

**EVALUASI PENERIMAAN APLIKASI *MOBILE* AMONG WARGA
SMART CITY PEMERINTAH KOTA BATU MENGGUNAKAN
MODEL UTAUT**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Muhammad Arsy Uber Jayaprana

NIM: 155150407111044



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2019

PENGESAHAN

EVALUASI PENERIMAAN APLIKASI *MOBILE* AMONG WARGA *SMART CITY*
PEMERINTAH KOTA BATU MENGGUNAKAN MODEL UTAUT

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Komputer

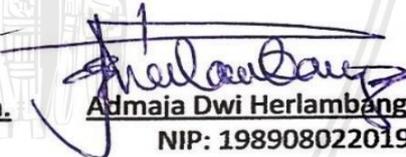
Disusun Oleh :
Muhammad Arsy Uber Jayaprana
NIM: 155150407111044

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
12 Juli 2019

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Widhy Hayuhardhika N. P., S.Kom., M.Kom.
NIK: 2017128704092001

Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd.
NIP: 198908022019031007



Mengetahui
Kepala Jurusan Sistem Informasi

Dr. Eng. Hermar Tolle, S.T., M.T.
NIP: 197408232000121001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain dalam kegiatan akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Skripsi ini terbukti terdapat unsur-unsur plagiaris, saya bersedia Skripsi ini digugurkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).



PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah MELIMPahkan RAHMAT, TAUFIK DAN HIDAYAH-NYA SEHINGGA TUGAS AKHIR YANG BERJUDUL “Evaluasi Penerimaan Aplikasi *Mobile Among Warga Smart City* Pemerintah Kota Batu Menggunakan Model UTAUT” ini dapat terselesaikan. Penelitian ini rampung dan sukses berkat dukungan, doa, dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan tabik dan terima kasih kepada:

1. Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing 1 yang telah bersedia memfasilitasi, membimbing dan mengarahkan penulis selama pengerjaan penelitian ini.
2. Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama pengerjaan penelitian ini.
3. Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Herman Tolle, Dr. Eng., S.T, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
5. Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si, M. T, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan kasih sayang, nasihat, semangat, dan doa yang tulus.
7. Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Batu yang telah memfasilitasi dan bekerja sama untuk menyukseskan penelitian ini.
8. Teman-teman, kerabat, teman LBD, seluruh Keluarga Besar Mahasiswa Sistem Informasi (KBMSI), dan Keluarga Besar AIESEC in UB yang ada di Universitas Brawijaya yang telah banyak memberi bantuan, hiburan, dan dukungan selama pengerjaan penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam pengerjaan laporan penelitian ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan, sehingga penulis terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun. Harapannya, skripsi ini dapat bermanfaat dan berkontribusi bagi penelitian-penelitian berikutnya.

Malang, 20 Juli 2019

Penulis
a.uber@student.ub.ac.id

ABSTRAK

Muhammad Arsy Uber Jayaprana, Evaluasi Penerimaan Aplikasi *Mobile Among Warga Smart City* Pemerintah Kota Batu Menggunakan Model UTAUT

Pembimbing: Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, S.Kom., M.Kom. dan Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd.

Aplikasi *Mobile Among Warga* merupakan salah satu produk dari layanan *e-government* Batu *Smart City* yang berguna untuk melakukan pelaporan terkait permasalahan fasilitas umum yang ada di Kota Batu yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun melalui *smartphone* berbasis *Android*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat penerimaan aplikasi berdasarkan variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Facilitating Conditions*, *Social Influence*, *Trust of Internet*, *Trust of Government*, *Trust of CSC*, dan *Beahvioural Intention to Use E-Governement Services*, dan memberikan rekomendasi yang untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan aplikasi *Among Warga* pada Pemerintah Kota Batu. Model yang digunakan pada penelitian ini adalah UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Tehcnology) yang telah termodifikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana pengumpulan data diperoleh dengan cara melakukan wawancara dengan pertanyaan terbuka kepada para narasumber yang merupakan pengguna aplikasi yang pernah melakukan pelaporan pada aplikasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling* lalu dilakukannya analisis secara kualitatif terhadap hasil temuan dan pengumpulan data penelitian. Hasil yang didapat berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa minat seseorang dalam mengadopsi aplikasi *Among Warga* berdasarkan kedelapan variabel tersebut mayoritas adalah cukup baik karena aplikasi ini memiliki manfaat untuk melakukan pelaporan menjadi lebih mudah, mudah untuk digunakan dan mudah untuk dipelajari.

Kata kunci: evaluasi, penerimaan, aplikasi *mobile*, *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT), minat.

ABSTRACT

Muhammad Arsy Uber Jayaprana, *Evaluation of Acceptance of Mobile Applications Among Warga The Smart City of Batu City Government Using UTAUT Model.*

Advisor: Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, S.Kom., M.Kom. and Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd.

The Among Warga Mobile Application is one of the products of Batu Smart City e-government service that is useful for reporting on public facilities issues in Batu City which can be accessed anytime and anywhere via an Android-based smartphone. The purpose of this study is to describe the level of acceptance of applications based on the variable Performance Expectancy, Effort Expectancy, Facilitating Conditions, Social Influence, Trust of the Internet, Trust of Government, Trust of CSC, and Positive Intention to Use E-Government Services, and give recommendations to increase the acceptance and use of Among Warga applications in Batu City Government. The model used in this study is the modified UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Tehcnology). This study uses a qualitative approach where data collection is obtained by conducting interviews with open questions to the speakers who are application users who have reported on the application. The sampling technique in this study was purposive sampling and then carried out a qualitative analysis of the findings and collection of research data. The results obtained based on this study indicate that someone's interest in adopting the Among Warga application based on the eight variables is that the majority is quite good because this application has the benefit such reporting become easier, easy to use and to be learned.

Keywords: *evaluation, adoption, mobile application, Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT), intention*

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
prakata	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.2 Profil Pemerintah Kota Batu	18
2.2.1 Visi Pemerintah Kota Batu	18
2.2.2 Misi Pemerintah Kota Batu	18
2.2.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batu.....	18
2.3 Among Warga	19
2.4 <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)</i>	21
2.4.1 <i>Performance Expectations</i>	22
2.4.2 <i>Effort Expectancy</i>	22
2.4.3 <i>Social Influence</i>	22
2.4.4 <i>Facilitating Conditions</i>	23



2.4.5 Behavioural Intention To Use E-Government Services.....	23
2.4.6 Trust Of Internet.....	23
2.4.7 Trust Of Government	23
2.4.8 Trust Of CSC.....	23
2.4.9 Karakteristik Narasumber	23
2.5 Metode Penelitian	24
2.5.1 Penelitian Kualitatif.....	24
2.5.2 Data Kualitatif	25
2.5.3 Populasi.....	26
2.5.4 Sampel.....	26
2.5.5 Narasumber	27
2.5.6 Teknik Pengumpulan Data	27
2.5.7 Analisis Data Kualitatif	27
2.6 Variabel Penelitian.....	28
BAB 3 METODOLOGI	29
3.1 Alasan Menggunakan Metode Kualitatif	29
3.2 Metodologi Penelitian	29
3.3 Perencanaan Penelitian	30
3.4 Studi Literatur	30
3.5 Pengembangan Instrumen	30
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	31
3.7 Pengumpulan Data	33
3.8 Analisis Data.....	33
3.9 Simpulan dan Saran	33
BAB 4 Pengumpulan data	34
4.1 Data Dan Karakteristik Narasumber	36
4.2 <i>Performance Expectancy</i>	36
4.2.1 Indikator Manfaat	37
4.2.2 Indikator Efektivitas	37
4.2.3 Indikator Efisiensi.....	38
4.2.4 Indikator Produktivitas / Intensitas	38
4.2.5 Hasil Variabel <i>Performance Excpctancy</i>	39

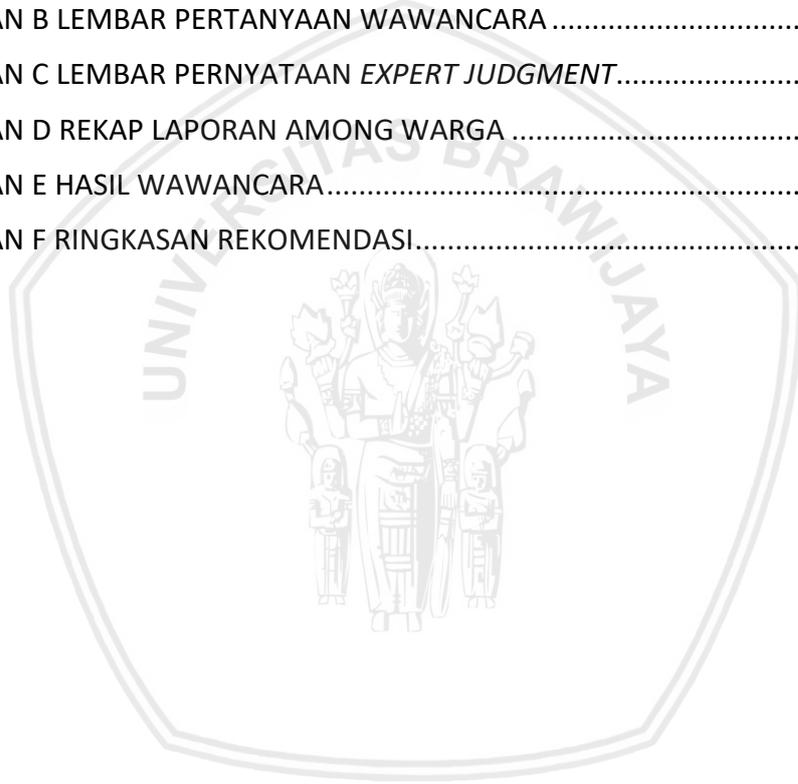


4.3 <i>Effort Expectancy</i>	39
4.3.1 Indikator Mudah Dipelajari	40
4.3.2 Indikator Mudah Digunakan	40
4.3.3 Indikator Mudah Menjadi Mahir	41
4.3.4 Indikator Pemahaman.....	41
4.3.5 Hasil Variabel <i>Effort Expectancy</i>	42
4.4 <i>Social Influence</i>	42
4.4.1 Indikator Dorongan Dari Orang Tertentu	42
4.4.2 Indikator Dorongan Dari Pemerintah.....	43
4.4.3 Indikator Dukungan Dari Pemerintah	44
4.4.4 Hasil Variabel <i>Social Influence</i>	44
4.5 <i>Facilitating Condition</i>	44
4.5.1 Indikator Keterampilan Dan Pengetahuan	45
4.5.2 Indikator Ketersediaan Sumber Daya (Resource).....	45
4.5.3 Indikator Kecocokan (Compatibility)	46
4.5.4 Indikator Panduan Penggunaan.....	46
4.5.5 Indikator Fasilitas / Layanan Bantuan.....	47
4.5.6 Hasil Variabel <i>Facilitating Condition</i>	48
4.6 <i>Trust of Internet</i>	48
4.6.1 Indikator Keamanan Internet.....	48
4.6.2 Indikator Keamanan Data Dan Informasi.....	49
4.6.3 Hasil Variabel <i>Trust Of Internet</i>	50
4.7 <i>Trust of government</i>	50
4.7.1 Indikator Kepercayaan Terhadap Kredibilitas Pemerintah.....	50
4.7.2 Indikator Kepedulian Pemerintah	51
4.7.3 Hasil Variabel <i>Trust Of Government</i>	51
4.8 <i>Trust of CSC</i>	51
4.8.1 Indikator Kepercayaan Terhadap Among Warga.....	52
4.8.2 Indikator Keamanan Data Dan Informasi.....	52
4.8.3 Hasil Variabel <i>Trust of CSC</i>	53
4.9 <i>Behavioural Intention to Use E-Government Services</i>	53
4.9.1 Indikator Niat	54



4.9.2 Indikator Rencana	54
4.9.3 Hasil Variabel <i>Behavioral Intention to Use E-Government Services</i>	55
BAB 5 PEMBAHASAN.....	56
5.1 <i>Performance Expectancy</i>	56
5.1.1 Indikator Manfaat	56
5.1.2 Indikator Efektivitas	57
5.1.3 Indikator Efisiensi	57
5.1.4 Indikator Produktivitas / Intensitas	58
5.2 <i>Effort Expectancy</i>	58
5.2.1 Indikator Mudah Dipelajari	59
5.2.2 Indikator Mudah Digunakan	59
5.2.3 Indikator Mudah Menjadi Mahir	60
5.2.4 Indikator Pemahaman.....	60
5.3 <i>Social Influence</i>	60
5.3.1 Indikator Dorongan Dari Orang Tertentu	61
5.3.2 Indikator Dorongan Dari Pemerintah	61
5.3.3 Indikator Dukungan Dari Pemerintah	62
5.4 <i>Facilitating Conditions</i>	63
5.4.1 Indikator Keterampilan Dan Pengetahuan	64
5.4.2 Indikator Ketersediaan Sumber Daya (<i>Resource</i>)	64
5.4.3 Indikator Kecocokan (<i>Compatibility</i>).....	65
5.4.4 Indikator Panduan Penggunaan.....	65
5.4.5 Indikator Fasilitas / Layanan Bantuan.....	65
5.5 <i>Trust of Internet</i>	66
5.5.1 Indikator Keamanan Internet.....	66
5.5.2 Indikator Keamanan Data Dan Informasi.....	67
5.6 <i>Trust of Government</i>	67
5.6.1 Indikator Kepercayaan Terhadap Pemerintah.....	68
5.6.2 Indikator Kepedulian Pemerintah.....	68
5.7 <i>Trust of CSC</i>	69
5.7.1 Indikator Kepercayaan Terhadap Among Warga.....	69

5.7.2 Indikator Keamanan Data Dan Informasi.....	70
5.8 <i>Behavioural Intention to Use E-Government Services</i>	70
5.8.1 Indikator Niat	71
5.8.2 Indikator Rencana	71
BAB 6 PENUTUP	72
6.1 Simpulan.....	72
6.2 Saran	73
LAMPIRAN A KISI-KISI PERTANYAAN WAWANCARA.....	77
LAMPIRAN B LEMBAR PERTANYAAN WAWANCARA	83
LAMPIRAN C LEMBAR PERNYATAAN <i>EXPERT JUDGMENT</i>	87
LAMPIRAN D REKAP LAPORAN AMONG WARGA	89
LAMPIRAN E HASIL WAWANCARA.....	107
LAMPIRAN F RINGKASAN REKOMENDASI.....	145



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka	13
Tabel 3.1 Karakteristik Narasumber	32
Tabel 4.1 Data Narasumber	36
Tabel 4.2 Hasil Indikator Dari Variabel <i>Performance Expectancy</i>	36
Tabel 4.3 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Manfaat.....	37
Tabel 4.4 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Efektivitas.....	37
Tabel 4.5 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Efisiensi.....	38
Tabel 4.6 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Produktivitas / Intensitas	38
Tabel 4.7 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Produktivitas / Intensitas (Lanjutan)	39
Tabel 4.8 Daftar Indikator Dari Variabel <i>Effort Expectancy</i>	39
Tabel 4.9 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Mudah Dipelajari.....	40
Tabel 4.10 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Mudah Digunakan	40
Tabel 4.11 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Mudah Menjadi Mahir	41
Tabel 4.12 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Pemahaman	41
Tabel 4.13 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Pemahaman (Lanjutan).....	42
Tabel 4.14 Daftar Indikator Dari Variabel <i>Social Influence</i>	42
Tabel 4.15 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Dorongan Dari Orang Tertentu ..	43
Tabel 4.16 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Dorongan Dari Pemerintah	43
Tabel 4.17 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Dukungan Dari Pemerintah.....	44
Tabel 4.18 Daftar Indikator Dari Variabel <i>Facilitating Condition</i>	44
4.19 Daftar Indikator Dari Variabel <i>Facilitating Condition</i> (Lanjutan).....	45
Tabel 4.20 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Keterampilan Dan Pengetahuan	45
Tabel 4.21 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Ketersediaan Sumber Daya (Resource)	45
Tabel 4.22 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Ketersediaan Sumber Daya (Resource) (Lanjutan).....	46
Tabel 4.23 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Kecocokan (Compatibility)	46
Tabel 4.24 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Panduan Penggunaan	47
Tabel 4.25 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Fasilitas / Layanan Bantuan	47



Tabel 4.26 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Fasilitas / Layanan Bantuan (Lanjutan)	48
Tabel 4.27 Daftar Indikator Dari Variabel <i>Trust of Internet</i>	48
Tabel 4.28 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Keamanan Internet	49
Tabel 4.29 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Keamanan Data Dan Informasi ..	49
Tabel 4.30 Daftar Indikator Dari Variabel <i>Trust of government</i>	50
Tabel 4.31 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Kepercayaan Terhadap Pemerintah	50
Tabel 4.32 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Kepedulian Pemerintah.....	51
Tabel 4.33 Daftar Indikator Dari Variabel <i>Trust Of CSC</i>	52
Tabel 4.34 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Kepercayaan Terhadap Among Warga	52
Tabel 4.35 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Keamanan Data Dan Informasi	53
Tabel 4.36 Daftar Indikator Dari Variabel <i>Behavioural Intention To Use E-Government Services</i>	54
Tabel 4.37 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Niat	54
Tabel 4.38 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Rencana.....	54
Tabel 4.39 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Rencana (Lanjutan)	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian Zuiderwijk, Marijn Janssen, Dwivedi (2015).....	8
Gambar 2.2 Model Penelitian Thesa Adi Purwanto & Wahyu Nofiantoro (2016) .	9
Gambar 2.3 Model Penelitian S Anastasia Voutinioti (2013)	11
Gambar 2.4 Model Penelitian Murathan, et al (2016)	12
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batu ..	18
Gambar 2.6 Tampilan Halaman Utama Among Warga (2019)	19
Gambar 2.7 Tampilan Menu Pada Aplikasi Among Warga (2019)	20
Gambar 2.8 Tampilan Menu Kategori Laporan Pada Aplikasi Among Warga (2019)	20
Gambar 2.9 Model UTAUT (2016)	22
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	29
Gambar 3.2 Model Penelitian	31
Gambar 4.1 Rekap Laporan Among Warga (2019)	34
Gambar 4.2 Rekap Laporan Among Warga (2) (2019).....	35
Gambar 4.3 Foto Database Pengguna Aplikasi Among Warga (2019)	35

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KISI-KISI PERTANYAAN WAWANCARA.....	77
LAMPIRAN B LEMBAR PERTANYAAN WAWANCARA.....	83
LAMPIRAN C LEMBAR PERNYATAAN <i>EXPERT JUDGMENT</i>	87
LAMPIRAN D REKAP LAPORAN AMONG WARGA	89
LAMPIRAN E HASIL WAWANCARA.....	107
LAMPIRAN F RINGKASAN REKOMENDASI.....	145



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman modern yang sangat dinamis seperti sekarang ini Teknologi Informasi (TI) terus mengalami perubahan yang signifikan, perannya pentingnya dalam aspek kehidupan manusia juga semakin tidak bisa dihindari. Pemanfaatannya pun sangat beragam, salah satunya ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan/organisasi yang memanfaatkan sistem informasi untuk mendukung dan mengoptimalkan proses bisnis perusahaan.

Sistem informasi (SI) yang telah modern dan canggih yang telah diimplementasikan di banyak perusahaan dengan biaya yang tidak sedikit, namun masalah yang sering timbul adalah penggunaan yang masih rendah terhadap SI secara berkelanjutan. Rendahnya penggunaan SI diidentifikasi sebagai penyebab utama yang teridentifikasi mendasari terjadinya *productivity paradox* yaitu investasi dengan biaya yang sangat besar di bidang sistem informasi tetapi menghasilkan *output* berupa *return of investment* (ROI) yang bernilai kecil atau rendah (Venkatesh & Davis, 2000).

Penerapan suatu teknologi yang baru pada suatu organisasi atau pemerintahan (*government*) tentunya akan menimbulkan beragam reaksi dan respons dari para pegawai dan masyarakat. Reaksi tersebut bisa berupa penerimaan jika teknologi yang digunakan dianggap mudah untuk digunakan dan bermanfaat, atau mungkin penolakan jika teknologi tersebut dianggap sulit untuk digunakan dan merugikan. Oleh sebab itu perlu dilakukan evaluasi terhadap tingkat penerimaan suatu teknologi pada organisasi yang mengimplementasikan teknologi tersebut.

Berdasarkan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh Yu Chian-Son di tahun 2012 yang berjudul *Factors Affecting Individuals To Adopt The Mobile Banking: Empirical Evidence From The UTAUT Model* menjelaskan bahwa Kemajuan cepat dalam teknologi nirkabel dan penetrasi telepon seluler yang intensif telah memotivasi bank-bank untuk mengeluarkan anggaran besar untuk membangun suatu sistem perbankan pada ponsel, tetapi tingkat adopsi pada sistem tersebut masih kurang dimanfaatkan dan jauh dari yang diharapkan. Oleh karena itu, penelitian tersebut dilakukan untuk memperkaya pengetahuan pada saat ini tentang apa yang memengaruhi individu untuk menggunakan sistem perbankan melalui ponsel diperlukan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) untuk menyelidiki hal apa saja yang memiliki dampak terhadap orang-orang untuk menggunakan dan mengadopsi sistem perbankan melalui ponsel. Melalui pengambilan sampel dari 441 responden, pada penelitian ini secara empiris mengambil kesimpulan bahwa niat individu untuk menggunakan sistem perbankan melalui ponsel adalah secara signifikan dipengaruhi oleh pengaruh orang sekitar atau sosial, persepsi dari biaya keuangan, harapan terhadap kinerja, dan kredibilitas yang

diberikan oleh pihak perbankan, dalam rangka untuk memberikan pengaruh kekuatan mereka. Perilaku tersebut sangat dipengaruhi oleh niat suatu individu dan kondisi-kondisi yang memberikan fasilitas.

Pada saat ini Pemerintah Kota Batu telah mengimplementasikan Batu *Smart City* dengan menghadirkan sebuah aplikasi *mobile*, yakni Among Warga, dimana diharapkan dengan adanya aplikasi ini seluruh masyarakat yang ada di wilayah Kota Batu dapat melaporkan kepada pemerintah Kota Batu segala sesuatu yang terjadi di sekitar lingkungan mereka yang dirasa tidak sesuai atau tidak layak hanya dengan menggunakan aplikasi. Jadi tidak perlu lagi melakukan layanan pelaporan secara tradisional, dengan berpindah nya ke sistem pelaporan online berbasis aplikasi demi memudahkan pemerintah Kota Batu agar dapat mengetahui dan memonitor semua hal yang terjadi di lingkungan Kota Batu. Terdapat beragam laporan yang dapat dimasukkan oleh masyarakat, misalnya permasalahan jalan yang berlubang di suatu lokasi, lalu masalah mengenai sampah yang tidak pada tempatnya dan menumpuk atau berbau, PJU yang rusak, lampu lalin yang mati, kebakaran, pohon tumbang, kaki lima liar, hingga kebakaran.

Aplikasi Among Warga baru dirilis pada awal tahun 2018, dan tentunya terdapat beberapa permasalahan yang dialami Pemerintah Kota Batu dalam penerapan aplikasi Among Warga. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari sumber primer, yakni DISKOMINFO Kota Batu ditemukan bahwa masih cukup banyak masyarakat Kota Batu yang belum tahu tentang keberadaan aplikasi yang seharusnya dapat membantu pemerintah dalam melayani masyarakat sekitar. Tidak jarang masyarakat yang telah mengetahui keberadaan aplikasi tersebut tapi masih enggan untuk menggunakannya, terbukti berdasarkan data yang diambil total laporan per tanggal 16 Maret 2019 hanya terdapat 56 laporan pada aplikasi among warga. Berdasarkan hasil observasi masih banyak masyarakat Kota Batu yang belum tahu dan cenderung melakukan pelaporan ke RT atau kelurahan setempat. Ditemukan juga masyarakat yang sudah tahu tentang aplikasi yang juga sudah melakukan instalasi dan registrasi pada aplikasi namun masih enggan untuk melakukan pelaporan, alasannya pun beragam dimana mereka merasa tidak terlalu perlu melakukan pelaporan dan ada juga yang merasa sudah melakukan pelaporan namun respon ataupun proses pengerjaan oleh petugas terkait cenderung lama.

Masalah lain yang ditemukan adalah para pengguna aplikasi merasa tingkat keberhasilan dari aplikasi ini masih kurang, ditandai masih banyaknya laporan yang belum terselesaikan, dan jika dibandingkan dengan media lain aplikasi ini masih belum memberikan performa yang lebih baik, misal melalui media sosial seperti *facebook* pemerintah Kota Batu ataupun langsung melapor melalui *line* telepon ke dinas terkait.

Berawal dari permasalahan di atas dan setelah melakukan diskusi dengan dosen pembimbing skripsi, maka diputuskan untuk dilakukannya evaluasi terhadap aplikasi Among Warga. Berdasarkan permasalahan tersebut maka

model atau kerangka kerja yang tepat untuk mengevaluasi penerimaan aplikasi Among Warga adalah dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Model ini dapat digunakan untuk mengukur atau mengetahui faktor-faktor yang dapat memengaruhi perilaku para pengguna terhadap penerimaan dan penggunaan suatu teknologi. Alasan dipilihnya model UTAUT sebagai model untuk mengukur tingkat penerimaan aplikasi Among Warga adalah karena model ini sudah banyak digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk mengukur tingkat penerimaan para pengguna pada suatu sistem informasi (Hamrul, et al., 2013). Model UTAUT yang telah dikembangkan oleh Venkatesh V., et al 2003. Konsep inti dari model ini adalah membahas tentang tingkat penerimaan para pengguna (*user acceptance*) terhadap suatu sistem atau aplikasi yang di dalamnya memuat faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi penerimaan tersebut, diantaranya adalah harapan terhadap kinerja (*Performance Expectancy*) variabel ini menjelaskan tentang kinerja daripada aplikasi yang akan dievaluasi, dan di dalamnya terdapat indikator seperti manfaat, efektivitas, efisiensi, dan intensitas. Di mana ditemukan bahwa variabel ini menjadi salah satu variabel penting yang berkaitan dengan kinerja dari aplikasi Among Warga, lalu berikutnya terdapat harapan terhadap usaha (*Effort Expectancy*), kondisi yang memberikan fasilitas (*Facilitating Conditions*), pengaruh orang sekitar atau sosial (*Social Influence*), dan niat berperilaku (*Behavioral Intention*).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa perlu dilakukannya evaluasi terhadap aplikasi tersebut agar Pemerintah Kota Batu dapat mengetahui bagaimana minat dari masyarakat Kota Batu terhadap penerimaan aplikasi Among Warga. Dan manfaat, efektivitas, dan efisiensi yang didapat dengan menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu hal ini diperlukan untuk memaksimalkan manfaat yang diharapkan dapat menunjang dan mengoptimalkan proses bisnis dan layanan pemerintah Kota Batu di bidang teknologi informasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah dijelaskan maka rumusan masalah pada pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat dari penerimaan aplikasi Among Warga pada masyarakat Kota Batu berdasarkan variabel harapan terhadap kinerja (*performance expectancy*)?
2. Bagaimana tingkat penerimaan aplikasi Among Warga pada masyarakat Kota Batu berdasarkan variabel harapan terhadap usaha (*effort expectancy*)?
3. Bagaimana tingkat penerimaan aplikasi Among Warga pada masyarakat Kota Batu berdasarkan variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*)?

4. Bagaimana tingkat penerimaan aplikasi Among Warga pada Masyarakat Kota Batu berdasarkan variabel kondisi pengaruh sosial (*social influence*)?
5. Bagaimana tingkat kepercayaan para pengguna aplikasi Among Warga terhadap internet (*trust of internet*) sehingga pengguna berkeinginan menggunakan aplikasi?
6. Bagaimana tingkat kepercayaan para pengguna aplikasi Among Warga terhadap pemerintah Kota Batu (*trust of government*) sehingga pengguna berkeinginan menggunakan aplikasi?
7. Bagaimana tingkat kepercayaan para pengguna aplikasi Among Warga terhadap penyedia layanan aplikasi Among Warga (*trust of CSC*) sehingga pengguna berkeinginan menggunakan aplikasi?
8. Bagaimana tingkat penerimaan aplikasi Among Warga berdasarkan variabel niat perilaku untuk menggunakan layanan *e-government* (*behavioural intention to use e-governement services*)?
9. Bagaimana hasil rekomendasi yang dapat diberikan yang diharapkan mampu meningkatkan tingkat penerimaan terhadap aplikasi Among Warga pada Pemerintah Kota Batu?

1.3 Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan tingkat penerimaan aplikasi Among Warga pada masyarakat Kota Batu berdasarkan variabel harapan kinerja (*performance expectancy*).
2. Mendeskripsikan tingkat penerimaan aplikasi Among Warga pada masyarakat Kota Batu berdasarkan variabel harapan terhadap usaha (*effort expectancy*).
3. Mendeskripsikan tingkat penerimaan aplikasi Among Warga pada masyarakat Kota Batu berdasarkan variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*).
4. Mendeskripsikan tingkat penerimaan aplikasi Among Warga pada masyarakat Kota Batu berdasarkan variabel pengaruh sosial (*social influence*).
5. Mendeskripsikan tingkat kepercayaan para pengguna aplikasi Among Warga terhadap internet (*trust of internet*).
6. Mendeskripsikan tingkat kepercayaan para pengguna aplikasi Among Warga terhadap Pemerintah Kota Batu (*trust of government*).
7. Mendeskripsikan tingkat kepercayaan para pengguna aplikasi Among Warga terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Among Warga (*trust of CSC*).
8. Mendeskripsikan tingkat penerimaan aplikasi Among Warga berdasarkan variabel niat perilaku untuk menggunakan layanan *e-government* (*behavioural intention to use e-governement services*).
9. Mendeskripsikan hasil rekomendasi yang dapat diberikan yang diharapkan mampu meningkatkan penerimaan aplikasi Among Warga pada Pemerintah Kota Batu.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Memberikan rekomendasi kepada Pemerintah Kota Batu mengenai bagaimana meningkatkan penerimaan dan penggunaan aplikasi pada masyarakat Kota Batu.
2. Memberikan rekomendasi kepada *developer* (pengembang) aplikasi Among Warga untuk memperhatikan hal apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada aplikasi guna meningkatkan penerimaan dan penggunaan daripada aplikasi, dan juga menjadikan aplikasi Among Warga sebuah aplikasi yang betul-betul bisa menjadi media untuk mengatasi permasalahan – permasalahan yang ada di Kota Batu.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas yang telah disebutkan, maka dapat kita tentukan batasan masalah dalam pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Kegiatan evaluasi terhadap penerimaan aplikasi *mobile* Among Warga dilakukan dengan mengambil sampel dari para pengguna aplikasi yang datanya dimiliki oleh DISKOMINFO Pemerintah Kota Batu.
2. Model yang digunakan dalam evaluasi ini adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).
3. Evaluasi ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan cara wawancara mendalam menggunakan pertanyaan terbuka kepada para responden atau narasumber yang sudah pernah menggunakan aplikasi Among Warga.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari enam bab dan beberapa subbab, yakni sebagai berikut:

1. BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian dengan judul “Evaluasi Penerimaan Aplikasi *Mobile* Among Warga *Smart City* Pemerintah Kota Batu Menggunakan Model UTAUT”. Dalam bab Pendahuluan ini juga terdiri dari enam subbab, yaitu Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan yang ingin dicapai, Manfaat, Batasan masalah, serta Sistematika Penulisan.

2. BAB 2 : LANDASAN KEPUSTAKAAN

Dalam bab ini terdiri dari beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi dalam penelitian ini serta penjelasan dari teori atau istilah-istilah yang dipakai pada penelitian ini.

3. BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri dari penjelasan, dan tahapan-tahapan dari cara sistematis untuk menyelesaikan masalah penelitian yang dilakukan.

4. BAB 4 : PENGUMPULAN DATA

Dalam bab ini terdiri dari hasil temuan penelitian dan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara secara mendalam dengan pertanyaan terbuka oleh peneliti berdasarkan kerangka atau model UTAUT dan metode penelitian kualitatif.

5. BAB 5 : PEMBAHASAN

Dalam bab ini terdapat hasil dari analisis dan pembahasan dari temuan penelitian dan kumpulan data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data, dan diberikannya rekomendasi pada setiap indikator yang ada.

6. BAB 6 PENUTUP

Dalam bab terakhir menjelaskan tentang simpulan yang di dapat dan saran yang akan diberikan oleh peneliti untuk penelitian selanjutnya.



BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kajian Pustaka

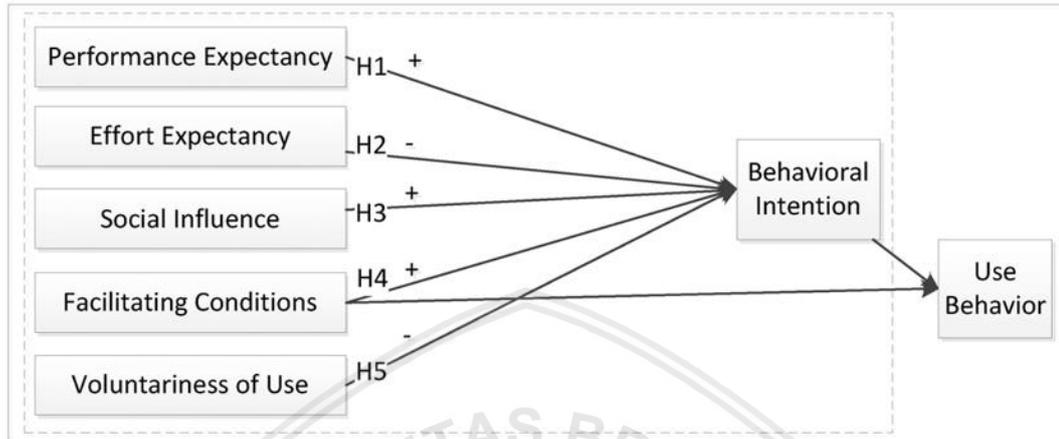
Pada penelitian kali ini penulis merujuk pada beberapa penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian yang pertama ialah penelitian yang telah dilakukan oleh Anneke Zuiderwijk, Marijn Janssen, dan Yogesh K. Dwivedi, (2015) dengan judul *“Acceptance And Use Predictors Of Open Data Technologies: Drawing Upon The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology”*. Penelitian berikutnya yang kedua dilakukan oleh Thesa Adi Purwanto & Wahyu Nofiantoro, (2016) yang berjudul *“Tingkat Penerimaan Aplikasi Android E-Filing : Analisis Menggunakan Modifikasi Model UTAUT”*. Penelitian berikutnya penelitian ketiga yang dilakukan oleh Hannah Gascho Rempel & Margaret Mellinger, (2015) penelitian dengan judul *“Bibliographic Management Tool Adoption and Use A Qualitative Research Study Using the UTAUT Model”*. Lalu penelitian yang berikutnya yaitu yang keempat dilakukan oleh Anastasia Voutinioti (2013) dengan Judul: *Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the role of Citizen Service Centres*. Penelitian terakhir yakni penelitian kelima yang dijadikan referensi ialah penelitian yang dilakukan oleh Murathan, et al., (2016) yang berjudul *“Adoption of e-government services in Turkey”*.

Penelitian yang pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Anneke Zuiderwijk, Marijn Janssen, dan Yogesh K. Dwivedi, (2015) dengan judul *“Acceptance And Use Predictors Of Open Data Technologies: Drawing Upon The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang prediktor yang memengaruhi penerimaan teknologi data terbuka. Pemahaman yang lebih baik tentang prediktor ini dapat membantu pembuat kebijakan menentukan instrumen kebijakan mana yang dapat mereka gunakan untuk meningkatkan penerimaan teknologi data terbuka. Sebuah model yang dimodifikasi berdasarkan Teori Penerimaan Teknologi atau *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) digunakan untuk secara empiris menentukan prediktor yang memengaruhi penerimaan teknologi data terbuka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi dan kesukarelaan penggunaan bersama-sama menyumbang 45% dari variabilitas dalam niat perilaku orang untuk menggunakan teknologi data terbuka. Kecuali untuk memfasilitasi kondisi, semua prediktor ini secara signifikan memengaruhi niat perilaku. Analisis kami terhadap prediktor yang memengaruhi penerimaan teknologi data terbuka dapat digunakan untuk merangsang penggunaan teknologi data terbuka. Temuan menunjukkan bahwa pembuat kebijakan harus meningkatkan penerimaan teknologi data terbuka dengan menunjukkan manfaat penggunaan data terbuka, dengan menciptakan kesadaran pengguna bahwa mereka sudah menggunakan data terbuka, dengan mengembangkan strategi sosial untuk mendorong orang untuk merangsang masing-masing lain untuk menggunakan data terbuka, dengan mengintegrasikan penggunaan data terbuka dalam kegiatan sehari-hari, dan

repository.ub.ac.id

dengan mengurangi upaya yang diperlukan untuk menggunakan teknologi data terbuka.

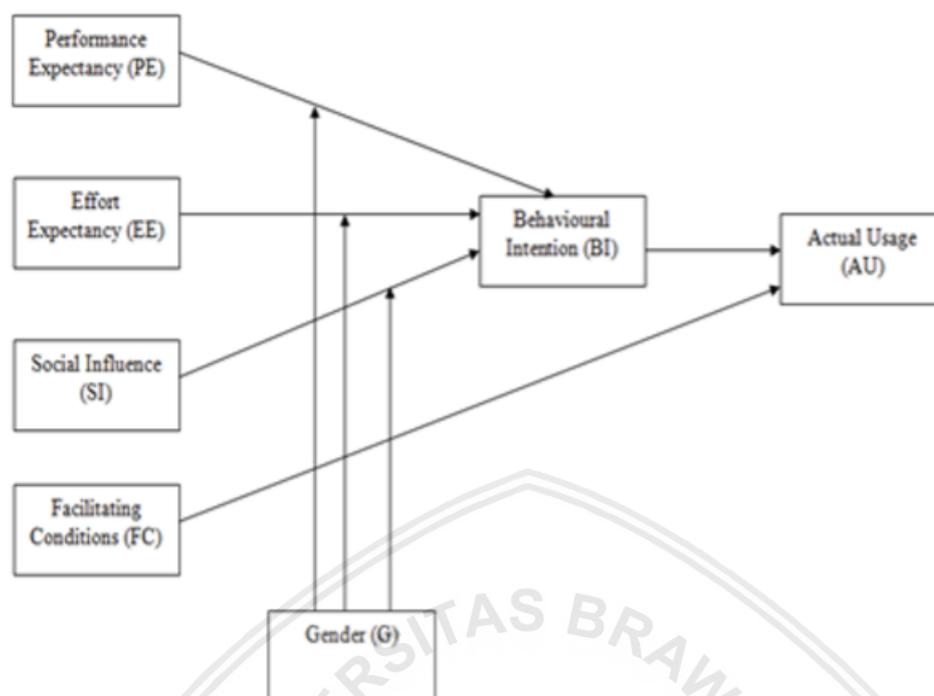
Pada Gambar 2.1 menunjukkan model penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana menggunakan menggunakan Model UTAUT yang telah dimodifikasi



Gambar 2.1 Model Penelitian Zuiderwijk, Marijn Janssen, Dwivedi (2015)

Sumber: (Zuiderwijk, Marijn Janssen, Yogesh K. Dwivedi, 2015)

Penelitian yang kedua dengan judul “Tingkat Penerimaan Aplikasi Android E-Filing: Analisis Menggunakan Modifikasi Model UTAUT”. Yang dilakukan oleh (Thesa Adi Purwanto & Wahyu Nofiantoro, 2016). Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan penggunaan e-filing oleh Wajib Pajak dengan menggunakan Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang dimodifikasi. Penelitian yang dilakukan menggunakan data dari 281 responden Wajib Pajak yang tersebar di kawasan Kota Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (JaBoDeTaBek). Pengujian keterkaitan antar variabel dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan program VisualGSCA.



Gambar 2.2 Model Penelitian Thesa Adi Purwanto & Wahyu Nofiantoro (2016)

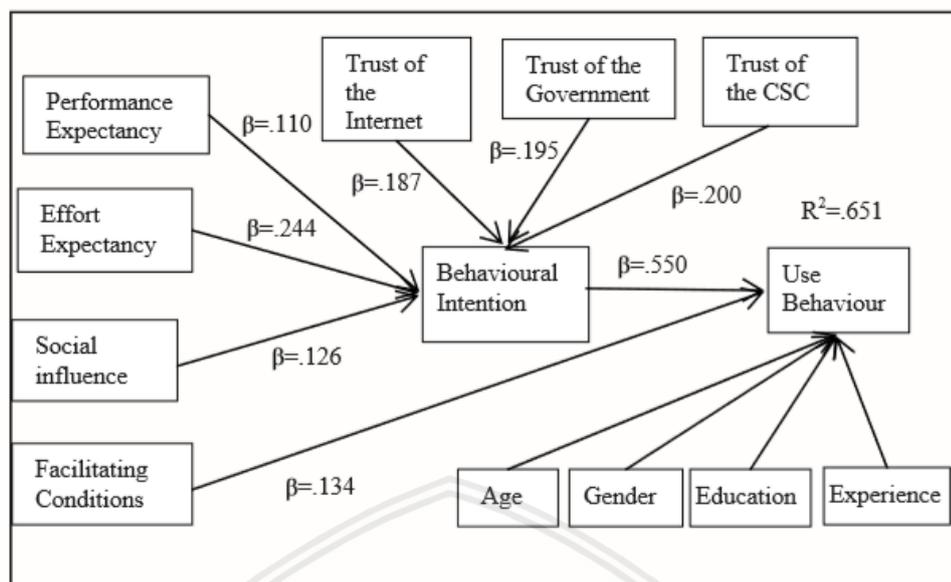
Sumber: (Thesa Adi Purwanto & Wahyu Nofiantoro, 2016)

Model pada penelitian ini ditunjukkan pada gambar 2.2 Variabel penelitian diukur dengan menggunakan beberapa indikator sebagai alat ukur langsung pada setiap variabel laten. Pada penelitian ini, indikator yang digunakan merupakan indikator yang berasal dari penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh Venkatesh, et al. 2003 berdasarkan beberapa model yang telah digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Semua variabel penelitian kecuali variabel moderator *gender* yakni *social influence*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, *behavioral intention*, dan yang terakhir adalah variabel *actual usage* diukur dengan beberapa pernyataan nantinya akan dibentuk ke dalam kuesioner sebagai indikatornya. Skala Likert yang disusun mulai dari angka satu yang berarti sangat tidak setuju sampai dengan angka lima yang berarti sangat setuju digunakan untuk menyatakan bahwa terwakilkannya hal yang dirasakan dari responden terhadap pernyataan tersebut. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung dan tidak langsung kepada semua responden. Maka data yang diperoleh adalah data primer. Pengumpulan data ini dilakukan dalam kurun waktu sekitar satu minggu dengan menggunakan *platform* Google form yang disebar di dalam grup Forum Alumni D3 jurusan Perpajakan. Dilakukannya Analisis data dengan menggunakan teknik SEM. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan prediksi tentang model yang digunakan, maka teknik analisis yang digunakan adalah SEM dengan basis component (component based SEM). Data yang telah didapat dari para responden kemudian direkapitulasi untuk dapat dilakukan pengolahan lebih lanjut.

Rekapitulasi data yang dilakukan dengan menggunakan program Microsoft Excel. Kemudian, rekapitulasi data dibedakan berdasarkan keperluan pengolahan dan analisis data. Hal ini dilakukan karena penelitian ini mengadopsi Model UTAUT yang menuntut pemisahan pengolahan data dan analisis terhadap jenis kelamin dari responden.

Penelitian selanjutnya yang ketiga dengan judul "*Bibliographic Management Tool Adoption and Use A Qualitative Research Study Using the UTAUT Model*" penelitian yang dilakukan oleh (Hannah Gascho Rempel & Margaret Mellinger, 2015). Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana para peneliti memilih alat manajemen bibliografi dan apa yang membuat mereka terus menggunakan alat ini. Studi eksploratif, observasional ini menggabungkan metode praktik kerja naturalistik, wawancara, dan refleksi jurnal untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif dari para peneliti yang aktif menggunakan alat manajemen bibliografi. Teori terpadu penerimaan teknologi (UTAUT) model digunakan sebagai kerangka kerja panduan untuk membantu memberikan pemahaman yang lebih baik tentang perilaku manajemen adopsi dan penggunaan bibliografi peneliti ini. Temuan menunjukkan peserta mengadopsi alat tersebut karena harapan peningkatan produktivitas penelitian, tetapi peserta tetap menggunakan alat karena pengalaman kemudahan penggunaan. Hasilnya ditemukan para pustakawan memiliki peluang untuk memengaruhi keputusan adopsi alat tetapi mungkin memiliki sedikit pengaruh terhadap keputusan peneliti untuk terus menggunakan alat manajemen bibliografi.

Penelitian berikutnya yang keempat adalah penelitian dengan judul "*Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the role of Citizen Service Centres*" penelitian ini dilakukan oleh (S Anastasia Voutinioti, 2013) dimana pada penelitian ini memiliki tujuan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki perilaku warga negara dan peran "*Citizen Service Centres*" (CSC) dalam adopsi e-Government. Tujuan utamanya adalah untuk berkontribusi pada pemahaman tentang pendorong niat pengguna atau hambatan di tingkat pemerintah daerah dalam adopsi dan difusi ranah e-Government di Yunani, membangun teori dan mengusulkan kerangka penelitian validasi, dengan menggunakan kuantitatif pendekatan penelitian. Ini memvalidasi model UTAUT dalam konteks Yunani yang berfokus pada pentingnya CSC sebagai perantara. Validasi SEM dari model yang diusulkan mengungkapkan bahwa "ekspektasi kinerja", "ekspektasi usaha", "kepercayaan perantara" yang dimainkan oleh CSCs, "kepercayaan pemerintah", "kepercayaan" kepercayaan terhadap internet, dan akhirnya "pengaruh sosial" adalah pendorong utama yang memengaruhi secara langsung atau tidak langsung niat pengguna. Pada tingkat praktis, penelitian ini bertujuan untuk membantu para pembuat keputusan dan perancang web kebijakan e-Government untuk merencanakan, merancang, dan mengimplementasikan kebijakan dan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan penggunaan layanan e-Government.

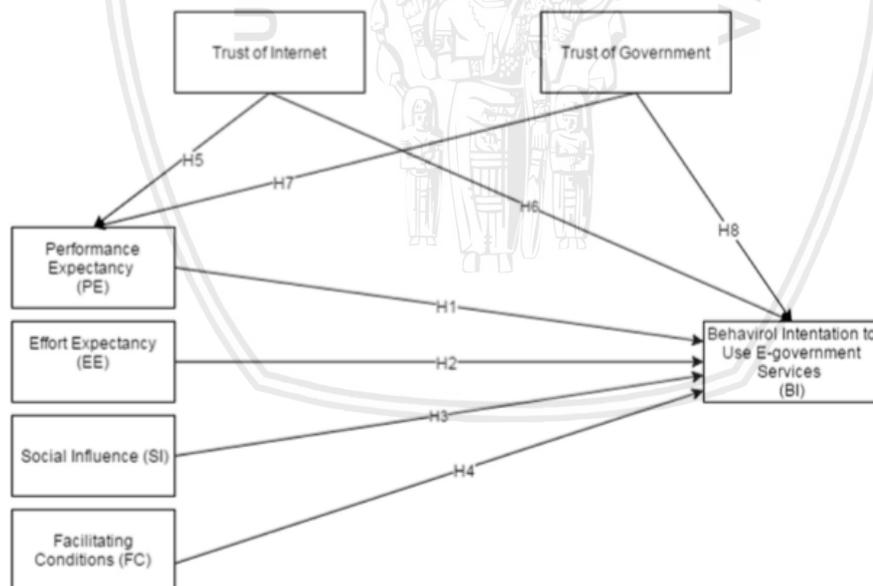


Gambar 2.3 Model Penelitian S Anastasia Voutinioti (2013)

Sumber: (S Anastasia Voutinioti, 2013)

Studi ini mengikuti pendekatan kuantitatif menggunakan survei untuk memahami perspektif warga tentang peran CSC dalam adopsi e-Government. Model konseptual diciptakan dengan memperluas model teoritis UTAUT dengan faktor kepercayaan dan pengalaman internet. 'Kepercayaan' didefinisikan sebagai harapan bahwa janji seseorang atau kelompok dapat diandalkan [9]. Dilaporkan sebagai pemungkin utama dalam situasi impersonal dengan tingkat ketidakpastian, dan lingkungan online tidak terkecuali. Kurangnya kepercayaan adalah salah satu hambatan paling penting untuk adopsi e-service, terutama ketika informasi pribadi atau keuangan terlibat [10, 11, 12]. Studi terbaru [12] perilaku online menekankan pentingnya memasukkan 'Kepercayaan' dalam model adopsi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang penerimaan pengguna terhadap layanan elektronik; Selain itu, kekuatan interpretasi model dilaporkan meningkat. Dalam literatur, ada perbedaan antara jenis kepercayaan [7]. Di antara banyak yang terdaftar, yang terkait dengan penelitian ini adalah: (a) 'Kepercayaan berbasis partai' atau 'Kepercayaan pada Pemerintah' yang mengacu pada kepercayaan pada wali amanat tertentu; dalam pengaturan G2C mengacu pada kepercayaan pada lembaga pemerintah yang menyediakan layanan elektronik [13], dalam kasus kami CSC. Ini sangat penting untuk kasus Yunani karena 66% orang tidak percaya pemerintah dan organisasi pemerintah lokal [14]. Sebaliknya orang-orang Yunani mempercayai CSC. (B) 'Institusional Trust' yang kepercayaan berasal dari kondisi lingkungan dan didefinisikan sebagai rasa aman yang disebabkan oleh struktur impersonal [7]. Internet - menjadi infrastruktur eGovernment - masih menjadi sumber ketidakpastian bagi beberapa negara dan kurangnya kepercayaan warga akan memengaruhi penggunaan layanan elektronik [15].

Penelitian terakhir yakni penelitian kelima adalah penelitian yang dilakukan oleh Murathan, et al., (2016) yang berjudul “*Adoption of e-government services in Turkey*”. Dimana pada penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menyelidiki faktor-faktor mendasar yang berperan dalam keputusan warga negara untuk menggunakan layanan *e-government* di Turki. Model UTAUT yang diperkaya dengan menambahkan variabel kepercayaan pada internet dan kepercayaan pada pemerintah digunakan dalam penelitian ini. Model ini dievaluasi melalui survei yang dilakukan dengan warga Turki yang berasal dari berbagai daerah di negara itu. Sebanyak 529 jawaban dikumpulkan melalui purposive sampling dan tanggapannya dievaluasi dengan teknik SEM (Structural Equation Modeling). Menurut hasil, harapan terhadap kinerja, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi dan kepercayaan terhadap internet ditemukan memiliki efek positif pada niat perilaku untuk menggunakan layanan *e-government*. Selain itu, kedua faktor Kepercayaan ditemukan memiliki pengaruh positif pada ekspektasi Kinerja layanan *e-government*, hubungan yang, sejauh pengetahuan terbaik kami, belum pernah diuji sebelumnya dalam konteks *e-government*. Pengaruh harapan usaha dan kepercayaan pemerintah ditemukan tidak signifikan pada niat perilaku. Kami percaya bahwa temuan penelitian ini akan memandu para profesional dan pembuat kebijakan dalam meningkatkan dan mempopulerkan layanan *e-government* dengan mengungkapkan prioritas warga negara mengenai *layanan e-government* di Turki.



Gambar 2.4 Model Penelitian Murathan, et al (2016)

Sumber: (Murathan, et al., 2016)

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka

No	Nama Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil dan Kesimpulan
1	<p>Nama peneliti: Anneke Zuiderwijk, Marijn Janssen, dan Yogesh K. Dwivedi</p> <p>Judul: <i>Acceptance And Use Predictors Of Open Data Technologies: Drawing Upon The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i></p> <p>Nama jurnal: ELSEVIER Government Information Quarterly 32 429–440</p> <p>Tahun: 2015</p>	<p>Mengetahui tentang prediktor yang memengaruhi penerimaan teknologi data terbuka.</p> <p>Pemahaman yang lebih baik tentang prediktor ini dapat membantu pembuat kebijakan menentukan instrumen kebijakan mana yang dapat mereka gunakan untuk meningkatkan penerimaan teknologi data terbuka.</p>	<p>Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan instrument yang ada pada UTAUT, dengan menggunakan variabel <i>performance expectancy, social influence effort expectancy, facilitating conditions, voluntariness of use, dan behaviour intention</i> lalu dianalisis menggunakan SEM</p>	<p>Ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi dan kesukarelaan penggunaan bersama-sama menyumbang 45% dari variabilitas dalam niat perilaku orang untuk menggunakan teknologi data terbuka. Kecuali untuk memfasilitasi kondisi, semua prediktor ini secara signifikan memengaruhi niat perilaku. Analisis kami terhadap prediktor yang memengaruhi penerimaan teknologi data terbuka dapat digunakan untuk merangsang penggunaan teknologi data terbuka. Temuan menunjukkan bahwa pembuat kebijakan harus meningkatkan penerimaan teknologi data terbuka dengan menunjukkan manfaat penggunaan data terbuka, dengan menciptakan kesadaran pengguna bahwa mereka sudah menggunakan data terbuka, dengan mengembangkan strategi sosial untuk mendorong orang untuk merangsang masing-masing lain untuk menggunakan data terbuka, dengan mengintegrasikan penggunaan data terbuka dalam kegiatan sehari-hari, dan dengan mengurangi upaya yang diperlukan untuk menggunakan teknologi data terbuka</p>

<p>2</p>	<p>Nama peneliti: Thesa Adi Purwanto dan Wahyu Nofiantoro</p> <p>Judul: Tingkat Penerimaan Aplikasi Android E-Filing : Analisis Menggunakan Modifikasi Model UTAUT</p> <p>Nama jurnal: Jurnal Multinetics Vol.2 No.2</p> <p>Tahun: 2016</p>	<p>Menganalisis faktor faktor yang memengaruhi penerimaan penggunaan efilng oleh Wajib Pajak dengan menggunakan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) yang dimodifikasi.</p>	<p>Pengujian keterkaitan antar variabel dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Model (SEM) menggunakan program VisualGSCA.</p> <p>Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Variabel eksogen: <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition Dan Gender</i>. Variabel endogen: <i>Use Behavior dan Actual Use</i>.</p>	<p>Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> (PE) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI) lebih kuat pada pria dibanding wanita. Hal ini berarti kaum pria lebih mengarah kepada penyelesaian pekerjaan (misal kecepatan penyelesaian pekerjaan) daripada kaum wanita. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> (EE) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI) lebih kuat pada kaum wanita jika dibandingkan dengan kaum pria. Berdasarkan hal ini berarti bahwa pada Wajib Pajak kaum wanita lebih mengarah kepada proses, dimana suatu sistem atau teknologi akan dirasa mudah untuk dioperasikan jika sudah dipelajari dengan baik.</p>
<p>3</p>	<p>Nama peneliti: Hannah Gascho Rempel & Margaret Mellinger</p> <p>Judul: <i>Bibliographic Management Tool Adoption and Use A Qualitative Research Study Using the UTAUT Model</i></p> <p>Nama jurnal Reference & User Services</p>	<p>Mengeksplorasi bagaimana para peneliti memilih alat manajemen bibliografi dan apa yang membuat mereka terus menggunakan alat ini.</p>	<p>Studi eksploratif, observasional ini menggabungkan metode praktik kerja naturalistik, wawancara, dan refleksi jurnal untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif dari para peneliti yang aktif menggunakan alat manajemen bibliografi. Teori terpadu penerimaan teknologi (UTAUT) model digunakan sebagai kerangka kerja. Dengan empat</p>	<p>Ditemukan bahwa tingkat adopsi manajer bibliografi tidak terlalu dipengaruhi oleh mentor atau rekan sebaya seperti yang diharapkan. Peserta lebih dipengaruhi untuk mengadopsi alat dengan persepsi mereka sendiri bahwa itu akan mudah digunakan dan oleh harapan mereka bahwa menggunakan alat seperti itu akan meningkatkan produktivitas mereka. Janji kemudahan penggunaan alat, dalam kombinasi dengan keuntungan kinerja tertentu, membuat laba atas investasi belajar bagaimana menggunakan manajer bibliografi sepadan</p>

	<p>Quarterly volume 54, issue 4 Summer Tahun: 2015</p>		<p>variabel <i>Performance Expectations or Experiences, Effort Expectations or Experiences, Social Influence, Facilitating Conditions</i></p>	<p>dengan upaya untuk peserta dan menyebabkan adopsi dari manajer bibliografi ke dalam alur kerja penelitian bersama dengan melanjutkan penggunaan alat ini.</p>
4	<p>Nama peneliti: Anastasia Voutinioti Judul: <i>Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the role of Citizen Service Centres</i> Nama jurnal: Elsevier Procedia Technology 8 238 – 244 Tahun: 2013</p>	<p>Menyelidiki perilaku warga negara dan peran "Centers Layanan Warga" (CSC) dalam adopsi e-Government. Tujuan utamanya adalah untuk berkontribusi pada pemahaman tentang pendorong niat pengguna atau hambatan di tingkat pemerintah daerah dalam adopsi dan difusi ranah e-Government di Yunani, membangun teori dan mengusulkan kerangka penelitian validasi, dengan menggunakan</p>	<p>pendekatan kuantitatif menggunakan survei untuk memahami perspektif warga tentang peran CSC dalam adopsi e-Government. Model konseptual diciptakan dengan memperluas model teoritis UTAUT dengan tambahan variabel kepercayaan pada internet, kepercayaan pada pemerintah, dan kepercayaan pada CSC. Pengolahan data menggunakan SEM</p>	<p>mengungkapkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kepercayaan perantara yang dimainkan oleh CSCs, kepercayaan pemerintah, kepercayaan terhadap internet, dan akhirnya pengaruh sosial adalah pendorong utama yang memengaruhi secara langsung atau tidak langsung niat pengguna.</p>

		pendekatan penelitian kuantitatif.		
5	<p>Nama peneliti: Murathan Kurfali, et al.</p> <p>Judul: <i>Adoption of e-government services in Turkey</i></p> <p>Nama jurnal: <i>Computers in Human Behavior</i> 66 (2017) 168-178</p> <p>Tahun: 2016</p>	<p>Menyelidiki faktor-faktor mendasar yang berperan dalam keputusan warga negara untuk menggunakan layanan <i>e-government</i> di Turki.</p>	<p>Model UTAUT yang diperkaya dengan menambahkan variabel kepercayaan pada internet dan kepercayaan pada pemerintah digunakan dalam penelitian ini. Menggunakan metode purposive sampling dan tanggapannya dievaluasi dengan teknik SEM (Structural Equation Modeling).</p>	<p>Harapan terhadap kinerja, Pengaruh sosial, kondisi Memfasilitasi dan Kepercayaan Internet ditemukan memiliki efek positif pada niat perilaku untuk menggunakan layanan <i>e-government</i>. Selain itu, kedua faktor Kepercayaan ditemukan memiliki pengaruh positif pada ekspektasi Kinerja layanan <i>e-government</i>, hubungan yang, sejauh pengetahuan terbaik kami, belum pernah diuji sebelumnya dalam konteks <i>e-government</i>. Pengaruh harapan usaha dan kepercayaan pemerintah ditemukan tidak signifikan pada niat perilaku. Kami percaya bahwa temuan penelitian ini akan memandu para profesional dan pembuat kebijakan dalam meningkatkan dan mempopulerkan layanan <i>e-government</i> dengan mengungkapkan prioritas warga negara mengenai layanan <i>e-government</i> di Turki.</p>

Penelitian yang pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Anneke Zuiderwijk, Marijn Janssen, dan Yogesh K. Dwivedi, (2015) dengan judul "*Acceptance And Use Predictors Of Open Data Technologies: Drawing Upon The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*" penelitian yang bertujuan untuk menganalisis faktor faktor yang memengaruhi penerimaan penggunaan e-filing oleh Wajib Pajak dengan menggunakan Model UTAUT yang dimodifikasi. Penelitian ini menggunakan variabel *performance expectancy, social influence effort expectancy, facilitating conditions, voluntariness of use, dan behaviour intention*. Penelitian berikutnya yang kedua oleh Thesa Adi Purwanto & Wahyu Nofiantoro, (2016) digunakan untuk referensi pendukung dalam penelitian ini karena juga melakukan evaluasi terhadap objek yang sama yakni aplikasi *mobile* yaitu mengetahui bagaimana penerimaan penggunaan e-filing oleh Wajib Pajak dengan menggunakan Model UTAUT. Variabel yang digunakan adalah Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel eksogen (variabel bebas/ independen) dan variabel endogen (variabel terikat/ dependen). Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition dan Gender*. Variabel endogen yang digunakan adalah *Use Behavior dan Actual Use*. Penelitian berikutnya, yaitu penelitian ketiga oleh Hannah Gascho Rempel & Margaret Mellinger dengan judul "*Bibliographic Management Tool Adoption and Use A Qualitative Research Study Using the UTAUT Model*" penelitian ini juga dijadikan sebagai referensi, penelitian yang bertujuan mengeksplorasi bagaimana para peneliti memilih alat manajemen bibliografi dan apa yang membuat mereka terus menggunakan alat ini. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dari para peneliti yang aktif menggunakan alat manajemen bibliografi menggunakan variabel *Performance Expectations or Experiences, Effort Expectations or Experiences, Social Influence, Facilitating Conditions*. Penelitian berikutnya yang keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh Anastasia Voutinioti, (2013) dengan judul "*Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the role of Citizen Service Centres*" penelitian ini bertujuan menyelidiki perilaku warga negara dan peran "Centers Layanan Warga" (CSC) dalam adopsi e-Government. Tujuan utamanya adalah untuk berkontribusi pada pemahaman tentang pendorong niat pengguna atau hambatan di tingkat pemerintah daerah dalam adopsi dan difusi ranah e-Government di Yunani, membangun teori dan mengusulkan kerangka penelitian validasi, dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dijadikan referensi pendukung pada penelitian, dimana digunakannya model teoritis UTAUT dengan tambahan variabel kepercayaan pada internet, kepercayaan pada pemerintah, dan kepercayaan pada CSC. Penelitian yang terakhir yang dilakukan oleh Murathan Kurfali, et al. Yang dijadikan referensi utama pada penelitian ini, dimana dengan menggunakan model UTAUT yang sudah dimodifikasi dengan adanya tambahan variabel kepercayaan terhadap internet, dan kepercayaan terhadap pemerintah, dan menurut penulis penelitian ini memiliki kesamaan studi kasus yakni evaluasi penggunaan dan penerimaan terhadap *e-government*. Menggunakan variabel UTAUT yang ditambahkan variabel kepercayaan pada internet dan kepercayaan pada pemerintah.

