

Perilaku Masyarakat Dalam Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Berbasis E-Government Di Kabupaten Sleman

Muhammad Iqbal^{1*}, Helen Dian Fridayani², Yus Riska Nanda Saputri³

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

²Political Science Department, National Cheng Khung University, Taiwan

³Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

*Email: iqbalmuh310@gmail.com

Abstrak

Keywords:

Informasai Systems Management, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, E-Government.

SIM (Sistem Informasi Manajemen) atau aduan online yang mana merupakan sistem yang digunakan dalam pelayanan informasi masyarakat melalui kanal online yang dikelola oleh Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informasi (Kominfo) Pemerintah Kabupaten Sleman. Penelitian ini menggunakan metode penelitian mix metode atau metode penelitian yang mengkombinasi penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini menggunakan Teori UTAUT untuk mengetahui dasar faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan SIM berbasis E-Government. Data berupa kuisioner yang didapatkan dilapangan yang diolah menggunakan PLS Algoritm dan dilengkapi dengan data yang diolah dengan SPSS. Nilai dari R Square Penggunaan SIM berbasis E-Government sebesar 0.513, dimana variabel Penggunaan SIM berbasis E-Government dipengaruhi oleh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi sebesar 0.513. Besar pengaruh terhadap variabel Penggunaan SIM berbasis E-Government dapat dilihat dari gambar pengujian inner model bahwa ada path coefficient (koefisien jalur) dari variabel Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi menuju ke variabel Penggunaan SIM berbasis E-Government sebesar 0.513 atau bisa diinterpretasikan sebesar 51% yang berarti besar pengaruhnya dapat dikategorikan baik. Kolerasi nilai tertinggi terletak pada variable Kondisi-kondisi Pemfasilitasi terhadap Penggunaan SIM berbasis E-Government senilai 0.569, yang berarti hubungan antara Kondisi-kondisi Pemfasilitasi terhadap Penggunaan SIM berbasis E-Government adalah baik. Nilai dari variabel Kondisi-kondisi Pemfasilitasi merupakan timbal balik yang paling baik dengan nilai Penggunaan SIM berbasis E-Government daripada nilai variabel lainnya

1. PENDAHULUAN

Tuntutan tata kelola yang baik, benar dan transparan serta cepat pada suatu pemerintahan semakin meningkat. Semakin meningkatnya tuntutan tata kelola dalam suatu pemerintahan diharapkan mampu

mempercepat penanganan aspirasi masyarakat yang selama ini dirasa kurang baik. Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada pasal 33 ayat (2) dijelaskan bahwasannya setiap instansi pusat dan

pemerintah daerah harus menggunakan sistem penghubung layanan pemerintah dengan tujuan untuk memudahkan dalam melakukan integrasi antar layanan sistem layanan pemerintah berbasis elektronik (SPBE). Salah satu daerah yang sudah menerapkan sistem informasi manajemen ini adalah Kabupaten Sleman.

Meskipun kantor setiap lembaga yang ada di Kabupaten Sleman ini termasuk bentuk kantor yang terpadu dan letaknya tidak berjauhan antara satu kantor dengan kantor lainnya, akan tetapi pemerintah Kabupaten Sleman beranggapan bahwasanya mereka perlu juga sebuah alat informasi yang dapat menunjang pekerjaan mereka agar lebih efisien dan lebih cepat ketimbang harus mendatangi setiap kantor. Guna mewujudkan Sleman Smart Regency, pemerintah Kabupaten Sleman melakukan pengembangan serta pengelolaan sumberdaya secara efektif dan efisien dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memaksimalkan pelayanan publik serta pembangunan yang berkelanjutan. Dan agar pemerintah Kabupaten Sleman dapat memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat dan transparan. (Purnomo, 2018).

Masyarakat melalui aplikasi-aplikasi media aduan masyarakat berbasis online tersebut dikenal dengan aplikasi LAPOR SLEMAN yang mana merupakan sistem yang digunakan dalam pelayanan informasi masyarakat melalui kanal online. Akan tetapi, menurut Dra.Sri Winarti selaku kepala bagian hubungan masyarakat dan protokol Pemerintah Kabupaten Sleman mengatakan bahwasannya pengguna SIM (Sistem Informasi Manajemen) e-gov menurun sejak tahun 2017 dikarenakan peluncuran aplikasi Lapor Sleman yang mana masyarakat banyak yang beralih menggunakan aplikasi Lapor Sleman.

