

Evaluasi Penerimaan Aplikasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang Diimplementasikan di Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

Zul Afrianes Pratama¹, Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra², Admaja Dwi Herlambang³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹afrianespratama@student.ub.ac.id, ²widhy@ub.ac.id, ³herlambang@ub.ac.id

Abstrak

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengimplementasikan layanan *e-government* bernama P3M (Pusat Pengaduan Pelayanan Masyarakat) untuk mengakomodasi berbagai aspirasi dan pengaduan masyarakat. Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester satu 2019, aplikasi P3M hanya mendapat nilai 64,7 (tidak baik), lalu P3M sendiri menyebutkan bahwa media yang menjadi favorit masyarakat untuk menyampaikan aduan bukanlah aplikasi P3M, melainkan media sosial *Facebook*. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penerimaan masyarakat Kabupaten Sidoarjo terhadap aplikasi P3M berdasarkan model atau kerangka teori *Unified Theory of Acceptances and Use of Technology* (UTAUT) yang di dalamnya memuat variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *trust of the internet*, *trust of the government*, *trust of the CSC*, *facilitating conditions*, *behavioral intention*, dan *use behavior*. Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner *online* yang memuat total 25 butir pertanyaan kepada 100 sampel yang dipilih berdasarkan kriteria *purposive sampling*. Data penelitian diolah dengan pendekatan statistik deskriptif dan dihasilkan temuan yang menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat Kabupaten Sidoarjo terhadap aplikasi P3M berdasarkan model UTAUT dikategorikan tinggi (61,91%). Namun, terdapat empat variabel yang memiliki nilai di bawah rata-rata, yaitu *trust of the internet*, *trust of the government*, *trust of the CSC*, *behavioral intention*, dan *use behavior*. Sebagai rekomendasi, maka variabel tersebut perlu dioptimalkan untuk perbaikan implementasi di masa mendatang.

Kata kunci: *aplikasi, pengaduan masyarakat, evaluasi, penerimaan, Unified Theory of Acceptances and Use of Technology*

Abstract

Sidoarjo Regency Government has an e-government service called P3M (Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat) which is implemented to accommodate various public aspirations and complaints. Based on the Citizens Satisfaction Index (IKM) survey in the first semester of 2019, P3M application only worth as 64.7 (not good), besides that, the P3M itself stated that the media that was the favorite of the citizens to submit their complaints was not P3M application, but Facebook. This study aims to describe the acceptance of the citizens of Sidoarjo Regency to P3M applications based on the Unified Theory of Acceptances and Use of Technology (UTAUT) framework that employed performance expectancy, effort expectancy, social influence, trust of the internet, trust of the government, trust of the CSC, facilitating conditions, behavioral intention, and use behavior. Data collection is done by distributing an online questionnaire that contains a total of 25 questions to 100 samples selected based on purposive sampling criteria. The research data was processed using a descriptive statistical approach and results were found the acceptance of the citizens of Sidoarjo Regency toward P3M applications based on the UTAUT model was categorized as high (61.91%). However, there are four variables that have below-average values, i.e. trust of the internet, trust of the government, trust of the CSC, behavioral intention, and use behavior. As a recommendation, these variables need to be optimized for implementation improvement in the future.

Keywords: *application, public grievance, evaluation, acceptance, Unified Theory of Acceptances and Use of Technology*

1. PENDAHULUAN

Salah satu bentuk kemajuan dan komitmen pemerintah untuk meningkatkan pelayanan masyarakat di era digital ialah dengan diperkenalkannya layanan *electronic government (e-government)*. Tujuan penerapan *e-government* tersebut adalah memberikan layanan dan akses berbasis digital kepada masyarakat sehingga dapat berhubungan dengan institusi atau lembaga pemerintahan dengan lebih responsif, transparan, efektif, dan efisien (Sumangunsong, 2010).

Menurut Sosiawan (2008), terdapat beberapa kendala yang menjadi penghambat terwujudnya *e-government* yang ideal, diantaranya: belum adanya standarisasi dan sosialisasi yang jelas, belum tersedianya sumber daya manusia (SDM) yang andal dan memadai, ketimpangan penetrasi perangkat teknologi (*hardware, provider, dll*) di daerah terpencil, dan rendahnya literasi serta kesadaran masyarakat tentang manfaat penggunaan layanan *e-government*.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu dari beberapa lembaga pemerintahan di Indonesia yang telah menerapkan *e-government* dalam memaksimalkan pelayanannya kepada masyarakat. Salah satu layanan *e-government* yang telah diimplementasikan adalah sebuah portal layanan untuk mengakomodasi berbagai aspirasi dan pengaduan masyarakat bernama P3M (Pusat Pengaduan Pelayanan Masyarakat). Layanan P3M tidak semata aplikasi berbasis *website*, namun untuk menjangkaunya pemerintah memperbolehkan masyarakat menggunakan beberapa media/perantara lain, yaitu media sosial, surat, telepon, *e-mail*, radio, televisi dan media massa lain, atau jika memungkinkan dapat langsung mengunjungi kantor sekretariat P3M untuk kemudian mengisi formulir pengaduan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pihak admin (operator) P3M, media yang menjadi favorit masyarakat untuk menyampaikan aspirasi/kritik/keluhan mereka bukanlah aplikasi P3M, melainkan media sosial *Facebook*. Hal tersebut disebabkan karena aplikasi media sosial lebih mudah untuk dijangkau dan digunakan masyarakat. Selain itu, menurut hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester satu 2019, aplikasi P3M hanya memperoleh nilai 64,7 dan dikategorikan sebagai 'tidak baik'. Oleh karena

itu, perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana penerimaan masyarakat Kabupaten Sidoarjo terhadap aplikasi P3M tersebut.

