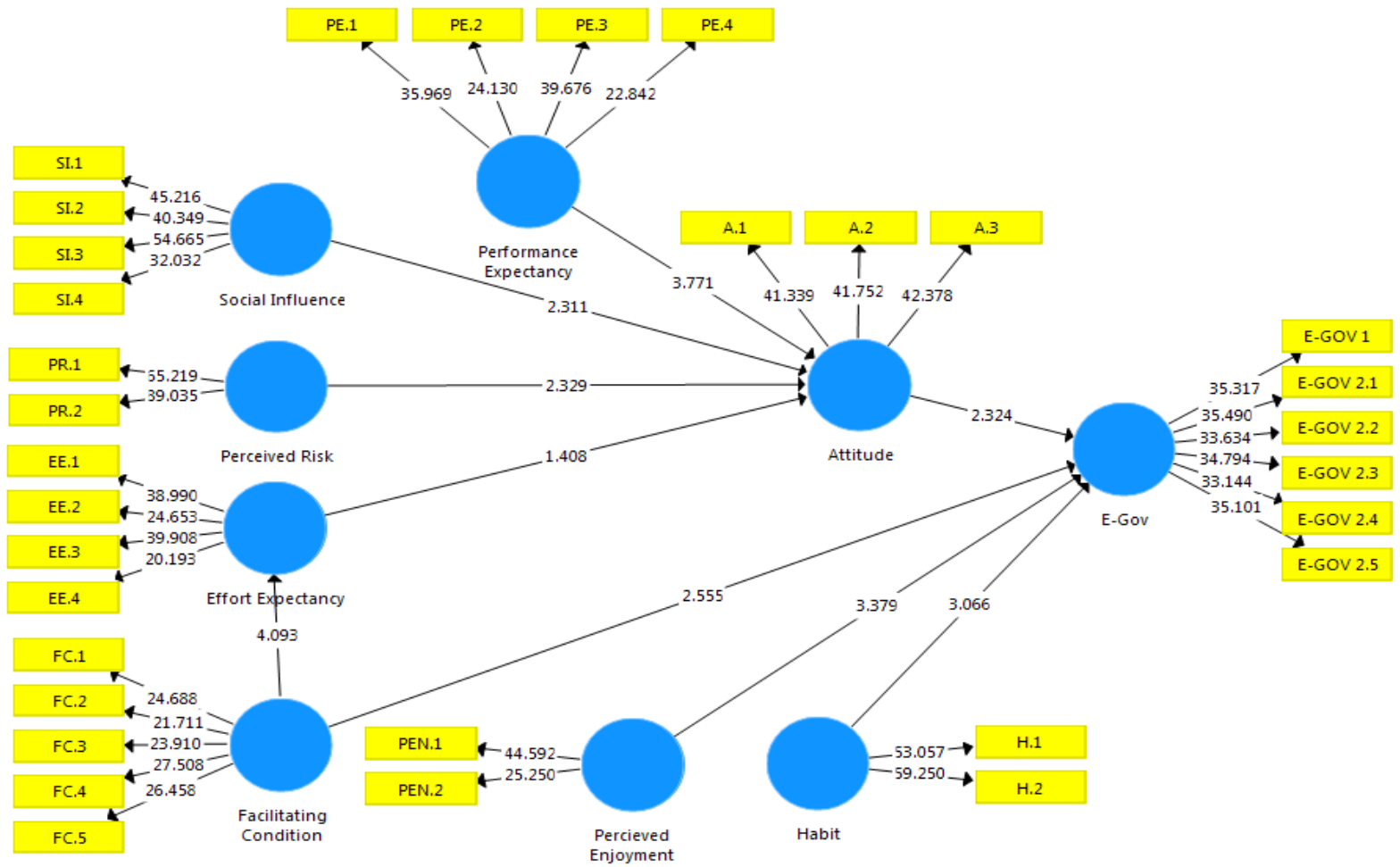
Tabel 5.5

Uji Hipotesa Kota Yogyakarta

Variabel	Kota Yogyakarta					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	Penilaian dari Hipotesa
Att -> E-Gov	0,200	0,202	0,084	2,396	0,017	Diterima
EE -> Att	0,291	0,288	0,111	2,623	0,009	Diterima
FC -> E-Gov	0,231	0,227	0,080	2,886	0,004	Diterima
FC -> EE	0,565	0,567	0,086	6,568	0,000	Diterima
H -> E-Gov	0,343	0,353	0,099	3,457	0,001	Diterima
PR -> Att	0,176	0,167	0,071	2,475	0,014	Diterima
PEn -> E-Gov	0,305	0,293	0,085	3,585	0,000	Diterima
PE -> Att	0,379	0,385	0,12	3,158	0,002	Diterima
SI -> Att	0,159	0,161	0,115	1,385	0,167	Ditolak

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan gambar 5.13 dan tabel 5.5 di atas menunjukkan bahwa temuan di Kota Yogyakarta bahwa menunjukkan bahwa hanya pengaruh sosial yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Hipotesa ini memiliki T Statistic 1,385 di mana nilai tersebut lebih rendah daripada kriteria T statistic yaitu $>1,96$. Selain itu nilai P Values pada Kota Yogyakarta sebesar sebesar 0,167 di mana nilai tersebut lebih tinggi daripada kriteria standar P Values yaitu $<0,05$.



Sumber 5.14

Output Bootstrapping Kabupaten Sleman

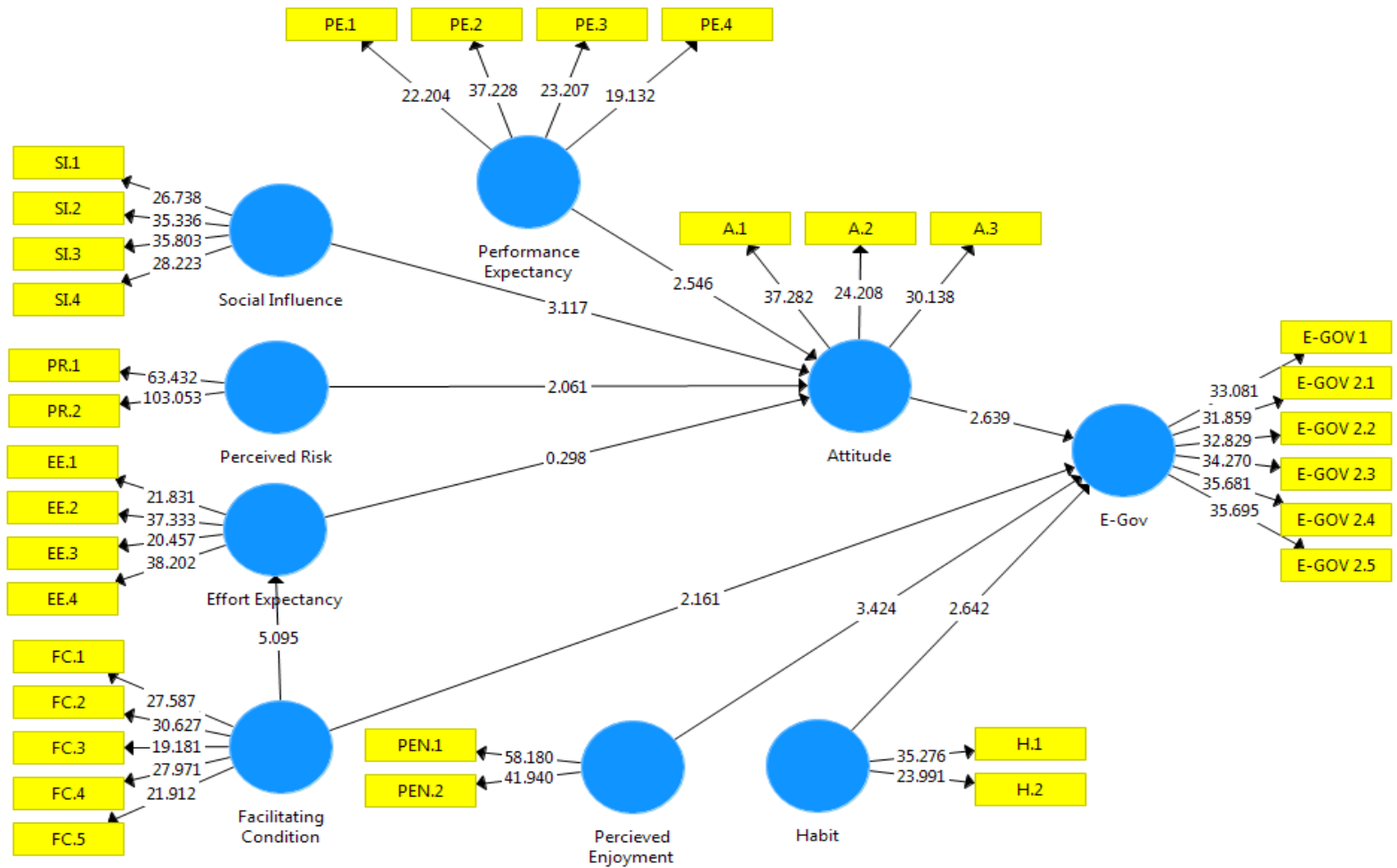
Tabel 5.6

Uji Hipotesa Kabupaten Sleman

Variabel	Kabupaten Sleman					Penilaian dari Hipotesa
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	
Att -> E-Gov	0,199	0,193	0,086	2,324	0,021	Diterima
EE -> Att	0,158	0,165	0,112	1,408	0,160	Ditolak
FC -> E-Gov	0,222	0,213	0,087	2,555	0,011	Diterima
FC -> EE	0,396	0,406	0,097	4,093	0,000	Diterima
H -> E-Gov	0,337	0,348	0,110	3,066	0,002	Diterima
PR -> Att	0,166	0,156	0,071	2,329	0,020	Diterima
PEn -> E-Gov	0,318	0,315	0,094	3,379	0,001	Diterima
PE -> Att	0,41	0,404	0,109	3,771	0,000	Diterima
SI -> Att	0,266	0,272	0,115	2,311	0,021	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan gambar 5.14 dan tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa temuan di Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa hanya ekspektasi usaha yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Hipotesa ini memiliki T Statistic 1,408 di mana nilai tersebut lebih rendah daripada kreiteria T statistic yaitu $>1,96$. Selain itu nilai P Values pada Kabupaten Sleman sebesar sebesar 0,160 di mana nilai tersebut lebih tinggi daripada kriteria standar P Values yaitu $<0,05$.