Dengan adanya sistem yang terstruktur tersebut selain dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan aduan-aduan kepada pelayanan masyarakat juga, hal ini pula akan memudahkan pemerintah Kabupaten Sleman juga dalam melakukan tugas serta tanggung jawabnya dengan semaksimal mungkin. Karena secara tidak langsung masyarakat juga telah memberikan bantuan kepada pemerintah tentang apa saja yang di nilai kurang atau

bahkan tidak layak di gunakan atau di lakukan terkait tentang pelayanan ataupun kebijakan publik. Sehingga berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk memilih judul skripsi yaitu "Perilaku Masyarakat Dalam Menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berbasis E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman".

2. METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian mix metode atau metode penelitian yang mengkombinasi penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian dengan menggunakan metode campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan bentuk kualitatif dan bentuk kuantitatif. Pendekatan ini lebih kompleks dari sekedar mengumpulkan serta menganalisis dua jenis data tetapi juga melibatkan fungsi dari dua pendekatan sehingga kekuatan penelitian ini secara keseluruhan lebih besar daripada penelitian kualitatif dan kuantitatif. (Sugiyono, 2012).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sample dalam penelitian ini berjumlah 90 orang yang pernah mengirim aduan E-GOVERNMENT atau disebut Sistem Informasi Manajemen (SIM) E-Government. Penyebaran kuisioner dilakukan mulai tanggal 01 Desember hingga 30 Desember 2018. Teknik Pengambilan Sample yang digunakan peneliti yaitu *Non-Probability Sampling (Non-Random Sample) Accidental Sampling* yaitu pengambilan sample secara aksidental dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian dimana seseorang yang pernah mengirim aduan online.

Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis *E-Government*. Dapat dilihat dalam gambar 1 dan tabel 1.

Berdasarkan sajian data pada Tabel diatas diketahui bahwa nilai masing-masing indikator >0.50 yang artinya sudah memenuhi ketentuan *Convergent Validity*. Nilai menunjukkan besarnya kontribusi indikator terhadap variabel (Y). Jika semakin besar nilai maka kontribusi indikator terhadap variabel

(Y) semakin besar. Kriteria kedua yaitu *Discriminant Validity*. Nilai *Composite Reliability* semua variabel penelitian >0.70. Hasil ini menunjukkan bahwasannya masing-masing dari variabel telah memenuhi *Composite Reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Dapat dilihat pada gambar 2.

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*. Selanjutnya dilakukan pengujian terhadap model struktural (inner model) yang dilakukan dengan melihat *R Square Adjusted* dikarenakan variabel lebih dari 2. Dapat dilihat pada tabel 2.

Berdasarkan sajian data pada tabel 2 diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai dari *R Square* bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh dari variabel X terhadap Variabel Y yang juga bisa diinterpretasikan. Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai dari *R Square* Penggunaan SIM E-Gov sebesar 0.513, dimana variabel Penggunaan SIM E-Gov dipengaruhi oleh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi sebesar 0.513.

3.1. Pengujian Hipotesis dan Analisis Pembahasan

Pengujian hipotesis dinyatakan signifikan apabila memiliki nilai *T-Statistic* > 1.96 dan nilai *P-Values* <0.05. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat *output Path Coefficient*. Nilai dari original sample berfungsi untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, berpengaruh signifikan positif atau berpengaruh signifikan negatif yaitu sebagai berikut pada tabel 3.

Pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectations*) terhadap Penggunaan SIM E-Gov. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H1 : Ada hubungan yang positif dan signifikan antara ekspektasi kinerja (X1) dengan penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) E-gov (Y) *Output Path Coefficient* dari hubungan Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectations*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV dapat dilihat pada tabel 4.

Berdasarkan sajian data pada tabel 4 diatas menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectations*) terhadap

Penggunaan SIM E-GOV dengan nilai atau *P.Value* <0.05 sebesar 0.029. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai *T-Statistic* untuk konstruk Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectations*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV >1.96 yaitu sebesar 2.189. Jadi dapat disimpulkan bahwa *H1* dapat diterima.