UTAUT merupakan salah satu model yang paling sering dipakai untuk memprediksi tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi (Zuiderwijk, Janssen & Dwivedy, 2015). Venkatesh, et al. (2003) merumuskan variabel yang digunakan dalam model UTAUT, yaitu *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, behavioral intention*, dan *use behavior*. Namun, sesuai dengan arahan dan rekomendasi dari Venkatesh, Thong, & Xu (2012), model UTAUT dapat dimodifikasi agar lebih sesuai dan relevan dengan objek penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, untuk menyesuaikan dengan objek penelitian *e-government*, penulis menggunakan model yang telah dimodifikasi oleh Voutinioti (2013). Variabel yang ditambahkan pada model tersebut adalah *trust of the internet, trust of the government*, dan *trust of the CSC*.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka perlu dilakukan evaluasi berdasarkan model UTAUT untuk mengetahui penerimaan aplikasi P3M oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan di masa mendatang sehingga penerimaan aplikasi P3M dapat mencapai tingkatan yang lebih baik lagi serta kesuksesan dan manfaat penerapannya dapat dirasakan semua pihak.

2. LANDASAN PUSTAKA

Di era digital evaluasi penerimaan pengguna penting untuk dilakukan, Davis (1987) menyebutkan bahwa begitu banyak organisasi atau perusahaan yang telah berinvestasi di bidang teknologi informasi untuk mendukung proses bisnisnya, namun tidak memperoleh *return* yang sesuai harapan karena teknologi tersebut tidak dapat diterima dengan baik oleh penggunanya. Hal tersebut dipertegas oleh Zuiderwijk (2015), bahwa penelitian tentang penerimaan dan penggunaan TI menjadi krusial dan penting untuk dilakukan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini bertolak pada perlunya penelusuran dan evaluasi apakah keberadaan suatu teknologi dapat benar-benar bermanfaat dan sesuai dengan harapan pengguna.

UTAUT merupakan salah satu model yang paling sering dipakai dalam penelitian sistem informasi yang berkaitan dengan tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi tersebut

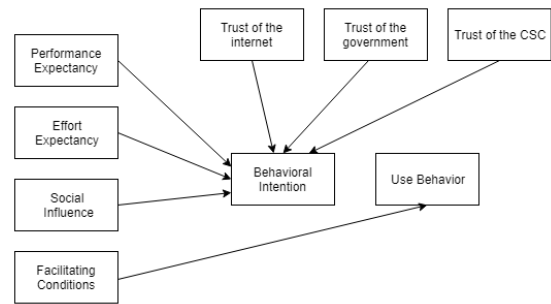
(Zuiderwijk, Janssen & Dwivedy, 2015). Model ini diklaim lebih akurat dan presisi dibanding model lain (Venkatesh, et al., 2003).

1.1 Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M)

Layanan P3M dibangun dan dikembangkan oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2003. Saat ini layanan tersebut berada di bawah wewenang Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo khususnya pada Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Masyarakat. Layanan *e-government* berbentuk aplikasi ini dipelopori oleh misi dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas kepada masyarakatnya. Melalui aplikasi P3M masyarakat dapat menyampaikan berbagai aspirasi, keluhan, maupun kritik yang membangun kepada pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Selanjutnya, aduan yang disampaikan masyarakat tersebut akan didistribusikan kepada dinas/instansi terkait agar direspons atau ditindaklanjuti, lalu dipublikasikan kembali di aplikasi P3M sesuai dengan kelayakan aduan yang diterima.

1.2 Unified Theory of Use and Acceptances of Technology

Rana, et al. (2015) menyebutkan bahwa secara empiris model UTAUT merupakan pengembangan dan perpaduan dari beberapa model *user acceptance* terdahulu, yaitu: *Theory of Reasoned (TRA)*, *Technology Acceptances Model (TAM)*, *Motivational Model (MM)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, dan lain-lain. Setelah melewati beberapa penelitian, Venkatesh, et al. (2003) merumuskan variabel yang digunakan dalam model UTAUT, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *behavioral intention*, dan *use behavior*. Namun, sesuai dengan arahan dan rekomendasi dari Venkatesh, Thong, & Xu (2012), model UTAUT dapat dimodifikasi agar lebih sesuai dan relevan dengan objek penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis memutuskan untuk menggunakan model yang telah dimodifikasi oleh Voutinioti (2013). Variabel yang ditambahkan pada model tersebut adalah *trust of the internet*, *trust of the government*, dan *trust of the CSC*. Model UTAUT tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian UTAUT

Secara teoretis Venkatesh, et al. (2003) menjelaskan bahwa *performance expectancy* (harapan kinerja) berkaitan dengan peningkatan produktivitas dan kinerja serta manfaat yang diperoleh ketika menggunakan suatu sistem atau teknologi. Pada penelitian ini *performance expectancy* digunakan untuk mengukur sejauh mana aplikasi P3M dapat mendukung penyampaian aspirasi/keluhan/kritik masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berdasarkan empat indikator, yaitu manfaat, efektifitas, efisiensi, dan produktivitas.

Effort expectancy (harapan usaha) berhubungan dengan kesederhanaan sistem dan kemudahannya untuk dipahami atau dipelajari (Rana, et al., 2015). Pada penelitian ini *effort expectancy* digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat *effort* (usaha) yang dirasakan oleh pengguna aplikasi P3M berdasarkan empat indikator, yaitu kemudahan mempelajari, kemudahan menggunakan, kemudahan menjadi mahir, dan pemahaman.