2.2 Profil Pemerintah Kota Batu

2.2.1 Visi Pemerintah Kota Batu

Visi Pemerintah Kota Batu adalah:

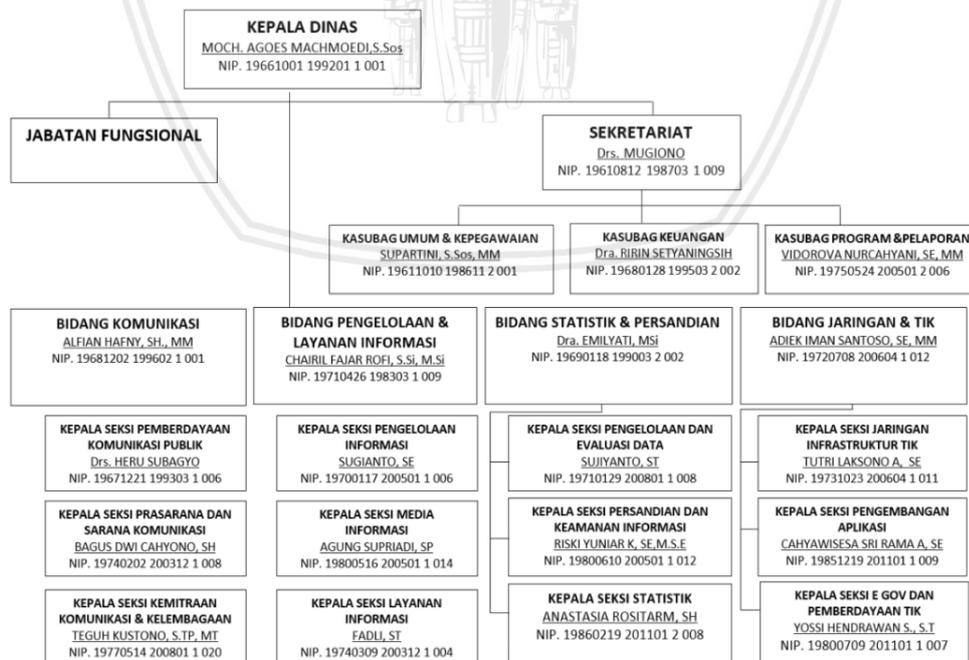
Desa Berdaya Kota Berjaya Terwujudnya Kota Batu Sebagai Sentra Agro Wisata Internasional Yang Berkarakter, Berdaya Saing Dan Sejahtera.

2.2.2 Misi Pemerintah Kota Batu

Misi Pemerintah Kota Batu adalah:

1. Meningkatkan kualitas kehidupan sosial masyarakat yang berlandaskan nilai-nilai keagamaan dan kearifan budaya lokal.
2. Meningkatkan pembangunan kualitas dan kesejahteraan sumber daya manusia.
3. Mewujudkan daya saing perekonomian daerah yang progresif, mandiri berbasis agrowisata.
4. Meningkatkan pembangunan infrastruktur dan kawasan perdesaan yang berkualitas dan berwawasan lingkungan.
5. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih dan akuntabel berorientasi pada pelayanan publik yang profesional.

2.2.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batu



Gambar 2.5 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batu

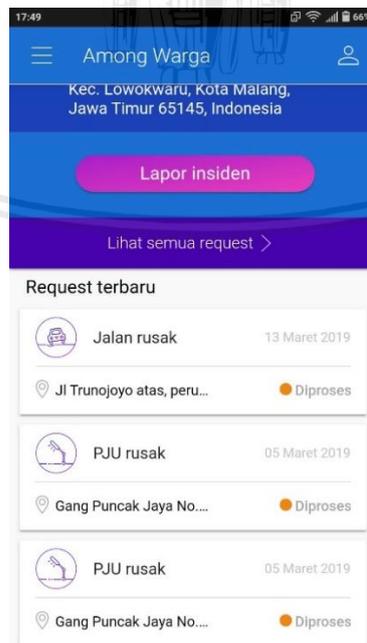
Sumber: DISKOMINFO Kota Batu, (2019)

2.3 Among Warga

Among Warga atau Aplikasi *Mobile App* untuk menampung kritik saran terhadap fasilitas pelayanan publik Kota Batu. Aplikasi yang ditujukan untuk seluruh masyarakat Kota Batu dalam praktik pengawasan seperti keluhan, kritik dan saran terhadap fasilitas pelayanan publik. Aplikasi ini dikembangkan oleh lintasarta solution yang merupakan pihak ketiga yang bekerja sama dengan Batu Smart City yang merupakan departemen *e-government* yang ada di DISKOMINFO Kota Batu (Hasil Observasi Peneliti, 2019).

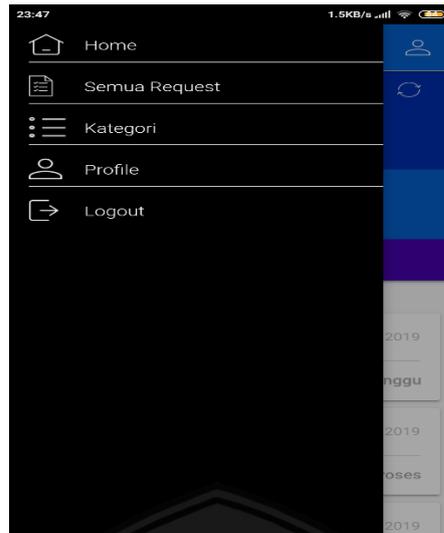
Among Warga dapat diakses dengan cara mengunduh aplikasinya di Google Play Store yang memiliki fungsi sebagai pelayanan pelaporan dan segala macam keluhan untuk warga Batu, menu yang terdapat dalam Among Warga antara lain:

- Menu utama (*dashboard*), berisi keterangan lokasi anda saat ini, menu lapor insiden, menu lihat semua *request*, dan menu *request* terbaru.
- Profile*, berisi data diri dan informasi terkait dari sang pengguna aplikasi, dimana terdapat status laporan yang sedang dalam status menunggu, diproses, dan selesai, lalu ada fitur ubah profil, dang anti *password*
- Semua request, berisikan semua list laporan yang telah dikirimkan oleh para pengguna untuk dimintain tindak lanjut dari petugas yang berwajib, dimana terdapat bukti berupa gambar, keterangan, dan alamat lokasi laporan.
- Kategori, berisikan laporan yang disusun berdasarkan kategori terpilih yang ada yaitu, sampah, PJU Rusak, Jalan Rusak, Kebakaran, Longsor, Pohon Tumbang, Kemacetan, Iklan Liar, Kaki Lima, Narkoba, Lampu Lalin Mati, dan Anak Jalanan.
- Logout, menu untuk mengeluarkan akun dari sistem.



Gambar 2.6 Tampilan Halaman Utama Among Warga (2019)

Sumber: (Observasi peneliti, 2019)



Gambar 2.7 Tampilan Menu Pada Aplikasi Among Warga (2019)

Sumber: (Observasi peneliti, 2019)



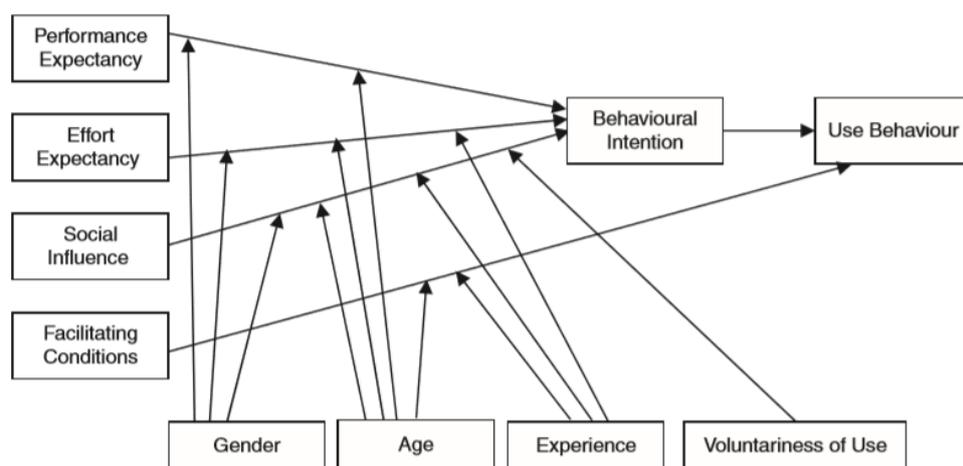
Gambar 2.8 Tampilan Menu Kategori Laporan Pada Aplikasi Among Warga (2019)

Sumber: (Observasi peneliti, 2019)

2.4 Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)

Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) ditunjukkan pada gambar 2.10 merupakan konstruksi proyek (ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi fasilitasi) adalah penentu langsung dari perilaku yang menjadi perhatian dan perilaku yang tidak terkendali, dan bahwa variabel tersebut sedang dimoderasi oleh variabel moderator yakni, gender, usia, pengalaman, dan kesibukan penggunaan (Venkatesh, 2003). Dibandingkan dengan memeriksa keberadaan dari setiap lingkungan konstruksi "dunia nyata", para peneliti dan praktisi akan dapat menilai niat individu untuk menggunakan sistem tertentu, sehingga memungkinkan untuk mengidentifikasi pengaruh utama pada penerimaan dalam konteks tertentu. Teori ini dikembangkan melalui tinjauan dan integrasi delapan teori dan model dominan, yaitu: *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Model Motivational*, *Theory of Planned Behavior* (TPB), gabungan TBP / TAM, Model Pemanfaatan PC, Teori Difusi Inovasi (IDT), dan Teori Kognitif Sosial (SCT). Teori dan model yang berkontribusi ini semuanya telah banyak dan berhasil digunakan oleh sejumlah besar studi sebelumnya tentang teknologi atau inovasi adopsi dan difusi dengan menggunakan disiplin ilmu dalam sistem informasi, pemasaran, psikologi sosial, dan manajemen. Dalam karyanya, pada artikel asli, Venkatesh et al. (2003) mempresentasikan hasil dari studi enam bulan studi tentang teknologi dan inovasi. empat organisasi, yang mengungkapkan bahwa delapan model yang berkontribusi menjelaskan antara 17 dan 53 persen dalam niat pengguna untuk menggunakan IT. Namun, UTAUT ditemukan mengungguli delapan model individu dengan R² yang disesuaikan dari 69 persen (Venkatesh et al., 2003).

Menurut Vankatesh et al (2003), peneliti percaya bahwa model UTAUT dapat dianggap sebagai model/alat yang berguna bagi para manajer ketika menerapkan sebuah teknologi baru. UTAUT dapat digunakan untuk mengevaluasi penerimaan teknologi tersebut. Hasil empiris menunjukkan bahwa kemampuan UTAUT dalam menilai perilaku pengguna teknologi mencapai 70% lebih efisien daripada model sebelumnya (Vankatesh et al., 2003).



Gambar 2.9 Model UTAUT (2016)

Sumber: (Venkatesh et al., 2003)

2.4.1 Performance Expectations

Performance Expectations (ekspektasi kinerja) didefinisikan sebagai keyakinan seorang individu bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan membantu untuk meningkatkan kinerjanya.

2.4.2 Effort Expectancy

Effort Expectancy (ekspektasi usaha) mengacu pada tingkat kemudahan penggunaan teknologi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja maupun ekspektasi usaha mempunyai pengaruh kuat terhadap minat pemanfaatan teknologi khususnya sistem informasi. Selain itu Chiu & Wang (2008), dan Teo (2011) dalam studinya menemukan bahwa ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha masing-masing berperan sebagai perceived usefulness (kegunaan yang dirasakan) dan perceived of use (kemudahan penggunaan). Konstruk Effort Expectancy dalam sebuah model bernilai signifikan dalam voluntary maupun mandatory dalam konteks penggunaan. Konstruk Performance Expectancy diprediksi kuat berpengaruh terhadap Behavioral Intention dan signifikan terhadap semua pengukuran voluntary maupun mandatory.

2.4.3 Social Influence

Social Influence (faktor sosial) merupakan pengaruh dari lingkungan sekitar yang menyakinkan individu untuk menggunakan teknologi. Dalam situasi mandatory (wajib), konstruk social influence menjadi penting pada tahap awal pengalaman seseorang dengan teknologi. Untuk konstruk Effort Expectancy menjadi prioritas karena kesamaan jumlah dalam riset (Davis et al., 1989; Moore & Benbasat 1991).

2.4.4 Facilitating Conditions

Variabel kondisi-kondisi yang menyediakan atau memfasilitasi para pengguna merupakan keyakinan dari suatu individu bahwa ada infrastruktur organisasi dan teknik yang mendukung dalam penggunaan teknologi.

2.4.5 Behavioural Intention To Use E-Government Services

Niat berperilaku (*behavioral intention*) didefinisikan oleh Mowen dalam Ensiklopedia (2012). Sebagai keinginan oleh konsumen atau pengguna dalam berperilaku berdasarkan cara tertentu dalam rangka untuk memiliki, menghilangkan dan memanfaatkan suatu produk atau jasa. Jadi para pengguna dapat membuat keinginan untuk mengetahui fakta atau informasi, menginformasikan kepada orang lain mengenai pengalamannya dengan sebuah produk, membeli suatu produk atau jasa tertentu, atau menghilangkan produk dengan cara tertentu.

Behavioural intentions to use adalah sebuah indikasi mengenai bagaimana seseorang bersedia untuk mencoba dan menggunakan layanan *e-government* sehingga menimbulkan kepuasan tersendiri.

2.4.6 Trust Of Internet

Kepercayaan terhadap internet adalah tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh suatu individu (pada kasus ini ialah masyarakat Kota Batu selaku pengguna aplikasi) terhadap terhadap internet sehingga mampu memengaruhi mereka untuk menggunakan sistem *e-government* (Carter & Belanger, 2005).

2.4.7 Trust Of Government

Tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh suatu individu (pada kasus ini ialah masyarakat Kota Batu selaku pengguna aplikasi) terhadap Pemerintah sehingga mampu memengaruhi orang tersebut untuk menggunakan sistem *e-government* (Carter & Belanger, 2005).

2.4.8 Trust Of CSC

Tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh suatu individu pada kasus ini ialah masyarakat Kota Batu (selaku pengguna aplikasi) terhadap terhadap pihak penyedia layanan sebagai mediator layanan *e-government* sehingga memengaruhi mereka untuk menggunakan layanan tersebut. (Voutinioti, 2013)

2.4.9 Karakteristik Narasumber

Karakteristik pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki artian mempunyai sifat yang khas sesuai dengan perwatakan tertentu. Karakteristik dalam hal ini digunakan untuk mengkarakterisasi berbagai jenis pengguna, seperti usia, jenis kelamin, dan informasi lainnya terkait informasi pribadi yang menggambarkan kondisi pengguna. Hal ini dibutuhkan dalam penelitian karena karakteristik pengguna mampu memengaruhi perilaku seseorang dalam hal

merespon pada sesuatu termasuk perilaku saat menggunakan sebuah sistem informasi.

2.5 Metode Penelitian

2.5.1 Penelitian Kualitatif

Menurut Hasibuan (2007), penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan mengerti suatu fenomena dari apa yang sedang atau telah dialami oleh para responden atau subjek penelitian seperti perilaku, tindakan, persepsi, dorongan atau motivasi, dll. Secara menyeluruh dan dengan bantuan deskripsi kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan pemanfaatan dari beragam metode alamiah.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menggunakan model-model matematik, statistik ataupun komputer. Metode penelitian kualitatif pada umumnya mengarah pada pengkajian dengan mengungkapkan logika induktif. Proses pada penelitian dimulai dengan melakukan penyusunan asumsi dasar dan aturan-aturan dari cara berpikir yang akan digunakan pada penelitian. Kedua hal tersebut selanjutnya akan diterapkan secara sistematis pada proses pengumpulan dan pengolahan data untuk memberikan hasil penjelasan dan argumentasi. Dalam penelitian kualitatif informasi yang didapat dari hasil pengumpulan dan yang telah diolah harus tetap obyektif dan tidak boleh dipengaruhi oleh pendapat dari peneliti itu sendiri. Penelitian kualitatif pada umumnya diterapkan pada banyak penelitian historis atau deskriptif (Hasibuan, 2007).

Menurut Hasibuan (2007), metode penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat ilmu post-positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya dari eksperimen) dimana peneliti berperan sebagai instrumen itu sendiri dan merupakan instrumen kunci. Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive sampling* dan *snowball sampling*, teknik pengumpulan dengan triangulasi atau gabungan, analisis data yang bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan terhadap makna daripada generalisasi.

Penggunaan metode kualitatif:

1. Bila masalah pada penelitian belum teridentifikasi dengan jelas, karena penelitian kualitatif langsung masuk pada obyek, sehingga dengan menggunakan metode kualitatif masalah akan dapat ditemukan dengan jelas.
2. Untuk memahami makna di balik data yang tampak jelas.
3. Untuk memahami perintah atau arahan sosial yang bersifat kompleks yang dapat diuraikan dengan cara ikut bertindak dalam wawancara yang mendalam terhadap interaksi sosial agar dapat ditemukan pola-pola hubungan yang jelas.

Pada umumnya, penelitian kualitatif mengarah pada teori yang sudah ada sebelumnya. Untuk membuktikan apakah penelitian ini layak dilakukan karena penelitian ini hanya mengandalkan pada teori yang sudah ada. Selain itu masih banyak keraguan terhadap hasil dari penelitian kualitatif ini karena tidak adanya pengujian hipotesis seperti pada penelitian yang dilakukan secara kuantitatif (Hasibuan, 2007).

Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif berakar dari latar belakang yang alamiah sebagai keutuhan, mengandalkan manusia sebagai instrumen penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, mengadakan analisis data dengan cara induktif, mengarahkan sasaran penelitiannya dalam usaha guna menemukan teori-teori dasar, bersifat deskriptif, lebih mementingkan pada proses daripada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangan dari penelitiannya bersifat sementara, dan hasil penelitiannya harus disepakati oleh kedua belah pihak; peneliti dan subjek penelitian. (Hasibuan, 2007)

2.5.2 Data Kualitatif

Menurut (Hasibuan, 2007) Data yang diambil dan digunakan dalam penelitian harus memenuhi syarat-syarat data yang baik, yaitu pertama data tersebut harus akurat, yang kedua data yang ada harus bersifat relevan, dan yang ketiga adalah data harus bersifat aktual. Metode penelitian kualitatif biasanya dilakukan dengan tiga cara, yaitu wawancara, observasi dan yang terakhir etnografi.

Secara sumber data penelitian kualitatif bisa berupa tindakan dan juga perkataan suatu individu, bahan-bahan pustaka yang berupa dokumen, *file/arsip*, koran, majalah, jurnal ilmiah, buku, laporan tahunan, dsb. Adapun teknik yang selalu digunakan untuk melakukan pengumpulan data pada penelitian kualitatif ialah wawancara, penelitian yang partisipatif, pengamatan, dan studi pustaka. Pada prinsipnya, teknik pengumpulan data tersebut digunakan untuk menggambarkan fenomena sosial yang sedang diteliti.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya dari itu adalah data tambahan yang berupa dokumen dan lain-lain. Adapun jenis data pada penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan yang bersumber dari hasil wawancara baik melalui kuesioner maupun hasil rekaman suara atau rekaman video, sumber data tertulis, foto dan data statistik.

Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori data data. Namun, tidak jarang ditemukan juga ilmuwan yang memanfaatkannya untuk melakukan pengujian atau melakukan verifikasi terhadap teori yang sedang berlaku. Penemuan berupa teori baru atau verifikasi terhadap teori baru akan tampak pada waktu analisis data ini mulai dilakukan. Perlu diketahui, bahwa analisis data itu dilakukan dalam suatu proses. Hal ini berarti pelaksanaannya sudah dimulai sejak saat pengumpulan data dilakukan dan secara intensif, yaitu setelah meninggalkan lapangan (lokasi penelitian). Dalam hal ini dianjurkan juga

agar analisis data dan penafsirannya dilakukan secepat mungkin oleh peneliti, jika menunggu terlalu lama maka data tersebut dapat menjadi dingin atau bahkan membeku atau bahkan menjadi kadaluwarsa. Pada saat melakukan analisis data diperlukan usaha perhatian yang fokus, tenaga fisik, dan pikiran peneliti.

Metode penelitian dengan pendekatan kualitatif biasanya dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara, observasi.

1. Wawancara, yaitu merupakan kegiatan tanya jawab antara peneliti dengan narasumber, baik itu merupakan narasumber sebagai informan maupun responden. Wawancara adalah percakapan atau dialog yang memiliki maksud tujuan tertentu. Percakapan atau dialog itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara adalah orang memberikan pertanyaan-pertanyaan dan terwawancara adalah yang memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut.

2. Observasi merupakan sebuah penelitian yang dilakukan dengan untuk memahami sebuah fenomena yang sedang atau telah terjadi yang berdasarkan gagasan ataupun pengetahuan yang sudah ada atau yang telah diketahui sebelumnya.

Pada penelitian ini digunakan kedua cara tersebut, yaitu observasi dan wawancara mendalam dengan pertanyaan terbuka kepada para pihak yang terkait dengan Aplikasi Among Warga, yaitu DISKOMINFO selaku dinas yang menaungi aplikasi Among Warga, berikutnya ada warga Kota Batu selaku pengguna aplikasi.

2.5.3 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016).

2.5.4 Sampel

Sampel merupakan bagian dari karakteristik dan jumlah yang dimiliki oleh populasi. Dibutuhkannya metode dalam pengambilan sampel yang sesuai kebutuhan supaya tidak terjadi bias pada proses pengambilannya.

Terdapat dua teknik pengambilan sampel, yaitu *probability sampling* yang dimana semua unsur populasi memiliki besar peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel dan yang kedua adalah *non probability sampling* dimana tidak semua unsur populasi memiliki besar peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. (Sugiyono, 2016)

Dalam penelitian kualitatif umumnya teknik *sampling* yang paling sering digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sebagai sumber data dengan pertimbangan atau kriteria tertentu. Misalnya individu yang dijadikan sampel tersebut adalah orang yang dianggap paling paham atau mengerti mengenai apa yang kita harapkan atau mungkin orang tersebut sebagai penguasa atau memiliki wewenang sehingga mampu memberikan kemudahan

kepada peneliti untuk melakukan eksplorasi obyek/situasi sosial yang sedang atau akan diteliti.

2.5.5 Narasumber

Menurut KBBI, narasumber adalah seseorang yang mengetahui dan memberikan informasi secara jelas atau menjadi sumber informasi atau informan atau bisa dibilang “orang yang memberikan sebuah informasi”.

2.5.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulannya, data dapat diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung menyerahkan data tersebut ke pengumpul data, sedangkan sumber data sekunder ialah sumber data yang menyerahkan data ke pengumpul data dengan media perantara. Teknik ini dilakukan dalam bentuk berbagai cara, seperti wawancara, bisa juga melalui kuesioner, dan juga observasi.

Menurut (Hasibuan, 2017) pada sebuah penelitian dalam mendapatkan kualitas data yang bagus perlu dilakukannya metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data adalah cara atau teknik yang digunakan dalam penelitian guna mendapatkan data.

2.5.7 Analisis Data Kualitatif

Menurut Hasibuan (2007), analisis data kualitatif merupakan suatu teknik analisis yang dilakukan dengan cara mencari suatu hubungan ataupun pola dari sumber data yang telah ada untuk menjawab hipotesis serta menyajikannya secara deskriptif. Inti dari analisis kualitatif terletak pada tiga proses yaitu mendeskripsikan fenomena yang sedang terjadi, mengklarifikasinya, dan yang terakhir melihat bagaimana keterkaitan yang berada pada konsep-konsep tersebut antara yang satu dengan yang lainnya. Untuk merealisasikan penelitian kualitatif maka hasil penemuan kualitatif dapat digeneralisasikan dengan didasari pada penyusunan teori.

Pada pengembangan hasil penelitian dengan pendekatan kualitatif maka langkah pertama yang perlu diambil ialah mendeskripsikan fenomena yang sedang terjadi berdasarkan data dan temuan penelitian yang didapatkan. (Hasibuan, 2007).

Metode kualitatif cenderung mengarah pada isu-isu, kasus-kasus ataupun kejadian-kejadian yang terjadi dengan secara terperinci dan secara mendalam, dimana pada pengumpulan datanya tidak dibatasi oleh kategori yang telah ditentukan atau sudah dibuat sebelumnya atas analisis yang merinci dari data kualitatif. Metode penelitian kualitatif lebih menekankan terhadap interaksi sosial yang didasarkan dalam hubungan antara persepsi personal dan perilaku (Hasibuan, 2007).

2.6 Variabel Penelitian

Variabel dapat berbentuk elemen-elemen data yang telah dapat diukur besarannya, tetapi terkadang masih dalam bentuk variabel yang belum bisa diukur langsung. Terdapat variabel laten, dimana variabel tersebut masih belum bisa diukur secara langsung (Jogiyanto, 2008).

Variabel juga merupakan karakteristik dari situasi pada penelitian yang mempunyai nilai berbeda (Abidillah & Hartono, 2015). Suatu variabel juga harus memiliki variasi, yaitu perbedaan pada nilai atau level. Contoh variabel pada penelitian adalah umur, jenis perlakuan, jenis kelamin, dll. Jika suatu gagasan pada penelitian hanya mempunyai satu variasi, maka gagasan tersebut tidak bisa diartikan sebagai variabel. Misalnya jenis kelamin tidak bisa disebut sebagai variabel jika pada penelitian seluruh partisipannya adalah berjenis kelamin pria.

Menurut (Mustafa, 2013) terdapat beberapa jenis variabel penelitian, diantaranya adalah:

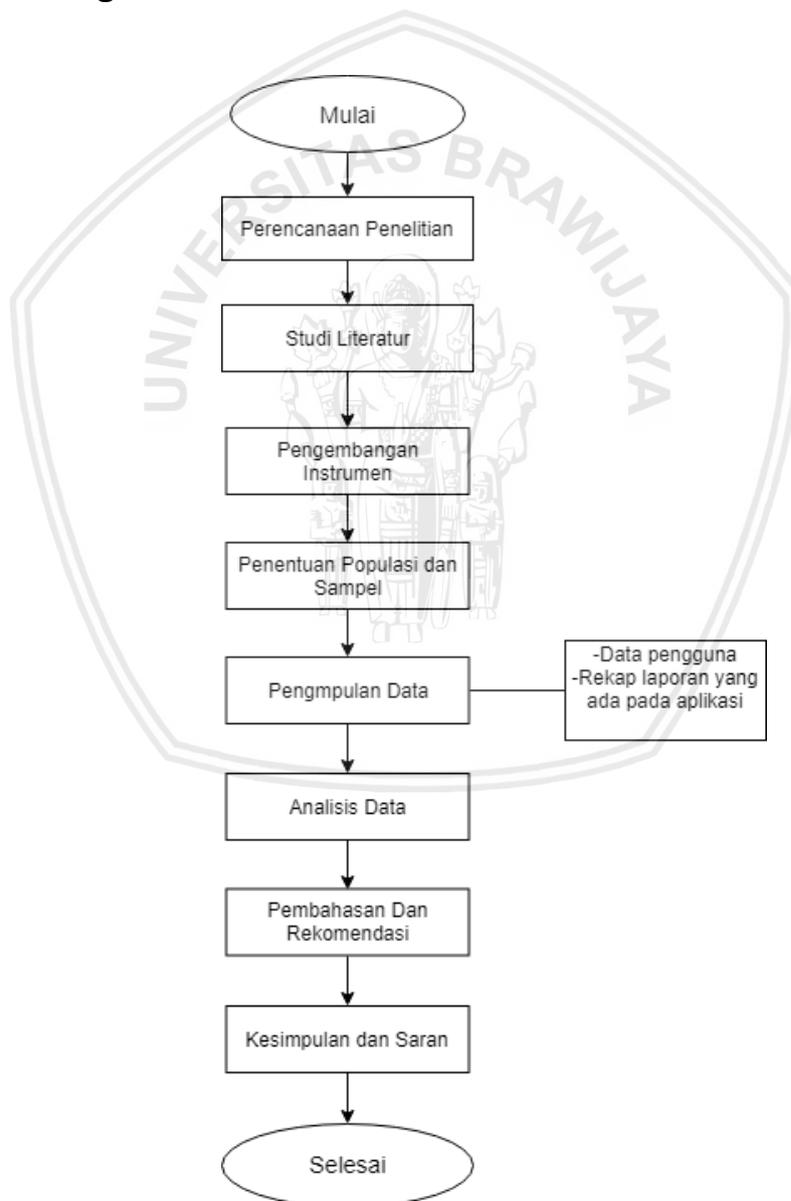
1. Variabel bebas (Indipenden), adalah variabel yang memiliki variasi nilai yang dapat berpengaruh pada variabel lainnya. Dan Variabel terikat (Dependen), adalah variabel yang memiliki variasi nilai yang dipengaruhi variasi nilai yang lainnya. Pada penelitian biasanya variabel bebas diberikan notasi (X) sedangkan variabel terikat diberikan notasi (Y).
2. Variabel control, adalah variabel bebas dimana dalam pelaksanaannya tidak dimasukkan sebagai variabel bebas, tetapi justru keberadaannya dikendalikan.
3. Variabel antara, adalah sebuah variabel yang terletak diantara variabel bebas dan variabel terikat.
4. Variabel moderator, adalah variabel yang variasi nilainya mempunyai pengaruh terhadap ketergantungan (*Contingent Effect*) yang kuat terhadap pengaruh atau hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

BAB 3 METODOLOGI

3.1 Alasan Menggunakan Metode Kualitatif

Pada penelitian ini dilakukan penelitian dengan metode kualitatif karena setelah dilakukan observasi di DISKOMINFO Kota Batu ditemukan bahwa adanya keterbatasan sumber data untuk dapat melakukan penelitian kuantitatif. Ditemukan bahwa *database* pengguna aplikasi tidak terklasifikasi, dimana ditemukan bahwa *database* pengguna Batu Smart City antara pengguna aplikasi Among Kota, Among Warga, dan Among Tani menjadi satu.

3.2 Metodologi Penelitian



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian “Evaluasi Penerimaan Aplikasi *Mobile* Among Warga *Smart City* Pemerintah Kota Batu Menggunakan Model UTAUT” bisa kita lihat pada diagram 3.1. Metodologi penelitian ini dimulai dengan menyusun rumusan masalah yang dimana merupakan dasar penyebab perlu dilakukannya penelitian ini. Tahap berikutnya ialah melakukan studi literatur yang menggunakan penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya sebagai acuan ataupun referensi dari penelitian. Kemudian dilakukannya penentuan variabel yang dianalisis dari literatur yang telah dianalisis dari literatur yang telah didapat dan menyusun pertanyaan wawancara dengan dasar indikator-indikator dari model yang sudah ditentukan sebelumnya. Setelah pertanyaan wawancara dibuat perlu dilakukannya pengujian oleh *expert judgement* untuk memastikan bahwa pertanyaan wawancara tersebut sudah layak. Setelah itu dilakukan penentuan populasi dan sampel yang digunakan sebagai objek dari penelitian. Berikutnya dilakukannya pengumpulan data dengan dilakukannya wawancara secara mendalam terhadap para narasumber yang telah disusun dan diuji kepada para *expert*. Setelah itu dilakukan analisis data dengan cara analisis data kualitatif serta pembahasannya pada tahap akhir akan memberikan hasil dari analisis tersebut yang nantinya akan menghasilkan simpulan dan saran dari penelitian.

3.3 Perencanaan Penelitian

Perencanaan penelitian akan menjelaskan tentang apa saja yang harus dilakukan dalam penelitian ini. Lalu dilakukannya perumusan masalah pada tahapan awal penelitian guna mengidentifikasi masalah dari penelitian tersebut. Identifikasi masalah pada penelitian dilakukan dengan cara melakukan analisis dari jawaban para pengguna Among Warga yang didapatkan dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat Kota Batu. Selanjutnya setelah masalah berhasil diidentifikasi dan dibatasi, maka perlu dilakukan perumusan masalah berupa kalimat pertanyaan.