Faktor Ekspektasi kinerja diartikan sebagai kepercayaan seseorang ketika menggunakan suatu sistem yang mana sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk mendapatkan keuntungan pada pekerjaannya. Nilai dari koefisien variabel laten Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectations*) pada *output Path Coefficient* sebesar 0.185 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.185 terhadap konstruk Penggunaan SIM E-GOV. Hal ini berarti, semakin tinggi nilai keuntungan yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan aduan E-GOVERNMENT maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaannya pada aduan E-GOVERNMENT.

Data diatas diperkuat dengan hasil temuan peneliti dilapangan bahwa adanya aduan E-GOVERNMENT atau SIM E-GOV membuat masyarakat serta Dinas Kominfo merasa terbantu dalam hal mendapatkan keuntungan pada pekerjaannya. Seluruh aduan masyarakat harus disebutkan dengan jelas terkait tempat atau lokasi.

“Aduan E-GOVERNMENT atau SIM E-GOV menduduki peringkat ke 3 dari seluruh kanal aduan yang disediakan oleh Pemerintah Sleman, diantaranya yaitu aplikasi Laport Sleman, Website, E-GOVERNMENT, Twitter, Facebook, Email dan Telepon. Pengguna terbanyak yaitu masyarakat yang sudah berusia lanjut. Karena mereka tidak perlu bersusah payah untuk mendownload aplikasi atau mengirim email. Ketika masyarakat mengirim aduan E-GOVERNMENT, aduan tersebut harus jelas lokasi dan isi aduannya tersebut agar dari pihak admin aduan E-GOVERNMENT Dinas Kominfo dapat dengan cepat menindak lanjut aduan tersebut.” (Hasil wawancara dengan Ibu Syarifah Turayya selaku Staff Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Bidang Informasi dan

Komunikasi Publik Dinas Kominfo Kabupaten Sleman, 25 Januari 2019).

Selain itu, dengan adanya aduan E-GOVERNMENT atau SIM E-GOV ini masyarakat merasa terbantu dalam hal penyampaian permasalahan disekitarnya. "Saya mengirim aduan ke Pemerintah Sleman melalui E-GOVERNMENT dikarenakan E-GOVERNMENT lebih mudah dan lebih bisa diakses oleh semua golongan umur, dikarenakan banyak masyarakat yang hanya menggunakan E-GOVERNMENT dan Telefon. " (Hasil wawancara dengan Bapak Halip sebagai pengirim aduan melalui E-GOVERNMENT atau SIM E-GOV, 19 Desember 2018).

Penelitian ini menyatakan bahwa dengan adanya aduan E-GOVERNMENT atau SIM E-GOV membuat masyarakat serta Dinas Kominfo merasa terbantu dalam hal mendapatkan keuntungan pada pekerjaannya, hal ini mendukung Teori UTAUT pada (Bakhtiar, 2014) yang menyatakan bahwasannya suatu sistem yang diterapkan dalam e-government membuat semakin diterima dan digunakan oleh masyarakat dan akan semakin menguntungkan e-government tersebut.

Pengaruh Ekspektasi Usaha (*Effort Expectations*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H2 : Ada hubungan yang positif dan signifikan antara ekspektasi usaha (X2) dengan penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) E-GOVERNMENT (Y) *Output Path Coefficient* dari hubungan Ekspektasi Usaha (*Effort Expectations*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV dapat dilihat pada tabel 5.

Berdasarkan sajian data pada tabel 5 diatas menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Ekspektasi Usaha (*Effort Expectations*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV dengan nilai atau P.Value <0.05 sebesar 0.022. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai T.Statistic untuk konstruk Ekspektasi Usaha (*Effort Expectations*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV >1.96 yaitu sebesar 2.297. Jadi dapat disimpulkan bahwa H2 dapat diterima.