Venkatesh, et al. (2003) menjelaskan bahwa *social influence* (pengaruh sosial) merupakan variabel yang berkaitan dengan kondisi sosial seseorang, seperti pengaruh lingkungan, pengaruh orang dekat, dan perintah atasan (pemerintah) yang memengaruhi seseorang untuk menggunakan suatu layanan teknologi atau aplikasi. Pada penelitian ini *social influence* digunakan untuk mengukur sejauh mana kondisi sosial memengaruhi seseorang untuk menggunakan aplikasi P3M berdasarkan tiga indikator, yaitu pengaruh orang dekat, ajakan atau seruan dari pemerintah, dan dukungan atau kualitas pelayanan.

Trust of the internet (kepercayaan terhadap internet) menjelaskan bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap reliabilitas informasi di internet (Carter & Belanger (2005). Pada penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur *trust of the internet* adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap keamanan di internet dan tingkat kepercayaan

seseorang terhadap keamanan data dan informasi yang diberikan di internet.

Pada prinsipnya, *trust of the government* (kepercayaan terhadap pemerintah) merupakan variabel yang menjelaskan bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah selaku penyedia layanan *e-government* (Chaouali, et al., 2016). Pada penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur *trust of the government* adalah tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan kepedulian yang ditunjukkan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Trust of the CSC menggambarkan bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pusat pelayanan masyarakat saat berinteraksi atau terlibat dengan layanan *e-government* (Chaouali, et al., 2016). Pada penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur *trust of the CSC* adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap kredibilitas (kejujuran) P3M dan tingkat kepercayaan seseorang terhadap jaminan perlindungan data dan informasi yang mereka berikan kepada P3M.

Facilitating conditions (kondisi yang memfasilitasi) merupakan variabel yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang untuk menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh kondisi-kondisi yang tersedia dan mendukung mereka (Venkatesh, et al., 2003). Pada penelitian ini, *facilitating conditions* digunakan untuk mengukur sejauh mana kondisi-kondisi yang memfasilitasi seseorang sehingga memengaruhi perilaku mereka untuk menggunakan aplikasi P3M berdasarkan lima indikator, yaitu keterampilan, kelengkapan sumber daya, kecocokan aplikasi P3M dengan perangkat yang digunakan, kejelasan tata cara penggunaan, dan promosi atau publisitas.

Chaouali, et al. (2016) dan Zuiderwijk, Janssen & Dwivedy (2015) menyebutkan bahwa, *behavioral intention* (niat berperilaku) merupakan variabel yang digunakan untuk menggambarkan minat seseorang dalam menggunakan dan mengadopsi suatu sistem atau teknologi. Pada penelitian ini *behavioral intentions* digunakan untuk mengukur sejauh mana minat seseorang untuk menggunakan aplikasi P3M berdasarkan indikator niat dan rencana.

Use behavior (perilaku penggunaan) adalah variabel yang menggambarkan intensitas atau frekuensi seseorang dalam menggunakan suatu sistem atau teknologi (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012). Pada penelitian ini *use behavior*

digunakan untuk mengetahui frekuensi atau intensitas seseorang dalam menggunakan aplikasi P3M.

3. METODOLOGI

Secara teori, penelitian ini termasuk ke dalam tipe penelitian kuantitatif deskriptif. Sementara itu, berdasarkan teori strategi evaluasi sistem informasi yang dikemukakan oleh Cronholm & Goldkhuil (2003), penelitian ini termasuk ke dalam *criteria-based evaluation* karena menggunakan model UTAUT sebagai parameter dan tolak ukur dalam melakukan evaluasi. Alur yang ditempuh dalam melakukan penelitian ini, yaitu merumuskan masalah, melakukan studi literatur, menentukan model penelitian, menyusun kuesioner, mengumpulkan data, analisis hasil, pembahasan, serta menarik kesimpulan dan saran.

Mulanya, dilakukan wawancara dengan pihak Diskominfo Kabupaten Sidoarjo untuk menggali permasalahan selama pengimplementasian aplikasi P3M, kemudian dilakukan studi literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang ditemui. Setelah itu, berdasarkan literatur yang telah dipelajari, dilakukan pemilihan model penelitian UTAUT yang sesuai dengan objek atau studi kasus yang diangkat, yaitu model penelitian yang dilakukan oleh Vouitinioti (2013). Selanjutnya, dilakukan pengembangan instrumen atau kuesioner penelitian.

Sampel yang terlibat dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria *purposive sampling*, yaitu masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang pernah menggunakan aplikasi P3M. Penyusunan kuesioner diawali dengan melakukan *pretest* untuk mendapat saran dan/atau perbaikan dari pakar (*expert*). Selanjutnya, dilakukan *pilot study* terhadap 30 responden untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner. Setelah selesai melakukan *pilot study*, diperoleh sejumlah 25 butir pertanyaan yang dimuat ke dalam kuesioner penelitian utama untuk disebar secara *online* kepada sejumlah 100 responden (Fraenkel & Wallen, 2012). Ketika data telah terkumpul, selanjutnya dilakukan analisis hasil dan pembahasan berdasarkan pendekatan statistik deskriptif.