3.4 Studi Literatur

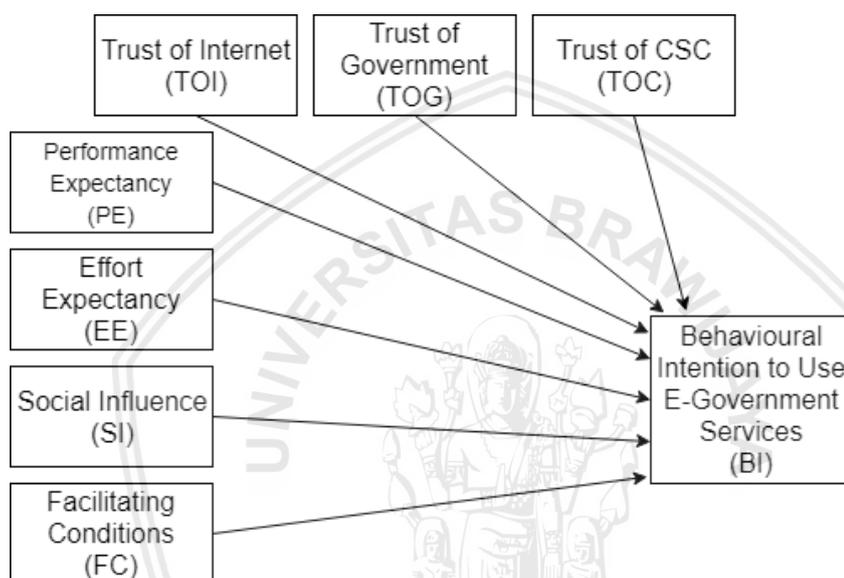
Studi Literatur dalam penelitian digunakan sebagai sumber acuan untuk mendapatkan penjelasan mengenai teori yang berguna untuk menyelesaikan masalah dan demi tercapainya tujuan dari penelitian yang didapatkan dari beberapa sumber yang ada, misal buku, jurnal, *e-book*, dan laporan penelitian. Pada tahap studi literatur bisa didapatkan penjelasan mengenai konsep ataupun teori yang membantu penelitian. Konsep yang menunjang penelitian, diantaranya aplikasi *mobile* Among Warga, UTAUT, *expert judgement*, metode penelitian kualitatif, dan analisis data kualitatif.

3.5 Pengembangan Instrumen

Pengembangan instrumen dilakukan dengan cara menyusun pertanyaan wawancara yang berdasarkan dari variabel – variabel yang terdapat pada penelitian (Venkatesh, et al., 2003). Akan tetapi pertanyaan wawancara yang

dibuat berdasarkan kuesioner oleh (Venkatesh, et al., 2003) masih perlu dilakukan pengujian terlebih dahulu karena akan digunakan pada penelitian yang memiliki situasi yang berbeda. Pada penyusunan pertanyaan wawancara penelitian ini perlu dilakukan dengan langkah-langkah yang dimulai dengan proses pre-test atau *expert judgement*.

Pertanyaan wawancara yang dirancang dengan pertanyaan yang diharapkan dapat dipahami dan dijawab oleh semua narasumber. Pertanyaan wawancara yang nantinya akan dijawab oleh para narasumber dengan cara melakukan wawancara dengan pertanyaan terbuka secara langsung oleh peneliti dengan narasumber.



Gambar 3.2 Model Penelitian

Pada penelitian ini digunakan model penelitian UTAUT yang sudah dimodifikasi dimana terdapat variabel *Performance Expectancy*, lalu *Effort Expectancy*, kemudian *Social Influence*, dan yang terakhir *Facilitating Conditions*. Kemudian terdapat variabel tambahan yaitu Trust of Internet atau kepercayaan terhadap internet, Trust of Government atau kepercayaan terhadap pemerintah, dan Trust of CSC atau kepercayaan terhadap penyedia layanan. Dimana akan dilakukan analisis apakah variabel-variabel tersebut berpengaruh terhadap minat perilaku untuk menggunakan layanan *e-government* yang berupa aplikasi Among Warga. Kemudian disusun lah pertanyaan wawancara yang berisikan 24 pertanyaan yang didapat berdasarkan dari delapan variabel yang terdiri dari 24 indikator, dan untuk detail pertanyaan yang telah disusun dapat dicek pada lampiran kisi-kisi pertanyaan dan lampiran pertanyaan wawancara.

3.6 Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah para masyarakat Kota Batu yang pernah menggunakan aplikasi *mobile* Among Warga dengan tujuan para responden dapat memahami pertanyaan wawancara yang diberikan dan dapat mempresentasikan kondisi dari aplikasi *mobile* Among Warga.

Purposive sampling dijadikan sebagai teknik pengambilan sampel pada penelitian, dimana pengambilan sampel didasarkan pada salah satu kriteria responden yaitu para masyarakat Kota Batu. Sampel yang diambil nantinya akan dikategorikan dengan berdasarkan jenis kelamin, usia, pengalaman menggunakan internet, dan yang terakhir pengalaman menggunakan aplikasi Among Warga.

Tabel 3.1 Karakteristik Narasumber

Karakteristik	Kriteria
Jenis Kelamin	Perempuan
	Laki-laki
Usia	<30 Tahun
	30-40 Tahun
	>40 Tahun
Pendidikan Terakhir	D3
	S1
	S2
Pengalaman Menggunakan Internet	<5 Tahun
	5-10 Tahun
	>10 Tahun
Pengalaman Menggunakan Aplikasi	<3 Bulan
	3-7 Bulan
	>7 Bulan

Pada penelitian ini diambil empat narasumber dengan inisial bapak R, ibu D, ibu I, dan bapak N. Alasan mereka dijadikan narasumber adalah yang pertama bapak R adalah seseorang yang bekerja di dinas yang menaungi aplikasi ini sehingga beliau mengetahui keadaan/situasi di bagian PEMERINTAH dan memiliki wewenang untuk membantu peneliti mengumpulkan data/temuan. Narasumber yang kedua adalah Ibu R, beliau adalah orang yang pernah melapor namun masalahnya sampai saat ini belum terselesaikan. Narasumber yang ketiga adalah ibu I, beliau adalah orang yang pernah melapor dua kali namun hanya satu yang terselesaikan. Narasumber yang terakhir, yakni yang keempat adalah bapak N, beliau pernah melapor dua kali namun prosesnya lama, dan beliau adalah salah satu anggota Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) sehingga beliau tahu bagaimana kondisi/situasi di masyarakat Kota Batu, dan kondisi tentang sosialisasi akan aplikasi ini di masyarakat.

3.7 Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan pengambilan data pengguna aplikasi yang sudah pernah melakukan pelaporan. Lalu selanjutnya peneli bekerjasama dengan DISKOMINFO untuk pengambilan beberapa pengguna tersebut, untuk diambil data berupa alamat email dan nomor telepon yang bisa dihubungi untuk keperluan wawancara. Data rekap hasil laporan dari Januari 2018 s/d Maret 2019. Berikutnya dilakukan wawancara mendalam dengan pertanyaan terbuka kepada para narasumber penelitian, yaitu para pengguna aplikasi yang pernah menggunakan aplikasi Among Warga dan juga sudah pernah merasakan hasil yang didapat dari penggunaan aplikasi tersebut.

3.8 Analisis Data

Pada penelitian ini, setelah dilakukannya pengumpulan data yang didapat dari hasil wawancara dan observasi, lalu akan didapatkannya temuan penelitian yang dilakukan selama kurang lebih satu bulan yang dilakukan pada bulan Maret s/d bulan April. Temuan-temuan yang dikemukakan kemudian perlu ditunjukkannya dengan foto-foto atau pendapat-pendapat dari para informan atau narasumber penelitian yang telah diuji kredibilitasnya.

Selanjutnya dilakukan pembahasan dengan tujuan untuk memperjelas dan memperkuat. Dengan cara mengutip pendapat-pendapat dari para narasumber yang dianggap kredibel, lalu dibandingkan dengan teori atau pendapat-pendapat dari para pakar.

Pada penelitian ini penguji melakukan wawancara dengan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disusun dengan pertanyaan yang sudah disusun bisa dilihat pada lampiran pertanyaan wawancara.

3.9 Simpulan dan Saran

Setelah selesai dilakukannya analisis data, maka perlu dilakukannya pembuatan atau penarikan kesimpulan dari hasil analisis data yang mampu menjawab rumusan masalah dan tentunya berhubungan dengan tujuan dari penelitian ini. Kemudian perlunya diberikan saran untuk membantu penelitian selanjutnya.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data diperoleh dari hasil pengambilan data yang dilakukan dari hasil wawancara mendalam dengan pertanyaan terbuka terhadap para narasumber. Variabel yang diteliti terdiri dari demografi para narasumber, Performance Expectancy memiliki empat pertanyaan, *Effort Expectancy* memiliki empat pertanyaan, *Sosical Influence* memiliki tiga pertanyaan, *Facilitating Condition* memiliki enam pertanyaan, *Trust of Internet* memiliki dua pertanyaan, *Trust of Government* memiliki dua pertanyaan, dan yang terakhir adalah *Trust of CSC* memiliki dua pertanyaan.

Pada penelitian ini awalnya dilakukan perencanaan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dimana pengembangan instrumen dilakukan berdasarkan penelitian yang sudah ada sebelumnya, lalu dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner, kemudian dilakukan analisis data menggunakan statistik deskriptif. Namun karena keterbatasan sumber data, yakni responden selaku para pengguna aplikasi Among Warga dimana setelah dilakukan observasi lebih lanjut pada saat melakukan pengambilan data ke DISKOMINFO Kota Batu. Ditemukan bahwa *database* pengguna aplikasi tidak terklasifikasi, dimana ditemukan bahwa *database* pengguna Batu Smart City antara pengguna aplikasi Among Kota, Among Warga, dan Among Tani menjadi satu dan tidak terklasifikasi. Setelah dilakukan observasi lebih lanjut pada aplikasi tercatat hanya terdapat sekitar 56 laporan yang tercatat dan hanya 13 laporan yang terselesaikan pada aplikasi. Berawal dari permasalahan yang didapat dari hasil observasi, maka peneliti dan dosen pembimbing memutuskan untuk merubah metode penelitian menjadi penelitian kualitatif, dimana dilakukan wawancara secara mendalam dengan pertanyaan terbuka kepada para pengguna yang sudah pernah melakukan pelaporan dan merasakan dampak dari penggunaan aplikasi Among Warga.

LAPORAN AMONG WARGA									
no	Tanggal	Kategori	NAMA PELAPOR	LAPORAN	LOKASI	STATUS	TIM URC	KENDALA	KETERANGAN
1	10 januari 2018	Kemacetan	Dede Laciano	Macet sekali	Jl. Raya Beji No 3, Beji, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65314, Indonesia	Assigned Not Action	dinas perhubungan	pada saat laporan masuk, tim URC belum ada	
2	16 februari 2018	Pohon tumbang	Ajeng	Dahan kelapa di kabel listrik	Jl. Raya Dieng 4, Sidomulyo, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65317, Indonesia	Completed	Achmad Choirur Rochim, SE		
3	28 februari 2018	Longsor	Achmad Choirur Rochim	Batu dilemang tebing pinggir jalan payung 2 kel. Songgokerto rawan longsor dan membahayakan pengguna jalan	Kawasan payung	Completed	Achmad Choirur Rochim, SE		
4	1 maret 2018	Kemacetan	Dede Laciano	Kok macet panjang sekali, ada apa ?	Jl. Raya Ir. Soekarno No.32, Beji, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65236, Indonesia	Assigned Not Action	dinas perhubungan	pada saat laporan masuk, tim URC belum ada	
5	1 maret 2018	PJU rusak	Dedy Angga Satriawan	Kabel pju longgar	Jl. Argopuro No.18, Sisir, K&C. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314, Indonesia	Completed	Dedy Angga		
6	12 maret 2018	Longsor	Pudalops BPBD KWB	Longsor mengakibatkan arus lalu lintas berlaku buka tutup	Jl. Trunojoyo Payung 1 Kelurahan Songgokerto Kecamatan Batu	Assigned Not Action	radityo putro	laporannya tidak akurat, dan tim urc belum tersedia	
7	27 maret 2018	Jalan rusak	pradipta	Jalan ini sudah rusak cukup lama dan ini menjadi jalan yg sering dilewati saya harap segera diperbaiki sebelum menimbulkan kecelakaan... terima kasih	Jl. Bukit Berbunga No.80, Sidomulyo, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65317, Indonesia (jalan masuk ke dusun cangar)	Completed	Endrayoni Sasmito (Pemeliharaan Jalan & Jembatan)		
8	28 maret 2018	Jalan rusak	Sri Jatmike	Sering pengendara jatuh terutama pada malam hari tolong segera dibenahi trims kasih	Jl. Pronoyudo No.100, Dadaprejo, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65233, Indonesia	Completed	Endrayoni Sasmito (Pemeliharaan Jalan & Jembatan)		

Gambar 4.1 Rekap Laporan Among Warga (2019)

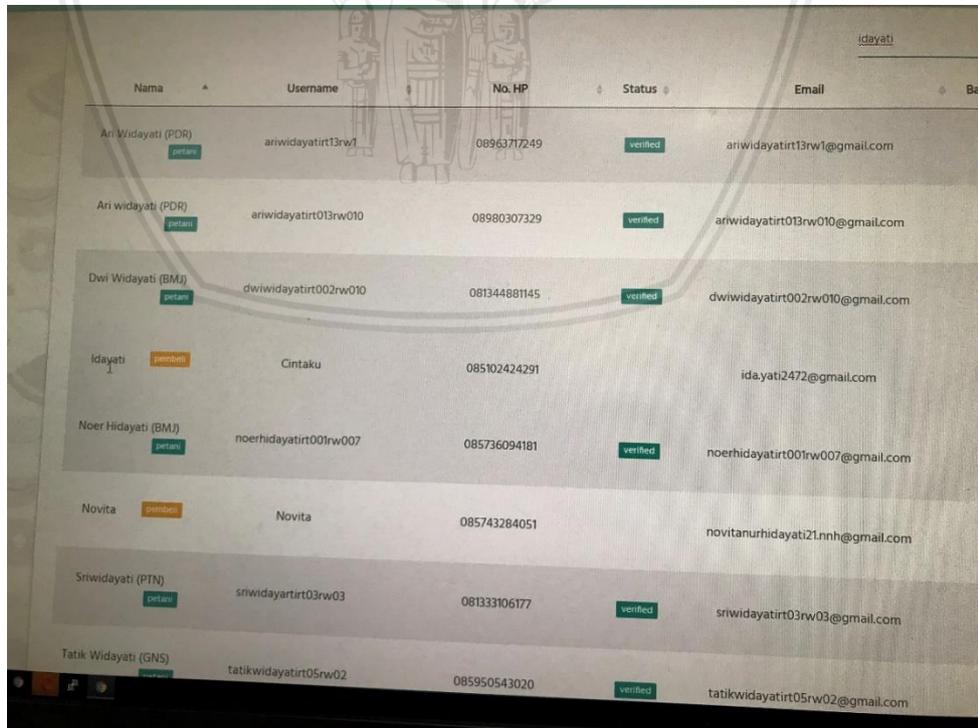
Sumber: (Observasi peneliti, 2019)



	A	B	C	D	E	F	G	H	I
52			Achmad faiz Mukhorrobin	Lampu jalan mati		Gang Puncak Jaya No.38, RT.3/RW.3, Tulungrejo, Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur 65336, Indonesia Dusun gerdu desa tulungrejo rt 03 rw 06		Dedy Angga (Pemeliharaan PJU & PIL)	
56	6 maret 2019	Pju rusak					Assigned Not Action		
53				Jalan umum rusak dan berlubang sangat mengganggu dan berbahaya bagi pengendara sepeda motor apalagi waktu malam hari		Jl Trunojoyo atas, perumahan batu permata puri junrejo Jalan antara perumahan batu permata puri dan perumahan puncak garuda	Assigned Not Action	Tommy (Pemeliharaan Jalan & Jembatan)	
57	13 maret 2019	jalan rusak	wi wicaksana sukar						
54				Sudah 3 hari tidak ada petugas yg angkut sampah di RT 9 RW 6. Semoga ada koordinasi dari petugas sampah RW 6 Jalan Arjuno dan sekitarnya. Terima Kasih		Jalan Arjuno Kav. Baru Rt 9 RW 6. Jl. Arjuno Kav Baru No.9, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314, Indonesia		bambang iswondo (pelayanan)	
58	18 maret 2019	sampah	icuk s				Assigned Not Action		
55				Mohon dari dinas terkait untuk menindak lanjuti nenek2 yg mangkal d pasar sore, karena beliaunya kencing d tempat saya jualan, hampir tiap hari begitu, sudah saya laporkan ke pihak dinsos, tp blum ada tindakan lagi, terima kasih, hormat saya sebagai masyarakat kota batu,		I. Kartini No.14, Ngaglik, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65311, Indonesia Jalan kartini	Assigned Not Action	Dra. Sri Yunani (Kepala Bidang Pelayanan Rehabilitasi dan Perlindungan Sosial)	
59	26 maret 2019	ank jalanan	lucky widodo						
56				Pju Mati atau rusak di lokasi rawan kejahatan. Mohon segera di perbaiki.		Jl. Dr. Soetomo No.58, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65321, Indonesia Depan Balai Rw 04 Dusun Junwatu Desa Junrejo dan Di dekat Pos Rt2 Rw 4		Dedy Angga (Pemeliharaan PJU & PIL)	
60	26 maret 2019	Pju rusak	sandi				Assigned Not Action		

Gambar 4.2 Rekap Laporan Among Warga (2) (2019)

Sumber: (Observasi peneliti, 2019)



Gambar 4.3 Foto Database Pengguna Aplikasi Among Warga (2019)

Sumber: (Observasi peneliti, 2019)



4.1 Data Dan Karakteristik Narasumber

Karakteristik Pengguna merupakan data responden atau narasumber yang dijadikan sebagai terwawancara yang merupakan pengguna aplikasi Among Warga. Karakteristik pengguna itu sendiri terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pengalaman menggunakan internet, dan pengalaman menggunakan aplikasi Among Warga.

Berikutnya terkait pada pengalaman narasumber yang disajikan pada tabel 4.1, pengalaman responden menggunakan internet mayoritas adalah sudah lebih dari sepuluh tahun. Terdapat satu responden yang pengalaman menggunakan internet selama lima tahun, lalu terdapat tiga responden yang pengalaman menggunakan internetnya sudah lebih dari sepuluh tahun. Lalu yang berikutnya pada pengalaman responden menggunakan aplikasi, terdapat dua responden yang memiliki pengalaman penggunaan aplikasi selama 3-7 bulan, dan dua responden yang sudah menggunakan aplikasi lebih dari 7 bulan lamanya. Pada penelitian ini keempat responden tersebut diberikan kode masing-masing dari setiap pengguna. Dengan kode sebagai berikut:

Tabel 4.1 Data Narasumber

No	Kode	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pengalaman Menggunakan Internet	Pengalaman Menggunakan Aplikasi Among Warga
1	N1	Bapak R	Laki-laki	39	S2	>10 Tahun	1 Tahun
2	N2	Ibu D	Perempuan	32	S1	>10 Tahun	6 Bulan
3	N3	Ibu I	Perempuan	47	D3	5-10 Tahun	7 Bulan
4	N4	Bapak N	Laki-laki	23	S1	>10 Tahun	8 Bulan

4.2 Performance Expectancy

Berdasarkan variabel ekspektasi kinerja atau *performance expectancy* terdapat empat indikator dan berisikan empat pertanyaan dengan kode PE1, PE2, PE3, PE4 yang bisa dilihat ada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Hasil Indikator Dari Variabel *Performance Expectancy*

No	Kode	Indikator
1	PE1	Manfaat
2	PE2	Efektivitas
3	PE3	Efisiensi
4	PE4	Produktivitas /intensitas

4.2.1 Indikator Manfaat

Keuntungan yang dirasakan/didapatkan saat/setelah menggunakan aplikasi Among Warga untuk menyampaikan keluhan/laporan.

Tabel 4.3 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Manfaat

No	Kode	Jawaban
1	PE1-N1	Pengaduan masyarakat menjadi lebih mudah disampaikan.
2	PE1-N2	Bisa menyampaikan keluhan ke pemerintah kota tanpa harus melalui prosedur yang panjang
3	PE1-N3	Lebih menghemat waktu dalam pelaporan, cukup dengan mengakses aplikasi Among Warga
4	PE1-N4	Lebih mudah melapor, tanpa perlu datang langsung ke dinas yang bersangkutan

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.3 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator manfaat dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa manfaat utamanya secara umum adalah pengguna dapat menyampaikan laporan ataupun keluhan yang ada di sekitar Kota Batu dengan mudah hanya dengan menggunakan *smartphone* saja.

4.2.2 Indikator Efektivitas

Keberhasilan dalam penyampaian keluhan/laporan yang dirasakan oleh para pengguna aplikasi Among Warga.

Tabel 4.4 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Efektivitas

No	Kode	Jawaban
1	PE2-N1	Bila keluhan/masalah yang dilaporkan masih ada di lingkungan Kota Batu maka pelaporan akan berhasil
2	PE2-N2	Melapor terkait terotoar yang rusak pada akhir tahun 2018, namun sampai saat ini trotoar tersebut belum diperbaiki
3	PE2-N3	Melapor terkait masalah sampah yang ada di gorong-gorong, namun sampah masih belum dibersihkan sampai saat ini.
4	PE2-N4	Melapor dua kali dan sudah teratasi namun prosesnya cukup lama

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.4 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator efektivitas dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa keberhasilan yang dirasakan dari para pengguna masih kurang, ditunjukkan dengan

masih banyaknya laporan yang belum terselesaikan sampai sekarang, dan ada juga yang sudah selesai namun membutuhkan proses yang cukup lama.

4.2.3 Indikator Efisiensi

Penghematan waktu dan biaya yang dirasakan seseorang ketika melakukan penyampaian keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga.

Tabel 4.5 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Efisiensi

No	Kode	Jawaban
1	PE3-N1	Jelas lebih efisien karena kita dapat melapor setiap saat
2	PE3-N2	Banyak sekali karena bisa melakukan pelaporan melalui ponsel pribadi di tempat kejadian itu secara langsung (<i>real time</i>)
3	PE3-N3	Sangat banyak, kalau tidak ada aplikasi ini maka saya harus datang ke dinas yang terkait dan masih harus antri.
4	PE3-N4	Banyak karena kita tidak perlu datang kesana jadi cukup dengan <i>smartphone</i> masing-masing

Berdasarkan hasil jawaban pada Tabel 4.5 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Efisiensi dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa para pengguna aplikasi merasa banyak sekali penghematan waktu dimana dapat melakukan pelaporan setiap saat dan secara langsung tanpa perlu datang ke dinas terkait.

4.2.4 Indikator Produktivitas / Intensitas

Jumlah penyampaian keluhan/laporan yang dapat tersalurkan oleh seseorang ketika menggunakan aplikasi Among Warga.

Tabel 4.6 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Produktivitas / Intensitas

No	Kode	Jawaban
1	PE4-N1	Belum pernah melapor namun sudah pernah mengikuti simulasi
2	PE4-N2	Pernah melapor lewat facebook dan itu langsung ditanggapi tidak seperti di Among Warga
3	PE4-N3	Pernah melapor terkait masalah sampah secara langsung kepada Kepala PU, dan itu langsung ditanggapi dan ditindak.

Tabel 4.7 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Produktivitas / Intensitas (Lanjutan)

No	Kode	Jawaban
4	PE4-N4	Sudah dua kali melapor dan sudah teratasi. Sebelum ada aplikasi, biasanya langsung melapor ke pihak yang bersangkutan melalui jaringan telepon

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.6 & 4.7 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Produktivitas / Intensitas dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat keberhasilan dari pelaporan yang dilakukan di aplikasi Among Warga jika dibandingkan media lain masih kurang baik. Ditandai dengan dari pengalaman dua dari empat narasumber berpendapat bahwa pelaporan ke dinas terkait langsung akan lebih cepat ditanggapi.

4.2.5 Hasil Variabel *Performance Expectancy*

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dari setiap kesimpulan pada Indikator yang berasal dari ke-4 narasumber pada variabel *Performance Expectancy*. Dapat ditarik hasil kesimpulan bahwa aplikasi ini bermanfaat untuk menyampaikan laporan ataupun keluhan yang ada di sekitar Kota Batu dengan mudah dan memberikan penghematan waktu yang banyak karena tidak perlu datang untuk melapor ke dinas terkait. Namun keberhasilan kinerja dari aplikasi ini dirasa masih kurang oleh para pengguna, ditunjukkan dengan masih banyaknya laporan yang belum terselesaikan dan beberapa yang sudah selesai membutuhkan proses pengerjaan yang relatif lama dan tingkat keberhasilan dari pelaporan yang dilakukan di aplikasi Among Warga jika dibandingkan media lain masih kurang baik.

4.3 *Effort Expectancy*

Berdasarkan variabel ekspektasi usaha atau *effort expectancy* terdapat empat indikator dan berisikan empat pertanyaan dengan kode EE1, EE2, EE3, EE4 yang bisa dilihat indikatornya pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Daftar Indikator Dari Variabel *Effort Expectancy*

No	Kode	Indikator
1	EE1	Mudah dipelajari
2	EE2	Mudah digunakan
3	EE3	Menjadi mahir
4	EE4	Pemahaman

4.3.1 Indikator Mudah Dipelajari

Tingkat kemudahan yang dirasakan seseorang hingga mampu mempelajari/terbiasa dengan aplikasi Among Warga.

Tabel 4.9 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Mudah Dipelajari

No	Kode	Jawaban
1	EE1-N1	Mudah untuk dipelajari dan membiasakan diri, namun kendalanya terdapat <i>process time</i> yang lambat.
2	EE1-N2	Mudah sekali, karena aplikasinya <i>simple</i> begitu dibuka aplikasinya orang pasti langsung bisa digunakan
3	EE1-N3	Mudah, gampang sekali, dan semua orang kemungkinan besar bisa.
4	EE1-N4	Aplikasinya mudah sekali, jadi mudah untuk dipelajari

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.9 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Mudah Dipelajari dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi Among Warga sangat mudah untuk dipelajari karena simpel.

4.3.2 Indikator Mudah Digunakan

Tingkat kemudahan yang dirasakan seseorang untuk dapat mengoperasikan aplikasi Among Warga dengan lancar.

Tabel 4.10 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Mudah Digunakan

No	Kode	Jawaban
1	EE2-N1	Sangat mudah, karena tinggal akses lalu <i>upload text</i> dan foto sebagai bukti pendukung agar segera diproses
2	EE2-N2	Pelaporannya mudah, tinggal foto kemudian tulis keluhannya, dan juga langsung terdeteksi lokasinya secara otomatis
3	EE2-N3	Mudah sekali, tinggal memfoto kemudian beri sedikit deksripsi kemudian kirim
4	EE2-N4	Sangat mudah, namun menurut saya ada kekurangan dimana hanya bisa <i>upload</i> satu buah foto saja. Menurut saya itu membuat pelapor tidak bisa memberikan <i>detail</i> lebih dari permasalahan yang ada

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.10 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Mudah Digunakan dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi Among Warga sangat mudah untuk digunakan, karena untuk melakukan pelaporan hanya perlu memfoto dan berikan keterangan sebagai bukti.

4.3.3 Indikator Mudah Menjadi Mahir

Tingkat kemudahan yang dirasakan seseorang untuk menjadi terampil menggunakan aplikasi Among Warga.

Tabel 4.11 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Mudah Menjadi Mahir

No	Kode	Jawaban
1	EE3-N1	Tidak butuh waktu lama untuk menjadi terampil dengan aplikasi ini
2	EE3-N2	Mudah sekali untuk bisa terampil
3	EE3-N3	Tidak butuh waktu lama untuk menjadi terampil
4	EE3-N4	Mudah sekali apalagi bagi orang-orang yang sering menggunakan <i>smartphone</i>

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.11 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Mudah Menjadi Mahir dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa tidak membutuhkan waktu lama untuk menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi ini.

4.3.4 Indikator Pemahaman

Kejelasan interaksi yang dirasakan seseorang ketika mengakses atau menggunakan aplikasi Among Warga.

Tabel 4.12 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Pemahaman

No	Kode	Jawaban
1	EE4-N1	Interaksi dengan sistem mudah, namun terdapat kendala di <i>process loading</i> yang lama saat menggunakan
2	EE4-N2	Interaksi dengan aplikasinya sudah jelas, mungkin yang belum itu <i>update</i> nya dari laporan kita itu seperti apa. Ketika sudah melapor tidak mendapat notifikasi apakah laporan kita sudah diproses, atau dibatalkan atau mungkin sudah selesai. Jadi harus mengecek sendiri
3	EE4-N3	Jelas, karena tidak menemukan masalah saat menggunakan aplikasi ini

Tabel 4.13 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Pemahaman (Lanjutan)

No	Kode	Jawaban
4	EE4-N4	Interaksinya sudah jelas, namun yang kurang jelas itu pada saat mereka (pihak Among Warga) menyalurkan laporan kepada pihak terkait untuk menyelesaikan masalah yang dilaporkan

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.12 & 4.13 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Pemahaman dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi Among Warga mudah untuk dipahami dan dari pengalaman ke-4 narasumber interaksi yang dirasakan juga sudah jelas, namun terdapat kendala, yaitu tidak adanya notifikasi ataupun *followup* dari pihak Among Warga setelah melakukan pelaporan.

4.3.5 Hasil Variabel *Effort Expectancy*

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dari setiap kesimpulan pada Indikator yang berasal dari ke-4 narasumber pada variabel *Effort Expectancy*. Dapat ditarik hasil kesimpulan bahwa aplikasi ini sangat mudah untuk dipelajari dan digunakan, karena aplikasi ini begitu simpel dan begitu pula cara kerjanya. Ditemukan bahwa tidak butuh waktu lama untuk menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi ini dan mudah untuk dipahami karena interaksi yang dirasakan juga sudah jelas. Namun terdapat kekurangan dimana tidak adanya notifikasi ataupun *followup* dari pihak Among Warga setelah melakukan pelaporan.

4.4 Social Influence

Berdasarkan variabel pengaruh sosial atau *social influence*, terdapat empat indikator dan berisikan empat pertanyaan dengan kode SI1, SI2, SI3 yang dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Daftar Indikator Dari Variabel *Social Influence*

No	Kode	Indikator
1	SI1	Dorongan dari orang tertentu
2	SI2	Dorongan dari pemerintah
3	SI3	Dukungan dari pemerintah

4.4.1 Indikator Dorongan Dari Orang Tertentu

Pengaruh orang dekat (orang tua, pasangan, tetangga, dsb) atau orang penting (kolega, teman kerja, dsb) pada lingkungan sekitar yang menganjurkan mereka untuk menggunakan aplikasi Among Warga.

Tabel 4.15 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Dorongan Dari Orang Tertentu

No	Kode	Jawaban
1	SI1-N1	Ya ada, bila pengaduannya terkait masalah internal kota maka saya sarankan menggunakan aplikasi ini
2	SI1-N2	Tidak ada, karena mendapatkan informasi dari media sosial
3	SI1-N3	Ada, yaitu dari anak saya yang kebetulan bekerja di Pemerintah Kota Batu
4	SI1-N4	Ada dari teman saya, yang kebetulan anggota Kelompok Informasi Masyarakat (KIM)

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.15 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Dorongan Dari Orang Tertentu dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa dorongan dari orang dekat adalah baik ditandai dengan tiga dari empat narasumber menyatakan bahwa mereka mendapat imbauan untuk melakukan pelaporan dengan menggunakan aplikasi ini.