Gambar 5.15

Output Bootstrapping Kabupaten Bantul

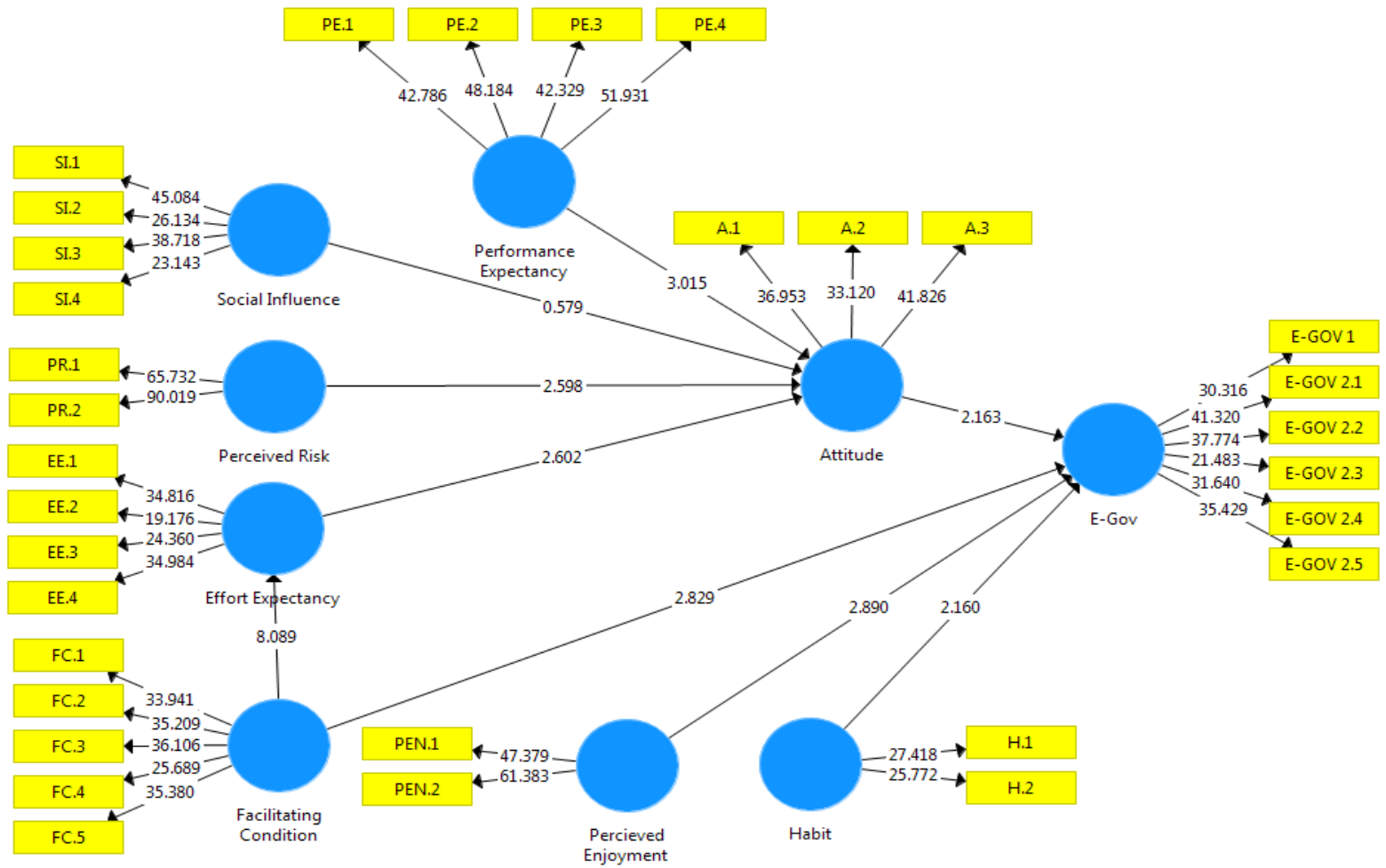
Tabel 5.7

Uji Hipotesa Kabupaten Bantul

Variabel	Kabupaten Bantul					Penilaian dari Hipotesa
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	
Att -> E-Gov	0,315	0,308	0,119	2,639	0,009	Diterima
EE -> Att	0,034	0,030	0,115	0,298	0,766	Ditolak
FC -> E-Gov	0,163	0,163	0,076	2,161	0,031	Diterima
FC -> EE	0,465	0,470	0,091	5,095	0,000	Diterima
H -> E-Gov	0,241	0,240	0,091	2,642	0,009	Diterima
PR -> Att	0,191	0,194	0,092	2,061	0,040	Diterima
PEn -> E-Gov	0,351	0,356	0,103	3,424	0,001	Diterima
PE -> Att	0,296	0,299	0,116	2,546	0,011	Diterima
SI -> Att	0,374	0,371	0,120	3,117	0,002	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan gambar 5.15 dan tabel 5.7 di atas menunjukkan bahwa temuan di Kabupaten Bantul menunjukkan bahwa hanya ekspektasi usaha yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Hipotesa ini memiliki T Statistic 0,298 di mana nilai tersebut lebih rendah daripada kriterium T statistic yaitu $>1,96$. Selain itu nilai P Values pada Kabupaten Bantul sebesar sebesar 0,766 di mana nilai tersebut lebih tinggi daripada kriterium standar P Values yaitu $<0,05$.



Gambar 5.16

Output Boothstrapping Kulon Progo

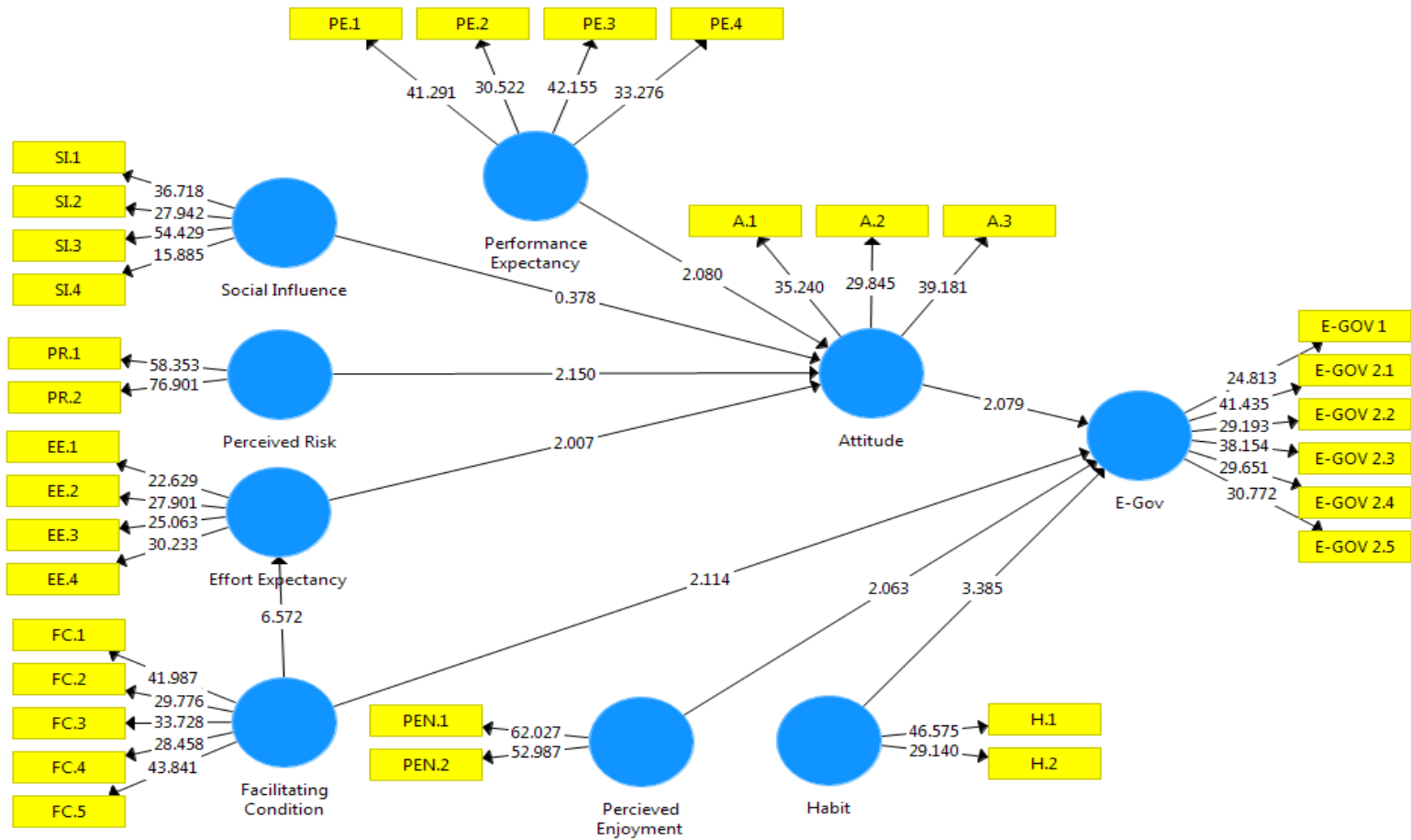
Tabel 5.8

Uji Hipotesa Kabupaten Kulon Progo

Variabel	Kabupaten Kulon Progo					Penilaian dari Hipotesa
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	
Att -> E-Gov	0,240	0,253	0,111	2,163	0,031	Diterima
EE -> Att	0,315	0,303	0,121	2,602	0,010	Diterima
FC -> E-Gov	0,333	0,307	0,118	2,829	0,005	Diterima
FC -> EE	0,670	0,67	0,083	8,089	0,000	Diterima
H -> E-Gov	0,196	0,204	0,091	2,160	0,031	Diterima
PR -> Att	0,259	0,244	0,100	2,598	0,010	Diterima
PEn -> EGov	0,285	0,289	0,099	2,890	0,004	Diterima
PE -> Att	0,362	0,375	0,120	3,015	0,003	Diterima
SI -> Att	0,064	0,079	0,11	0,579	0,563	Ditolak