Setelah selesai mengolah data dengan metode statistik deskriptif, selanjutnya dilakukan pengategorian (pengelompokan) data berdasarkan perolehan nilai *mean*. Kategori data berdasarkan persentase nilai *mean* (rata-rata)

dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kategori Data

Persentase nilai mean (%)	Kategori
75,01 s.d 100	Sangat Tinggi
58,34 s.d 75,00	Tinggi
41,66 s.d 58,33	Kurang
24,99 s.d 41,55	Rendah
0 s.d 24,98	Sangat Rendah

Sumber: Azwar (2012)

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan akan ditarik beberapa kesimpulan yang berisi rekomendasi untuk perbaikan implementasi aplikasi P3M di masa mendatang.

4. HASIL DAN ANALISIS

4.1 Performance Expectancy

Tabel 2. Analisis Variabel *Performance Expectancy*

Indikator	Mean	Mean (%)	Standar Deviasi	Varian
Manfaat	3,13	78,25	0,77	0,59
Efektivitas	3,05	76,25	0,68	0,47
Efisiensi	2,06	51,50	0,79	0,62
Produktivitas	2,48	62,00	0,62	0,39
Rata-rata	2,68	67,00	0,72	0,52

Tabel 2 menampilkan hasil analisis statistik untuk variabel *performance expectancy*. Secara keseluruhan diperoleh rata-rata total dengan nilai 2,68 dan dapat dikategorikan ‘Tinggi’ (67,00%). Indikator *manfaat* memiliki nilai standar deviasi 0,77 dan varian 0,59. Demikian seterusnya untuk indikator lainnya. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu, indikator yang memiliki nilai rata-rata dibawah rata-rata variabel adalah indikator *efisiensi* dan *produktivitas*, sedangkan indikator dengan nilai tertinggi adalah indikator *manfaat*

4.2 Effort Expectancy

Tabel 3. Analisis Variabel *Effort Expectancy*

Indikator	Mean	Mean (%)	Standar Deviasi	Varian
Kemudahan mempelajari	3,13	83,25	0,51	0,26
Kemudahan menggunakan	3,16	79,00	0,54	0,29
Kemahiran	3,03	75,75	0,65	0,43
Pemahaman	2,19	54,75	0,69	0,48
Rata-rata	2,93	73,19	0,60	0,36

Tabel 3 menampilkan hasil analisis statistik untuk variabel *effort expectancy*. Secara keseluruhan diperoleh rata-rata total dengan nilai 2,93 dan dapat dikategorikan ‘Tinggi’ (73,19%). Indikator *kemudahan mempelajari* memiliki nilai standar deviasi 0,51 dan varian 0,26.

Kesimpulan yang dapat diambil yaitu, indikator yang memiliki nilai rata-rata dibawah rata-rata variabel adalah indikator *pemahaman*, sedangkan indikator dengan nilai tertinggi adalah indikator *kemudahan mempelajari*.

4.3 Social Influence

Tabel 4. Analisis Variabel *Social Influence*

Indikator	Mean	Mean (%)	Standar Deviasi	Varian
Pengaruh orang dekat	2,47	61,75	0,77	0,59
Ajakan pemerintah	2,16	54,00	0,82	0,68
Kualitas pelayanan	3,04	76,00	0,69	0,48
Rata-rata	2,56	63,92	0,76	0,58

Tabel 4 menampilkan hasil analisis statistik untuk variabel *social influence*. Secara keseluruhan diperoleh rata-rata total dengan nilai 2,56 dan dapat dikategorikan ‘Tinggi’ (63,92%). Indikator *pengaruh orang dekat* memiliki nilai standar deviasi 0,77 dan varian 0,59. Demikian seterusnya untuk indikator lainnya. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu, indikator yang memiliki nilai rata-rata dibawah rata-rata variabel adalah indikator *pengaruh orang dekat* dan *ajakan pemerintah*, sedangkan indikator dengan nilai tertinggi adalah indikator *kualitas pelayanan*.

4.4 Trust of the Internet

Tabel 5. Analisis Variabel *Trust of the Internet*

Indikator	Mean	Mean (%)	Standar Deviasi	Varian
Keamanan internet	2,54	63,50	0,84	0,71
Keamanan data dan informasi	2,20	59,25	0,85	0,72
Rata-rata	2,37	59,25	0,85	0,72

Tabel 5 menampilkan hasil analisis statistik untuk variabel *trust of the internet*. Secara keseluruhan diperoleh rata-rata total dengan nilai 2,37 dan dapat dikategorikan ‘Tinggi’ (59,25%). Indikator *keamanan internet* memiliki nilai standar deviasi 0,84 dan varian 0,71. Demikian seterusnya untuk indikator lainnya. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu, indikator *keamanan data dan informasi* memiliki nilai rata-rata yang sama dengan rata-rata variabel, sedangkan indikator *keamanan internet* berada di atas nilai rata-rata variabel.

4.5 Trust of the Government

Tabel 6. Analisis Variabel *Trust of the Government*

Indikator	Mean	Mean (%)	Standar Deviasi	Varian
Kepercayaan terhadap pemerintah	2,59	64,75	0,91	0,83
Kepedulian pemerintah	2,10	52,50	0,86	0,73
Rata-rata	2,35	58,63	0,88	0,78

Tabel 6 menampilkan hasil analisis statistik untuk variabel *trust of the government*. Secara keseluruhan diperoleh rata-rata total dengan nilai 2,35 dan dapat dikategorikan ‘Tinggi’ (58,63%). Indikator *kepercayaan terhadap pemerintah* memiliki nilai standar deviasi 0,91 dan varian 0,83. Demikian seterusnya untuk indikator lainnya. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu, indikator *kepedulian pemerintah* memiliki nilai rata-rata di bawah rata-rata variabel, sedangkan indikator *kepercayaan terhadap pemerintah* berada di atas nilai rata-rata variabel.