4.4.2 Indikator Dorogan Dari Pemerintah

Himbauan dari Pemerintah Kota Batu yang menyerukan kepada masyarakat untuk menggunakan aplikasi Among Warga untuk menyampaikan keluhan/laporan.

Tabel 4.16 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Dorongan Dari Pemerintah

No	Kode	Jawaban
1	SI2-N1	Ada, kami memiliki media sosial untuk mensosialisasikan program Pemkot Batu, kemudian ada Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) untuk sosialisasi secara langsung kepada masyarakat luas
2	SI2-N2	Ada, melalui Instagram HUMAS Pemkot Batu atau poster
3	SI2-N3	Pernah menghadiri acara dimana pemerintah Kota Batu dan disitu disampaikan tentang aplikasi ini
4	SI2-N4	Ada, dan bahkan setahu saya seluruh desa yang ada di Kota Batu sudah dikunjungi untuk pelaksanaan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Among Warga ini.

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.16 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Dorongan Dari Pemerintah dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa dorongan dari pihak pemerintah adalah baik untuk menggunakan aplikasi ini. Ditandai dengan adanya promosi di media sosial dan sosialisasi yang dilakukan oleh Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) yang dinaungi oleh DISKOMINFO Kota Batu.

4.4.3 Indikator Dukungan Dari Pemerintah

Bantuan atau pelayanan dari Pemerintah Kota Batu secara umum terhadap implementasi aplikasi Among Warga (misal: mengadakan pelatihan penggunaan aplikasi).

Tabel 4.17 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Dukungan Dari Pemerintah

No	Kode	Jawaban
1	SI3-N1	Kalau untuk pelatihan secara resmi mungkin tidak ada
2	SI3-N2	Belum pernah mendengar informasi akan hal itu
3	SI3-N3	Kurang tahu ada atau tidaknya, yang saya tahu sudah ada promosinya saya pernah disiarkan di TV
4	SI3-N4	Untuk pelatihan setau saya belum, baru sosialisasi saja. Biasanya yang dilibatkan dalam sosialisasi adalah ibu-ibu PKK dan tokoh-tokoh masyarakat

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.17 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Dukungan Dari Pemerintah dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa dukungan dari pemerintah masih kurang baik ditandai dengan tidak adanya pelatihan secara resmi, namun yang baru dilakukan sejauh ini hanya sosialisasi dan promosi saja.

4.4.4 Hasil Variabel *Social Influence*

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dari setiap kesimpulan pada Indikator yang berasal dari ke-4 narasumber pada variabel *Social Influence*. Dapat ditarik kesimpulan bahwa dorongan dari orang dekat dan dorongan dari pihak pemerintah untuk menggunakan aplikasi ini adalah baik, serta dukungan dari pemerintah masih kurang baik ditandai dengan tidak adanya pelatihan secara resmi, namun yang baru dilakukan sejauh ini hanya sosialisasi dan promosi saja.

4.5 *Facilitating Condition*

Berdasarkan variabel Kondisi yang memfasilitasi atau *facilitating conditions* terdapat enam indikator dan berisikan enam pertanyaan dengan kode FC1, FC2, FC3, FC4, FC5 yang bisa dilihat indikatornya pada Tabel 4.18 dan 4.19.

Tabel 4.18 Daftar Indikator Dari Variabel *Facilitating Condition*

No	Kode	Indikator
1	FC1	Keterampilan dan pengetahuan
2	FC2	Ketersediaan sumber daya (<i>resource</i>)
3	FC3	Kecocokan (<i>compatibility</i>)

4.19 Daftar Indikator Dari Variabel *Facilitating Condition* (Lanjutan)

No	Kode	Indikator
4	FC4	Panduan penggunaan
5	FC5	Fasilitas / layanan bantuan

4.5.1 Indikator Keterampilan Dan Pengetahuan

Kemampuan seseorang untuk memahami cara menggunakan/mengakses internet, komputer atau perangkat elektronik lainnya yang digunakan untuk mengakses aplikasi Among Warga.

Tabel 4.20 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Keterampilan Dan Pengetahuan

No	Kode	Jawaban
1	FC1-N1	Karena memiliki latar belakang di bidang Teknologi Informasi (TI) maka sudah terampil untuk menggunakan
2	FC1-N2	Sudah cukup baik, karena sudah lama menggunakan internet dan komputer
3	FC1-N3	Biasa saja, saya tidak begitu pintar
4	FC1-N4	Sangat baik, karena sudah lama menggunakan internet, komputer maupun <i>smartphone</i>

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.20 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Keterampilan Dan Pengetahuan dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat keterampilan dan pengetahuan dari para pengguna Among Warga cukup baik apalagi bagi mereka yang sudah terbiasa menggunakan internet dan *gadget*.

4.5.2 Indikator Ketersediaan Sumber Daya (Resource)

Kecukupan perangkat penunjang yang dimiliki oleh seseorang untuk mengakses aplikasi Among Warga (misal: ponsel, laptop, koneksi internet, dsb).

Tabel 4.21 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Ketersediaan Sumber Daya (Resource)

No	Kode	Jawaban
1	FC2-N1	Sudah cukup dengan perangkat ponsel dan laptop yang saya punya
2	FC2-N2	Sudah cukup dengan ponsel android saya
3	FC2-N3	Perangkat yang saya miliki sudah cukup

Tabel 4.22 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Ketersediaan Sumber Daya (Resource) (Lanjutan)

No	Kode	Jawaban
4	FC2-N4	Cukup karena yang dibutuhkan hanya koneksi internet dan <i>smartphone</i> saja

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.21 dan 4.22 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Ketersediaan Sumber Daya dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kecukupan sumber daya yang dimiliki pengguna untuk menggunakan atau mengakses aplikasi Among Warga cukup baik.

4.5.3 Indikator Kecocokan (Compatibility)

Kesesuaian atau keselarasan aplikasi Among Warga dengan perangkat yang digunakan oleh seseorang (misal: dapat dibuka melalui ponsel maupun laptop, sistem operasi, spesifikasi).

Tabel 4.23 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Kecocokan (Compatibility)

No	Kode	Jawaban
1	FC3-N1	Spesifikasi sudah sesuai dengan perangkat yang saya gunakan
2	FC3-N2	Sudah sesuai dengan <i>smartphone</i> yang ada pada umumnya, dan aplikasinya juga ringan
3	FC3-N3	Sudah sesuai
4	FC3-N4	Sudah sesuai karena spesifikasi yang dibutuhkan dan aplikasinya ringan

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.23 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Kecocokan dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kecocokan atau kesesuaian aplikasi dengan perangkat yang dimiliki oleh para pengguna cukup baik, karena para pengguna merasa spesifikasi dari perangkat yang dibutuhkan untuk mengakses aplikasi ringan atau rendah.

4.5.4 Indikator Panduan Penggunaan

Kejelasan tata cara penggunaan aplikasi Among Warga sehingga membantu seseorang dalam menggunakannya.

Tabel 4.24 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Panduan Penggunaan

No	Kode	Jawaban
1	FC4-N1	Karena aplikasi ini begitu sederhana dan diperuntukan untuk melakukan pelaporan saja, maka tidak perlu adanya tata cara yang tertulis. Cukup dengan bagi pengguna sudah <i>familiar</i> dengan Android
2	FC4-N2	Tidak ada tata cara penggunaan dari aplikasi ini, dan mungkin ini juga sebaiknya ditambahi ya oleh pihak yang mengelola
3	FC4-N3	Saya tidak menemukan tata cara penggunannya
4	FC4-N4	Menurut saya asalkan masyarakat mau mencoba menggunakan aplikasi maka akan mudah untuk digunakan meskipun tidak terdapat tata cara penggunaan pada aplikasi

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.24 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Panduan Penggunaan dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa tidak adanya panduan atau tata cara penggunaan aplikasi, meskipun tanpa adanya panduan tersebut aplikasi ini masih sangat mudah untuk digunakan. Meskipun demikian tetap para pengguna berharap bisa menjadi masukan untuk pihak Among Warga bahwa perlu adanya panduan tersebut.

4.5.5 Indikator Fasilitas / Layanan Bantuan

Responsifitas (daya cepat tanggap) dari pusat bantuan / layanan (*call centre*) atau layanan *chat* ketika seseorang mengalami kesulitan atau kendala saat menggunakan aplikasi Among Warga.

Tabel 4.25 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Fasilitas / Layanan Bantuan

No	Kode	Jawaban
1	FC5-N1	Untuk <i>call center</i> dan kontak di Among Warga belum ada , namun untuk <i>call center</i> Batu Smart City itu letaknya di Lantai 5 terkait pengaduan. Dan bisa dilihat di <i>website</i> Batu Smart City.
2	FC5-N2	Tidak terdapat <i>call center</i> , dan contact pada aplikasi Among Warga, jadi tidak bisa melihat siapa penanggung jawabnya juga. Semoga bisa menjadi masukan untuk Among Warga ke depannya
3	FC5-N3	Tidak ada layanan <i>call center</i> pada aplikasi, namun belum pernah mengalami kesulitan

Tabel 4.26 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Fasilitas / Layanan Bantuan (Lanjutan)

No	Kode	Jawaban
4	FC5-N4	Menurut saya cepat karena pernah mengalami masalah gagal <i>login</i> dan kebetulan punya teman yang bekerja di Batu <i>Smart City</i> ya jadi layanannya cepat untuk menangani masalah itu

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.25 & 4.26 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Fasilitas / Layanan Bantuan dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa tidak adanya layanan berupa *call center* ataupun *contact* yang bisa diakses pada aplikasi, dan para pengguna berpendapat bahwa perlu adanya layanan tersebut pada aplikasi.

4.5.6 Hasil Variabel *Facilitating Condition*

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dari setiap kesimpulan pada Indikator yang berasal dari ke-4 narasumber pada variabel kondisi yang memfasilitasi. Dapat ditarik hasil kesimpulan bahwa tingkat keterampilan dan pengetahuan dari para pengguna, kecukupan sumber daya yang dimiliki untuk menggunakan atau mengakses aplikasi, kecocokan atau kesesuaian aplikasi dengan perangkat yang dimiliki oleh para pengguna adalah baik. Dan tidak adanya panduan atau tata cara penggunaan aplikasi, layanan berupa *call center* ataupun *contact* yang bisa diakses pada aplikasi. Dan para pengguna berharap bisa menjadi masukkan untuk pihak Among Warga bahwa perlu adanya panduan tersebut.

4.6 *Trust of Internet*

Berdasarkan variabel kepercayaan terhadap internet atau *trust of internet*, terdapat dua indikator dan berisikan dua pertanyaan dengan kode TOI1, TOI2. Yang bisa dilihat indikatornya pada Tabel 4.27.

Tabel 4.27 Daftar Indikator Dari Variabel *Trust of Internet*

No	Kode	Indikator
1	TOI1	Keamanan internet
2	TOI2	Keamanan data dan informasi

4.6.1 Indikator Keamanan Internet

Tingkat kepercayaan seseorang bahwa internet adalah *platform* atau medium yang aman dan memiliki jaminan perlindungan sehingga membuat mereka nyaman menggunakan aplikasi Among Warga.

Tabel 4.28 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Keamanan Internet

No	Kode	Jawaban
1	TOI1-N1	Saya percaya akan keamanannya
2	TOI1-N2	Karena kita sudah terbiasa bekerja secara online jadi saya sudah cukup percaya
3	TOI1-N3	Karena dari pengalaman saya yang sudah-sudah aman, maka saya sangat percaya
4	TOI1-N4	karena saya sudah cukup lama menggunakan internet maka saya percaya

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.28 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Keamanan Internet dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepercayaan keamanan internet adalah baik karena para narasumber merasa sudah berpengalaman dalam menggunakan internet.

4.6.2 Indikator Keamanan Data Dan Informasi

Tingkat kepercayaan seseorang terhadap jaminan perlindungan data dan informasi yang diberikan di internet sehingga mampu mendorong seseorang untuk bersedia menggunakan aplikasi Among Warga.

Tabel 4.29 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Keamanan Data Dan Informasi

No	Kode	Jawaban
1	TOI2-N1	Kami dari pihak pemerintah memberikan jaminan berupa standar teguh UU Keterbukaan Informasi Publik No.14 Tahun 2008, jadi tentunya data tidak akan disalahgunakan
2	TOI2-N2	Merasa sudah cukup percaya sekitar 80%
3	TOI2-N3	Percaya akan keamanan data dan informasi
4	TOI2-N4	Saya percaya

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.29 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Keamanan Data Dan Informasi dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepercayaan warga Batu terhadap keamanan data dan informasi yang diberikan ke internet adalah baik.

4.6.3 Hasil Variabel *Trust Of Internet*

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dari setiap kesimpulan pada Indikator yang berasal dari ke-4 narasumber pada variabel kepercayaan terhadap internet. Dapat ditarik hasil kesimpulan bahwa tingkat kepercayaan akan keamanan internet dan tingkat keamanan data dan informasi yang diberikan ke internet oleh pengguna aplikasi adalah baik.

4.7 *Trust of government*

Berdasarkan variabel kepercayaan terhadap pemerintah atau *trust of government* terdapat dua indikator dan dua empat pertanyaan dengan kode TOG1, TOG2 yang bisa dilihat Pada Tabel 4.30.

Tabel 4.30 Daftar Indikator Dari Variabel *Trust of government*

No	Kode	Indikator
1	TOG1	Kepercayaan terhadap pemerintah
2	TOG2	Kepedulian pemerintah

4.7.1 Indikator Kepercayaan Terhadap Kredibilitas Pemerintah

Tingkat kepercayaan seseorang terhadap kredibilitas (kejujuran) yang dimiliki Pemerintah Kota Batu.

Tabel 4.31 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Kepercayaan Terhadap Pemerintah

No	Kode	Jawaban
1	TOG1-N1	Kepercayaan kami sebagai pegawai pemerintahan itu sendiri maka kepercayaan kami tinggi terhadap pemerintah
2	TOG1-N2	Tingkat kepercayaan sekitar 95% dan itu berdasarkan prestasi Pemkot dan kondisi Kota Batu dan pelayanannya saat ini yang sudah semakin membaik dari sebelumnya
3	TOG1-N3	Percaya, kalau masih ada kejanggalan itu karena namanya manusia tentu masih ada kekurangannya
4	TOG1-N4	Percaya karena belum menemukan hal-hal yang bisa mengurangi rasa percaya saya kepada Pemkot

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.31 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Kepercayaan Terhadap Pemerintah dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepercayaan warga Batu terhadap pemerintah Kota Batu sudah cukup baik.

4.7.2 Indikator Kepedulian Pemerintah

Sikap positif dan perhatian yang ditunjukkan Pemerintah Kota Batu terhadap keperluan dan kepentingan masyarakat kota Batu.

Tabel 4.32 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Kepedulian Pemerintah

No	Kode	Jawaban
1	TOG2-N1	Itu bisa dilihat dari seluruh kegiatan pemerintah Kota Batu disini, jadi baik itu kegiatan untuk masyarakat, pariwisata, dsb. Semua untuk kepentingan dan kesejahteraan warga Batu
2	TOG2-N2	100% yakin tentang kesejahteraan masyarakat Kota Batu, dimana sekarang sudah jauh berbeda dari yang dulu
3	TOG2-N3	Percaya dengan melihat dari program yang ada di Batu semuanya itu untuk kesejahteraan rakyat, kesejahteraan warganya
4	TOG2-N4	Percaya karena jika dibandingkan dengan kota-kota lain di Batu ini sudah sejahtera. Ditandai dengan setiap tahun pada setiap desa ada perbaikan infrastruktur.

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.32 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Kepedulian Pemerintah dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepedulian pemerintah Kota Batu terhadap masyarakatnya sudah baik, dibuktikan dengan semakin membaiknya Kota Batu, baik itu pada infrastruktur maupun layanan.

4.7.3 Hasil Variabel *Trust Of Government*

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dari setiap kesimpulan pada Indikator yang berasal dari ke-4 narasumber pada variabel kepercayaan terhadap pemerintah. Dapat ditarik hasil kesimpulan bahwa tingkat kepercayaan warga Batu terhadap kredibilitas Pemerintah Kota Batu cukup baik dan tingkat kepedulian pemerintah Kota Batu terhadap masyarakatnya adalah baik.

4.8 *Trust of CSC*

Pada variabel kepercayaan terhadap pemerintah atau *trust of CSC*, terdapat dua indikator dan berisikan dua pertanyaan dengan kode TOC1, TOC2 yang bisa dilihat indikatornya pada Tabel 4.33.

Tabel 4.33 Daftar Indikator Dari Variabel *Trust Of CSC*

No	Kode	Indikator
1	TOG1	Kepercayaan terhadap Among Warga
2	TOG2	Keamanan data dan informasi

4.8.1 Indikator Kepercayaan Terhadap Among Warga

Tingkat kepercayaan seseorang terhadap kredibilitas (kejujuran) pihak Among Warga sebagai media untuk menyampaikan keluhan/laporan mereka.

Tabel 4.34 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Kepercayaan Terhadap Among Warga

No	Kode	Jawaban
1	TOC1-N1	Aplikasi ini sudah resmi dari pemerintah dan sudah terdaftar di PlayStore, dan merupakan pintunya masyarakat untuk menyampaikan pengaduan maka disana tentunya harus terdapat jaminan kerahasiannya
2	TOC1-N2	Percaya sepenuhnya, namun apakah yang menerima laporan yang telah diberikan adalah orang yang bisa menyampaikan kepada pihak terkait yang bisa membantu penyelesaiannya?
3	TOC1-N3	Percaya meskipun ada salah satu laporan saya yang tidak ditangani. Tapi dari laporan-laporan lain yang saya lihat di aplikasi itu juga ditangani
4	TOC1-N4	Sejauh ini masih percaya terkait pelayanan dan penyikapan mereka terhadap laporan mereka itu masih bagus

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.34 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Kepercayaan Terhadap Among Warga dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepercayaan terhadap among warga sudah baik, dimana menurut tiga dari empat responden pihak among warga adalah pihak yang layak dipercaya sebagai layanan pelaporan. Namun terdapat satu responden yang mempertanyakan bagaimana kelanjutan daripada laporan yang sampai sekarang belum diselesaikan.

4.8.2 Indikator Keamanan Data Dan Informasi

Tingkat kepercayaan seseorang terhadap jaminan perlindungan data dan informasi yang diberikan kepada pihak Among Warga sehingga mereka bersedia untuk menggunakan aplikasi Among Warga.

Tabel 4.35 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Kemanan Data Dan Informasi

No	Kode	Jawaban
1	TOC2-N1	Jaminan keamanan data sudah jelas karena sifatnya tertutup sesuai dengan UU No.14 Tahun 2008
2	TOC2-N2	Merasa percaya 100% karena kita tidak dimintai data yang aneh-aneh, hanya nama, email, dan nomor telepon saja.
3	TOC2-N3	Percaya karena pihak aplikasi juga bekerja sama dengan pemerintah
4	TOC2-N4	Menurut saya sedang sih mas ya, karena tidak ada <i>privacy & policy</i> juga. Meskipun yang diminta aplikasi Among Warga terkait data dan informasi hanya nama dan alamat saja

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.35 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Keamanan Data Dan Informasi dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepercayaan terhadap kemanan data dan informasi yang diberikan kepada pihak Among Warga adalah cukup baik. Dimana tiga dari empat narasumber sangat percaya akan hal itu, namun salah satu narasumber merasa tidak adanya *privacy & policy* yang jelas pada aplikasi.

4.8.3 Hasil Variabel *Trust of CSC*

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dari setiap kesimpulan pada Indikator yang berasal dari ke-4 narasumber pada variabel kepercayaan terhadap Among Warga. Dapat ditarik hasil kesimpulan bahwa tingkat kepercayaan terhadap among warga dan tingkat kepercayaan terhadap kemanan data dan informasi yang diberikan kepada pihak Among Warga cukup baik, Namun terdapat dua pertanyaan oleh dua orang narasumber yang mempertanyakan bagaimana kelanjutan daripada laporan yang sampai sekarang belum diselesaikan dan tidak adanya *privacy & policy* yang jelas pada aplikasi.

4.9 *Behavioural Intention to Use E-Government Services*

Pada variabel minat penggunaan layanan *e-government* atau *Behavioural Intention to Use E-Government Services* terdapat dua indikator dan berisikan dua pertanyaan dengan kode BI1, BI2 yang bisa dilihat indikatornya pada Tabel 4.36.

Tabel 4.36 Daftar Indikator Dari Variabel *Behavioural Intention To Use E-Government Services*

No	Kode	Indikator
1	BI1	Niat
2	BI2	Rencana

4.9.1 Indikator Niat

Keinginan atau kehendak yang terdapat dalam diri seseorang untuk menyampaikan keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang.

Tabel 4.37 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Niat

No	Kode	Jawaban
1	BI1-N1	Tidak ada keinginan
2	BI1-N2	Ya ada karena saya rasa masih banyak yang harus diperbaiki dari Kota Batu
3	BI1-N3	Ada, karena masih banyak lagi masalah di sekitar batu yang saya ingin laporkan
4	BI1-N4	Masih ingin melakukan pelaporan namun belum sempat

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.37 ditunjukkan hasil jawaban daripada Indikator Niat dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat daripada niat para pengguna untuk melakukan pelaporan di masa mendatang cukup baik ditandai dengan tiga dari empat narasumber memiliki keinginan untuk melakukan pelaporan pada aplikasi Among Warga di masa mendatang.

4.9.2 Indikator Rencana

Kegiatan, agenda atau tindakan yang dijadwalkan seseorang untuk menyampaikan keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang.

Tabel 4.38 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Rencana

No	Kode	Jawaban
1	BI2-N1	Tidak ada rencana
2	BI2-N2	Akan melapor terkait banyaknya Pedagang Kaki Lima (PKL) liar yang berjualan di trotoar di Jl. Panglima Sudirman



Tabel 4.39 Hasil Pendapat Terhadap Indikator Rencana (Lanjutan)

No	Kode	Jawaban
3	BI2-N3	Akan melapor masalah sampah karena mendapati petugas kebersihan yang mebersihkan sampah dengan cara yang salah
4	BI2-N4	Akan melapor mengenai jalan rusak dalam minggu-minggu ini

Berdasarkan jawaban pada Tabel 4.38 & 4.39 ditunjukan hasil jawaban daripada Indikator Recana dari ke-4 narasumber. Dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat daripada rencana yang dimiliki oleh para pengguna untuk melakukan pelaporan cukup banyak, dimana tiga dari empat narasumber memiliki rencana untuk melakukan pelaporan pada aplikasi Among Warga di masa mendatang.

4.9.3 Hasil Variabel *Behavioral Intention to Use E-Government Services*

Berdasarkan hasil yang ditunjukan dari setiap kesimpulan pada Indikator yang berasal dari ke-4 narasumber pada variabel minat untuk menggunakan layanan *e-government*. Dapat ditarik hasil kesimpulan bahwa tingkat daripada niat dan rencana para pengguna untuk melakukan pelaporan di masa mendatang cukup baik.

BAB 5 PEMBAHASAN

5.1 *Performance Expectancy*

Berdasarkan variabel *performance expectancy* yang dimana berkaitan dengan empat indikator, yaitu manfaat, efisiensi, efektivitas, dan yang terakhir adalah Produktivitas yang dimana keempat indikator tersebut berkaitan dengan harapan kinerja pengguna terhadap aplikasi Among Warga untuk mendukung penyampaian keluhan maupun laporan mereka kepada Pemerintah Kota Batu. Ekspektasi kinerja merupakan variabel yang sangat berpengaruh terhadap seseorang untuk menerima dan menggunakan suatu sistem atau layanan *e-government* (Zuiderwijk, Jansen & Dwivedy, 2015). Maka dari itu dapat diambil kesimpulan semakin baik variabel tersebut akan semakin baik pula minat seseorang dalam menerima dan menggunakan sistem atau layanan *e-government*. Dijelaskan juga pada penelitian Purwanto & Nofiantoro (2016), variabel *performance expectancy* adalah variabel yang memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap variabel *behavioral intention*. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Bhuasiri, et al. (2016), yang menyatakan bahwa variabel *performance expectancy* memiliki korelasi terbesar dengan variabel *behavioural intention to use*. Variabel *performance expectancy* adalah faktor paling penting yang memengaruhi niat individu untuk menggunakan sistem pembayaran pajak secara *online*.

Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini digunakannya variabel *performance expectancy* untuk dapat mengukur sejauh mana aplikasi Among Warga dapat mendukung masyarakat Kota Batu dalam penyampaian keluhan ataupun laporan berdasarkan keempat indikator tersebut. Berikut akan dijelaskan lebih lanjut mengenai hasil penelitian dari setiap indikator tersebut.

5.1.1 Indikator Manfaat

Manfaat yang didapatkan ketika menggunakan aplikasi Among Warga untuk menyampaikan keluhan maupun laporan. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa ke-4 responden berpendapat bahwa aplikasi ini bermanfaat bagi para pengguna, dimana dalam menyampaikan laporan ataupun keluhan yang ada di sekitar Kota Batu menjadi mudah. Berdasarkan hal itu kita dapat mengatakan bahwa keberadaan aplikasi Among Warga ini dalam memberikan manfaat kepada para pengguna atau masyarakat Kota Batu adalah cenderung banyak. Menurut Zuiderwijk, Jansen & Dwivedy (2015), jika terdapat suatu sistem ataupun teknologi yang dianggap dapat memberikan manfaat, yakni menjadi sebuah solusi dari kekurangan yang ada pada cara maupun prosedur lama ataupun konvensional maka tingkat penerimaan terhadap teknologi itu akan semakin tinggi pula. Hal ini sesuai dengan keadaan yang sekarang ditemukan pada penelitian ini, dimana ditemukan aplikasi ini bermanfaat bagi masyarakat Kota Batu, karena pelaporan bergerak dari cara lama ke cara yang lebih modern dengan menggunakan *smartphone* namun tetap harus meningkatkan kualitas dari layanan itu sendiri karena aplikasi ini masih belum lama dalam pengoperasiannya sebagai

layanan *e-government* dengan cara melakukan edukasi masyarakat itu sendiri tentang manfaat yang dapat diperoleh dari layanan *e-government* / aplikasi Among Warga tersebut, sehingga masyarakat menjadi tau dan memiliki keinginan untuk menggunakan aplikasi yang memiliki manfaat, hal ini sesuai dengan pendapat (Chaouali, et al., 2016).

5.1.2 Indikator Efektivitas

Keberhasilan dalam penyampaian keluhan maupun laporan yang dirasakan oleh para pengguna aplikasi Among Warga. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa keberhasilan yang dirasakan dari para pengguna masih kurang, ditunjukkan dengan dari keempat responden dengan total empat laporan, dimana terdapat dua laporan sampai saat ini yang belum terselesaikan, dan dua laporan yang sudah terselesaikan namun membutuhkan proses yang cukup lama. Jika dilihat pada aplikasi masih banyaknya laporan yang belum terselesaikan berdasarkan hasil observasi hanya 13 dari 56 laporan yang ada yang baru terselesaikan. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa keberadaan aplikasi ini dalam mendukung penyampaian keluhan maupun laporan cenderung rendah. Menurut Zuiderwijk, Jansen & Dwivedy (2015), jika suatu teknologi khususnya pada layanan *e-government* yang menjadikan suatu pekerjaan ataupun aktivitas menjadi lebih efektif maka hal tersebut tentunya akan meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap teknologi ataupun layanan tersebut.

Hal tersebut tentunya berkaitan dengan keadaan yang ditemukan pada penelitian ini, dimana pihak Among Warga harus meningkatkan efektivitas dari penggunaan aplikasi tersebut dengan meningkatkan tingkat keberhasilan pelaporan yang dilkakukan pada aplikasi dengan cara meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja di pemerintahan hal ini berdasarkan penelitian Indrajit, Rudianto, & Zainuddin, (2005), kesiapan SDM pada pihak pemerintah lah yang akan menjadi "pemain utama" atau subyek yang ada di dalam inisiatif *e-government* yang pada dasarnya adalah individu yang bekerja pada lembaga pemerintahan itu sendiri, sehingga tingkat dari kompetensi dan keahlian setiap individu tersebut akan sangat berpengaruh terhadap performa penerapan *e-government* itu sendiri. Langkah yang dapat diambil adalah berupa melakukan pendidikan ataupun pelatihan terhadap para tenaga ahli agar menjadi individu yang berkompeten dalam melakukan pekerjaan ataupun tugas yang membutuhkan para tenaga ahli tersebut.

5.1.3 Indikator Efisiensi

Penghematan waktu dan biaya yang dirasakan seseorang ketika melakukan penyampaian keluhan maupun laporan melalui aplikasi Among Warga. Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa keempat narasumber selaku pengguna aplikasi berpendapat banyak sekali penghematan waktu yang dirasakan dimana pelaporan dapat dilakukan setiap saat tanpa perlu datang ke dinas terkait. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa aplikasi ini memberikan tingkat efisiensi yang tinggi kepada para penggunanya. Menurut Zuiderwijk, Jansen & Dwivedy (2015), efisiensi yang dirasakan oleh para pengguna teknologi atau layanan *e-*

government dapat berpengaruh terhadap penerimaan mereka terhadap teknologi atau layanan tersebut. Hal ini tentunya berkaitan dengan penelitian ini, dimana ditemukan banyak sekali penghematan waktu yang dirasakan oleh para pengguna aplikasi Among Warga. Namun pihak Among Warga tentunya tetap harus meningkatkan efisiensi daripada penggunaan aplikasi tersebut dengan cara meningkatkan kemampuan koordinasi antara Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada, sehingga layanan yang diberikan oleh aplikasi Among Warga dapat menjadi layanan cepat tanggap yang tentunya sangat diharapkan dan akan berguna bagi masyarakat Kota Batu hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aprilia, 2014).

5.1.4 Indikator Produktivitas / Intensitas

Jumlah penyampaian keluhan maupun laporan yang dapat tersalurkan oleh seseorang ketika menggunakan aplikasi Among Warga. Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa tingkat keberhasilan dari pelaporan yang dilakukan di aplikasi Among Warga jika dibandingkan media lain masih kurang. Hal itu tentunya didukung dengan bukti dari pengalaman dua dari empat narasumber berpendapat bahwa pelaporan ke dinas terkait secara langsung akan lebih cepat ditanggapi jika dibanding dengan melapor melalui aplikasi Among Warga. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa aplikasi Among Warga masih belum bisa menjadi media pelaporan terbaik dalam menyampaikan keluhan maupun laporan di lingkungan Kota Batu. Oleh karena itu, dapat diberikan rekomendasi untuk meningkatkan produktivitas/intensitas dengan cara melakukan optimalisasi pada layanan agar setiap laporan yang masuk atau diterima segera diproses dan disalurkan kepada dinas terkait yang dapat membantu dalam penyelesaian masalahnya. Sehingga semua pelaporan terkait hal-hal yang tidak sesuai di lingkungan Kota Batu tetap melalui satu pintu, yaitu dengan aplikasi Among Warga. Menurut Zuiderwijk, Jansen & Dwivedy (2015), jika suatu teknologi atau layanan *e-government* lebih unggul pada segi produktivitas maupun intensitas jika dibandingkan dengan cara lainnya dan dapat mengakomodasi kebutuhan para penggunanya secara intensif, maka kecenderungan masyarakat untuk menerima dan menggunakan aplikasi tersebut tentunya akan semakin tinggi.