Ekspektasi usaha diartikan sebagai penggunaan suatu sistem yang dapat

mengurangi tenaga serta waktu seorang individu dalam melakukan pekerjaannya. Hal tersebut memunculkan persepsi bahwa teknologi informasi mempunyai pengaruh terhadap pemakainya. Dengan adanya kemudahan tersebut maka suatu individu akan merasa bahwa suatu sistem yang sangat berguna menimbulkan rasa nyaman ketika menggunakannya. Nilai dari koefisien variable laten Ekspektasi Usaha (*Effort Expectations*) pada output Path Coefficient sebesar 0.239 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.239 terhadap konstruk Penggunaan SIM E-GOV. Hal ini berarti, semakin tinggi nilai keuntungan yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan aduan E-GOVERNMENT maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaannya pada aduan E-GOVERNMENT. Data diatas diperkuat dengan hasil temuan peneliti dilapangan bahwa adanya aduan E-GOVERNMENT atau SIM E-GOV yang dapat mengurangi tenaga serta waktu seorang individu dalam menyampaikan aduan. "Aduan E-GOVERNMENT ini mudah digunakan karena masyarakat hanya perlu mengirimkan E-GOVERNMENT ketika ingin menyampaikan aduan, mudah digunakan seluruh kalangan terutama untuk yang berusia lanjut." (Hasil wawancara dengan Ibu Syarifah Turayya selaku Staff Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Kominfo Kabupaten Sleman).

Selain itu, dengan adanya aduan E-GOVERNMENT atau SIM E-GOV ini masyarakat merasa dalam proses penyampaian aduan lebih mudah karena tinggal mengirimkan E-GOVERNMENT.

"Saya merasa aduan melalui E-GOVERNMENT lebih mudah karena tinggal E-GOVERNMENT saja, mudah dan juga hemat tenaga dan waktu. Tidak perlu repot-repot mendownload aplikasi atau membuka website atau mengirim email. Cukup mengirim E-GOVERNMENT saja." (Hasil wawancara dengan Bapak Arya sebagai pengirim aduan melalui E-GOVERNMENT atau SIM E-GOV).

Penelitian ini menyatakan bahwa dengan adanya aduan E-GOVERNMENT atau SIM E-GOV membuat masyarakat serta

Dinas Kominfo merasa terbantu dalam hal kemudahan bagi penggunanya, hal ini mendukung Teori UTAUT pada (Ary & Yadnyana, 2016) yang menyatakan bahwasannya suatu sistem yang diterapkan dalam e-government mampu mengurangi usaha baik tenaga maupun waktu yang diperlukan guna memenuhi suatu kewajiban. Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H3 : Ada hubungan yang positif dan signifikan antara pengaruh sosial (X3) dengan penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) E-GOVERNMENT (Y) *Output Path Coefficient* dari hubungan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV dapat dilihat pada tabel 6.

Berdasarkan sajian data pada tabel 6 di atas menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV dengan nilai atau P.Value <0.05 sebesar 0.007. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai T.Statistic untuk konstruk Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV >1.96 yaitu sebesar 2.721. Jadi dapat disimpulkan bahwa H3 dapat diterima.

Pengaruh sosial diartikan sebagai seorang individu yang mempersepsikan suatu kepentingan yang mana kepentingan tersebut dipercaya oleh orang lain yang akan mempengaruhinya untuk menggunakan suatu sistem yang baru. Pengaruh sosial sendiri menjadi penentu seorang individu dalam menggunakan suatu teknologi informasi.

Nilai dari koefisien variable laten Pengaruh Sosial (*Social Influence*) pada *output Path Coefficient* sebesar 0.254 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.254 terhadap konstruk Penggunaan SIM E-GOV. Hal ini berarti, semakin tinggi nilai keuntungan yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan aduan E-GOVERNMENT maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaannya pada aduan E-GOVERNMENT.

Data di atas diperkuat dengan hasil temuan peneliti lapangan bahwa masyarakat memiliki keinginan untuk menyampaikan aduan kepada Pemerintah

melalui E-GOVERNMENT dikarenakan mendapat dorongan dari orang terdekat yang terlebih dahulu pernah mengirimkan aduan lewat E-GOVERNMENT.

“Dulu ketika saya belum pernah menyampaikan aduan ke Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman saya melihat kedua orang tua saya menyampaikan aduan melalui E-GOVERNMENT, mereka berkata bahwa lebih mudah dan tidak ribet. Maka dari itu ketika saya menyampaikan aduan tentang jalan rusak saya memilih untuk lewat E-GOVERNMENT. .” (Hasil wawancara dengan Ibu Oyik sebagai pengirim aduan melalui E-GOVERNMENT atau SIM E-GOV).