4.6 Trust of the CSC

Tabel 7. Analisis Variabel *Trust of the CSC*

Indikator	Mean	Mean (%)	Standar Deviasi	Varian
Kepercayaan terhadap P3M	2,46	64,75	0,84	0,71
Keamanan data dan informasi	2,23	55,75	0,94	0,88
Rata-rata	2,35	58,63	0,89	0,80

Tabel 7 menampilkan hasil analisis statistik untuk variabel *trust of the CSC*. Secara keseluruhan diperoleh rata-rata total dengan nilai 2,35 dan dapat dikategorikan ‘Tinggi’ (58,63%). Indikator *kepercayaan terhadap P3M* memiliki nilai standar deviasi 0,84 dan varian 0,71. Sementara itu, indikator *keamanan data dan informasi* memiliki nilai standar deviasi 0,94 dan varian 0,88. Variabel *Trust of the CSC* berada di bawah rata-rata keseluruhan variabel. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu, indikator *keamanan data dan informasi* memiliki nilai rata-rata di bawah rata-rata variabel, sedangkan indikator *kepercayaan terhadap P3M* berada di atas nilai rata-rata variabel.

4.7 Facilitating Conditions

Tabel 8. Analisis Variabel *Facilitating Conditions*

Indikator	Mean	Mean (%)	Standar Deviasi	Varian
Keterampilan				

dan pengetahuan	3,78	94,50	0,41	0,17
Ketersediaan sumber daya	3,66	91,50	0,47	0,22
Kecocokan (<i>compatibility</i>)	3,51	87,75	0,52	0,27
Panduan penggunaan	2,96	74,00	0,63	0,40
Promosi/Publikitas	1,76	44,00	0,57	0,32
Rata-rata	3,13	78,35	0,52	0,28

Tabel 8 menampilkan hasil analisis statistik untuk variabel *facilitating conditions*. Secara keseluruhan diperoleh rata-rata total dengan nilai 3,13 dan dapat dikategorikan ‘Sangat Tinggi’ (78,35%). Indikator *keterampilan dan pengetahuan* memiliki nilai standar deviasi 0,41 dan varian 0,17. Demikian seterusnya untuk indikator lainnya. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu, indikator yang memiliki nilai rata-rata dibawah rata-rata variabel adalah indikator *panduan penggunaan* dan *sosialisasi/promosi*, sedangkan indikator dengan nilai tertinggi adalah indikator *keterampilan dan pengetahuan*.

4.8 Behavioral Intention

Tabel 9. Analisis Variabel *Behavioral Intention*

Indikator	Mean	Mean (%)	Standar Deviasi	Varian
Niat	2,51	62,75	0,62	0,39
Rencana	2,33	58,25	0,66	0,44
Rata-rata	2,42	60,50	0,64	0,42

Tabel 9 menampilkan hasil analisis statistik untuk variabel *behavioral intention*. Secara keseluruhan diperoleh rata-rata total dengan nilai 2,42 dan dapat dikategorikan ‘Tinggi’ (60,50%). Indikator *niat* memiliki nilai standar deviasi 0,62 dan varian 0,39. Demikian seterusnya untuk indikator lainnya. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu, indikator *rencana* memiliki nilai rata-rata di bawah rata-rata variabel, sedangkan indikator *niat* berada di atas nilai rata-rata variabel.

4.9 Use Behavior

Tabel 10. Analisis Variabel *Behavioral Intention*

Indikator	Mean	Mean (%)	Standar Deviasi	Varian
Frekuensi	1,51	37,75	0,66	0,43

Tabel 10 menampilkan hasil analisis statistik untuk variabel *use behavior*. Hasil perhitungan menghasilkan rata-rata dengan nilai 1,51 dan dapat dikategorikan ‘Rendah’ (37,75%). Sementara itu, nilai standar deviasi dan varian masing-masing adalah 0,66 dan 0,43.

4.10 Perbandingan Variabel

Tabel 11. Analisis Perbandingan Setiap Variabel

Indikator	Persentase (%)	Kategori
<i>Performance Expectancy</i>	67,00	Tinggi
<i>Effort Expectancy</i>	73,19	Tinggi
<i>Social Influence</i>	63,92	Tinggi
<i>Trust of the Internet</i>	59,25	Tinggi
<i>Trust of the Government</i>	58,63	Tinggi
<i>Trust of the CSC</i>	58,63	Tinggi
<i>Facilitating Conditions</i>	78,35	Sangat Tinggi
<i>Behavioral Intention</i>	60,50	Tinggi
<i>Use Behavior</i>	37,75	Rendah
Rata-rata	61,91	Tinggi

Berdasarkan Tabel 11 dapat dilihat perbandingan nilai antarvariabel yang terdapat dalam penelitian. Mayoritas variabel, tepatnya sejumlah lima variabel memiliki nilai di bawah rata-rata, yaitu variabel *trust of the Internet*, *trust of the government*, *trust of the CSC*, *behavioral intention*, dan *use behavior*. Sementara itu, variabel yang memiliki nilai di atas rata-rata adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Variabel yang memiliki nilai tertinggi adalah variabel *facilitating conditions*, sedangkan variabel yang memiliki nilai terendah adalah variabel *use behavior*.