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan gambar 5.16 dan tabel 5.8 di atas menunjukkan bahwa temuan di Kabupaten Kulon Progo menunjukkan bahwa hanya pengaruh sosial yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Hipotesa ini memiliki T Statistic 0,579 di mana nilai tersebut lebih rendah daripada kriteria T statistic yaitu $>1,96$. Selain itu nilai P Values pada Kabupaten Kulon Progo sebesar sebesar 0,563 di mana nilai tersebut lebih tinggi daripada kriteria standar P Values yaitu $<0,05$.



Gambar 5.17

Output Bootstrapping Gunungkidul

Tabel 5.9

Uji Hipotesa Kabupaten Gunungkidul

Variabel	Kabupaten Gunungkidul					Penilaian dari Hipotesa
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	
Att -> E-Gov	0,258	0,283	0,124	2,079	0,038	Diterima
EE -> Att	0,363	0,343	0,181	2,007	0,045	Diterima
FC -> E-Gov	0,146	0,138	0,069	2,114	0,035	Diterima
FC -> EE	0,644	0,642	0,098	6,572	0,000	Diterima
H -> E-Gov	0,410	0,393	0,121	3,385	0,001	Diterima
PR -> Att	0,217	0,211	0,101	2,150	0,032	Diterima
PEn -> E-Gov	0,239	0,235	0,116	2,063	0,040	Diterima
PE -> Att	0,338	0,347	0,163	2,080	0,038	Diterima
SI -> Att	0,043	0,060	0,113	0,378	0,706	Ditolak

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan gambar 5.17 dan tabel 5.9 di atas menunjukkan bahwa temuan di Kabupaten Gunungkidul menunjukkan bahwa hanya pengaruh sosial yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Hipotesa ini memiliki T Statistic 0,378 di mana nilai tersebut lebih rendah daripada kriteria T statistic yaitu $>1,96$. Selain itu nilai P Values pada Kabupaten Kulon Progo sebesar sebesar 0,706 di mana nilai tersebut lebih tinggi daripada kriteria standar P Values yaitu $<0,05$.

a. Hasil Uji Hipotesa 1

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

Ha: Ekspektasi kinerja (Performance expectancy) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (attitude) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

H0: Ekspektasi kinerja (Performance expectancy) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (attitude) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

Tabel 5.10

Hipotesa 1 Performance Expectancy -> Attitude

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,379	0,385	0,120	3,158	0,002	Diterima
Kabupaten Sleman	0,410	0,404	0,109	3,771	0,000	Diterima
Kabupaten Bantul	0,296	0,299	0,116	2,546	0,011	Diterima
Kabupaten Kulon Progo	0,362	0,375	0,120	3,015	0,003	Diterima
Kabupaten Gunungkidul	0,338	0,347	0,163	2,080	0,038	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 5.10 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 3,158. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,002 di mana nilai P

Values di Kota Yogyakarta lebih kecil dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis pertama di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Hadirnya media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta nyata direspon positif oleh masyarakat Kota Yogyakarta. Media aduan masyarakat UPIK misalnya dianggap oleh masyarakat memberikan manfaat salah satunya mengefektifkan penyampaian aspirasi dan keluhan kepada Pemerintah Kota Yogyakarta. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Achyadi yang mengatakan bahwa:

“Hadirnya aduan online ini memudahkan kami sebagai masyarakat untuk menyampaikan laporan terkait permasalahan pelayanan publik. Tidak perlu datang ke kantor pemerintahannya cukup menggunakan *smartphone* dan langsung bisa unggah untuk disampaikan kepada pemerintah” (Wawancara dengan Bapak Achyadi, 2018)

Dari kutipan wawancara, dapat disimpulkan bahwa hadirnya media aduan masyarakat berbasis *online* di Kota Yogyakarta membuat penyampaian aspirasi dan keluhan

masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien. Keluhan diharapkan dapat diterima oleh pemerintah dalam waktu yang singkat. Sehingga pemerintah dengan cepat dapat menyelesaikan aduan dan merespon keluhan tersebut dengan waktu yang relatif singkat. Secara tidak langsung, daya tanggap dan penyelesaian masalah menjadi lebih baik.

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 5.10 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 3,771. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis pertama di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 5.10 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 3,771. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu,

nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis pertama di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Temuan ini didukung oleh respon positif dari masyarakat Kabupaten Sleman yang menggunakan media aduan masyarakat berbasis online tersebut. Hadirnya Aplikasi LAPOR SLEMAN dinilai oleh masyarakat sebagai bentuk keseriusan pemerintah Kabupaten Sleman dalam menjaring aspirasi masyarakat Kabupaten Sleman. Sebagai mana yang disampaikan oleh bapak Iswanto yang mengatakan bahwa:

“Hadirnya aplikasi LAPOR SLEMAN sangat mendukung masyarakat untuk menyampaikan aduan. Selain LAPOR SLEMAN, Pemerintah juga cukup aktif di media sosial sehingga masyarakat memiliki cukup banyak opsi untuk menggunakan kanal dalam penyampaian aduannya. Tentunya aduan yang diintegrasikan secara online ini selain memudahkan pemerintah dalam penanganan aduan tetapi juga membuat kami lebih mudah menyampaikan masukan tanpa buang-buang waktu datang ke kantor pemerintah” (Wawancara dengan Bapak Iswanto, 2019)

Pernyataan tersebut selain mendukung bahwa Hadirnya LAPOR SLEMAN, media sosial dan kanal aduan online yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman dianggap dapat memangkas waktu pelayanan aduan menjadi lebih cepat. Selain itu penanganan juga dianggap dapat lebih cepat sehingga pemerintah Kabupaten Sleman dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Sleman.

Selanjutnya, tabel 5.10 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Bantul menghasilkan nilai T Statistic 2,546. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Bantul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Bantul yaitu sebesar 0,011 di mana nilai P Values di Kabupaten Bantul lebih kecil dibandingkan 0,05. Sama hal nya dengan Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman, temuan di Kabupaten Bantul Ini berarti ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis pertama di Kabupaten Bantul diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Kusmiati pengguna aduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Bantul mengatakan bahwa

“Aduan online ini jika digunakan dengan bijak dan dapat dimanfaatkan oleh pemerintah guna menjangkau keluhan masyarakat akan sangat membantu masyarakat untuk menyampaikan aduannya. Selama saya menggunakan aduan online ini, selain hemat waktu juga hemat biaya sehingga saya dapat menggunakannya untuk kegiatan yang saya anggap lebih produktif” (Wawancara dengan Kusmiati, 2019)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut menunjukkan bahwa salah satu faktor pendorong masyarakat untuk menggunakan aduan masyarakat berbasis online adalah masyarakat percaya bahwa dengan menggunakan aduan masyarakat berbasis online ini dapat membuat mengefektif dan mengefisienkan sumber daya yang ada. Selain itu, masyarakat dapat mengalihkan sumber daya tersebut ke hal-hal yang produktif, sehingga dalam konteks penyampaian aduan atau keluhan ini masyarakat Kabupaten Bantul cenderung memaksimalkan aduan masyarakat berbasis online tersebut.

Temuan pada Kabupaten Kulon Progo menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Kulon Progo menghasilkan nilai T Statistic 3,015. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di

Kabupaten Kulon Progo melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Kulon Progo yaitu sebesar 0,003 di mana nilai P Values di Kabupaten Kulon Progo lebih kecil dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis pertama di Kabupaten Kulon Progo diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Jika dibandingkan dengan 3 (tiga) daerah sebelumnya, Kabupaten Kulon Progo belum memiliki aplikasi secara khusus (berbasis android atau appstore), akan tetapi berdasarkan hasil uji hipotesa tersebut, media aduan masyarakat berbasis online yang tersedia di Kabupaten Kulon Progo dianggap cukup meningkatkan ekspektasi kinerja dari penggunaan kanal aduan tersebut. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Suhardi yang mengatakan bahwa

“Aduan online yang biasa saya gunakan adalah SMS Center dan Twitter (red. Media sosial). Saya rasa cukup efektif untuk keperluan menyampaikan aduan kepada pemerintah. Akan tetapi responsivnes dari pemerintah perlu ditingkat agar masyarakat merasa apa yang disampaikan melalui kanal aduannya tidak sia-sia” (Wawancara dengan Bapak Suhardi, 2019)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut menunjukkan bahwa, responsifnes dari pemerintah menjadi salah satu faktor pendukung sehingga kanal aduan online yang digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan aduan ini menjadi lebih efektif dan efisien. Adanya respon atau tanggapan pemerintah menunjukkan bahwa aduan atau keluhan tersebut tersampaikan kepada pemerintah, sehingga masyarakat sebagai pengguna kanal aduan online tersebut merasa apa yang telah ia lakukan tidak sia-sia.