5.2 Effort Expectancy

Berdasarkan variabel *effort expectancy* yang dimana berkaitan dengan empat indikator, yaitu mudah dipelajari, mudah digunakan, mudah menjadi mahir, dan yang terakhir pemahaman. Dimana keempat indikator tersebut berkaitan dengan kemudahan penggunaan aplikasi Among Warga untuk mengurangi usaha (tenaga dan waktu) dalam menyampaikan keluhan maupun laporan kepada Pemerintah Kota Batu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zuiderwijk, Jansen & Dwivedy (2015) ditemukan bahwa variabel ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat penggunaan teknologi ataupun layanan *e-government*. Dan juga

pada penelitian Purwanto & Nofiantoro (2016), Variabel *effort expectancy* adalah variabel yang memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel *Behavioral Intention*.

Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini digunakannya variabel *effort expectancy* untuk mengukur seberapa baik tingkat *effort* yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Among Warga berdasarkan keempat indikator tersebut. Berikut akan dijelaskan lebih lanjut mengenai hasil penelitian dari setiap indikator tersebut.

5.2.1 Indikator Mudah Dipelajari

Tingkat kemudahan yang dirasakan seseorang hingga mampu mempelajari ataupun terbiasa dengan aplikasi Among Warga. Berdasarkan penelitian ini, keempat narasumber berpendapat bahwa aplikasi Among Warga sangat mudah untuk dipelajari karena simpel. Berdasarkan hal itu dapat dikatakan bahwa dalam mempelajari aplikasi ini untuk penggunaannya sangat mudah. Menurut Voutinioti (2013), aplikasi atau sistem *e-government* yang dengan mudah untuk dipelajari atau dipahami dalam cara penggunaannya akan meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Hal ini tentunya sudah baik dan sesuai dengan penemuan yang ada pada penelitian ini. Namun, untuk menjaga tingkat kemudahan dalam mempelajari aplikasi maka dapat diberikan rekomendasi untuk terus mengembangkan aplikasi menjadi semakin *user friendly* agar dapat diterima dari berbagai kalangan dengan rentang usia, kemampuan, dan pengalaman yang beragam hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bhuasiri, et al., 2016).

5.2.2 Indikator Mudah Digunakan

Tingkat kemudahan yang dirasakan seseorang untuk dapat mengoperasikan aplikasi Among Warga dengan lancar. Berdasarkan penelitian ini, keempat narasumber berpendapat bahwa aplikasi Among Warga sangat mudah untuk digunakan, dalam melakukan pelaporan hanya perlu memberikan foto dan keterangan sebagai bukti. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa dalam menggunakan aplikasi ini sangat mudah. Menurut Voutinioti (2013), aplikasi atau sistem *e-government* yang dikatakan baik tidak cukup jika hanya memiliki tampilan yang menarik dan bagus, tetapi juga harus memiliki kemudahan dalam penggunaannya oleh semua kalangan. Hal ini tentunya sudah sesuai dengan penemuan pada penelitian ini, dimana aplikasi dirasa sangat mudah dalam penggunaannya. Namun tetap dapat diberikan rekomendasi, yaitu untuk terus meningkatkan kemudahan dalam penggunaan aplikasi ini dengan cara terus mengembangkan aplikasi agar menjadi semakin mudah digunakan oleh berbagai kalangan dengan menyediakan tampilan tampilan antarmuka dan desain yang *user-friendly* hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bhuasiri, et al., 2016)

5.2.3 Indikator Mudah Menjadi Mahir

Tingkat kemudahan yang dirasakan seseorang untuk menjadi terampil menggunakan aplikasi Among Warga. Berdasarkan penelitian ini, keempat narasumber berpendapat bahwa mereka tidak membutuhkan waktu lama untuk menjadi terampil ataupun mahir dalam menggunakan aplikasi ini. Berdasarkan hal ini tentunya dapat dikatakan bahwa tingkat kemudahan untuk menjadi mahir dalam menggunakan aplikasi ini adalah baik. Menurut Voutinioti (2013), akan terasa mudah bagi seseorang untuk menjadi mahir dalam menggunakan aplikasi atau sistem yang sederhana dan mudah digunakan. Hal ini tentunya berkaitan dengan indikator sebelumnya dimana aplikasi ini dirasa mudah untuk dipelajari dan digunakan. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah meningkatkan tampilan dari *user interface* dari aplikasi Among Warga itu sendiri supaya dapat membuat pengguna semakin mudah untuk menjadi mahir dalam menggunakan aplikasi ini.

5.2.4 Indikator Pemahaman

Kejelasan interaksi yang dirasakan seseorang ketika mengakses atau menggunakan aplikasi Among Warga. Berdasarkan penelitian ini, keempat narasumber berpendapat bahwa aplikasi Among Warga mudah untuk dipahami dan interaksi yang dirasakan juga sudah jelas. Namun terdapat kendala, yaitu pada tidak adanya notifikasi ataupun *followup* dari pihak Among Warga setelah melakukan pelaporan. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa tingkat pemahaman yang dimiliki oleh para pengguna adalah baik. Namun terdapat rekomendasi yang dapat diberikan, yakni harus dilakukan pengembangan berupa penambahan pada fitur notifikasi terkait *current status* pada laporan yang telah dibuat pada aplikasi dimana dapat memberikan informasi lebih kepada pengguna terkait laporan yang telah dibuat. Menurut Wangsaputra et al. (2016), aplikasi berbasis *mobile* yang di dalamnya terdapat fitur *push notification* mampu memberikan manfaat yang besar dalam suatu sistem distribusi informasi.

5.3 Social Influence

Berdasarkan variabel *social influence* yang dimana berkaitan dengan tiga indikator, yaitu dorongan dari orang tertentu, dorongan dari pemerintah, dan yang ketiga adalah dukungan dari pemerintah. Dimana ketiga indikator tersebut berkaitan dengan kondisi lingkungan sosial yang dapat memengaruhi seseorang untuk menggunakan aplikasi Among Warga dalam menyampaikan keluhan maupun laporan kepada Pemerintah Kota Batu. Menurut Zuiderwijk, Jansen & Dwivedy (2015), variabel *social influence* memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap minat penerimaan masyarakat pada layanan *e-government*. Pengaruh sosial tersebut bisa berupa pengaruh atau dorongan dari orang dekat (keluarga, teman, dll), ajakan atau dorongan dari pemerintah, dan dukungan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Bhuasiri, et al. (2016), menyatakan bahwa variabel *social influence* memiliki efek langsung yang signifikan terhadap variabel *behavioural intention to use*.

Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini digunakannya variabel *social influence* untuk dapat mengukur seberapa baik pengaruh sosial yang ada di Kota Batu mampu memberikan pengaruh terhadap masyarakat untuk menggunakan aplikasi Among Warga. Berikut akan dijelaskan lebih lanjut mengenai hasil penelitian dari setiap indikator tersebut.

5.3.1 Indikator Dorongan Dari Orang Tertentu

Pengaruh yang didapat dari orang dekat (orang tua, pasangan, tetangga, dsb) atau orang penting (kolega, teman kerja, dsb) pada lingkungan sekitar yang menganjurkan mereka untuk menggunakan aplikasi Among Warga. Berdasarkan penelitian ini, ditemukan bahwa dorongan dari orang dekat untuk menggunakan aplikasi ini adalah cukup baik, dibuktikan dengan tiga dari empat narasumber menyatakan bahwa mereka mendapatkan seruan dari orang dekat mereka untuk menggunakan aplikasi ini. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa indikator dorongan dari orang tertentu adalah tinggi hal itu sudah sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alawan et al., 2016).

Rekomendasi yang dapat diberikan adalah menggunakan strategi *word of mouth* sesuai dengan penelitian dimana para pengguna yang puas dalam menggunakan aplikasi ini nantinya akan menjadi *brand advocator* dengan sendirinya. Mereka (para pengguna) yang puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak Aplikasi Among Warga akan merekomendasikan atau memberi tahu tentang keberadaan aplikasi ini kepada orang-orang dekat atau kerabat mereka. Hal ini sesuai dengan penelitian Sernovitz (2008), *happy customers will be the best advertisers. Only if people like you and what you do, they obviously will tell it to their friends*. Intinya adalah dengan membuat pengguna layanan menjadi senang ataupun puas, maka mereka akan menceritakan hal tersebut ke kerabat mereka. Hal ini juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bhuasiri, et al. (2016), yang menyatakan bahwa setelah seseorang menjadi terbiasa dengan suatu sistem, maka orang itu akan merekomendasikan sistem tersebut kepada orang tua, pasangan, teman, dan kolega.

5.3.2 Indikator Dorongan Dari Pemerintah

Himbauan dari Pemerintah Kota Batu yang menyerukan kepada masyarakat untuk menggunakan aplikasi Among Warga untuk menyampaikan keluhan maupun laporan. Berdasarkan penelitian ini, ke-4 narasumber berpendapat dorongan dari pihak pemerintah tinggi untuk menggunakan aplikasi ini. Hal itu ditandai dengan adanya promosi di media sosial dan sosialisasi yang dilakukan oleh Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) yang dinaungi oleh DISKOMINFO Kota Batu. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa indikator dorongan dari pemerintah adalah baik, hal ini sudah sesuai dengan penelitian oleh Rana et al., (2016), dimana sebaiknya pemerintah melakukan banyak seruan yang bersifat persuasif sehingga semakin banyak masyarakat yang peka terhadap keberadaan aplikasi ini. Dan untuk terus meningkatkan dorongan dari pemerintah, maka dapat diberikan rekomendasi berupa tetap melakukan sosialisasi dan promosi secara berkala terhadap aplikasi dengan melakukan sosialisasi pada

media sosial. Promosi yang dilakukan melalui sosial media yang notabnya mudah dan terjangkau untuk di akses oleh masyarakat luas. Hal ini sesuai dengan penelitian Husein, Abdullah, et al (2014), yang disitasi pada penelitian Umam (2018), menyatakan media sosial memiliki kemampuan untuk dapat menyampaikan informasi dengan sangat cepat, dapat melauai akun Instagram, Line Official, Facebook, dan *website* dari Batu *Smart City* itu sendiri untuk mengenalkan aplikasi Among Warga lebih jauh serta lebih mendekatkan aplikasi ini kepada target market mereka. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Bhuasiri, et al. (2016), yang menyatakan bahwa pemerintah perlu melakukan pengembangan strategi pemasaran yang menekankan manfaat dari menggunakan layanan e-government itu sendiri, bisa dengan memanfaatkan pengaruh rekan-rekan untuk mempromosikan sistem, dan menggunakan pemasaran melalui media massa.

Rekomendasi yang kedua merubah segmen pasar dari sosialisasi ataupun promosi aplikasi tersebut yang ditujukan kepada anak muda yang peka teknologi masa kini dengan harapan semakin banyak anak muda yang tahu dan menggunakan aplikasi ini di masa mendatang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna yang sekaligus merupakan anggota KIM Kota Batu, dimana pada saat sosialisasi ditemukan yang hadir adalah para ibu Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), tokoh-tokoh masyarakat seperti RT/RW, serta orang tua, hal ini tentunya akan membuat penerimaan daripada aplikasi itu cenderung rendah karena dirasa orang-orang tua kurang membutuhkan aplikasi ini dan merasa tingkat urgensi untuk menggunakan aplikasi ini rendah. Maka dari itu dapat dilakukan sebuah sosialisasi atau seminar mengenai aplikasi ini dimana segmen pasarnya adalah anak muda yang mungkin berusia dari 15 - 35 tahun hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Umam, 2018).

5.3.3 Indikator Dukungan Dari Pemerintah

Bantuan atau pelayanan dari Pemerintah Kota Batu secara umum terhadap implementasi aplikasi Among Warga (misal: mengadakan pelatihan penggunaan aplikasi). Berdasarkan penelitian ini, ke-4 narasumber berpendapat bahwa dukungan dari pemerintah masih kurang baik. Hal tersebut dibuktikan dengan tidak adanya pelatihan secara resmi, namun yang baru dilakukan sejauh ini hanya berupa sosialisasi dan promosi saja. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan dukungan dari pemerintah masih cenderung rendah, tentu dengan rendahnya dukungan dari pemerintah dapat diberikan rekomendasi berupa tindakan untuk melakukan seminar sekaligus pelatihan dan pemanduan untuk menggunakan aplikasi Among Warga yang dapat dilakukan oleh KIM. Harapannya dengan dilakukan hal tersebut dapat meningkatkan bantuan atau pelayanan dari Pemerintah Kota Batu. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Bhuasiri, et al. (2016), yang menyatakan pemerintah perlu mempromosikan layanan e-government dengan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan dan memberikan keterampilan terkait yang diperlukan kepada masyarakat. Pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kebebasan pengguna, yang

mengarah pada kelanjutan penggunaan layanan e-government, bisa didukung dengan mengadakan panduan penggunaan secara online.

Rekomendasi berikutnya dapat dilakukannya acara khusus untuk memberikan penghargaan dan pengakuan kepada para SKPD yang ada, dimana SKPD memiliki poin kinerja tinggi dalam menanggapi laporan yang ada pada Aplikasi Among Warga, dimana menurut narasumber yang juga merupakan staf ahli e-gov DISKOMINFO Kota Batu, menyatakan bahwa setiap SKPD yang ada memiliki poin kinerja. Hal ini tentunya akan mendorong para SKPD yang ada untuk terus meningkatkan kinerja mereka. Hal ini sesuai dengan penelitian Rana, et al. (2016), menyatakan layanan e-government dari pemerintah yang berkualitas dan selalu siap tentunya memiliki dampak terhadap minat masyarakat dalam keinginan menggunakan layanan atau aplikasi *e-government* tersebut.

5.4 Facilitating Conditions

Berdasarkan variabel *facilitating conditions*, yaitu kondisi-kondisi fasilitas yang mampu memengaruhi seseorang untuk menggunakan aplikasi Among Warga. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Bhuasiri, et al., 2016) variabel *facilitating conditions* adalah faktor penting yang memengaruhi niat pengguna layanan *e-governement* pada kasus penelitian: wajib pajak untuk menggunakan sistem pembayaran dan pajak secara *online*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zuiderwijk, Jansen & Dwivedy, (2015) dan Voutinioti, (2013), variabel *facilitating conditions* atau kondisi yang memfasilitasi bisa berbentuk pengetahuan, perangkat dan akses yang mencukupi, kecocokan aplikasi dengan perangkat yang digunakan, panduan penggunaan aplikasi, layanan/fasilitas. Hal ini juga diterapkan dengan penelitian ini, dimana variabel *facilitating conditions* yang digunakan untuk mengukur seberapa baik kondisi-kondisi yang memfasilitasi tersebut dapat memengaruhi perilaku pengguna untuk menerima dan menggunakan aplikasi Among Warga yang berdasarkan lima indikator, yaitu keterampilan dan pengetahuan, ketersediaan sumber daya, kecocokan, panduan penggunaan, dan yang terakhir fasilitas/layanan bantuan. Berdasarkan indikator tersebut diharapkan semakin baik kondisi-kondisi yang memfasilitasi yang dimiliki seseorang untuk menggunakan layanan atau aplikasi *e-government*, maka intensitas seseorang untuk menggunakan layanan atau aplikasi tersebut akan semakin tinggi. Berdasarkan penelitian Chu et al., (2004), menyatakan bahwa variabel *facilitating conditions* secara signifikan berhubungan dengan variabel *behavioural intention to use*, dan juga menurut Ambali (2009), menemukan bahwa variabel *facilitating conditions* memiliki efek positif pada variabel *behavioural intention to use*, yang disitasi pada penelitian (Bhuasiri et al., 2016).

Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini digunakannya variabel *facilitating condition* untuk dapat mengukur seberapa baik kondisi yang memfasilitasi seseorang sehingga dapat memberikan niat perilaku seseorang untuk menerima dan menggunakan aplikasi Among Warga. Berikut akan dijelaskan lebih lanjut mengenai hasil penelitian dari setiap indikator tersebut.

5.4.1 Indikator Keterampilan Dan Pengetahuan

Kemampuan seseorang untuk memahami cara menggunakan/mengakses internet, komputer atau perangkat elektronik lainnya yang digunakan untuk mengakses aplikasi Among Warga. Berdasarkan penelitian ini ditemukan keempat narasumber menyatakan bahwa mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup tinggi. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa tingkat keterampilan dan pengetahuan dari para pengguna Among Warga adalah cukup baik, hal ini juga didukung oleh pernyataan tiga dari empat narasumber yang merasa mereka yang sudah terbiasa menggunakan internet dan *gadget*. Meskipun demikian tetap dapat diberikan rekomendasi untuk meningkatkan indikator keterampilan dan pemahaman yang dimiliki oleh masyarakat Batu. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebaiknya aplikasi Among Warga dapat dipahami cara penggunaannya oleh kalangan masyarakat yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang kurang akan penggunaan internet dan *gadget*. Disarankan untuk pengembang sistem atau aplikasi untuk menyesuaikan dengan mayoritas keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki masyarakat Kota Batu, dan pengembang sistem perlu menyediakan antarmuka yang ramah bagi pengguna dan merancang aliran IS yang sesuai konsisten dengan cara bekerja para pengguna seperti pada grafik dari antarmuka pengguna dan antarmuka pengguna yang natural. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bhuasiri, et al., 2016).

5.4.2 Indikator Ketersediaan Sumber Daya (*Resource*)

Kecukupan perangkat penunjang yang dimiliki oleh seseorang untuk mengakses aplikasi Among Warga (misal: ponsel, laptop, koneksi internet, dsb). Berdasarkan penelitian ini ditemukan bahwa keempat narasumber menyatakan kecukupan perangkat penunjang yang mereka miliki sudah cukup. Berdasarkan hal itu dapat dikatakan tingkat kecukupan sumber daya yang dimiliki pengguna untuk menggunakan atau mengakses aplikasi Among Warga adalah baik. Meskipun demikian berdasarkan hasil observasi masih ada beberapa wilayah yang belum memiliki infrastruktur internet yang memadai, dan tidak semua masyarakat memiliki *smartphone* hal ini didukung berdasarkan pernyataan salah satu narasumber yang merupakan anggota KIM. Maka dari itu, tetap harus diberikan rekomendasi sebaiknya pemerintah Kota Batu menyediakan infrastruktur internet yang merata dan memadai ke seluruh wilayah yang ada terutama wilayah yang jauh dari perkotaan, sehingga mampu memperluas penetrasi digital yang akan meningkatkan penerimaan dan pengguna layanan *e-government* di seluruh kalangan masyarakat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rana et al., 2016).

5.4.3 Indikator Kecocokan (*Compatibility*)

Kesesuaian atau keselarasan aplikasi Among Warga dengan perangkat yang digunakan oleh seseorang (misal: dapat dibuka melalui ponsel maupun laptop, sistem operasi, spesifikasi). Berdasarkan penelitian ini ditemukan bahwa keempat narasumber berpendapat kecocokan antar aplikasi dengan perangkat yang mereka gunakan sudah cukup baik. Berdasarkan hal itu dapat dikatakan bahwa tingkat kecocokan atau kesesuaian aplikasi dengan perangkat yang dimiliki oleh para pengguna adalah baik, hal ini juga didukung dengan pendapat para narasumber merasa spesifikasi dari perangkat yang dibutuhkan untuk mengakses aplikasi ringan atau rendah. Meskipun demikian tetap perlu diberikan rekomendasi sebaiknya dalam membuat atau mengembangkan aplikasi Among Warga harus melibatkan pengembang yang profesional, handal, dan sudah berpengalaman dalam bidang layanan *e-government* sehingga mampu menghasilkan aplikasi yang cocok dan optimal. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rana et al., 2016).

5.4.4 Indikator Panduan Penggunaan

Kejelasan tata cara penggunaan aplikasi Among Warga sehingga membantu seseorang dalam menggunakannya. Berdasarkan penelitian ini tidak ditemukan adanya panduan penggunaan dari aplikasi, hal ini juga didukung dari keempat pernyataan narasumber. Berdasarkan hal itu dapat dikatakan bahwa tidak adanya panduan atau tata cara penggunaan aplikasi. Berdasarkan hal ini maka perlu diberikan rekomendasi sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bhuasiri, et al. (2016), yang menyatakan bahwa pengembang sistem harus menyediakan *user manual* atau panduan penggunaan aplikasi. Meskipun menurut keempat narasumber tanpa adanya panduan tersebut aplikasi ini masih sangat mudah untuk digunakan. Namun tetap pengguna berharap bisa menjadi masukan untuk pihak Among Warga bahwa perlu adanya panduan tersebut. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Zuiderwijk, Jansen & Dwivedy (2015), yang menyatakan sebaiknya pada layanan atau aplikasi *e-government* dicantumkan video yang berisi panduan singkat yang mudah untuk dimengerti agar masyarakat mampu untuk lebih memahami cara penggunaan aplikasi Among Warga terutama pada masyarakat yang masih awam akan *smartphone*.

5.4.5 Indikator Fasilitas / Layanan Bantuan

Responsifitas (daya cepat tanggap) dari pusat bantuan / layanan (*call centre*) atau layanan *chat* ketika seseorang mengalami kesulitan atau kendala saat menggunakan aplikasi Among Warga. Berdasarkan penelitian ini tidak ditemukannya layanan berupa *call center* ataupun *contact* yang bisa diakses pada aplikasi, hal ini juga didukung dengan pernyataan dari keempat narasumber, dan para narasumber berpendapat bahwa perlu adanya layanan tersebut pada aplikasi. Berdasarkan hal itu maka perlu diberikannya rekomendasi sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bhuasiri, et al. (2016), yang menyatakan bahwa pengembang sistem harus menyediakan sistem bantuan online, dan *helpdesk*

pada aplikasi untuk mendukung pengguna. *Helpdesk* atau saluran bantuan harus mudah agar efektif dan perlu tersedia 24 jam sehari. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Soon (2007); Sin et al. (2005); Yim et al. (2005), yang disitasi pada penelitian (Abdullateef, et al., 2010) yang menyatakan bahwa pada CRM *call centers* apa pun, baik masuk atau keluar, pelanggan dan perusahaan dapat berkomunikasi secara efektif melalui beberapa saluran seperti: panggilan, faks, obrolan langsung, dan email. Ini karena *call centers* umumnya merupakan bagian dari keseluruhan manajemen hubungan pelanggan organisasi. Maka dari itu pentingnya layanan bantuan berupa *call centers* ataupun *contact* perlu disediakan oleh pihak Among Warga guna menjaga hubungan antar pengguna dan pemerintah agar semakin banyak masyarakat yang merasa senang dan memiliki keinginan untuk menggunakan aplikasi.

5.5 Trust of Internet

Berdasarkan variabel *trust of internet*, yaitu tingkat kepercayaan seseorang terhadap internet sehingga mampu memengaruhi mereka untuk menggunakan aplikasi Among Warga. Variabel kepercayaan terhadap internet memiliki dua indikator, yaitu keamanan internet, dan keamanan data dan informasi yang diberikan di internet. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Voutinioti (2013), variabel kepercayaan terhadap internet memiliki pengaruh terhadap variabel *behavioural intention*. Hal ini tentunya dapat dikatakan bahwa variabel kepercayaan terhadap internet memiliki pengaruh terhadap penerimaan dari suatu layanan ataupun aplikasi *e-government*.

Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini digunakannya variabel kepercayaan terhadap internet untuk dapat mengukur seberapa baik tingkat kepercayaan masyarakat Kota Batu terhadap internet berdasarkan kedua indikator yang disebutkan di atas. Berikut akan dijelaskan lebih lanjut mengenai hasil penelitian untuk setiap indikator tersebut.

5.5.1 Indikator Keamanan Internet

Tingkat kepercayaan seseorang bahwa internet adalah *platform* atau medium yang aman dan memiliki jaminan perlindungan sehingga membuat mereka nyaman menggunakan aplikasi Among Warga. Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa keempat narasumber merasa aman dalam menggunakan internet karena mereka percaya akan keamanan internet dan hal itu karena sudah lama pengalaman mereka dalam menggunakan internet. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepercayaan keamanan internet adalah baik, namun tetap perlu dilakukannya peningkatan keamanan pengguna dengan cara memberikan jaminan privasi dengan melakukan mekanisme teknologi enkripsi, dan serta legalisasi infrakstruktur yang memadai sebagai rekomendasi, hal ini berdasarkan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Voutinioti, 2013). Selain itu juga dijelaskan oleh Indrajit, Rudianto, dan Zaiunuddin (2005), bahwa faktor kemandirian memiliki kaitan yang erat dengan manajemen sistem informasi yang

merupakan pokok penting dalam kesuksesan implementasi *e-government* itu sendiri. Oleh karena itu, dibutuhkan aspek penunjang lainnya, seperti kapasitas penyimpanan data, sentralisasi data, dan juga dibangunnya kualitas sistem informasi yang memadai.

5.5.2 Indikator Keamanan Data Dan Informasi

Tingkat kepercayaan seseorang terhadap jaminan perlindungan data dan informasi yang diberikan di internet sehingga mampu mendorong seseorang untuk bersedia menggunakan aplikasi Among Warga. Berdasarkan penelitian ini, ditemukan bahwa keempat narasumber menyatakan bahwa mereka merasa tingkat kepercayaan warga Batu terhadap keamanan data dan informasi yang diberikan ke internet adalah cukup baik, karena salah satu narasumber yang kebetulan merupakan staf ahli *e-government* DISKOMINFO Kota Batu menyatakan bahwa “Kami dari pihak pemerintah memberikan jaminan berupa standar teguh Undang-Undang (UU) Keterbukaan Informasi Publik No.14 Tahun 2008, jadi tentunya data tidak akan disalahgunakan” hal ini sudah sesuai dengan ketentuan UU yang berlaku, namun meskipun demikian dapat diberikan rekomendasi untuk tetap melakukan tindakan nyata jaminan keamanan data dan informasi yang jelas oleh Pemerintah Kota Batu dengan cara menyusun perangkat hukum yang mampu memberikan jaminan akan terciptanya mekanisme dan ekosistem yang reliabel dan kondusif yang dimiliki oleh *e-government* itu sendiri. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Indrajit, Rudianto, dan Zainuddin (2005), yang juga menyatakan bahwa dalam implementasi tersebut, pemerintah juga perlu mem pondasi keamanan yang kuat dengan cara mengandalkan struktur perlindungan yang berlapis sehingga penyalahgunaan data dan informasi pengguna layanan dapat dimitigasi.

5.6 Trust of Government

Berdasarkan variabel *trust of government*, yaitu tingkat kepercayaan seseorang terhadap Pemerintah Kota Batu sehingga mampu memengaruhi mereka untuk menggunakan aplikasi Among Warga. Variabel kepercayaan terhadap pemerintah memiliki dua indikator yang merupakan perhatian utama, yaitu kepercayaan terhadap kredibilitas yang dimiliki oleh pemerintah, dan kepedulian oleh pemerintah terhadap masyarakatnya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Chaouali, 2016). Ditemukan juga bahwa variabel ini mempunyai pengaruh positif dan juga signifikan terhadap minat dari masyarakat untuk menggunakan layanan atau aplikasi *e-government*. Hal ini juga didukung penelitian yang dilakukan oleh Carter & Belanger, (2005); Hung et al. (2006), yang disitasi pada penelitian (Bhuasiri, et al., 2016) Persepsi kepercayaan terhadap pemerintah memiliki dampak kuat pada adopsi *e-government* itu sendiri.

Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini variabel kepercayaan terhadap pemerintah / *trust of government* digunakan untuk mengukur seberapa baik

tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh masyarakat Kota Batu terhadap Pemerintah Kota Batu itu sendiri, sehingga dapat memengaruhi masyarakat untuk menggunakan aplikasi Among Warga. Berikut akan dijelaskan lebih lanjut mengenai hasil penelitian untuk setiap indikator tersebut.

5.6.1 Indikator Kepercayaan Terhadap Pemerintah

Tingkat kepercayaan seseorang terhadap kredibilitas (kejujuran) yang dimiliki Pemerintah Kota Batu. Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan keempat narasumber menyatakan bahwa mereka percaya akan kredibilitas yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Batu. Berdasarkan hal tersebut dapat dinyatakan bahwa tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh masyarakat Kota Batu terhadap Pemerintah Kota Batu adalah baik, hal ini tentunya sesuai yang diharapkan dimana semakin baik kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas pemerintah maka akan semakin baik tingkat penerimaan atau penggunaan terhadap layanan atau aplikasi *e-government*. Namun tetap perlu diberikan rekomendasi untuk tetap meningkatkan kepercayaan masyarakat akan kredibilitas masyarakat terhadap Pemerintah Kota Batu, maka sebaiknya perlu melakukan tindakan yang semakin mencerminkan sikap yang jujur dan transparansi terhadap setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan begitu layanan *e-government* akan mendapat apresiasi yang lebih dari masyarakatnya, hal ini sesuai dengan penelitian (Voutinioti, 2013).

Disarankan juga agar pemerintah sebaiknya melibatkan masyarakat dan tokoh-tokoh yang dipercaya oleh masyarakat, dan juga komunitas yang peka akan kepentingan masyarakat Kota Batu dalam perencanaan implementasi dari *e-government* itu sendiri. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Indrajit, Rudianto, dan Zaiunuddin (2005), menurut mereka masyarakatlah yang seharusnya tahu betul akan kebutuhan mereka sehari-hari, sehingga perlunya ada kolaborasi dan konsultasi, bila perlu dilakukannya *Focus Group Discussion* (FGD) yang bertujuan untuk menemukan dan memenuhi aspek keinginan dan kebutuhan masyarakat dapat sesuai dengan yang disediakan oleh pemerintah.

5.6.2 Indikator Kepedulian Pemerintah

Sikap positif dan perhatian yang ditunjukkan Pemerintah Kota Batu terhadap keperluan dan kepentingan masyarakat Kota Batu. Berdasarkan penelitian ini ditemukan bahwa keempat narasumber berpendapat bahwa tingkat kepedulian pemerintah terhadap masyarakatnya adalah tinggi ditandai dengan banyaknya perkembangan yang sudah jauh berbeda dibandingkan dahulu, Kota Batu sudah semakin maju baik di sisi infrastruktur jalanan, bangunan, dan sektor pariwisata. Berdasarkan hal itu dapat dikatakan bahwa tingkat kepedulian pemerintah terhadap kepentingan dan kesejahteraan masyarakatnya, adalah baik hal ini sesuai dengan yang diharapkan dimana semakin baik sikap positif yang ditunjukkan oleh Pemerintah Kota Batu terhadap kepentingan dan kesejahteraan masyarakatnya maka akan semakin baik tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi atau layanan *e-government* itu sendiri.

Berdasarkan hal tersebut masih perlu diberikannya rekomendasi, yaitu sebaiknya Pemerintah Kota Batu perlu memberikan perhatian pada aspek dengan cara membangun pemerintahan yang berintegritas tinggi, profesional, dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotismen (KKN) dengan memberikan transparansi akan kegiatan dan pengadaan ataupun pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Voutinioti, 2013).

5.7 Trust of CSC

Pada variabel *trust of CSC*, yaitu tingkat kepercayaan seseorang terhadap pihak Among Warga sebagai mediator layanan *e-government* sehingga mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Variabel *trust of CSC* memiliki dua indikator, yaitu kepercayaan terhadap penyedia layanan, dan kepercayaan terhadap keamanan data dan informasi yang diberikan oleh pihak penyedia layanan tersebut hal ini sesuai dengan penelitian Voutinioti (2013), dimana pada penelitian ini adalah pihak Among Warga sebagai penyedia layanan *e-government* yang dimana semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan masyarakat maka akan semakin tinggi penerimaan dan penggunaan aplikasi atau layanan *e-government* tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini variabel kepercayaan terhadap penyedia layanan / *trust of CSC* digunakan untuk mengukur seberapa baik tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh masyarakat Kota Batu terhadap penyedia layanan atau pihak Among Warga itu sendiri, sehingga dapat memengaruhi masyarakat untuk menerima dan menggunakan aplikasi Among Warga. Berikut akan dijelaskan lebih lanjut mengenai hasil penelitian untuk setiap indikator tersebut.