5. PEMBAHASAN

5.1 Performance Expectancy

Berdasarkan variabel *performance expectancy*, penerimaan masyarakat Kabupaten Sidoarjo terhadap aplikasi P3M dapat dikategorikan tinggi (67,00%), sekaligus berada di atas nilai rata-rata keseluruhan variabel. Dari empat indikator yang terdapat dalam variabel ini, ditemukan dua indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata., yaitu indikator *efisiensi* dan indikator *produktivitas*. Rekomendasi yang diberikan agar efisiensi yang dirasakan masyarakat ketika melakukan penyampaian aspirasi/keluhan/kritik melalui aplikasi P3M meningkat, maka pihak P3M sebaiknya mengoptimalkan koordinasi dengan dinas atau instansi terkait untuk mencari solusi dari berbagai aduan yang disampaikan masyarakat dengan cepat tanggap dan efisien. Isu ini tentunya berkaitan dengan kinerja Sumber Daya Manusia yang terlibat di dalamnya, sebagaimana disebutkan oleh Romayah (2014) bahwa kinerja petugas di instansi pemerintahan akan memengaruhi tingkat efisiensi layanan yang

dikelola. Tentunya, hal tersebut juga tidak lepas dari kondisi *e-literacy* (melek digital) yang dimiliki oleh SDM di pemerintahan tersebut (Indrajit, Rudianto, & Zainuddin, 2005). Selebihnya, Zuiderwijk, Janssen & Dwivedy (2015) menyebutkan bahwa kecepatan atau efisiensi yang dirasakan seseorang ketika menggunakan aplikasi *e-government* memengaruhi penerimaan mereka terhadap aplikasi tersebut, sehingga agar penerimaan penggunaannya tinggi maka aspek efisiensi tidak boleh luput dari perhatian.

Sementara itu, rekomendasi yang diberikan untuk indikator *produktivitas* adalah agar Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mewajibkan dinas/instansi untuk fokus melayani aduan/aspirasi yang disampaikan masyarakat melalui aplikasi P3M (Indrajit, Rudianto, & Zainuddin, 2005). Cara lain yang dapat ditempuh adalah dengan membuat aplikasi P3M memiliki aksesibilitas yang tinggi, selalu tersedia untuk penggunaannya, dan jauh dari gangguan yang bersifat resistan. Zuiderwijk, Janssen & Dwivedy (2015) menyebutkan bahwa apabila aplikasi *e-government* dapat unggul dari segi intensitas/produktivitas dibandingkan cara lainnya serta dapat mengakomodasi kebutuhan penggunaannya secara intens, maka kecenderungan masyarakat untuk mengadopsi aplikasi tersebut juga akan semakin tinggi.

5.2 Effort Expectancy

Berdasarkan variabel *effort expectancy*, penerimaan masyarakat Kabupaten Sidoarjo terhadap aplikasi P3M dapat dikategorikan tinggi (73,19%), sekaligus berada di atas nilai rata-rata keseluruhan variabel. Namun, terdapat indikator yang memiliki nilai rata-rata dibawah rata-rata variabel, yaitu indikator *pemahaman*. Rekomendasi yang diberikan untuk memperbaiki aspek ini adalah agar pihak P3M dapat menyediakan petunjuk dan ketentuan penggunaan dalam visual yang mudah dipahami. Selain itu, Indrajit, Rudianto, & Zainuddin (2005) menyarankan agar pemerintah bekerja sama dengan konsultan untuk menyusun buku (panduan) manual *e-government* yang bukan hanya berfungsi sebagai *user manual* namun juga berperan sebagai *marketing kit* karena di dalamnya tersaji manfaat serta kelebihan-kelebihan *e-government* dibanding sistem/ prosedur konvensional. Hal tersebut didukung oleh Chaouali, et al. (2016) yang menyebutkan bahwa ketika seseorang memiliki interaksi dan pemahaman yang jelas dengan

aplikasi *e-government* maka penerimaan mereka terhadap aplikasi tersebut akan semakin tinggi.

5.3 Social Influence

Berdasarkan variabel *social influence*, penerimaan masyarakat Kabupaten Sidoarjo terhadap aplikasi P3M dapat dinyatakan tinggi dengan nilai persentase sebesar 63,92%. Namun, terdapat indikator yang memiliki nilai rata-rata dibawah rata-rata variabel, yaitu indikator *ajakan pemerintah*. Rekomendasi yang diberikan untuk memperbaiki aspek tersebut adalah agar Pemerintah Kabupaten Sidoarjo lebih banyak mengeluarkan seruan yang persuasif agar lebih banyak masyarakat yang menyadari keberadaan aplikasi P3M (Rana et al., 2016). Selain itu, berdasarkan penelitian Chaouali, et al. (2016), sebaiknya pemerintah melakukan strategi *marketing* berupa kampanye yang menarik dan kreatif serta mengadakan seminar untuk menciptakan efek positif berupa *word of mouth* agar aplikasi *e-government* dapat lebih diapresiasi oleh masyarakat. Tidak hanya itu, Indrajit, Rudianto, & Zainuddin (2005) menyarankan agar pemerintah dapat mengambil langkah yang lebih tegas, yaitu dengan mengeluarkan surat keputusan mewajibkan penggunaan *e-government* dan segera meninggalkan cara-cara/prosedur lama (lain) yang masih konvensional. Dengan demikian, gelontoran dana yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk mengimplementasikan dan mengembangkan *e-government* tersebut tidak sia-sia karena sepi pengguna.