Selanjutnya Tabel 5.10 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Gunungkidul memiliki nilai T Statistic 2,080. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Gunungkidul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Gunungkidul yaitu sebesar 0,038 di mana nilai P Values di Kabupaten Gunungkidul lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis pertama di Kabupaten Gunungkidul diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Hasil hipotesa 1 (H1) Kabupaten Gunungkidul mengindikasikan bahwa kanal aduan masyarakat berbasis online ini memberikan manfaat salah satunya adalah mempermudah masyarakat untuk menyampaikan aduan secara daring. Hasil wawancara dengan ibu Khoiriyah Nur'aini mengatakan bahwa

“Media aduan berbasis online yang disediakan oleh pemerintah Kabupaten Gunungkidul memberikan saya ruang untuk mengawasi jalannya pemerintahan. Saya dapat dengan cepat memberikan masukan kepada pemerintah berdasarkan fakta yang ada dilapangan” (Wawancara dengan Khoiriyah Nur'aini, 2019)

Sama halnya dengan daerah-daerah lain, temuan pada Kabupaten Gunungkidul juga menunjukkan trend positif terkait ekspektasi kinerja dari kanal aduan masyarakat berbasis online tersebut. Efektif dan efisiensi adalah salah satu tujuan masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online sebagai alternatif menyampaikan aspirasi sebagai warga negara yang baik.

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 1 (H1) Ekspektasi kinerja (*Performance expectancy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online dapat diterima di 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah

Istimewa Yogyakarta dapat. Temuan ini mendukung temuan-temuan dari (Marchewka, 2007; Setterstrom, 2010; Vankatesh, et, al 2013; Foon, 2014; Sedana, 2014; Sharma, 2014; Michael, 2015; El-Gayar, 2016; Wang, 2016; Sundaravej, 2017;, Chi Yang, 2017; Dwivedi et, al: 2017; Oswari, 2018).

b. Hasil Uji Hipotesa 2

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

Ha: Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

H0: Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

Tabel 5.11
Uji Hipotesis 2 Effort Expectancy -> Attitude

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,291	0,288	0,111	2,623	0,009	Diterima
Kabupaten Sleman	0,158	0,165	0,112	1,408	0,160	Ditolak
Kabupaten Bantul	0,034	0,030	0,115	0,298	0,766	Ditolak
Kabupaten Kulon Progo	0,315	0,303	0,121	2,602	0,010	Diterima
Kabupaten Gunungkidul	0,363	0,343	0,181	2,007	0,045	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 5.11 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 3,158. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,002 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih kecil dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi usaha memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedua (H2) di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Temuan di Kota Yogyakarta yang menunjukkan bahwa ekspektasi usaha memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online ini didukung oleh pernyataan dari salah satu masyarakat yang menggunakan media aduan masyarakat berbasis online yaitu Ibu Rahmazani yang mengatakan bahwa:

“Menggunakan UPIK bukan merupakan hal yang sulit dilakukan. Apalagi sekarang UPIK sudah terintegrasi melalui aplikasi di handphone sehingga sangat mudah untuk diakses dimanapun dan kapanpun” (Wawancara dengan Ibu Rahmazani, 2019)

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Ibu Ian Bidang Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Yogyakarta yang mengatakan bahwa

“Pemerintah Kota Yogyakarta membuat sebuah aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone dengan mengintegrasikan berbagai pelayanan yang ada di Kota Yogyakarta, salah satunya adalah UPIK. Pengintegrasian ini dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta guna mendukung Smartcity yang sedang dibangun oleh Pemkot dan juga membuat masyarakat menjadi lebih mudah untuk menyampaikan aduan dan keluhannya. Hanya melalui 1 aplikasi bisa untuk banyak pelayanan” (Ibu Ian Bidang Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Yogyakarta, 2019)

Berdasarkan wawancara di atas menunjukkan bahwa, kemudahan dalam mengakses dan menggunakan media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta dapat mempengaruhi masyarakat untuk terus menggunakan media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta. Kemudahan yang ditawarkan adalah akses atau usaha untuk menggunakan media aduan masyarakat tersebut. Kanal aduan yang ramah akan usia juga menjadi hal penting yang harus diperhatikan guna meningkatkan intensitas masyarakat dalam menggunakan kanal online tersebut.

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 5.11 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 1,408. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten

Sleman dibawah nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,160 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih tinggi dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi usaha memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedua (H2) di Kabupaten Sleman ditolak atau tidak terbukti (Ha ditolak dan H0 diterima).

Temuan ini didukung oleh salah satu berita di media online Antara News yang menunjukkan bahwa

“Kalau mau melaporkan sesuatu melalui `Lapor Sleman` prosesnya terlalu rumit, kurang simpel. Terlalu banyak langkah yang harus dilakukan dalam aplikasi tersebut. etelah mengunduh aplikasi melalui Play Store ternyata langkah-langkahnya terlalu panjang untuk bisa masuk ke menu laporan. Beberapa kali masuk menu laporan selalu gagal, apakah itu soal data diri, akun email atau masalah lainnya. Sehingga belum sampai masuk ke laporan sudah terlalu rumit. Pada akhir pekan bahkan hampir tidak ada respons. Kadang mau `posting` laporan juga susah pas submit-nya. Ketika pilih tidak dimunculkan malah tidak ter-posting” (Pernyataan Bapak Agus Toro dalam <https://www.antaranews.com/berita/802676/layanan-online-lapor-sleman-masih-banyak-dikeluhkan-masyarakat>)”

Selain itu, salah satu masyarakat yang menggunakan media aduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Sleman mengatakan bahwa

“Pelayanan secara online (red-media aduan online) di era digital ini merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat. Sehingga saya harus berusaha menggunakan pelayanan online tersebut walaupun terkadang cara menggunakannya agak membingungkan” (Hasil wawancara dengan ibu Dewi Suprihatin, 2019)

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 mengefesiesikan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima.

Selanjutnya, tabel 5.11 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Bantul menghasilkan nilai T Statistic 0,298. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Bantul dibawah nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Bantul yaitu sebesar 0,766 di mana nilai P Values di Kabupaten Bantul lebih besar dibandingkan 0,05. Sama halnya dengan Kabupaten Sleman, temuan di Kabupaten Bantul Ini berarti ekspektasi usaha memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis

kedua di Kabupaten Bantul ditolak atau tidak terbukti (Ha ditolak dan H0 diterima).

Temuan ini didukung oleh pernyataan dari salah satu masyarakat Kabupaten Bantul yang menggunakan media aduan masyarakat berbasis online yang mengatakan bahwa:

“Aduan yang seringkali saya sampaikan adalah aduan yang bersifat insidental. Aduan yang sifatnya mendesak yang harus direspon oleh pemerintah. Oleh karena itu saya menggunakan aduan online ini menyampaikan aduan tersebut agar cepat direspon. Walaupun kadang saya bingung untuk menggunakan tapi saya mencoba untuk bertanya ke orang yang lebih memahami penggunaan aduan tersebut” (Wawancara dengan Bapak Muhammad Bunyamin, 2019)

Sama halnya dengan temuan di Kabupaten Sleman, masyarakat di 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. Oleh karena itu, ekspektasi usaha untuk mengakses dan mengoperasikan aduan masyarakat berbasis online ini dianggap hal yang relatif tidak menghambat untuk menggunakan aduan masyarakat secara online.

Pengguna aduan masyarakat secara online di Kabupaten Bantul tampaknya lebih peduli dengan efek "praktis" dari penggunaan layanan aduan masyarakat secara online pada kegiatan mereka. Efek praktis disini dimaksudkan bahwa pengguna mencari pendekatan untuk memungkinkan mereka melakukan tugas dengan cara yang mudah, cepat, dan produktif.

Temuan pada Kabupaten Kulon Progo menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Kulon Progo menghasilkan nilai T Statistic 2,602. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Kulon Progo melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Kulon Progo yaitu sebesar 0,010 di mana nilai P Values di Kabupaten Kulon Progo lebih kecil dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi usaha memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedua (H2) di Kabupaten Kulon Progo diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Eko Febrianto yang mengatakan bahwa

“Sekarang menyampaikan aduan dan berinteraksi dengan pemerintah menjadi lebih mudah. Sekarang tersedia media sosial seperti facebook, twitter dan instagram sebagai kanal aduan online.

Ini sangat memudahkan karena sehari-hari menggunakan media sosial tersebut.” (wawancara dengan Bapak Eko Febrianto, 2019)

Ekspektasi usaha nyata menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Adanya kecenderungan bahwa semakin mudahnya penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Kulon Progo akan meningkatkan intensitas masyarakat untuk menggunakan aduan masyarakat berbasis online.

Selanjutnya Tabel 5.11 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Gunungkidul memiliki nilai T Statistic 2,007. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Gunungkidul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Gunungkidul yaitu sebesar 0,045 di mana nilai P Values di Kabupaten Gunungkidul lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti ekspektasi usaha memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedua (H2) di Kabupaten Gunungkidul diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Hasil hipotesa 2 (H2) Kabupaten Gunungkidul mengindikasikan adanya kemudahan masyarakat untuk mengakses

aduan masyarakat berbasis online ini. Hasil wawancara dengan Bapak Bayu Satya Pamungkas mengatakan bahwa

“SMS Center adalah salah satu media aduan masyarakat yang sangat mudah digunakan untuk menyampaikan aduan kepada pemerintah. Hanya tinggal mngirimkan pesan melalui nomor yang telah disediakan oleh pemerintah, maka aduan sudah dapat terkirim kepada pemerintah” (Wawancara dengan Bapak Bayu Satya Pamungkas, 2019)

Temuan ini serupa dengan temuan di Kabupaten Kulon Progo, menunjukkan bahwa ekspektasi usaha menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Adanya kecenderungan bahwa semakin mudahnya penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Gunungkidul akan meningkatkan intensitas masyarakat untuk menggunakan aduan masyarakat berbasis online.