5.7.1 Indikator Kepercayaan Terhadap Among Warga

Tingkat kepercayaan seseorang terhadap kredibilitas (kejujuran) pihak Among Warga sebagai media untuk menyampaikan keluhan/laporan mereka. Berdasarkan penelitian ini ditemukan bahwa menurut tiga dari empat narasumber, pihak among warga adalah pihak yang layak dipercaya sebagai layanan pelaporan. Namun terdapat satu responden yang mempertanyakan bagaimana kelanjutan daripada laporan yang sampai sekarang belum diselesaikan. Berdasarkan hal itu dapat dikatakan bahwa tingkat kepercayaan terhadap pihak Among Warga cukup baik, namun tetap perlu diberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pihak Among Warga agar menjadi penyedia layanan yang semakin profesional dengan cara meningkatkan citra dari *brand* mereka, agar mereka semakin dipercaya oleh masyarakat bahwa Among Warga adalah pihak yang mampu mewadahi keluhan maupun laporan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Voutinioti, 2013).

Rekomendasi berikutnya yang diberikan terkait permasalahan bagaimana kelanjutan dari laporan yang telah dibuat namun sampai sekarang belum terselesaikan. Maka sebaiknya pihak Among Warga melakukan koordinasi yang

baik dengan SKPD terkait agar permasalahan yang harusnya dapat diselesaikan oleh SKPD yang ada, hal ini sesuai dengan rekomendasi yang diberikan pada indikator Efektivitas dan Efisiensi.

5.7.2 Indikator Keamanan Data Dan Informasi

Tingkat kepercayaan seseorang terhadap jaminan perlindungan data dan informasi yang diberikan kepada pihak Among Warga sehingga mereka bersedia untuk menggunakan aplikasi Among Warga. Berdasarkan penelitian ini, ditemukan bahwa tiga dari empat narasumber merasa percaya akan hal itu, namun salah satu narasumber merasa tidak adanya *privacy & policy* yang jelas pada aplikasi. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa tingkat kepercayaan terhadap keamanan data dan informasi yang diberikan kepada pihak Among Warga adalah cukup baik. Hal ini juga didukung dengan pernyataan oleh salah satu narasumber yang merupakan staf ahli *e-government* yang menyatakan bahwa perlindungan data dan informasi sudah dijamin oleh UU NO.14 Tahun 2008. Meskipun demikian tetap harus diberikan rekomendasi terkait tidak adanya *privacy & policy* agar masyarakat semakin percaya terkait jaminan keamanan data dan informasi yang diberikan oleh pihak Among Warga hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Voutinioti (2013), dimana harus adanya pernyataan tertulis pada aplikasi guna meyakinkan para pengguna bahwa adanya jaminan keamanan informasi data dan privasi yang diberikan. Hal ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Bhuasiri et al. (2016), yang menyatakan bahwa pengembang sistem harus menerapkan mekanisme keamanan dan privasi untuk layanan e-government.

5.8 Behavioural Intention to Use E-Government Services

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zuiderwijk, Jansen & Dwivedy, (2015) Variabel Behavioural Intention to Use merupakan variabel yang menjelaskan bagaimana minat seseorang untuk menggunakan dan mengadopsi sebuah sistem atau teknologi. Variabel *Behavioural Intention to Use E-Government Services*, yaitu minat yang ditunjukkan seseorang untuk menggunakan aplikasi atau layanan *e-government* di masa mendatang. Variabel ini memiliki dua indikator, yaitu indikator niat atau keinginan pada seseorang dan indikator rencana atau agenda pada seseorang untuk menggunakan aplikasi layanan e-governement tersebut di masa mendatang.

Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini variabel *Behavioural Intention to Use E-Government Services* digunakan untuk mengukur seberapa baik minat dari suatu individu untuk menggunakan aplikasi Among Warga di masa mendatang. Berikut akan dijelaskan lebih lanjut mengenai hasil penelitian untuk dari kedua indikator tersebut.

5.8.1 Indikator Niat

Keinginan atau kehendak yang terdapat dalam diri seseorang untuk menyampaikan keluhan ataupun laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa tiga dari empat narasumber menyatakan bahwa mereka memiliki keinginan untuk melakukan pelaporan pada aplikasi Among Warga di masa mendatang. Berdasarkan hal itu dapat dikatakan bahwa tingkat daripada niat para pengguna untuk melakukan pelaporan di masa mendatang cukup baik. Meskipun begitu, dapat diberikan rekomendasi guna meningkatkan keinginan para pengguna untuk menggunakan aplikasi ini di masa mendatang. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah perlu dilakukannya tindakan nyata dalam peningkatan variabel *performance expectancy*, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zuiderwijk, Jansen & Dwivedy (2015) yang menyatakan bahwa variabel *performance expectancy* merupakan variabel yang sangat berpengaruh terhadap seseorang untuk menerima dan menggunakan suatu sistem atau layanan *e-government*. Maka semakin baik variabel tersebut akan semakin baik pula minat seseorang dalam menerima dan menggunakan sistem atau layanan *e-government*. Dijelaskan juga pada penelitian Purwanto & Nofiantoro (2016), bahwa variabel *performance expectancy* adalah variabel yang memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap variabel *Behavioral Intention*.

5.8.2 Indikator Rencana

Kegiatan, agenda atau tindakan yang dijadwalkan seseorang untuk menyampaikan keluhan ataupun laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang. Berdasarkan penelitian ini ditemukan bahwa tiga dari empat narasumber menyatakan memiliki rencana ataupun agenda untuk melakukan pelaporan di masa mendatang tingkat daripada rencana yang dimiliki oleh para pengguna untuk melakukan pelaporan cenderung tinggi, dimana tiga dari empat narasumber memiliki rencana untuk melakukan pelaporan pada aplikasi Among Warga di masa mendatang. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa tingkat daripada rencana para pengguna untuk melakukan pelaporan di masa mendatang cenderung banyak. Meskipun demikian, tetap diperlukan kegiatan atau rangkaian acara yang dilakukan oleh pemerintah agar semakin banyaknya masyarakat yang memiliki rencana untuk menggunakan aplikasi ini di masa mendatang. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah selain melakukan tindakan nyata untuk meningkatkan variabel *performance expectancy* sesuai dengan rekomendasi pada indikator niat. Tindakan lainnya yang bisa diambil oleh pemerintah bisa berupa melakukan seminar dan rangkaian acara untuk mengkampanyekan kepada masyarakat akan pentingnya penggunaan aplikasi ini agar masyarakat berpartisipasi langsung atau terlibat dalam pembangunan daerah atau kota tempat mereka tinggal dengan menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan melalui layanan atau aplikasi *e-government*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Indrajit, Rudianto, dan Zaiunuddin, 2005).

BAB 6 PENUTUP

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil evaluasi penerimaan terhadap aplikasi Among Warga dengan menggunakan model UTAUT yang sudah dilakukan, maka bisa ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Tingkat penerimaan aplikasi Among Warga pada masyarakat Kota Batu berdasarkan variabel harapan kinerja (*performance expectancy*) adalah kurang baik. Meskipun aplikasi ini memberikan manfaat melakukan pelaporan jadi lebih mudah dan menghemat waktu tanpa harus melalui prosedur panjang jika dibanding cara lain, namun tingkat keberhasilan laporan masih kurang dengan masih banyaknya laporan yang belum terselesaikan dan membutuhkan proses relatif lama dalam penyelesaiannya. Tingkat keberhasilan jika dibandingkan media lain masih kurang baik.
2. Tingkat penerimaan aplikasi Among Warga pada masyarakat Kota Batu berdasarkan variabel harapan usaha (*effort expectancy*) adalah baik. Ditemukan bahwa aplikasi ini sangat mudah untuk dipelajari dan digunakan, dan juga tidak membutuhkan waktu lama untuk menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi ini karena interaksi antar pengguna dengan aplikasi yang dirasakan juga sudah jelas.
3. Tingkat penerimaan aplikasi Among Warga pada masyarakat Kota Batu berdasarkan variabel pengaruh sosial (*social influence*) adalah cukup baik. Ditemukan bahwa dorongan dari orang dekat/tertentu dan dorongan dari pemerintah sudah baik, namun kurang baiknya dukungan dari pemerintah karena yang baru dilakukan sejauh ini baru sosialisasi, belum adanya seminar ataupun pelatihan khusus terkait aplikasi ini.
4. Tingkat penerimaan aplikasi Among Warga pada masyarakat Kota Batu berdasarkan variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) adalah kurang baik. Ditemukan bahwa keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki pengguna sudah baik, begitu juga dengan kecocokan dan kesesuaian aplikasi dengan perangkat yang dimiliki, namun terdapat kekurangan dimana tidak adanya panduan penggunaan, dan layanan *call center* ataupun *contact* pada aplikasi.
5. Tingkat kepercayaan pengguna aplikasi Among Warga terhadap internet (*trust of internet*) adalah baik. Ditemukan bahwa kepercayaan yang dimiliki para pengguna akan keamanan internet dan keamanan data dan informasi yang diberikan di internet adalah baik.
6. Tingkat kepercayaan pengguna aplikasi Among Warga terhadap Pemerintah Kota Batu (*trust of government*) adalah baik. Ditemukan bahwa kepercayaan yang dimiliki oleh para pengguna akan kredibilitas pemerintah adalah cukup baik dan kepedulian pemerintah akan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat Kota Batu adalah baik.

7. Tingkat kepercayaan pengguna aplikasi Among Warga terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Among Warga (*trust of CSC*) adalah cukup baik. Ditemukan bahwa cukup baiknya kepercayaan terhadap kredibilitas pihak Among Warga dan keamanan data dan informasi yang diberikan oleh Among Warga.
8. Tingkat penerimaan aplikasi Among Warga berdasarkan variabel niat perilaku untuk menggunakan layanan e-government (*behavioural intention to use e-government services*) adalah cukup baik. Ditemukan bahwa keinginan dan rencana yang dimiliki oleh para pengguna untuk menggunakan aplikasi di masa mendatang cukup baik.
9. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan penerimaan aplikasi Among Warga pada Pemerintah Kota Batu adalah meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja di departemen E-Gov Batu Smart City serta meningkatkan kemampuan koordinasi antara Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada, sehingga layanan yang diberikan oleh aplikasi Among Warga dapat menjadi layanan cepat tanggap. Pada *effort expectancy*: meningkatkan tampilan dari *user interface* menjadi semakin *user-friendly* dari aplikasi Among Warga itu sendiri agar pengguna semakin mudah untuk menjadi mahir dalam menggunakan aplikasi ini dan perlu dilakukan pengembangan berupa penambahan fitur notifikasi terkait *current status* pada laporan yang telah dibuat. Pada variabel *social influence*: perlu menggunakan strategi *word of mouth* (WOM) dimana para pengguna yang puas dalam menggunakan aplikasi ini nantinya akan menjadi *brand advocator* dengan sendirinya. Rekomendasi berikutnya merubah segmen pasar dari sosialisasi ataupun promosi aplikasi tersebut yang ditujukan kepada anak muda yang peka teknologi masa kini. Rekomendasi berikutnya pemerintah perlu mengadakan seminar untuk sosialisasi sekaligus pelatihan untuk masyarakat. Pada variabel *facilitating condition*: penambahan fitur layanan *contact* atau *call center*, dan sebaiknya pemerintah Kota Batu menyediakan infrastruktur internet yang merata dan memadai ke seluruh wilayah yang ada terutama wilayah yang jauh dari perkotaan. Pada variabel *trust*: perlu dibuatkan *privacy & policy* yang jelas akan keamanan, dan perlindungan data dan informasi yang diberikan.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk dapat dilakukan pada penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Perlu dilakukannya penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif jika sumber data sudah jelas atau *database* pengguna sudah terklasifikasi.
2. Perlu dilakukannya *Focus Group Discussion* (FGD) dengan audiensi dari pihak pengembang aplikasi, DISKOMINFO Kota Batu, dan pengguna untuk menemukan permasalahan dan solusi terkait penerimaan aplikasi Among Warga yang lebih mendalam.

DAFTAR REFERENSI

- Abdullateef, et al., 2010. The impact of CRM Dimensions on Call Center Performance. *IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security*, VOL.10 No.12, December 2010.
- Alalwan, A. A., Rana, N. P., Algharabat, R., and Tarhini. A., 2016 A Systematic Review of Extant Literature in Social Media in the Marketing Perspective. *Social Media: The Good, the Bad, and the Ugly*, pp.79-89.
- Ambali, A. R., 2009. E-Government policy: Ground issues in E-Filing system. *European Journal of Social Sciences*, 11(2), 249–266.
- Among Warga, 2019. Aplikasi Pelaporan *Smart City* Kota Batu. [Online] Tersedia di: <<https://www.batukota.go.id/Portal/aplikasi#1>> [Diakses 10 Februari 2019]
- Aprilia, S. N., Wijaya, A. F., & Suryadi., 2014. Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Wacana– Vol. 17, No. 2 (2014) ISSN : 1411-0199 E-ISSN : 2338-1884*
- Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. P., 2016. User Acceptance of e-government Services: Examining an e-tax Filing and Payment System in Thailand. *Information Technology for Development Volume 22, 2016 - Issue 4: Conceptualizing and Researching the Socio-Economic Development Impact of ICT ISSN: 0268-1102 (Print) 1554-0170. [Online] Tersedia di: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02681102.2016.1173001> [Diakses 24 April 2019]*
- Carter, L. & Belanger, F., 2005. The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors. *Information Systems Journal* 15, 15-25.
- 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.
- Chu, P.-Y., Hsiao, N., Lee, F.-W., & Chen, C.-W., 2004. Exploring success factors for Taiwan's government electronic tendering system: Behavioral perspectives from end users. *Government Information Quarterly*, 21(2), 219–234.
- DISKOMINFO Kota Batu, 2019. Profil Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batu. [Online] Tersedia di: <<https://diskominfo.batukota.go.id/profil/>> [Diakses 10 Februari 2019]
- Hamrul, H., Soedijono, B., & Amborowati, A., 2013. Analisis Perbandingan Metode Tam Dan Utaut Dalam Mengukur Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus Penerapan Sistem Informasi Stmik Dipanegara Makassar). *Seminar Nasional Informatika 2013 (semnasIF 2013) ISSN: 1979-2328 UPN "Veteran" Yogyakarta, 18 Mei 2013.*
- Hartono, J.M., 2011. *Konsep dan Aplikasi Struktural Equation Modelling Berbasis Varian Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Hasibuan, Zainal A., PhD., 2007 metodologi penelitian pada bidang ilmu komputer dan teknologi informasi.
- Indrajit, R. E., Rudianto, D., & Zainuddin, A., 2005. *Electronic Government In Action Ragam Kasus Implementasi Sukses Di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Penerbit Andi, [Online] Tersedia di: [https://www.academia.edu/30156351/Electronic Government in Action](https://www.academia.edu/30156351/Electronic_Government_in_Action) [Diakses 24 April 2019]
- Kelompok Informasi Masyarakat, 2019. *Layanan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM)*. Tersedia di: <<https://diskominfo.batukota.go.id/kim/#>> [Diakses 30 Maret 2019]
- Murathan Kurfali, et al., 2016. *Adoption of e-government in Turkey. Computers in Human Behavior* 66 (2017) 168-178.
- Mustafa, 2013. *Menguasai Variabel Hingga Instrumensasi*
- Pemerintah Kota Batu, 2019. *Profil Pemerintah Kota Batu*. [Online] Tersedia di: <<https://www.batukota.go.id/Portal/profil#1>> [Diakses 10 Februari 2019]
- Purwanto, Thesa A. & Nofiantoro, Wahyu., 2016. *Tingkat Penerimaan Aplikasi Android E-Filing: Analisis Menggunakan Modifikasi Model UTAUT*. *Jurnal Multinetics* Vol.2 No.2 Nopember 2016.
- Rana et al., 2016. *Adoption Of Online Public Grievance Redressal System In India Towarddeveloping A Unified View*. *Computers in Human Behavior*. 59, pp.265-282. [Online] Tersedia di: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0747563216300711?token=2B634B59A0000B1041B850407EF119DE9B3A7D3BB77FBA798FE34610B10CC67C78626626B1F4C5FAAB1BBED565F76D9E> [Diakses 16 Mei 2019]
- Sernovitz, Andy., 2009. *Word of Mouth marketing: how smart companies get people talking*. New York: Kaplan. [Online] Tersedia di: <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/performa/article/download/3502/2106> [Diakses 8 Mei 2019]
- Sugiyono., 2005. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono., 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Umam, F. K., 2018. *Strategi Marketing Communications Telkomsel Dalam Penguatan Brand Image Loop Kita (Studi Deskriptif Kualitatif Produk Loop Kita Dalam Brand Image Di Grapari Surakarta)*. Tersedia di: <http://eprints.ums.ac.id/60983/2/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf> [diakses 8 Mei 2019]
- Venkatesh, V., and Davis, F. D., 2000. *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. *Management Science* 45. 2, 186-204.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D., 2003. *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X., 2012. *Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology*. *MIS Quarterly*, 36(1), pp.157-178.

- Voutinioti, A., 2013. Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the role of Citizen Service Centres. 6th International Conference on Information and Communication Technologies in Agriculture, Food and Environment (HAICTA 2013)
- Wangsaputra, M., Prasetya, K., Hery., & Widjaja A. E., 2016. Pengembangan Aplikasi Dengan Fitur Push Notification Untuk Mendukung Pendistribusian Informasi Di Fakultas. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, 1 Nopember 2016
- Yu, C. S., 2012. Factors Affecting Individuals To Adopt Mobile Banking: Empirical Evidence From The Utaut Model. *Journal of Electronic Commerce Research*, VOL 13, NO 2, 2012.
- Zuiderwijk, A., Marijn Janssen, M., & Dwivedi, Y. K., 2015. Acceptance and use predictors of open data technologies: Drawing upon the unified theory of acceptance and use of technology. *Government Information Quarterly* 32 (2015) 429–440.



LAMPIRAN A KISI-KISI PERTANYAAN WAWANCARA

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Definisi Indikator	Target Ukur	Nomor Pertanyaan	Sumber
1	<i>Performance Expectancy</i> (PE)	Harapan kinerja pengguna terhadap aplikasi Among Warga untuk mendukung penyampaian keluhan/laporan mereka kepada Pemerintah Kota Batu	Manfaat	Keuntungan yang dirasakan/didapatkan saat/setelah menggunakan aplikasi Among Warga untuk menyampaikan keluhan/laporan	Sedikit – Banyak	1	Venkatesh et al. (2003), Zhou et al. (2010), Im et al. (2011), Silveira (2012), Zhou (2012),
			Efektifitas	Keberhasilan dalam penyampaian keluhan/laporan yang dirasakan oleh para pengguna aplikasi Among Warga	Rendah – Tinggi	2	Al-Awadhi & Morris (2008)
			Efisiensi	Penghematan waktu dan biaya yang dirasakan seseorang ketika melakukan penyampaian keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga	Sedikit – Banyak	3	Venkatesh et al. (2003), Zhou et al. (2010), Im et al. (2011), Silveira (2012), Zhou (2012),

			Produktivitas /intensitas	Jumlah penyampaian keluhan/laporan yang dapat tersalurkan oleh seseorang ketika menggunakan aplikasi Among Warga	Sedikit – Banyak	4	Chaouali, et al. (2016)
2	<i>Effort Expectancy</i> (EE)	Kemudahan penggunaan aplikasi Among Warga untuk mengurangi usaha (tenaga dan waktu) dalam menyampaikan keluhan/laporan kepada Pemerintah Kota Batu	Mudah dipelajari	Tingkat kemudahan yang dirasakan seseorang hingga mampu mempelajari/terbiasa dengan aplikasi Among Warga	Rendah – Tinggi	5	Venkatesh et al. (2003), Zhou et al. (2010), Im et al. (2011), Silveira (2012), Zhou (2012),
			Mudah digunakan	Tingkat kemudahan yang dirasakan seseorang untuk dapat mengoperasikan aplikasi Among Warga dengan lancar	Sulit – Mudah	6	
			Menjadi mahir	Tingkat kemudahan yang dirasakan seseorang untuk menjadi terampil menggunakan aplikasi Among Warga	Rendah – Tinggi	7	

			Pemahaman	Kejelasan interaksi yang dirasakan seseorang ketika mengakses atau menggunakan aplikasi Among Warga	Rendah – Tinggi	8	
3	<i>Social Influence</i> (SI)	Kondisi lingkungan sosial yang dapat memengaruhi seseorang untuk menggunakan aplikasi Among Warga dalam menyampaikan keluhan/laporan kepada Pemerintah Kota Batu	Dorongan dari orang tertentu	Pengaruh orang dekat (orang tua, pasangan, tetangga, dsb) atau orang penting (kolega, teman kerja, dsb) pada lingkungan sekitar yang menganjurkan mereka untuk menggunakan aplikasi Among Warga.	Rendah – Tinggi	9	Al-Awadhi & Morris (2008) dan Zuiderwijk, Janssen & Dwivedy (2015)
			Dorongan dari pemerintah	Himbauan dari Pemerintah Kota Batu yang menyerukan kepada masyarakat untuk menggunakan aplikasi Among Warga untuk menyampaikan keluhan/laporan	Lemah – Kuat	10	Bawack & Kamdjoug (2018)
			Dukungan dari pemerintah	Bantuan atau pelayanan dari Pemerintah Kota Batu secara umum terhadap implementasi aplikasi Among Warga (misal: mengadakan pelatihan penggunaan aplikasi)	Rendah – Tinggi	11	Rana et al., (2016); dan Bawack & Kamdjoug (2018)

4	<i>Trust of the Internet</i> (TOI)	Tingkat kepercayaan seseorang terhadap internet sehingga mampu memengaruhi mereka untuk menggunakan aplikasi Among Warga	Keamanan internet	Tingkat kepercayaan seseorang bahwa internet adalah <i>platform</i> atau medium yang aman dan memiliki jaminan perlindungan sehingga membuat mereka nyaman menggunakan aplikasi Among Warga	Rendah – Tinggi	12	Carter & Belanger (2005) dan Chaouali, et al. (2016)
			Keamanan data dan informasi	Tingkat kepercayaan seseorang terhadap jaminan perlindungan data dan informasi yang diberikan di internet sehingga mampu mendorong seseorang untuk bersedia menggunakan aplikasi Among Warga	Rendah – Tinggi		
5	<i>Trust of the Government</i> (TOG)	Tingkat kepercayaan seseorang terhadap Pemerintah Kota Batu sehingga mampu memengaruhi mereka untuk menggunakan aplikasi Among Warga	Kepercayaan terhadap pemerintah	Tingkat kepercayaan seseorang terhadap kredibilitas (kejujuran) yang dimiliki Pemerintah Kota Batu	Rendah – Tinggi	14	Guzel, Ozer & Ozcan (2018) dan M. Kurfali et al. (2017)
			Kepedulian pemerintah	Sikap positif dan perhatian yang ditunjukkan Pemerintah Kota Batu terhadap keperluan dan kepentingan masyarakat kota Batu	Lemah - Kuat		
6	<i>Trust of the CSC</i> (TC)	Tingkat kepercayaan seseorang terhadap	Kepercayaan terhadap	Tingkat kepercayaan seseorang terhadap kredibilitas (kejujuran) pihak	Rendah – Tinggi	16	

		pihak Among Warga sebagai mediator layanan <i>e-government</i> sehingga mereka untuk menggunakan layanan tersebut.	Among Warga	Among Warga sebagai media untuk menyampaikan keluhan/laporan mereka			Voutinioti (2013)
			Keamanan data dan informasi	Tingkat kepercayaan seseorang terhadap jaminan perlindungan data dan informasi yang diberikan kepada pihak Among Warga sehingga mereka bersedia untuk menggunakan aplikasi Among Warga	Rendah – Tinggi	17	
7	<i>Facilitating Conditions</i> (FC)	Kondisi-kondisi fasilitas yang mampu memengaruhi seseorang untuk menggunakan aplikasi Among Warga	Keterampilan dan pengetahuan	Kemampuan seseorang untuk memahami cara menggunakan/mengakses internet, komputer atau perangkat elektronik lainnya yang digunakan untuk mengakses aplikasi Among Warga	Rendah – Tinggi	18	Voutinioti (2013) dan Bawack & Kamdjoug (2018)
			Ketersediaan sumber daya (<i>resource</i>)	Kecukupan perangkat penunjang yang dimiliki oleh seseorang untuk mengakses aplikasi Among Warga (misal: ponsel, laptop, koneksi internet, dsb)	Rendah – Tinggi	19	Zuiderwijk, Janssen & Dwivedy (2015); Rana et al., (2016)
			Kecocokan (<i>compatibility</i>)	Kesesuaian atau keselarasan aplikasi Among Warga dengan perangkat yang digunakan oleh seseorang (misal: dapat	Rendah – Tinggi	20	Zuiderwijk, Janssen & Dwivedy (2015);

				dibuka melalui ponsel maupun laptop, sistem operasi, spesifikasi)			Rana et al., (2016)
			Panduan penggunaan	Kejelasan tata cara penggunaan aplikasi Among Warga sehingga membantu seseorang dalam menggunakannya	Rendah – Tinggi	21	Rana et al., (2016)
			Fasilitas / Layanan bantuan	Responsifitas (daya cepat tanggap) dari pusat bantuan / layanan (<i>call centre</i>) atau layanan <i>chat</i> ketika seseorang mengalami kesulitan atau kendala saat menggunakan aplikasi Among Warga	Rendah – Tinggi	22	Zuiderwijk, Janssen & Dwivedy (2015); Rana et al., (2016)
8	<i>Behavioral Intention to use E-Government Services</i> (BI)	Minat yang ditunjukkan seseorang untuk menggunakan aplikasi Among Warga di masa mendatang	Niat	Keinginan atau kehendak yang terdapat dalam diri seseorang untuk menyampaikan keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang	Tinggi – Rendah	24	Al-Awadhi & Morris (2008); Voutinioti (2013); Zuiderwijk, Janssen & Dwivedy (2015); Chaouali, et al. (2016);
			Rencana	Kegiatan, agenda atau tindakan yang dijadwalkan seseorang untuk menyampaikan keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang	Sedikit – Banyak	25	

LAMPIRAN B LEMBAR PERTANYAAN WAWANCARA

A. PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Perkenalkan, nama anda Muhammad Arsy Uber Jayaprana sebagai Mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2015, Fakultas Ilmu Komputer di Universitas Brawijaya. Dalam rangka untuk memenuhi persyaratan gelar sarjana, pada saat ini anda sedang melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Penerimaan Aplikasi *Mobile Among Warga Smart City* Pemerintah Kota Batu Menggunakan Model *Unified Theory Of Accptance And Use Of Technology (UTAUT)*". Wawancara ini bertujuan untuk mengumpulkan data dan mencari tahu bagaimana minat penerimaan dan penggunaan aplikasi Among Warga oleh masyarakat Kota Batu.

Demi kesuksesan penelitian ini, saya sebagai peneliti meminta kesediaan anda sebagai narasumber untuk mendukung kesuksesan penelitian ini dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan ini dengan benar dan berdasarkan pengalaman anda dalam menggunakan aplikasi Among Warga. Seluruh data yang anda kumpulkan dan dapatkan dari narasumber bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini tanpa sedikitpun ada maksud untuk penyalahgunaan yang merugikan.

Kontribusi Anda sebagai narasumber dalam penelitian ini tentunya akan sangat kami apresiasi demi kesuksesan implementasi aplikasi Among Warga di Kota Batu. Segala bentuk pertanyaan mengenai penelitian ini dapat Anda sampaikan melalui email ke a.uber@student.ub.ac.id atau di nomor telepon/wa: 081219252796 terima kasih.

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Berikan jawaban pada kolom jawaban yang sebenar-benarnya dan berasal dari pengalaman dan pengetahuan anda
2. Kuesioner penelitian ini terdiri atas dua bagian, yaitu **DEMOGRAFI RESPONDEN** dan **DAFTAR PERTANYAAN**.
3. Pada bagian **DEMOGRAFI RESPONDEN** silakan isi sesuai dengan biodata diri Anda
4. Pada bagian **DAFTAR PERTANYAAN** silakan jawab sesuai dengan pengalaman Anda menggunakan aplikasi Among Warga.

C. DEMOGRAFI NARASUMBER

1. Nama : _____
2. Usia : ____ tahun
3. Alamat : _____
4. Jenis Kelamin : _____
5. Nomor Telepon : _____
6. Alamat E-Mail : _____

7. Pendidikan Terakhir : _____
8. Pekerjaan : _____
9. Pengalaman menggunakan internet: _____
10. Pengalaman menggunakan aplikasi Among Warga: _____

D. DAFTAR PERTANYAAN

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “Evaluasi Penerimaan Aplikasi *Mobile* Among Warga *Smart City* Pemerintah Kota Batu Menggunakan Model UTAUT”. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah sejauh mana minat masyarakat Kota Batu untuk mengadopsi dan menggunakan aplikasi Among Warga.

***Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja)**

Tingkat ekspektasi pengguna aplikasi Among Warga untuk mendukung penyampaian aspirasi/keluhan/laporan kepada Pemerintah Kota Batu.

1. Apa saja kah manfaat yang anda peroleh ketika menggunakan aplikasi Among Warga dalam menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan?
2. Seberapa tinggi tingkat keberhasilan aplikasi Among Warga untuk mendukung anda dalam penyampaian aspirasi/keluhan/laporan?
3. Berapa banyak penghematan waktu yang anda rasakan ketika melakukan penyampaian aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga?
4. Berapa banyak jumlah aspirasi/keluhan/laporan anda yang ditanggapi atau diproses melalui aplikasi Among Warga, jika dibanding media lain? (Misal: surat, radio, facebook, dsb.)

***Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha)**

Tingkat kemudahan yang diharapkan penggunaan aplikasi Among Warga untuk mengurangi usaha (tenaga dan waktu) dalam menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan kepada Pemerintah Kota Batu.

1. Apakah mudah bagi anda dalam mempelajari/membiasakan diri dengan aplikasi Among Warga?
2. Seberapa mudah bagi anda untuk dapat menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga?
3. Seberapa mudah bagi anda untuk menjadi terampil menggunakan aplikasi Among Warga?
4. Bagaimana kejelasan interaksi yang anda rasakan ketika mengakses atau menggunakan aplikasi Among Warga?

Social Influence (Pengaruh Sosial)

Dorongan lingkungan sosial dalam lingkungan seseorang yang memengaruhi/menganjurkan untuk menggunakan aplikasi Among Warga dalam menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan kepada Pemerintah Kota Batu.

1. Apakah ada pengaruh dari orang dekat (keluarga, sahabat, tetangga, dsb) dalam lingkungan anda yang menganjurkan anda untuk menggunakan aplikasi Among Warga?
2. Apakah ada ajakan atau seruan dari Pemerintah Kota Batu yang menganjurkan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Among Warga dalam penyampaian aspirasi/keluhan/laporan?
3. Apakah ada bantuan dari Pemerintah Kota Batu secara umum terhadap implementasi aplikasi Among Warga? (misal: mengadakan pelatihan)

Trust of the Internet (Kepercayaan terhadap Internet)

Tingkat kepercayaan seseorang terhadap internet sehingga memengaruhi mereka untuk menggunakan aplikasi Among Warga.