Penelitian ini menyatakan bahwa dengan adanya aduan E-GOVERNMENT atau SIM E-GOV membuat masyarakat menggunakan aduan tersebut dikarenakan pengaruh dari orang lain, hal ini mendukung Teori UTAUT pada (Nugraha & Yadnyana, 2018) yang menyatakan bahwasannya semakin besar pengaruh lingkungan masyarakat menggunakan e-government maka akan semakin besar pula untuk mempengaruhi masyarakat lainnya. Pengaruh Kondisi-Kondisi Fasilitas (*Facilitating Conditions*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H4 : Ada hubungan yang positif dan signifikan antara kondisi-kondisi pemfasilitasi (X4) dengan penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) E-GOVERNMENT (Y).

Berdasarkan sajian data pada tabel 7 di atas menunjukkan adanya pengaruh positif antara konstruk Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV dengan nilai atau P.Value <0.05 sebesar 0.003. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai T.Statistic untuk konstruk Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV >1.96 yaitu sebesar 3.037. Jadi dapat disimpulkan bahwa H4 dapat diterima. Kondisi-kondisi Pemfasilitasi diartikan sebagai seorang individu yang percaya bahwa untuk mendukung sistem diperlukan infrastruktur organisasi serta teknikal yang memadai.

Nilai dari koefisien variable laten pada *output Path Coefficient* Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) sebesar 0.313 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 0.313 terhadap konstruk Penggunaan SIM E-GOV. Hal ini berarti, semakin tinggi nilai keuntungan yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan aduan E-GOVERNMENT maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaannya pada aduan E-GOVERNMENT.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa ini, dapat disimpulkan bahwasannya penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh dari Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectations*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectations*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV di Pemerintah Kabupaten Sleman.

Nilai dari R Square Penggunaan SIM E-GOV sebesar 0.513, dimana variabel Penggunaan SIM E-GOV dipengaruhi oleh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi sebesar 0.513. Besar pengaruh terhadap variabel Penggunaan SIM E-GOV dapat dilihat dari gambar pengujian inner model bahwa ada path coefficient (koefisien jalur) dari variabel Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi menuju ke variabel Penggunaan SIM E-GOV sebesar 0.513 atau bisa diinterpretasikan sebesar 51% yang berarti besar pengaruhnya dapat dikategorikan baik.

Kolerasi nilai tertinggi terletak pada variable Kondisi-kondisi Pemfasilitasi terhadap Penggunaan SIM E-GOV senilai 0.569, yang berarti hubungan antara Kondisi-

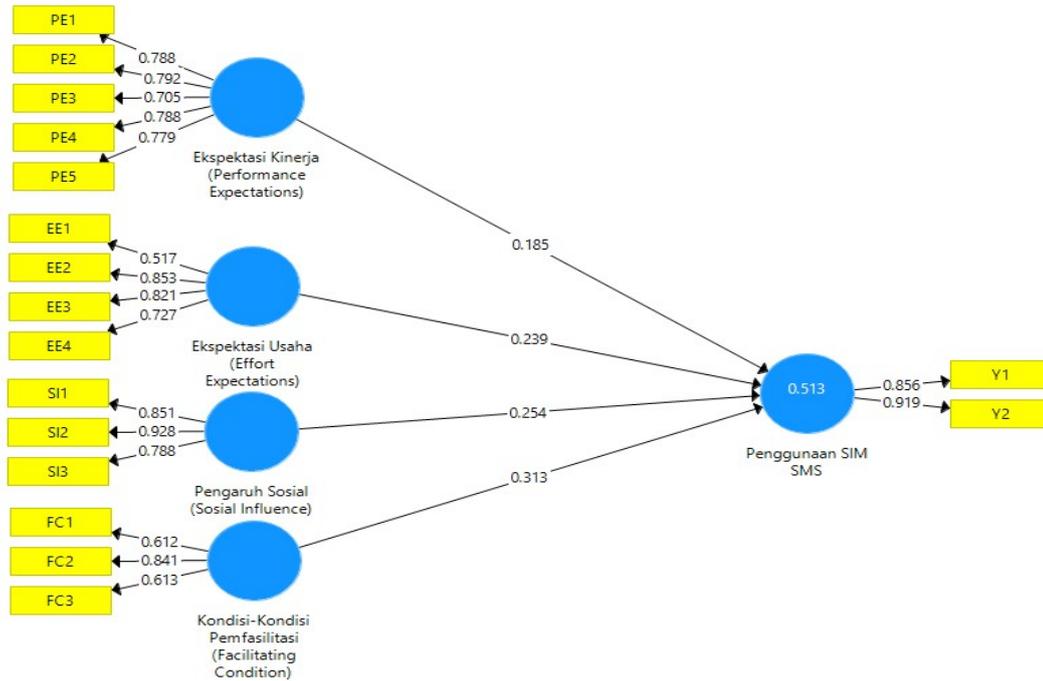
kondisi Pemfasilitasi terhadap Penggunaan SIM E-GOV adalah baik. Nilai dari variabel Kondisi-kondisi Pemfasilitasi merupakan timbal balik yang paling baik dengan nilai Penggunaan SIM E-GOV daripada nilai variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]Ary, N. P., & Yadnyana, I. K. (2016). Penerapan Model UTAUT Di Kota Denpasar. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1270-1297.
- [2]Bakhtiar, M. (2014). Penerapan Model UTAUT Untuk Memahami Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan E-Learning Di Fakultas Teknik UNY. *Tugas Akhir Skripsi*, 55-56.
- [3]Nugraha, S., & Yadnyana, K. (2018). Penerapan Model Utaut Dalam Menjelaskan Faktor Minat Dan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Daerah. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 959.
- [4]Purnomo, S. (2018, April 4). *Percepat Penanganan Aspirasi Masyarakat, Aplikasi Lapor Sleman Dilaunching*. Retrieved October 4, 2018, from Sleman Kab: <http://www.slemankab.go.id/10316/percepat-penanganan-aspirasi-masyarakat-aplikasi-lapor-sleman-dilaunching.slm>
- [5]Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