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 2 (H2) Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online tidak seluruhnya dapat diterima di 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta. Temuan pada Kota Yogyakarta, Kabupaten Kulon Progo, dan Kabupaten Gunungkidul menunjukkan bahwa Ekspektasi usaha (*Effort expectancy*) memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap sikap (*attitude*). Temuan ini mendukung temuan dari (Marchewka, 2007; Setterstrom, 2010; Foon, 2014; Sharma, 2014; El-Gayar, 2016; Wang, 2016; Dasgupta, 2017; Sundaravej, 2017; Jairak, 2018; Oswari, 2018;).

Selain itu, Temuan pada Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul yang menunjukkan bahwa Ekspektasi usaha (*Effort expectancy*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*). Temuan ini mendukung temuan dari Sebaliknya (Sedana, 2014; asgupta, 2017; Chi Yang, 2017) mendapat temuan sebaliknya bahwa effort expectancy tidak mempengaruhi *sikap* masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online.

c. Hasil Uji Hipotesa 3

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

Ha: Pengaruh Sosial (*Social Influence*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

H0: Pengaruh Sosial (*Social Influence*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

Tabel 5.12

Uji Hipotesa 3 Social Influence -> Attitude

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,159	0,161	0,115	1,385	0,167	ditolak
Kabupaten Sleman	0,266	0,272	0,115	2,311	0,021	Diterima
Kabupaten Bantul	0,374	0,371	0,120	3,117	0,002	Diterima
Kabupaten Kulon Progo	0,064	0,079	0,110	0,579	0,563	ditolak
Kabupaten Gunungkidul	0,043	0,060	0,113	0,378	0,706	ditolak

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 5.12 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 1,385. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta dibawah nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,167 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih besar dibandingkan 0,05. Ini berarti pengaruh sosial memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketiga (H3) di Kota

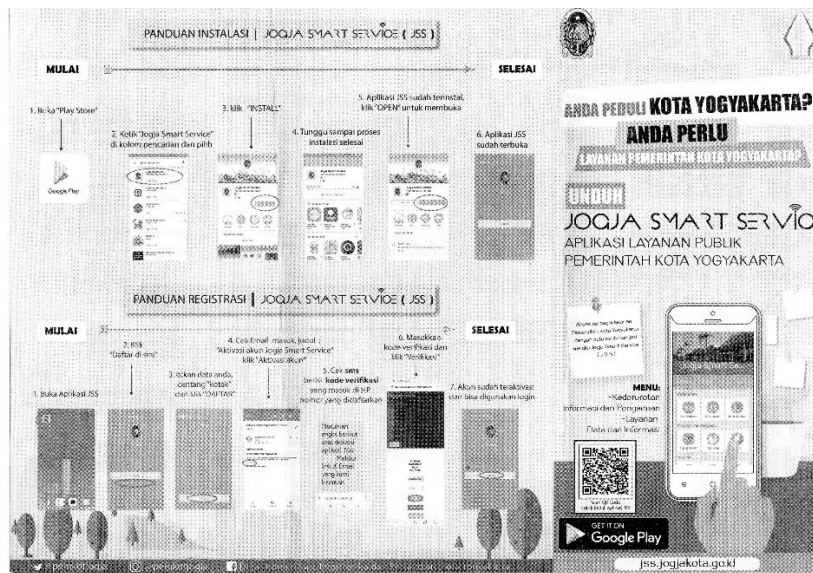
Yogyakarta ditolak atau tidak terbukti (H_a ditolak dan H_0 diterima).

Temuan di Kota Yogyakarta yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Hal ini didukung oleh pernyataan dari salah satu masyarakat yang menggunakan media aduan masyarakat berbasis online yaitu Ibu Rahmazani yang mengatakan bahwa “Awal saya menggunakan aduan online ini karena saya merasa butuh untuk menggunakan UPIK untuk menyampaikan aduan kepada pemerintah. Saya pelajari melalui tutorial di Youtube. Saya coba gunakan untuk kebutuhan saya secara pribadi” (Wawancara dengan Ibu Rahmazani, 2019)

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.

Gambar 5.18

Browsur Iklan Aplikasi Jogja Smart Service



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Yogyakarta, 2019

Untuk meningkatkan penggunaan aduan masyarakat berbasis online, Pemerintah Kota Yogyakarta mensosialisasikan

media aduan masyarakat melalui eks banner, media sosial, leaflet, baliho dan melalui media pengumuman konvensional lain dilingkungan komplek pemerintah maupun ditempat umum lainnya.

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 5.12 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 2,311. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman di atas nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,021 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti pengaruh sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis Ketiga (H3) di Kabupaten Sleman ditolak atau tidak terbukti (Ha ditolak dan H0 diterima).

Temuan ini didukung oleh hasil wawancara dengan salah satu pengguna media aduan masyarakat berbasis online Bapak Muhammad Zairil Anwar yang mnegatakan bahwa

“Awal saya menggunakan aduan masyarakat berbasis online karena dikenalkan oleh rekan kerja saya. Kala itu adanya pohon tumbang karena hujan dan angin kencang yang mengganggu lalu lintas masyarakat. Kemudian teman saya menggunakan Aplikasi LAPOR SLEMAN untuk menyampaikan aduan tersebut

kepada pemerintah. Sejak saat itu saya mulai mencari tau melalui sosial media dan info lainnya terkait penggunaan aplikasi tersebut” (wawancara dengan Bapak Muhammad Zairil Anwar, 2019)

Temuan di Kabupaten Sleman mengindikasikan bahwa Teman sebaya atau rekan kerja merupakan salah satu faktor yang paling menentukan sikap seseorang. Hal ini sebagaimana temuan di atas yang menunjukkan bahwa peran rekan kerja atau teman sebaya memiliki andil penting pada kehidupan seseorang. Selain itu, media pendukung informasi tentang aduan LAPOR SLEMAN juga memiliki andil yang sangat penting terkait penggunaan aduan online ke depan.

“Belum adanya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat terkait LAPOR. Pemerintah memaksimalkan media masa, media online dan media konvensional yang ada di lingkungan Kabupaten Sleman sebagai salah satu media guna mensosialisasikan kepada masyarakat” (Wawancara dengan Helmi Arifianto, Dinas Komunikasi dan Informatika Kab Sleman)

Gambar 5.19

Browsur Iklan Aplikasi Jogja Smart Service



Sumber: Dinas Komunikasi dan Infomatika Kabupaten Sleman, 2019

Untuk meningkatkan penggunaan aduan masyarakat berbasis online, Pemerintah Kabupaten Sleman mensosialisasikan

media aduan masyarakat melalui eks banner, media sosial, leaflet, baliho dan melalui media pengumuman konvensional lain dilingkungan komplek pemerintah maupun ditempat umum lainnya.

Selanjutnya, tabel 5.12 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Bantul menghasilkan nilai T Statistic 3,117. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Bantul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Bantul yaitu sebesar 0,002 di mana nilai P Values di Kabupaten Bantul lebih kecil dibandingkan 0,05. Sama halnya dengan Kabupaten Sleman, temuan di Kabupaten Bantul Ini berarti pengaruh sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketiga di Kabupaten Bantul diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Temuan ini didukung oleh pernyataan dari salah satu masyarakat Kabupaten Bantul yaitu Bapak Suradi yang menggunakan media aduan masyarakat berbasis online yang mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan aduan online (SMS Center dan LAPOR BANTUL) karena diajari oleh anak saya. Karena ini memberikan dampak yang positif maka saya terus gunakan ketika saya hendak menyampaikan aspirasi kepada pemerintah” (Wawancara dengan Bapak Suradi, 2019)

Temuan di Kabupaten Bantul mengindikasikan bahwa keluarga merupakan salah satu faktor yang paling menentukan sikap seseorang. Hal ini sebagaimana temuan di atas yang menunjukkan bahwa peran keluarga memiliki andil penting pada kehidupan seseorang. Selain itu, media pendukung informasi tentang aduan LAPOR BANTUL dan aduan lainnya juga memiliki andil yang sangat penting terkait penggunaan aduan online ke depan.

“Sosialisasi terkait LAPOR BANTUL baru dilakukan dilingkungan SKPD Kabupaten Bantul saja. Baru sebatas dinas dan badan dilingkungan Bantul. Ke depan akan dilakukan sosialisasi kepada masyarakat”

Gambar 5.20

Iklan LAPOR BANTUL



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul, 2019

Untuk meningkatkan penggunaan aduan masyarakat berbasis online, Pemerintah Kabupaten Bantul mensosialisasikan media aduan masyarakat melalui eks banner, media sosial, leaflet, baliho dan melalui media pengumuman konvensional lain dilingkungan kompleks pemerintah maupun ditempat umum lainnya.

Temuan pada Kabupaten Kulon Progo menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Kulon Progo menghasilkan nilai T Statistic 0,579. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Kulon Progo dibawah nilai standart T Statistic yaitu 1,96.

Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Kulon Progo yaitu sebesar 0,563 di mana nilai P Values di Kabupaten Kulon Progo lebih besar dibandingkan 0,05. Ini berarti pengaruh sosial memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketiga (H3) di Kabupaten Kulon Progo ditolak atau tidak terbukti (H_a ditolak dan H_0 diterima).