5.4 Trust of the Internet

Berdasarkan variabel *trust of the internet*, penerimaan masyarakat Kabupaten Sidoarjo terhadap aplikasi P3M dapat dikategorikan tinggi (59,25%), namun berada di bawah nilai rata-rata variabel secara keseluruhan. Indikator *keamanan data dan informasi* mendapat nilai terendah. Oleh sebab itu, rekomendasi yang diberikan untuk memperbaiki aspek ini adalah agar pemerintah memiliki fondasi keamanan yang kuat dengan mengandalkan struktur perlindungan berlapis sehingga ancaman terhadap penyalahgunaan data dan informasi pengguna dapat dimitigasi. Carter & Belanger (2005) menyarankan agar pemerintah berkomitmen memberikan layanan yang akurat, konsisten, aman, bermanfaat, serta dapat dipercaya. Selain itu, Indrajit, Rudianto, & Zainuddin (2005) menyarankan agar pemerintah menyusun perangkat hukum yang dapat

menjamin terciptanya mekanisme dan ekosistem *e-government* yang reliabel dan kondusif.

5.5 Trust of the Government

Berdasarkan variabel *trust of the government*, penerimaan masyarakat Kabupaten Sidoarjo terhadap aplikasi P3M dapat dikategorikan tinggi (58,63%), namun berada di bawah nilai rata-rata variabel secara keseluruhan. Indikator *kepedulian pemerintah* mendapat nilai terendah atau berada di bawah rata-rata variabel. Oleh sebab itu, berdasarkan rekomendasi pada penelitian Voutinioti (2013), sebaiknya Pemerintah Kabupaten Sidoarjo perlu memperhatikan aspek ini dengan cara menyelenggarakan pemerintahan yang lebih profesional, berintegritas tinggi, bebas dari KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) serta dapat menjawab hak-hak dan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, untuk membangun kepercayaan masyarakat, Indrajit, Rudianto, & Zainuddin (2005) menyarankan agar pemerintah melibatkan beberapa tokoh masyarakat dan komunitas dalam tahap perencanaan implementasi *e-government*.

5.6 Trust of the CSC

Berdasarkan variabel *trust of the CSC*, penerimaan masyarakat Kabupaten Sidoarjo terhadap aplikasi P3M dapat dinyatakan tinggi (58,63%), namun berada di bawah nilai rata-rata variabel secara keseluruhan. Indikator *keamanan data dan informasi* mendapat nilai terendah atau berada di bawah rata-rata variabel. Oleh sebab itu, sejalan dengan rekomendasi dari Voutinioti (2013), sebaiknya P3M mengeluarkan pernyataan tertulis baik itu pada *website* maupun dokumen lainnya demi meyakinkan masyarakat bahwa terdapat keamanan atau jaminan perlindungan terhadap segala bentuk data dan informasi yang mereka berikan. Pada akhirnya, seiring masyarakat memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap jaminan keamanan tersebut maka penerimaan mereka terhadap aplikasi P3M juga akan semakin tinggi.

5.7 Facilitating Conditions

Berdasarkan variabel *facilitating conditions*, penerimaan masyarakat Kabupaten Sidoarjo terhadap aplikasi P3M dapat dikategorikan sangat tinggi (78,35%), sekaligus berada di atas nilai rata-rata keseluruhan variabel. Namun, terdapat indikator yang memiliki nilai rata-rata dibawah rata-rata variabel, yaitu indikator *panduan penggunaan* dan indikator

promosi/publisitas. Sejalan dengan Zuiderwijk, Janssen & Dwivedy (2015) sebaiknya pada *website* P3M diberikan tutorial/video yang berisi panduan singkat atau demo yang mudah dimengerti agar masyarakat dapat lebih memahami cara penggunaan aplikasi P3M tersebut. Sementara itu, untuk indikator *promosi/publisitas* rekomendasi yang diberikan adalah agar Pemerintah Kabupaten Sidoarjo lebih banyak melakukan *promosi/publisitas* yang persuasif ke seluruh wilayah di Kabupaten Sidoarjo, baik melalui media cetak maupun *online* agar keberadaan aplikasi P3M dapat disadari oleh masyarakat dan pengimplementasiannya dapat lebih optimal (Zuiderwijk, Janssen & Dwivedy, 2015). Di samping itu, untuk memperkuat penetrasi *promosi*, Indrajit, Rudianto, & Zainuddin (2005) menyarankan agar pemerintah menjalin kerja sama dengan berbagai komunitas untuk mempublikasikan *layanan e-government* tersebut.

5.8 Behavioral Intention

Berdasarkan variabel *behavioral intention*, penerimaan masyarakat Kabupaten Sidoarjo terhadap aplikasi P3M dapat dikategorikan tinggi dengan nilai persentase sebesar 60,50%. Namun, indikator *rencana* mendapat nilai terendah atau berada di bawah rata-rata variabel. Menurut Zuiderwijk, Janssen & Dwivedy (2015), masyarakat akan cenderung meninggalkan aplikasi *e-government* jika ternyata tidak sesuai dengan harapan dan tidak dapat menjawab kebutuhan mereka. Oleh sebab itu, sebaiknya Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dapat meyakinkan masyarakat bahwa aplikasi P3M adalah portal atau layanan yang tepat sebagai solusi dalam permasalahan penyampaian aspirasi/keluhan/kritik. Menurut Indrajit, Rudianto, & Zainuddin (2005), salah satu langkah yang dapat ditempuh pemerintah untuk meningkatkan niat dan rencana masyarakat untuk menggunakan layanan *e-government* adalah dengan mengadakan edukasi atau pelatihan, baik itu kepada kepala daerah maupun kepada masyarakat secara langsung agar muncul ketertarikan untuk memanfaatkan layanan tersebut di kemudian hari.