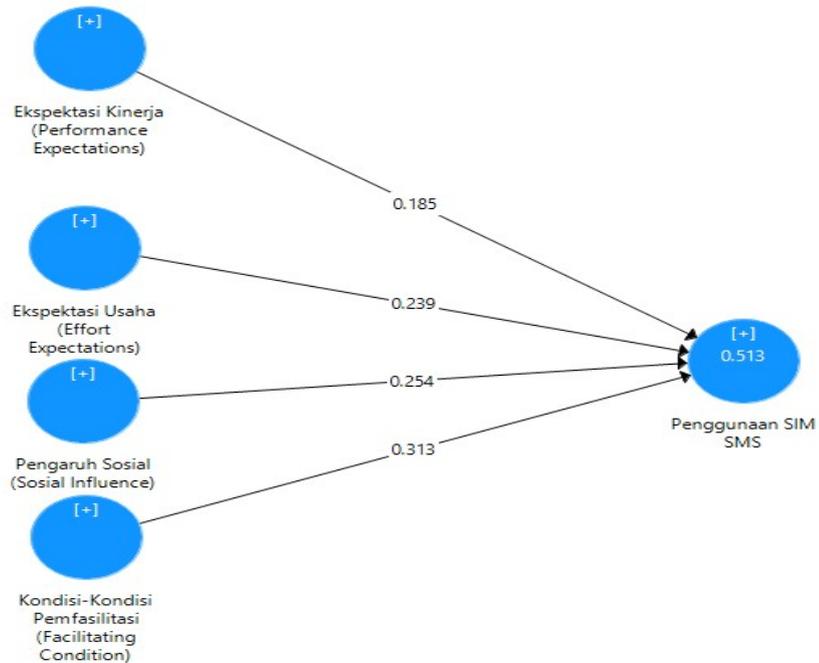
Lampiran:

Gambar 1. Pengujian Outer Model



Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Gambar 2. Pengujian Inner Model



Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Gambar 3. Contoh Aduan Melalui Sistem Informasi Manajemen (SIM) E-GOVERNMENT

<p>Berikut kami lampirkan SOP pelayanan [pengaduan keluhan di Kabupaten Sleman untuk dipergunakan sebagaimana mestinya Contoh SMS Aduan :</p> <p>+62851004xxxxx</p> <p>Selamat pagi bp/ibu di pemkab sleman , maaf mau tanya , apakah benar JAMKESDA mau ditutup , apa tdk kasihan rakyat kecil yg selama ini peserta JAMKESDA ? Terimakasih atas jawabannya . Lestari di kalasanSebab kalau ganti BPJS mandiri kelas 3 praktek di lapangan pelayanan beda dengan BPJS PNS . Seandainya JAMKESDA masih mungkin diadakan lagi masyarakat sangat berterima kasih sekali , memang itu yg masyarakat inginkan . Terimakasih</p>	<p>Jawaban :</p> <p>Terimakasih atas pertanyaan dan tanggapan saudara terkait kepesertaan Jamkesda; Pelayanan dan pendaftaran peserta Jamkesda direnakanan ditutup pada tanggal 31 Desember 2016; Peserta Jamkesda yang masih aktif masa kepesertaannya akan di daftarkan menjadi peserta JKN di BPJS Kesehatan oleh Pemkab Sleman.</p>
--	---