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Eko Febrianto yang mengatakan bahwa

“Menyampaikan aspirasi melalui media sosial merupakan inisiatif saya sendiri tanpa ada himbauan dari siapapun. Akan tetapi untuk menggunakan website LAPOR SP4N saya belum mengetahui caranya secara detail” (Wawancara dengan Bapak Eko Febrianto, 2019)

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa, ada ataupun tidak sosialisasi dari pemerintah Kabupaten Kulon Progo tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Bukan berarti sosialisasi tidak harus dilakukan. Akan tetapi perlu adanya intensitas untuk mempopulerkan media aduan masyarakat utamanya website LAPOR SP4N guna meningkatkan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Kulon Progo itu sendiri.

Gambar 5.21

Iklan LAPOR! Via SMS Center Kabupaten Kulon Progo



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo, 2019

Untuk meningkatkan penggunaan aduan masyarakat berbasis online, Pemerintah Kabupaten Kulon Progo mensosialisasikan media aduan masyarakat melalui eks banner, media sosial, leaflet, baliho dan melalui media pengumuman konvensional lain dilingkungan kompleks pemerintah maupun ditempat umum lainnya.

Selanjutnya Tabel 5.12 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Gunungkidul memiliki nilai T Statistic 0,378. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten

Gunungkidul dibawah nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Gunungkidul yaitu sebesar 0,706 di mana nilai P Values di Kabupaten Gunungkidul lebih tinggi dibandingkan 0,05. Ini berarti pengaruh sosial memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketiga (H3) di Kabupaten Gunungkidul ditolak atau tidak terbukti (Ha ditolak dan H0 diterima).

Hasil uji hipotesa 3 (H3) Kabupaten Gunungkidul mengindikasikan pengaruh sosial tidak secara signifikan meningkatkan penggunaan aduan masyarakat berbasis online ini. Hasil wawancara dengan Bapak Bayu Satya Pamungkas mengatakan bahwa

“Tidak ada yang menganjurkan saya atau mengajak saya untuk menggunakan SMS Center ini. Hanya spontanitas saja untuk meny” (Wawancara dengan Bapak Bayu Satya Pamungkas, 2019)

Sama halnya dengan Kabupaten Kulon Progo, temuan tersebut di Kabupaten Gunungkidul mengindikasikan bahwa, ada ataupun tiada sosialisasi dari pemerintah Kabupaten Gunungkidul tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan

media aduan masyarakat berbasis online. Bukan berarti sosialisasi tidak harus dilakukan. Akan tetapi perlu adanya intensitas untuk mempopulerkan media aduan masyarakat utamanya website LAPOR SP4N guna meningkatkan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Gunungkidul itu sendiri.

Gambar 5.22

Iklan LAPOR! Kabupaten Gunungkidul



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gunungkidul, 2019

Untuk meningkatkan penggunaan aduan masyarakat berbasis online, Pemerintah Kabupaten Sleman mensosialisasikan media aduan masyarakat melalui eks banner, media sosial, leaflet, baliho dan melalui media pengumuman konvensional lain

dilingkungan kompleks pemerintah maupun ditempat umum lainnya.

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 3 (H3) pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online tidak seluruhnya dapat diterima di 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta. Temuan pada Kabuapten Sleman, dan Kabupaten Bantul menunjukkan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*). Temuan ini mendukung temuan dari (Setterstrom, 2010; Dasgupta, 2017; El-Gayar, 2016; Foon, 2014; Marchewka, 2007; Oswari, 2018; Sedana, 2014; Sundaravej, 2017; Wang, 2016, Chi Yang, 2017; Jairak, 2018).

Selain itu, Temuan pada Kota Yogyakarta, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*). Temuan ini mendukung temuan dari (Sedana, 2014; Chi Yang, 2017) di mana bahwa pengaruh sosial (*social influence*) tidak mempengaruhi *sikap*

masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online.

d. Hasil Uji Hipotesa 4

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

Ha: Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*)

H0: Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*)

Tabel 5.13

Uji Hipotesa 4 Facilitating Condition -> E-Gov

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,231	0,227	0,080	2,886	0,004	Diterima
Kabupaten Sleman	0,222	0,213	0,087	2,555	0,011	Diterima
Kabupaten Bantul	0,163	0,163	0,076	2,161	0,031	Diterima
Kabupaten Kulon Progo	0,333	0,307	0,118	2,829	0,005	Diterima
Kabupaten Gunungkidul	0,146	0,138	0,069	2,114	0,035	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 5.13 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 2,886. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,004 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keempat (H4) di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 5.13 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 2,555. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten

Sleman di atas nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,011 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kondisi yang memfailitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keempat (H4) di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Selanjutnya, tabel 5.13 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Bantul menghasilkan nilai T Statistic 2,161. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Bantul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Bantul yaitu sebesar 0,031 di mana nilai P Values di Kabupaten Bantul lebih kecil dibandingkan 0,05. Temuan di Kabupaten Bantul Ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keempat (H4) di Kabupaten Bantul diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Temuan pada Kabupaten Kulon Progo menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Kulon Progo menghasilkan nilai

T Statistic 2,829. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Kulon Progo melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Kulon Progo yaitu sebesar 0,005 di mana nilai P Values di Kabupaten Kulon Progo lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keempat (H4) di Kabupaten Kulon Progo diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Selanjutnya Tabel 5.13 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Gunungkidul memiliki nilai T Statistic 2,114. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Gunungkidul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Gunungkidul yaitu sebesar 0,035 di mana nilai P Values di Kabupaten Gunungkidul lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keempat (H4) di Kabupaten Gunungkidul diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Temuan-temuan di atas didukung oleh berbagai pernyataan responden pada 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta

“Kanal yang disediakan sangat mendukung saya untuk menyampaikan keluhan dan laporan di mana pun dan kapanpun. Fitur yang disediakan juga sangat lengkap” (Wawancara dengan Ibu Diah Solichatun, 2019) (Responden Kota Yogyakarta)

“Hadirnya Aplikasi LAPOR SLEMAN khususnya sangat membantu saya untuk dengan mudah menyampaikan keluhan dan masukan kepada pemerintah. Selain itu, saya cukup familiar terkait aplikasi-aplikasi yang menunjang aktifitas keseharian saya” (Wawancara dengan Bapak Erfandy Qomarudin, 2019) (Responden Kabupaten Sleman)

“Koneksi internet yang baik dan tersedianya internet di setiap balai desa sangat membantu saya untuk menggunakan pelayanan pemerintah secara online salah satunya adalah LAPOR BANTUL” (Wawancara dengan Ibu Cinthia Mutiara Hapsari., 2019)

“Kedepan Kabupaten Kulon Progo akan mengembangkan aduan masyarakat ini berbentuk aplikasi. Sama halnya dengan Kabupaten dan kota lain di Yogyakarta. Pengembangan ini diharapkan dapat meningkatkan intensitas masyarakat dalam menggunakan media aduan masyarakat berbasis online” (Wawancara dengan BAPAK ASN Kulon Progo)

Paparan di atas menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki andil yang penting dalam penggunaan e-government. Semakin baiknya kondisi fasilitas aduan masyarakat berbasis online di daerah-daerah tersebut maka akan semakin meningkatkan penggunaan media aduan masyarakat tersebut. Pengembangan fasilitas yang perlu dikembangkan adalah fasilitas-

fasilitas dasar yang langsung mendukung penggunaan aduan masyarakat tersebut seperti: Jaringan internet, Wifi di ruang terbuka hijau, panduan untuk mengakses dan mengoperasikan aduan online tersebut serta fasilitas-fasilitas dasar lainnya.

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 4 (H4) kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online dapat diterima di 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta. Temuan ini mendukung temuan-temuan dari [Abu-shanab 2014, Dasgupta, 2017] dan membantah temuan (Foon, 2014, Sundaravej, 2017; Wang, 2016; Jairak, 2018)

b. Hasil Uji Hipotesa 5

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

Ha: Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*)

H0: Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*)

Tabel 5.14

Uji Hipotesa 5 *Facilitating Condition* -> *Effort Expectancy*

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,565	0,567	0,086	6,568	0,000	Diterima
Kabupaten Sleman	0,396	0,406	0,097	4,093	0,000	Diterima
Kabupaten Bantul	0,465	0,470	0,091	5,095	0,000	Diterima
Kabupaten Kulon Progo	0,670	0,670	0,083	8,089	0,000	Diterima
Kabupaten Gunungkidul	0,644	0,642	0,098	6,572	0,000	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 5.14 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 6,568. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektasi usaha untuk menggunakan media

aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis Kelima (H5) di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 5.14 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 4,093. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman di atas nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektasi usaha untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kelima (H5) di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (Ha ditolak dan H0 diterima).

Selanjutnya, tabel 5.14 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Bantul menghasilkan nilai T Statistic 5,095. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Bantul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Bantul yaitu sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kabupaten Bantul lebih kecil dibandingkan 0,05. Temuan di Kabupaten Bantul ini berarti kondisi yang memfasilitasi

memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektasi usaha untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kelima (H5) di Kabupaten Bantul diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Temuan pada Kabupaten Kulon Progo menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Kulon Progo menghasilkan nilai T Statistic 8,089. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Kulon Progo melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Kulon Progo yaitu sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kabupaten Kulon Progo lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektasi usaha untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kelima (H5) di Kabupaten Kulon Progo diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Selanjutnya Tabel 5.14 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Gunungkidul memiliki nilai T Statistic 6,572. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Gunungkidul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Gunungkidul yaitu

sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kabupaten Gunungkidul lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektasi usaha untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kelima (H5) di Kabupaten Gunungkidul diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 5 (H5) kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dapat diterima di 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta.

c. Hasil Uji Hipotesa 6

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

Ha: Persepsi Resiko (*Perceived Risk*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

H0: Persepsi Resiko (*Perceived Risk*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) masyarakat untuk menggunakan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

Tabel 5.15

Uji Hipotesa 6 Perceived Risk -> Attitude

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,176	0,167	0,071	2,475	0,014	Diterima
Kabupaten Sleman	0,166	0,156	0,071	2,329	0,020	Diterima
Kabupaten Bantul	0,191	0,194	0,092	2,061	0,040	Diterima
Kabupaten Kulon Progo	0,259	0,244	0,100	2,598	0,010	Diterima
Kabupaten Gunungkidul	0,217	0,211	0,101	2,150	0,032	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 5.15 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 2,475. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,014 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti Persepsi Resiko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keenam (H6) di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 5.15 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 2,329. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman di atas nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,020 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti Persepsi Resiko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keenam (H6) di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (H_a ditolak dan H_0 diterima).