5.9 Use Behavior

Berdasarkan variabel *use behavior*, penerimaan masyarakat Kabupaten Sidoarjo terhadap aplikasi P3M dapat dikategorikan rendah dengan nilai persentase sebesar 37,75%.

Rekomendasi yang dapat diberikan sesuai dengan Zuiderwijk, Janssen & Dwivedy (2015), sebaiknya aplikasi P3M dikembangkan sesuai dengan standar aplikasi profesional, tidak hanya memiliki tampilan yang menarik namun harus mudah digunakan, sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan tersedia dalam versi seluler/mobile (Android/iOS) sehingga dapat diakses lebih mudah oleh masyarakat. Sementara itu, Indrajit, Rudianto, & Zainuddin (2005), menyarankan agar perlunya berkonsultasi dan bekerja sama dengan perguruan tinggi dan pemerintah daerah lain yang sudah sukses menerapkan layanan *e-government*. Tidak hanya itu, keterlibatan pakar/ahli di bidang teknologi informasi, khususnya *e-government* juga diperlukan untuk perbaikan dan pengembangan di masa mendatang.

5.10 Analisis Perbandingan Variabel

Berdasarkan hasil penelitian, dari sembilan variabel yang digunakan, terdapat empat variabel yang memiliki nilai di atas rata-rata, yaitu variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Sementara itu, ditemukan bahwa variabel *trust of the internet*, *trust of the government*, *trust of the CSC*, *behavioral intention*, dan *use behavior* memiliki nilai rata-rata di bawah rata-rata variabel. Oleh sebab itu, disarankan agar Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memprioritaskan peningkatan pada aspek yang ada dalam variabel tersebut, terutama, pada variabel *use behavior* yang mendapat kategori 'rendah'.

6. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai evaluasi penerimaan aplikasi P3M, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis statistik mengenai tingkat penerimaan aplikasi P3M di Kabupaten Sidoarjo berdasarkan model UTAUT dapat dikategorikan tinggi (61,91%).
2. Variabel yang memiliki nilai di atas rata-rata adalah variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Sementara itu, variabel yang memiliki nilai di bawah rata-rata adalah variabel *trust of the internet*, *trust of the government*, *trust of the CSC*, *behavioral intention*, dan *use behavior*.

3. Aspek yang perlu diperbaiki agar penerimaan aplikasi P3M dapat lebih baik lagi adalah agar aplikasi P3M dikembangkan sesuai dengan standar aplikasi profesional, tidak hanya memiliki tampilan yang menarik namun harus mudah digunakan, sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan tersedia dalam versi seluler/mobile (Android/iOS) sehingga dapat diakses lebih mudah oleh masyarakat. Di lain fokus, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebaiknya menunjukkan sikap yang jujur, kredibel, dan mengutamakan kepentingan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan, sehingga kepercayaan masyarakat dapat terbentuk. Untuk pihak P3M sendiri, sebaiknya mengeluarkan pernyataan yang dapat meyakinkan masyarakat bahwa terdapat jaminan keamanan terhadap seluruh data dan informasi yang mereka berikan. Bukan hanya itu, pemerintah diharapkan dapat menjamin keamanan penggunaan aplikasi P3M dengan cara menjamin keamanan privasi melalui mekanisme teknologi enkripsi dan legalitas infrastruktur yang memadai. Sementara itu, agar minat masyarakat meningkat untuk menggunakan aplikasi P3M, sebaiknya pemerintah dapat mengedukasi dan meyakinkan masyarakat bahwa aplikasi tersebut merupakan portal atau layanan yang tepat untuk mengakomodasi kebutuhan penyampaian aspirasi/keluhan/kritik.

7. SUMBER PUSTAKA/RUJUKAN

- Azwar, S. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi, Edisi ke-2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Carter, L. & Belanger, F., 2005. The Utilization Of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors *Information Systems Journal*, 15, 5-25.
- Chaouali et al., 2016. Understanding Citizens' Adoption of E-Filing in Developing Countries: An Empirical Investigation. *Journal of High Technology Management Research*, 27 pp. 161–176
- Cronholm, S. & Goldkuhl, G. 2003. Strategies for Information Systems Evaluation- Six Generic Types. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 6 (2), 13.
- Davis, F., 1987. *User Acceptance of Information Systems: The Technology Acceptance Model (TAM)*, [online] Tersedia di: <<https://books.google.co.id/books?id=Fzmw33E6YHQC>> [Diakses 16 Januari 2019].
- Fraenkel & Wallen. 2012. *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: McGraw-Hill.
- Indrajit, R. E., Rudianto, D. & Zainuddin A., 2005. *Electronic Government in Action, Ragam Kasus Implementasi Sukses di Belahan Dunia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rana et. al., 2016. Adoption of Online Public Grievance Redressal System in India: Toward Developing A Unified View. *Computers in Human Behavior*, 59, 265-282.
- Romayah, S., Suroso, A. I., Ramadhan, A., 2014. Evaluasi Implementasi E-government di Instansi XYZ. 2014. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12 (4).
- Sosiawan, E. A., 2008. Tantangan dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia. Dalam: *Jurnal UPNYK, Seminar Nasional Informatika*. UPN Veteran Yogyakarta, 24 Mei 2008.
- Sumangunsong, J., 2010. Pengembangan E-government di Indonesia. S1. Universitas Indonesia.
- Voutinioti A. , 2013. Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the role of Citizen Service Centers *Procedia Technology*, 8, 238-244.
- Zuiderwijk, A., Janssen M., & Dwivedy, Y., 2015. Acceptance and Use Predictors of Open Data Technologies: Drawing Upon The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Government Information Quarterly*, 32, 429-440.