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Tabel 1. Convergen Validity, Discriminant Validity

Measure Model	Hasil		Nilai Kritis	Evaluasi Model
Outer Model				
<i>Convergen Validity</i>	Variabel	AVE	>0.50	
	Ekspetasi Kinerja	0.595		Valid
	Ekspektasi Usaha	0.549		Valid
	Pengaruh Sosial	0.736		Valid
	Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi	0.585		Valid
	Penggunaan SIM	0.788		Valid
<i>Discriminant Validity</i>	Indikator	<i>Cross Loading</i>	>0.50	
	PE1	0.788		Valid
	PE2	0.792		Valid
	PE3	0.705		Valid
	PE4	0.788		Valid
	PE5	0.779		Valid
	EE1	0.517		Valid
	EE2	0.853		Valid
	EE3	0.821		Valid
	EE4	0.727		Valid
	SI1	0.851		Valid
	SI2	0.928		Valid
	SI3	0.788		Valid
	FC1	0.612		Valid
	FC2	0.841		Valid
	FC3	0.613		Valid
	Penggunaan SIM 1	0.856		Valid
	Penggunaan SIM 2	0.919		Valid
<i>Composite Reliability</i>	Penggunaan SIM	0.882	>0.70	Valid
	Ekspektasi Kinerja	0.880		Valid
	Ekspektasi Usaha	0.825		Valid

	Pengaruh Sosial	0.893		Valid
	Kondisi Yang Memfasilitasi	0.734		

Tabel 2. R Square Adjusted

Independent Variabel	Dependent Variabel	R Square	R Square Adjusted
Penggunaan SIM E-Gov	Ekspektasi Kinerja	0.513	0.490
	Ekspektasi Usaha		
	Pengaruh Sosial		
	Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi		

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Tabel 3. Path Coefficient

	Original Sample	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T. Statistic	Nilai Kritis	P.Value	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Ekspektasi Kinerja → Penggunaan SIM E-Gov	0.185	0.196	0.085	2.189	>1.96	0.029	<0.05	Diterima
Ekspektasi Usaha → Penggunaan SIM E-Gov	0.239	0.236	0.104	2.297		0.022		Diterima
Pengaruh Sosial → Penggunaan SIM E-Gov	0.254	0.256	0.093	2.721		0.007		Diterima
Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi → Penggunaan SIM E-Gov	0.313	0.313	0.103	3.037		0.003		Diterima

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Tabel 4. Path Coefficient Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectations*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV

	Original Sample	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T. Statistic	Nilai Kritis	P.Value	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Ekspektasi Kinerja → Penggunaan SIM E-Gov	0.185	0.196	0.085	2.189	>1.96	0.029	<0.05	Diterima

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Tabel 5. *Path Coefficient* Ekspektasi Usaha (*Effort Expectations*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV

	Original Sample	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T. Statistic	Nilai Kritis	P. Value	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Ekspektasi Usaha → Penggunaan SIM E-GOV	0.239	0.236	0.104	2.297	>1.96	0.022	<0.05	Diterima

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Tabel 6. *Path Coefficient* Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV

	Original Sample	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T. Statistic	Nilai Kritis	P. Value	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Pengaruh Sosial → Penggunaan SIM E-GOV	0.254	0.256	0.093	2.721	>1.96	0.007	<0.05	Diterima

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019

Tabel 7. *Path Coefficient* Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Penggunaan SIM E-GOV

	Original Sample	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T. Statistic	Nilai Kritis	P. Value	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Kondisi Yang Memfasilitasi → Penggunaan SIM E-GOV	0.313	0.313	0.103	3.037	>1.96	0.003	<0.05	Diterima

Sumber: diolah oleh penulis pada tahun 2019