Selanjutnya, tabel 5.15 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Bantul menghasilkan nilai T Statistic 2,061. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Bantul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Bantul yaitu sebesar 0,040 di mana nilai P Values di Kabupaten Bantul lebih kecil dibandingkan 0,05. Temuan di Kabupaten Bantul ini berarti Persepsi Resiko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online.

Berdasarkan hasil ini, hipotesis keenam (H6) di Kabupaten Bantul diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Temuan pada Kabupaten Kulon Progo menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Kulon Progo menghasilkan nilai T Statistic 2,598. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Kulon Progo melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Kulon Progo yaitu sebesar 0,010 di mana nilai P Values di Kabupaten Kulon Progo lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti Persepsi Resiko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keenam (H6) di Kabupaten Kulon Progo diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Selanjutnya Tabel 5.15 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Gunungkidul memiliki nilai T Statistic 2,150. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Gunungkidul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Gunungkidul yaitu sebesar 0,032 di mana nilai P Values di Kabupaten Gunungkidul lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti Persepsi Resiko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap untuk

menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis keenam (H6) di Kabupaten Gunungkidul diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 6 (H6) kondisi yang memfasilitasi (*Perceived Risk*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap (*attitude*) untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online dapat diterima di 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta.

d. Hasil Uji Hipotesa 7

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

H_a : Persepsi Kenyamanan (*Perceived Enjoyment*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online

H_0 : Persepsi Kenyamanan (*Perceived Enjoyment*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online.

Tabel 5.16

Uji Hipotesa 7 Perceived Enjoyment -> E-Gov

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,305	0,293	0,085	3,585	0,000	Diterima
Kabupaten Sleman	0,318	0,315	0,094	3,379	0,001	Diterima
Kabupaten Bantul	0,351	0,356	0,103	3,424	0,001	Diterima
Kabupaten Kulon Progo	0,285	0,289	0,099	2,890	0,004	Diterima
Kabupaten Gunungkidul	0,285	0,289	0,099	2,890	0,004	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 5.16 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 3,585. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,000 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti Persepsi Kenyamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketujuh (H7) di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 5.16 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic

3,379. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman di atas nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,001 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti Persepsi Kenyamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketujuh (H7) di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Selanjutnya, tabel 5.16 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Bantul menghasilkan nilai T Statistic 3,424. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Bantul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Bantul yaitu sebesar 0,001 di mana nilai P Values di Kabupaten Bantul lebih kecil dibandingkan 0,05. Temuan di Kabupaten Bantul ini berarti Persepsi Kenyamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketujuh (H7) di Kabupaten Bantul diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Temuan pada Kabupaten Kulon Progo menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Kulon Progo menghasilkan nilai T Statistic 2,890. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Kulon Progo melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Kulon Progo yaitu sebesar 0,004 di mana nilai P Values di Kabupaten Kulon Progo lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti Persepsi Kenyamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketujuh (H7) di Kabupaten Kulon Progo diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Selanjutnya Tabel 5.16 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Gunungkidul memiliki nilai T Statistic 2,890. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Gunungkidul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Gunungkidul yaitu sebesar 0,004 di mana nilai P Values di Kabupaten Gunungkidul lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti Persepsi Kenyamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini,

hipotesis ketujuh (H7) di Kabupaten Gunungkidul diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 7 (H7) Persepsi Kenyamanan (*Percieved Enjoyment*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*) dapat diterima di 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta.

e. Hasil Uji Hipotesa 8

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

Ha: Kebiasaan (*Habit*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*)

H0: Kebiasaan (*Habit*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*)

Tabel 5.17

Uji Hipotesa 8 Habit -> E-Gov

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,343	0,353	0,099	3,457	0,001	Diterima
Kabupaten Sleman	0,337	0,348	0,110	3,066	0,002	Diterima
Kabupaten Bantul	0,241	0,240	0,091	2,642	0,009	Diterima
Kabupaten Kulon Progo	0,196	0,204	0,091	2,160	0,031	Diterima

Kabupaten Gunungkidul	0,410	0,393	0,121	3,385	0,001	Diterima
--------------------------	-------	-------	-------	-------	-------	----------

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 5.17 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 3,457. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,001 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedelapan (H8) di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 5.17 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 3,066. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman di atas nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,002 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online.

Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedelapan (H8) di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Selanjutnya, tabel 5.17 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Bantul menghasilkan nilai T Statistic 2,642. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Bantul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Bantul yaitu sebesar 0,009 di mana nilai P Values di Kabupaten Bantul lebih kecil dibandingkan 0,05. Temuan di Kabupaten Bantul ini berarti kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedelapan (H8) di Kabupaten Bantul diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Temuan pada Kabupaten Kulon Progo menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Kulon Progo menghasilkan nilai T Statistic 2,160. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Kulon Progo melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Kulon Progo yaitu sebesar 0,031 di mana nilai P Values di Kabupaten Kulon Progo lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media

aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedelapan (H8) di Kabupaten Kulon Progo diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Selanjutnya Tabel 5.17 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Gunungkidul memiliki nilai T Statistic 3,385. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Gunungkidul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Gunungkidul yaitu sebesar 0,001 di mana nilai P Values di Kabupaten Gunungkidul lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedelapan (H8) di Kabupaten Gunungkidul diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 8 (H8) kebiasaan (*Habit*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*) dapat diterima di 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta

f. Hasil Uji Hipotesa 9

Uji hipotesa pertama dalam penelitian ini adalah

Ha: Sikap (*attitude*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*)

H0: Sikap (*attitude*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*)

Tabel 5.18

Uji Hipotesis 9 Attitude -> E-Gov

Daerah Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kota Yogyakarta	0,200	0,202	0,084	2,396	0,017	Diterima
Kabupaten Sleman	0,199	0,193	0,086	2,324	0,021	Diterima
Kabupaten Bantul	0,315	0,308	0,119	2,639	0,009	Diterima
Kabupaten Kulon Progo	0,240	0,253	0,111	2,163	0,031	Diterima
Kabupaten Gunungkidul	0,258	0,283	0,124	2,079	0,038	Diterima

Sumber: diolah dari data primer, 2019

Tabel 5.18 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kota Yogyakarta memiliki nilai T Statistic 2,396. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kota Yogyakarta

melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,017 di mana nilai P Values di Kota Yogyakarta lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti sikap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis sembilan (H9) di Kota Yogyakarta diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Pada Kabupaten Sleman, Tabel 5.18 menunjukkan bahwa temuan statistik pada Kabupaten Sleman memiliki nilai T Statistic 2,324. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Sleman di atas nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Sleman yaitu sebesar 0,021 di mana nilai P Values di Kabupaten Sleman lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti sikap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis sembilan (H9) di Kabupaten Sleman diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Selanjutnya, tabel 5.18 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Bantul menghasilkan nilai T Statistic 2,639. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Bantul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu,

nilai P Values pada Kabupaten Bantul yaitu sebesar 0,009 di mana nilai P Values di Kabupaten Bantul lebih kecil dibandingkan 0,05. Temuan di Kabupaten Bantul ini berarti sikap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis sembilan (H9) di Kabupaten Bantul diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Temuan pada Kabupaten Kulon Progo menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa pada Kabupaten Kulon Progo menghasilkan nilai T Statistic 2,163. Angka ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten Kulon Progo melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Selain itu, nilai P Values pada Kabupaten Kulon Progo yaitu sebesar 0,031 di mana nilai P Values di Kabupaten Kulon Progo lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti sikap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis sembilan (H9) di Kabupaten Kulon Progo diterima atau terbukti (Ha diterima dan H0 ditolak).

Selanjutnya Tabel 5.18 menunjukkan bahwa output uji hipotesa pada Kabupaten Gunungkidul memiliki nilai T Statistic 2,079. Hasil ini menunjukkan bahwa hasil T statistic di Kabupaten

Gunungkidul melampaui nilai standart T Statistic yaitu 1,96. Disamping itu, nilai P Values pada Kabupaten Gunungkidul yaitu sebesar 0,038 di mana nilai P Values di Kabupaten Gunungkidul lebih rendah dibandingkan 0,05. Ini berarti sikap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil ini, hipotesis sembilan (H9) di Kabupaten Gunungkidul diterima atau terbukti (H_a diterima dan H_0 ditolak).

Berdasarkan seluruh paparan di atas menunjukkan bahwa, Hipotesa 9 (H9) sikap (*attitude*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online (*e-gov*) dapat diterima di 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta

5. Diskusi

a. Penggunaan Media Aduan Masyarakat Berbasis Online

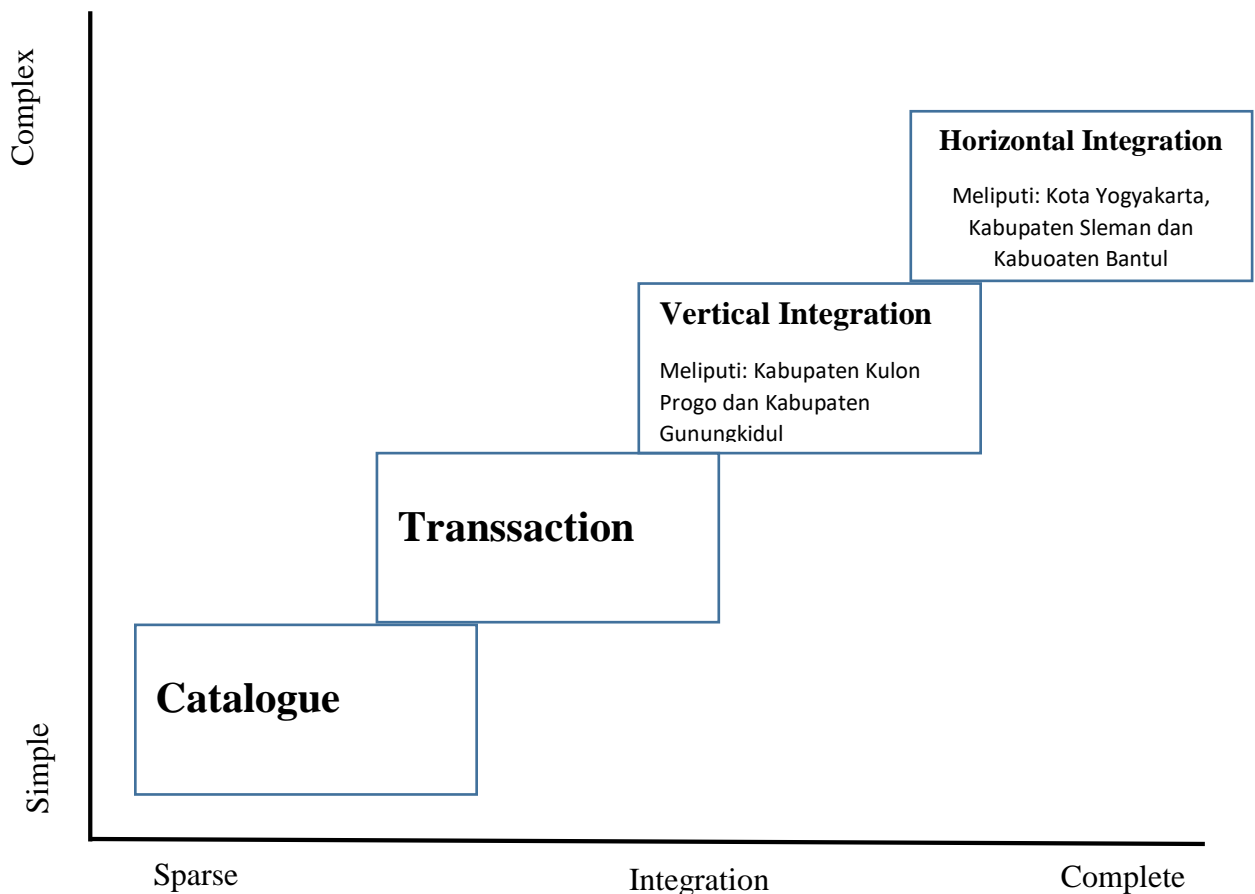
Penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di 4 (empat) kabupaten dan 1 (satu) kota di Daerah Istimewa Yogyakarta tersebut sangat beragam. Kabupaten Sleman merupakan kabupaten dengan penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Hal ini dikarenakan Kabupaten Sleman merupakan kabupaten dengan 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 5.23

Posisi Daerah Penelitian Berdasarkan Teori



Berdasarkan teori teori *Dimensions and Stages of e-Government Development* yang dikembangkan layne and lee menunjukkan bahwa Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul berada pada tingkatan *Vertical Integration*. Menurut (Rahman, 2011) Tingkatan *vertical integration* sudah terjadi integrasi yang lebih kompleks antarorganisasi, yaitu secara vertikal. Organisasi yang secara hirarkis struktural bersifat vertikal namun mempunyai fungsi yang sama berintegrasi dalam satu layanan.

Pada pengembangan media aduan masyarakat berbasis online (e-government) di Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunung Kidul telah menggunakan website LAPOR SP4N atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang dikembang oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia yang diintegrasikan dengan kementerian/lembaga juga kepada pemerintah daerah. Oleh karena itu, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul mengoptimalkan media aduan online LAPOR SP4N tersebut dan terintegrasi secara vertical melalui pemerintah pusat.

Selanjutnya Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul telah pada tingkatkan yang tertinggi yaitu pada tingkatan *Horizontal Integration*. Menurut (Rahman, 2011) Pada tingkatan *Horizontal Integration* tingkat kerumitan sistem semakin besar ditandai dengan integrasi antarorganisasi yang secara fungsi berbeda. Sehingga pada tahap ini, e-government sudah menjadi benar-benar pelayanan terpadu bagi masyarakat. Pada Kota Yogyakarta, pemerintah telah meluncurkan sebuah aplikasi Jogja Smart Servie di mana dalam aplikasi tersebut memiliki menu aduan masyarakat berbasis online dan telah terintegrasi dengan layanan-layanan lain dan SKPD-SKPD yang ada di Kota Yogyakarta.

Selanjutnya Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman juga telah meluncurkan sebuah aplikasi LAPOR berbasis smartphone dapat dapat terintegrasi dengan seluruh SKPD yang ada di daerah tersebut. Dengan digawangi oleh Diskominfo daerah tersebut, aplikasi aduan ini didesain untuk seluruh instansi terkait di daerah tersebut. Selain terintegrasi dengan seluruh SKPD, aplikasi ini juga mengakomodir laporan yang masuk melalui LAPOR SP4N yang dikelola pemerintah pusat.

- b. Teori dan model yang diajukan untuk Penggunaan Aduan Masyarakat Berbasis Online

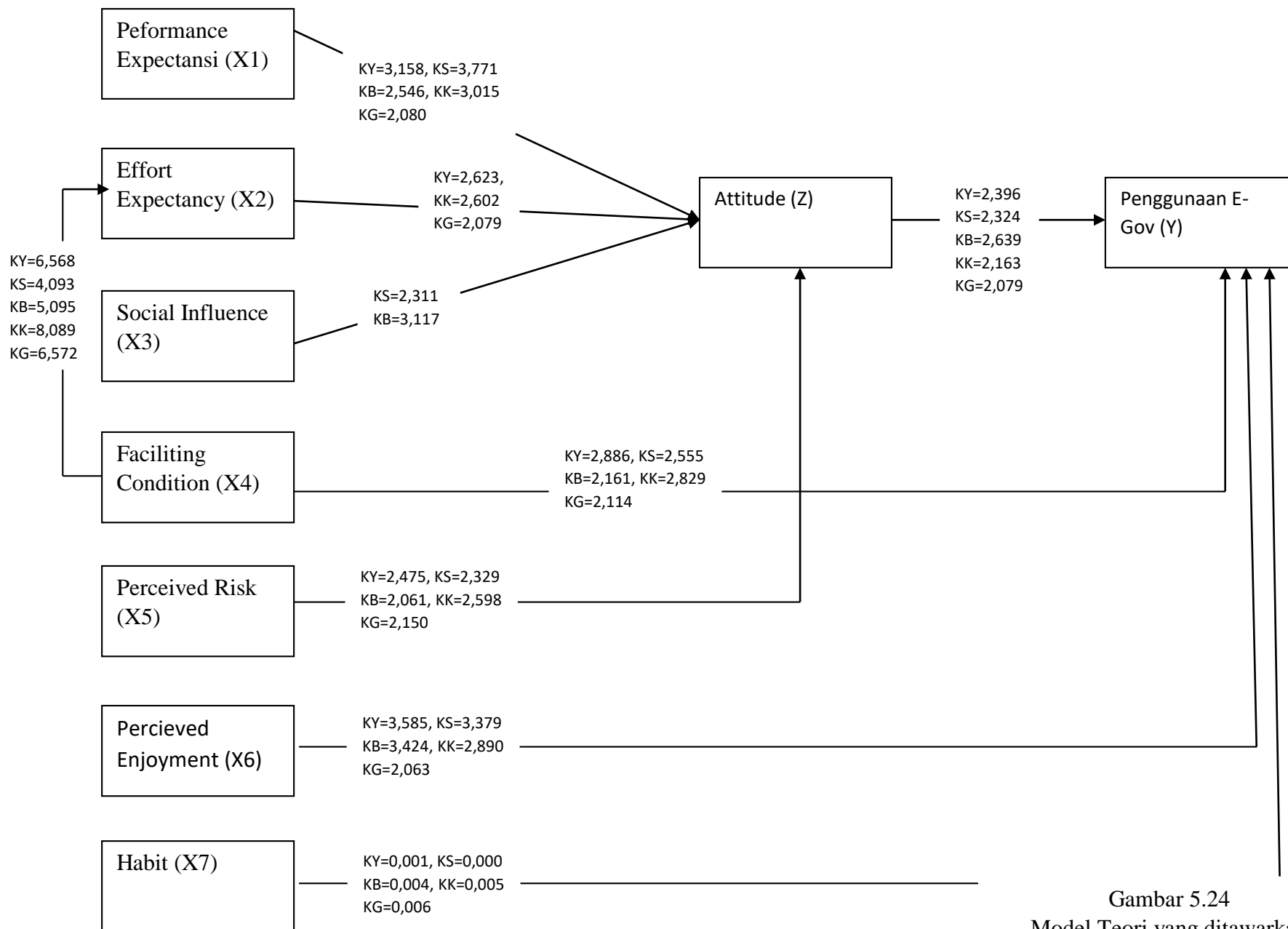
Berdasarkan hasil uji hipotesis pada 4 kabupaten dan 1 kota di Daerah Istimewa Yogyakarta, secara umum memiliki dua temuan yang cukup identik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa adanya dua kecenderungan yang identik yaitu kesamaan temuan antara pengguna media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta, 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 5.24
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.