1. Seberapa tinggi tingkat kepercayaan anda terhadap jaminan perlindungan yang ada di internet sehingga membuat anda nyaman menggunakan aplikasi Among Warga?
2. Seberapa tinggi tingkat kepercayaan anda bahwa data dan informasi yang anda berikan di internet tidak akan disalahgunakan sehingga anda bersedia menggunakan aplikasi Among Warga?

Trust of the Government (Kepercayaan terhadap Pemerintah)

Tingkat kepercayaan seseorang terhadap Pemerintah Kota Batu sehingga memengaruhi mereka untuk menggunakan aplikasi Among Warga.

1. Seberapa tinggi tingkat kepercayaan anda terhadap kredibilitas (kejujuran) Pemerintah Kota Batu?
2. Seberapa tinggi tingkat kepercayaan anda bahwa warga kota Batu dan kesejahteraannya merupakan prioritas tertinggi bagi lembaga dan departemen pemerintah Kota Batu?

Trust of the CSC (Kepercayaan terhadap Among Warga)

Tingkat kepercayaan seseorang terhadap layanan pelaporan berbasis *mobile* (Among Warga) sebagai mediator layanan *e-government* (aplikasi Among Warga) sehingga memengaruhi mereka untuk menggunakan layanan tersebut.

1. Seberapa tinggi tingkat kepercayaan anda bahwa pihak Among Warga adalah pihak yang layak untuk dipercaya sebagai media penyampaian aspirasi/keluhan/laporan bagi masyarakat Kota Batu?
2. Seberapa tinggi tingkat kepercayaan anda terhadap jaminan perlindungan data dan informasi yang anda berikan kepada pihak Among Warga sehingga anda bersedia untuk menggunakan aplikasi?

Facilitating Condition (Kondisi Yang Memfasilitasi)

Kondisi-kondisi fasilitas yang memengaruhi seseorang untuk menggunakan aplikasi Among Warga.

1. Seberapa baik keterampilan yang anda miliki untuk menggunakan internet, komputer atau perangkat elektronik lainnya yang digunakan untuk mengakses aplikasi Among Warga?
2. Bagaimana kecukupan perangkat penunjang yang anda miliki untuk mengakses aplikasi Among Warga? (misal: ponsel, laptop, koneksi internet, dsb)
3. Bagaimana kesesuaian spesifikasi dari aplikasi Among Warga dengan perangkat yang anda gunakan? (misal: dapat dibuka melalui laptop maupun ponsel, spesifikasi untuk dapat megunakan)
4. Bagaimana kejelasan tata cara penggunaan aplikasi Among Warga sehingga membantu anda dalam menggunakannya?
5. Bagaimanakah responsifitas (daya cepat tanggap) dari pusat bantuan (*call centre*) ketika anda mengalami kesulitan atau kendala saat menggunakan aplikasi Among Warga?

Behavioral Intention to Use E-Government Services (Minat Untuk Menggunakan Layanan E-Government)

Minat yang dimiliki seseorang untuk menggunakan aplikasi Among Warga di masa mendatang.

1. Apakah ada keinginan atau minat bagi anda untuk menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang?
2. Apakah ada kegiatan atau agenda yang sudah anda rencanakan untuk menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang?

LAMPIRAN C LEMBAR PERNYATAAN *EXPERT JUDGMENT*

SURAT KETERANGAN VALIDASI

Nama : Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, S.Kom., M.Kom.
NIK : 201712 870409 2 001

Menyatakan bahwa kuisisioner penelitian dari skripsi yang berjudul "Evaluasi Penerimaan Terhadap Aplikasi *Mobile* Among Warga Batu *Smart City* Menggunakan Model UTAUT" dari mahasiswa:

Nama : Muhammad Arsy Uber Jayaprana
NIM : 155150407111019
Program Studi : Sistem Informasi

Setelah memperhatikan dan mengadakan penilaian terhadap kuisisioner/pertanyaan wawancara penelitian berdasarkan instrument terkait, maka kuisisioner/pertanyaan wawancara tersebut dinyatakan telah (siap/belum)* diuji cobakan dengan menambahkan saran sebagai berikut:

1.
2.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 25 Maret 2019

Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, S.Kom., M.Kom.
NIK: 201712870409 2 001

)*Coret yang tidak perlu

SURAT KETERANGAN VALIDASI

Nama : Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M. Pd
 NIK : 201609 890802 1 001

Menyatakan bahwa kuisisioner penelitian dari skripsi yang berjudul "Evaluasi Penerimaan Terhadap Aplikasi *Mobile* Among Warga Batu *Smart City* Menggunakan Model UTAUT" dari mahasiswa:

Nama : Muhammad Arsy Uber Jayaprana
 NIM : 155150407111044
 Program Studi : Sistem Informasi

Setelah memperhatikan dan mengadakan penilaian terhadap kuisisioner/pertanyaan wawancara penelitian berdasarkan instrument terkait, maka kuisisioner/pertanyaan wawancara penelitian tersebut dinyatakan telah (siap/~~belum~~)* diuji cobakan dengan menambahkan saran sebagai berikut:

1. *Sesuai dengan yg saya tuliskan di Ustman*
- 2.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 25 Maret 2019

Admaja Dwi Herlambang
 Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M. Pd
 NIK: 201609 890802 1 001

)*Coret yang tidak perlu



LAMPIRAN D REKAP LAPORAN AMONG WARGA

LAPORAN AMONG WARGA								
no	Tanggal	Kategori	NAMA PELAPOR	LAPORAN	LOKASI	STATUS	TIM URC	KENDALA
1	10 januari 2018	Kemacetan	Dede Lacio	Macet sekali	Jl. Raya Beji No.3, Beji, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65314, Indonesia	Assigned Not Action	dinas perhubungan	pada saat laporan masuk, tim URC belum ada
2	16 februari 2018	Pohon tumbang	Ajeng	Dahan kelapa di kabel listrik	Jl. Raya Dieng 4, Sidomulyo, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65317, Indonesia	Completed	Achmad Choirur Rochiim, SE	
3	28 februari 2018	Longsor	Achmad Choirur Rochiim	Batu dilembar tebing pinggir jalan payung 2 kel. Songgokerto rawan longsor dan membahayakan pengguna jalan	Kawasan payung	Completed	Achmad Choirur Rochiim, SE	

4	1 maret 2018	Kemacetan	Dede Lacio	Kok macet panjang sekali, ada apa ?	Jl. Raya Ir. Soekarno No.32, Beji, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65236, Indonesia	Assigned Not Action	dinas perhubungan	pada saat laporan masuk, tim URC belum ada
5	1 maret 2018	PJU rusak	Dedy Angga Satriawan	Kabel pju longgar	Jl. Argopuro No.18, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314, Indonesia	Completed	Dedy Angga	
6	12 maret 2018	Longsor	Pusdalops BPBD KWB	Longsor mengakibatkan arus lalu lintas berlaku buka tutup	Jl. Trunojoyo Payung 1 Kelurahan Songgokerto Kecamatan Batu	Assigned Not Action	radityo putro	laporannya tidak akurat, dan tim urc belum tersedia
7	27 maret 2018	Jalan rusak	pradipta	Jalan ini sudah rusak cukup lama dan ini menjadi jalan yg sering dilewati saya harap segera diperbaiki sebelum menimbulkan kecelakaan... terima kasih	Jl. Bukit Berbunga No.80, Sidomulyo, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65317, Indonesia (jalan masuk ke dusun cangar)	Completed	Endrayoni Sasmito (Pemeliharaan Jalan & Jembatan)	

8	28 maret 2018	Jalan rusak	Sri Jatmike	Sering pengendara jatuh terutama pada malam hari tolong segera dibenahi trima kasih	Jl. Pronoyudo No.100, Dadaprejo, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65233, Indonesia	Completed	Endrayoni Sasmito (Pemeliharaan Jalan & Jembatan)	
9	8-Apr-18	Sampah	Sania Oky Samudra	Mengganggu pemandangan dan dapat menyebabkan tersumbatnya got	Jl. Suropati No.49, Ngaglik, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65311, Indonesia	Assigned Not Action	bambang iswondo, A. Ap	tanggung jawabnya di limpahkan kepada tim desa dan tidak ada koordinasi dengan pihak desa terkait
10	12-May-18	jalan rusak	muadz	jalan depan museum satwa rusak parah	Jl. Oro-Oro Ombo No.30, Temas, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65315, Indonesia	complete	Endrayoni sasmito (pemeliharaan jalan & jembatan)	

11	17-May-18	jalan rusak	hosli	saluran air/ drainase tersumbat dan meluber ke jalan raya	Jl. Raya Junggo No.37, Tulungrejo, Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur 65336, Indonesia (Pertigaaan mau masuk ke selecta)	Assigned Not Action	agung kuntoro (Drainase)	masalah sudah teratasi namun tim URC belum menyelesaikan di aplikasi
12	28-May-18	PJU RUSAK	kritiyo wahyuset iadi	lampu penerangan jalan sudah mati 2 hari #KIM mojorejo	Jl. Mojowangi No.114, Mojorejo, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65322, Indonesia (Jl. Mojowangi rt 16 rw 06 mojorejo)	Assigned Not Action	Dedy Angga (Pemeliharaan PJU & PJJ)	sudah mencoba menghubungi tim urc namun belum ada tindakan juga dari petugas
13	11 juni 2018	PJU rusak	kristiyo wahyu setiadi	kabel nglewer +-2m dari tanah	Jl. Mojowangi No.161-169, Mojorejo, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65322, Indonesia Rt 16 rw 06 ngandat kidul	Assigned Not Action	Dedy Angga (Pemeliharaan PJU & PJJ)	sudah ,encoba menghubungi tim urc namun belum ada tindakan juga dari petugas

					desa mojorejo depan rumah ibu rusmiatin			
14	12 juni 2018	Jalan rusak	yusuf	jalan rusak	Jl. Kedung Jaran, Kedungjaran Satu, Kedungjaran, Sragi, Pekalongan, Jawa Tengah 51155, Indonesia	unassigned		tidak di assign karena di luar wilayah kota batu
15	18 juni 2018	Kemacet an	icuk S	Kemacetan di jalan pintas pujon batu lewat jalur Klemuk. Kemacetan mulai turunan tikungan pertama dari atas. Terima kasih. Sekian info kemacetan kota batu di Jalan Turunan klemuk	Jl. Rajek Wesi, Jurangrejo, Pandesari, Pujon, Malang, Jawa Timur, Indonesia Tanjakan/Turuna n Jalan klemuk songgoriti	Assigned Not Action	akun dinas perhubung an (pak hariadi)	sudah ,encoba menghubungi tim urc namun belum ada tindakan juga dari petugas

16	19 juni 2018	sampah	yusuf	jalan berlubang di tikungan pak rohim	Gg. 1 Kakacy, Kedungjaran Dua, Kedungjaran, Sragi, Pekalongan, Jawa Tengah 51155, Indonesia	unassigned		tidak di assign karena di luar wilayah kota batu
17	20 juni 2018	sampah	Erwin Idamsyah Putra	kurangnya kesadaran wisatawan dan kurangnya jumlah tempat sampah di sepanjang trotoar jalan munif	Jl. Munif No.3, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314, Indonesia sepanjang trotoar jalan munif	Assigned Not Action	bambang iswondo, A. Ap (pelayanan kebersihan)	(tim URC nya sudah beberapa di hubungi namun selalu tidak ada respon, dan sudah di datangi ke dinas nya namun belum juga selesai)

18	25 juni 2018	kaki lima	Erwin Idamsyah Putra	banyak lapak PKL yang ditinggal di trotoar alun-alun	Jl. Munif No.5, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314, Indonesia trotoar alun-alun kota batu	Assigned Not Action		(tim URC nya sudah beberapa di hubungi namun selalu tidak ada respon, dan sudah di datangi ke dinas nya namun belum juga selesai)
19	2 Juli 2018	Kemacetan	Sori Tjandra Simbolon	Kok karyawan istirahat tidak bergiliran, Warga dikorbankan harus antri dan macet didepan pintu masuk aneh dan tidak nyaman saya sudah menunggu berjam jam .	Jl. Panglima Sudirman No.507, Pesanggrahan, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65313, Indonesia	unassigned		tidak dilakukan proses assigned dikarenakan tidak termasuk dalam kategori kemacetan.

20	05 Juli 2018	Jalan rusak	Heppy	Karna jalan berlubang di antara polisi tidur sehingga akan sering mengganggu pengguna jalan	Jl. Samadi 1, Pesanggrahan, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65313, Indonesia	Assigned Not Action	Endrayoni sasmito (pemeliharaan jalan & jembatan)	Tim URC sudah melakukan survei awal terhadap laporan
21	16 Juli 2018	PJU mati	Adifian Dwi Pranata Putra	Lama Mati	Jalan Hasanudin Beru Bumiaji	complete	Dedy Angga (Pemeliharaan PJU & PJJ)	
22	23 Juli 2018	Jalan rusak	Suwandi	Beginilah nasib warga Jl. Mojomulyo Rt 22. Rw. 01 dukuh kajang Desa Mojorejo kec. Junrejo kota Batu. Saat aliran air bersih PDAM. jebol dan belum ada penanganan dari pihak yg bersangkutan... Akhirnya warga sekitar harus mengais air di pinggir jalan...	Jl. Mojowarno No.2, Mojorejo, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65322, Indonesia	Assigned Not Action	agung kuntoro (Drainase)	
23	30-Jul-18	kaki lima	edytaufik	Lokasi PKL pinggir jalan mulai membangun bangunan permanen di trotoar dan di atas kali pembuangan air. Tolong segera ditertibkan, supaya tercipta kebersihan lingkungan.	Jl. Dewi Sartika No.E. 42, Temas, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65315,	Assigned Not Action	bagus perdana putra (Satpol PP)	

24	7 agustus 2018	kemacetan	muhammad abuw	Mohon kepada dishub dan kepolisian, agar bisa menybrangkan anak2 seolah dan penyebrang pagi jam setengh tujuh. 6.30. kasih pak ndak bisa nyebrang krn tdk ada yg mngatur dan tdk ada yg mengalah. mohin sgera dipenuhi.. kendaraanya banter2 pak.. bahaya!	Jl. Semeru No.8, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314, Indonesia pos polisi plaza batu alun2	assigned not action	Drs. Hariadi	
25	8 agustus 2018	lampu lalin mati	muhammad abuw	mohon dibetulkan, lampu merh mati pak.	Jl. Gajah Mada No.107, Ngaglik, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65311, Indonesia prempatan bca	complete	deddy angga	
26	9 agustus 2018	jalan rusak	nandariesta pratama	Jalan ambles akibat bocornya pipa PDAM yg berada di bawah aspal	Jl. Raya Mojorejo No.13, Mojorejo, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65322, Indonesia Jl. Ir. Soekarno	complete	endrayoni sasmito	
27	9 agustus 2018	kaki lima	ajeng	Penataan kaki lima kurang fair. Beberapa PKL masih jual di trotoar pujasera alun alun	Jl. Kartini No.14, Ngaglik, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur	assigned not action	bagus perdana	

					65311, Indonesia Jalan Kartini			
28	13 agustus 2018	kaki lima	edy taufik	Lokasi PKL pinggir jalan mulai membangun bangunan permanen di trotoar dan di atas kali pembuangan air. Tolong segera ditertibkan, supaya tercipta kebersihan lingkungan.	Jl. Dewi Sartika No.E. 42, Temas, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65315, Indonesia	assigned not action	Bagus Perdana Putra	
29	14 agustus 2018	jalan rusak	dwi retno	Jarak jalan ini hanya 500meter dari balaikota among tani tapi kondisi sangat rusak menyulitkan pejalan kaki apalagi malam. Penerangan gelap. Padahal Setiap hari digunakan pejalan kaki berolahraga.mohon dapat ditjndaklanjuti perbaikan. Terimakasih	Jl. Trunojoyo No.30, Songgokerto, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65312, Indonesia	assigned not action	agung kuntoro	
30		longsor	akhmad masduki	Tembok pembatas warga yang longsor memenuhi hampir sepertiga sungai ,warga tersebut tidak mampu untuk memperbaiki karena faktor ekonomi.apakah bisa ditindak lanjuti dari pemerintah kota Batu karena mau memasuki musim penghujan	Jl. Ir. Soekarno No.32, Beji, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65315, Indonesia Kampung contong , jl	complete	achmad choirur rochiim, SE	

				ditakutkan bisa banjir Banyak warga yang bermukim Mohon solusinya ,Terima kasih	brukan desa beji RT 02 RW 04			
31		jalan rusak	akhmad masduki	Ada bocoran dari Pipa PDAM yg merusak jalan ,ketika malam hari air semakin deras keluar nya ,menggangu kenyamanan warga disekitar nya Banyak warga yg mengeluhkan perihal ini	Jl. Ir. Soekarno No.32, Beji, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65315, Indonesia	assigned not action	Tommy	
32	6 Oktober 2018	Kebakaran	99	Monggo ditindak	Jl. Ahmad Yani, Ngaglik, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65311, Indonesia	unassign	-	
33	6 Oktober 2018	Sampah	99	Tolong lah dibersihkan. Kotor sekali ini tempat nya. Sangat tidak nyaman sekali	Jl. Ahmad Yani, Ngaglik, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65311, Indonesia	unassign	-	

34	9 oktober 2018	Lampu Lalin Mati	jujur diri sendiri	tolog pak polisi, lampu merah dan themernya mati sdh lama	prempatan dekat alun2	unassign		
35	19 Oktober 2018	Jalan Rusak	Elfina	Jalan penghubung antara dusun talangsari dan dusun jantur sepanjang ±700 m rusak parah	Jl.Joyo Darmo Gunungsari	Assigned Not Action	Tommy	
36	23 Oktober 2018	Sampah	Suwadji	Pembuangan limbah ke sungai Ada pemotongan ayam yg membuang limbah ke daerah aliran sungai(DAS)warga pandan rejo RW.09/RT.03 dan 05 Gg.Samadi depan Puskesmas Setiap hari jam 01.sampai jam lima sore terjadi bau amis dan sungai berwarna merah darah karena pembuangan limbah pemotongan ayam Mohon pihak terkait untuk merespon tulisan ini agar sungai tidak tercemar Kami sampaikan terimakasih	Jl. Samadi No.9, Pandanrejo, Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur 65332, Indonesia	Assigned Not Action	Made Suardika	
37	5-Nov-18	PJU rusak	Solikin	Udah lama mati kok belum dibenahi ya..... jalan rawan kecelakaan...	Jl. Bukit Berbunga No.116, Sidomulyo, Kec. Batu, Kota Batu	complete	Dedy Angga	

38	6-Nov-18	PJU rusak	Adifian Dwi	Kabel pju konslet dengan kabel telkom sehingga menyebabkan ke pagar rumah warga dan mengalir listrik tegangan tinggi kabel yang konslet sepanjang jalan imam bonjol. Segera dilanjuti Terimakasih	Jalan Imam Bonjol Beru Bumiaji	unassign		
39	9-Nov-18	PJU rusak	Dina Susanti	Sudah 1 bulan lebih PJU mati arus lalu lintas gelap rawan kecelakaan karena jalur cepat	Jl. Suropati No.71, Ngaglik, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65311, Indonesia	complete	Dedy Angga	
40	12-Nov-18	Kaki Lima	Syahrial	asap mengganggu...masuk rumah tinggal	Jl. Diponegoro No.71, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314, Indonesia	Assigned Not Action	Waahid	
41	12-Nov-18	Kaki Lima	Rambo	Mohon di beri peringatan.asap panggangan sate Masuk rumah.. di rumah ada balita dan orang tua.. Maaf bukan maksud Menyudutkan..tapi mang asapnya mengganggu...kamar pun sampai bau	Jl. Diponegoro No.71, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314, Indonesia	Assigned Not Action	Waahid	

42	21- Nov-18	Sampah	Nanda Riesta	Mohon dari Dinas Lingkungan Hidup untuk mengangkut sampah yang ada karena banyak keluhan dari masyarakat. Dari warga sendiri juga telah rutin membayar retribusi kebersihan lingkungan.	Jl. Ir. Soekarno No.67, Mojorejo, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65322, Indonesia	Assigned Not Action	Bambang Iswondo	
43	26- Nov-18	Pohon Tumbang	Andri Setyawan	Untuk dinas terkait untuk memberikan tindakan, dikarenakan pohonnya sudah terlalu besar dan doyong ke arah rumah takutnya kalau ada angin besar bisa tumbang dan mengancam keselamatan keluarga saya Terima kasih	Jl. Raya Sumbersekar No.17, Sumbersekar, Dau, Malang, Jawa Timur 65151, Indonesia	Assigned Not Action	Waahid	
44	26- Nov-18	Sampah	Idayati	Kasur kapuk dibuang di gorong gorong,tidak itu saja sampah lainnya juga. Petugas pasar pengawasan terhadap lingkungan kurang.Kalo banjir nyalahin siapa. Tolong segera ditindaklanjuti sebelum menyumbat lubang air.	Pasar Dewi Sartika, Jl Dewi Sartika, Blok D/26, Temas, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65315, Indonesia	Assigned Not Action	Bambang Iswondo	
45	17 Desem ber 2018	Jalan Rusak	Idayati	Paving jalan sdh dibongkar untuk diganti baru namun sdh seminggu mangkrak,warga mengeluh karena jalan menjadi licin akibat hujan hampir tiap hari .	Jl.brantas gg 1 kampung sakinah rw 1 rt 5 ngaglik kota batu	Assigned Not Action		

46	17 Desember 2018	Jalan Rusak	Idayati	Paving jalan sdh dibongkar untuk diganti baru namun sdh seminggu mangkrak,warga mengeluh karena jalan menjadi licin akibat hujan hampir tiap hari . Proyek yg mengerjakan jarang hadir pula. sampai kapan ini ditangani.	Jl.brantas gg 1 kampung sakinah rw 1 rt 5 ngaglik kota batu	Assigned Not Action		
47	17 Desember 2018	Jalan Rusak	Idayati	Paving jalan sdh dibongkar untuk diganti baru namun sdh seminggu mangkrak,warga mengeluh karena jalan menjadi licin akibat hujan hampir tiap hari . Proyek yg mengerjakan jarang hadir pula. sampai kapan ini ditangani.	Jl.brantas gg 1 kampung sakinah rw 1 rt 5 ngaglik kota batu	Assigned Not Action		
48	31 Desember 2018	Pju Rusak	Tohir Sumawe	Udah padam 3 hari jalur pju tlekung jadibahaya	Jalur Lkr. Bar., Tlekung, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65327,	Assigned Not Action		
49	14 februari 2019	Pju rusak	nia ernawati	Jl. Moh.Hatta pendem Sdh hampir 2 minggu lampu penerangan jalan disini mati,mohon utk segera ditindak lanjuti mengingat ini salah satu pintu masuk menuju kota wisata batu,terimakasih	Gapura perbatasan kota batu	Assigned not action	dedy angga	

50	18 februari 2019	Pju rusak	mustika sari	tidak ada keinginan kah untuk mempercantik jembatan mungkin dengan hiasan lampu disepanjang tepi jembatan seperti jembatan suhat,mengingat ini adalah jalan utama menuju jantung kota wisata batu dan sayang sekali jembatan sepanjang ini hnya ada 3 lampu utama yg menyala,.	nnamed Road, Pandanrejo, Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur 65332, Indonesia Jembatan kalilanang	Assigned not action	waahid wahyudi	
51	25 februari 2019	kebakaran	rijal	Kebakaran sudah 10 menit yang lalu	Jl. Songgokertogang 2 Pabrik kayu	completed	M. Charis (Regu Yudha)	
52	6 maret 2019	Pju rusak	Achmad faiz Mukhorr obin	Lampu jalan mati	Gang Puncak Jaya No.38, RT.3/RW.3, Tulungrejo, Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur 65336, Indonesia	Assigned Not Action	Dedy Angga (Pemeliharaan PJU & PJJ)	

53	13 maret 2019	jalan rusak	dwi wicaksana sukardi	Jalan umum rusak dan berlubang sangat mengganggu dan berbahaya bagi pengendara sepeda motor apalagi waktu malam hari	Jl Trunojoyo atas, perumahan batu permata puri junrejo	Assigned Not Action	Tommy (Pemeliharaan Jalan & Jembatan)	
54	18 maret 2019	sampah	icuk s	Sudah 3 hari tidak ada petugas yg angkut sampah di RT 9 RW 6. Semoga ada koordinasi dari petugas sampah RW 6 Jalan Arjuno dan sekitarnya. Terima Kasih	Jalan Arjuno Kav. Baru Rt 9 RW 6. Jl. Arjuno Kav Baru No.9, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314, Indonesia	Assigned Not Action	bambang iswondo (pelayanan kebersihan)	
55	26 maret 2019	ank jalanan	lucky widodo	Mohon dari dinas terkait untuk menindak lanjuti nenek2 yg mangkal d pasar sore, karena beliauanya kencing d tempat saya jualan, hampir tiap hari begitu, sudah saya laporkan ke pihak dingsos , tp blum ada tindakan lagi, terima kasih, hormat saya sebagai masyarakat kota batu,	l. Kartini No.14, Ngaglik, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65311, Indonesia Jalan kartini	Assigned Not Action	Dra. Sri Yunani (Kepala Bidang Pelayanan Rehabilitasi dan Perlindungan Sosial)	

56	26 maret 2019	Pju rusak	sandi	Pju Mati atau rusak di lokasi rawan kejahatan. Mohon segera di perbaiki.	Jl. Dr. Soetomo No.58, Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65321, Indonesia	Assigned Not Action	Dedy Angga (Pemeliharaan PJU & PJJ)	
----	---------------	-----------	-------	--	--	--------------------------------	--------------------------------------	--



LAMPIRAN E HASIL WAWANCARA

Tanggal : 28 Maret 2019

Waktu : 10.00 – 11.00

Demografi Narasumber:

1. Nama : Robert [REDACTED]
2. Usia : 39 tahun
3. Alamat : Jl. Metro [REDACTED], Batu
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Nomor Telepon : 0813 [REDACTED]
6. Alamat E-Mail : pathygeni@gmail.com
7. Pendidikan Terakhir : S2
8. Pekerjaan : Staf Seksi E-Gov DISKOMINFO Kota Batu
9. Pengalaman menggunakan internet: Sejak tahun 2000 / lebih dari sepuluh Tahun
10. Pengalaman menggunakan aplikasi Among Warga: Kurang lebih satu tahun

Transkrip Wawancara:

P: Peneliti

N: Narasumber

P: Apa saja kah manfaat yang bapak peroleh ketika menggunakan aplikasi Among Warga dalam menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan?

N: Yang jelas dengan adanya aplikasi Among Warga pengaduan masyarakat menjadi lebih mudah di sampaikan, meskipun dengan melapor manual ke pemerintah kota Batu juga tidak begitu sulit karena posisi kantor Pemerintah Kota Batu yang dekat dari warga dan wilayah Kota Batu yang relatif kecil.

(PE1)

P: Kalau menurut bapak seberapa tinggi tingkat keberhasilan aplikasi Among Warga dalam mendukung dalam penyampaian aspirasi /laporan/keluhan?

N: Kalau penyampaian keluhan sejauh masalah yang dilaporkan masih ada di lingkungan Kota Batu maka pelaporan akan berhasil. Namun ada kekurangan pada situasi pelaporan jalan yang rusak, dimana jalanan yang ada itu sendiri terbagi

menjadi dalam 3 kriteria jalan kota, provinsi, dan negara. Jadi kalau jalanan rusak yang dilaporkan berada dalam naungan provinsi/negara maka Pemerintah Kota Batu tidak dapat serta merta langsung memperbaikinya. Sehingga laporan tidak dapat diselesaikan.

(PE2)

P: Dari pengalaman bapak berapa banyak penghematan waktu yang bapak rasakan ketika melakukan penyampaian aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga jika dibandingkan dengan lapor manual seperti biasa?

N: Untuk penghematan waktu jelas lebih efisien karena kita dapat melapor setiap saat, namun kembali lagi ke SKPD yang bersangkutan dalam menindaki pemrosesan tindak perbaikan dari laporan tersebut. Dan itu diukur kinerjanya SKPD lama tidak nya dia merespon, semakin cepat SKPD merespon maka nilainya juga akan semakin baik.

(PE3)

P: Berapa banyak jumlah aspirasi/keluhan/laporan bapak yang ditanggapi atau diproses melalui aplikasi Among Warga, jika dibanding media lain? (Misal: surat, radio, facebook, dsb.)

N: Belum pernah melapor

(PE4)

P: Menurut bapak mudah tidak dalam mempelajari/membiasakan diri dengan aplikasi Among Warga?

N: Aplikasi tersebut bagi saya mudah untuk dipelajari dan membiasakan diri, namun kendalanya terdapat *process time* yang lambat.

(EE1)

P: Seberapa mudah bagi bapak untuk dapat menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga?

N: Jelas sangat mudah, karena disitu kami tinggal akses kemudian tinggal diteruskan oleh sistem yang tersedia, kemudian kemudahan dalam melapor dengan ada nya fitur upload text dan photo sebagai bukti pendukung agar segera diproses. Jadi ketika warga melaporkan misalnya jalan a rusak dan difoto. Itu pasti ditanggapi karena ada buktinya.

(EE2)

P: Kalau dari pengalaman bapak sendiri, menurut bapak seberapa mudah bagi bapak untuk menjadi terampil menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Kemudahan itu mungkin diukur dari waktu ya, jadi saya tidak butuh waktu lama untuk menjadi terampil dengan aplikasi ini karena saya sendiri sudah familiar dengan android begitupun orang lain.

(EE3)

P: Menurut bapak bagaimana kejelasan interaksi yang bapak rasakan ketika mengakses atau menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Interaksi saya dengan sistem saya jauh lebih mudah sebenarnya, namun itu tadi terdapat kendala di *process loading* lama saat menggunakan aplikasi membuat peengguna jadi berpikir untuk menggunakannya lagi.

(EE4)

P: Kalau dari sisi bapak sendiri apa ada pengaruh dari orang dekat (keluarga, sahabat, tetangga, dsb) dalam lingkungan bapak yang menganjurkan bapak untuk menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Ya ada, ada artinya tetap saya sampaikan kalau seandainya pengaduan nya itu internal kota maka saya sarankan menggunakan aplikasi ini, begitu pun saya juga memberi tahukan kepada teman atau sahabat ataupun pejabat publik yang datang dari luar kota juga saya beri tahukan tentang keberadaan aplikasi ini.

(SI1)

P: Apakah ada ajakan atau seruan dari Pemerintah Kota Batu yang menganjurkan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Among Warga untuk penyampaian aspirasi/laporan/keluhan?

N: Ada, kami memiliki media sosial, yaitu facebook, twitter, Instagram, dan itu digunakan untuk mensosialisasikan program Pemkot Batu. Kemudian ada Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) kami berdayakan untuk mensosialisasikan aplikasi kepada masyarakat luas secara *online* maupun *offline* (tatap muka) dan kami juga memanfaatkan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) dan KIM ini juga memiliki media online juga, kami buat blog untuk KIM. Dan KIM diberikan

tugas untuk menyampaikan dalam berbagai acara atau kesempatan. Misal pada dinas pariwisata kami juga sosialisasikan aplikasi ini.

(SI2)

P: Apakah ada bantuan dari Pemerintah Kota Batu secara umum terhadap implementasi aplikasi Among Warga? (misal: mengadakan pelatihan)

N: Kalau untuk pelatihan secara resmi mungkin tidak ada, akan tetapi cara penggunaan dan pemanfaatan termasuk deskripsi dari aplikasi tersebut tetap kami sampaikan dalam berbagai kesempatan..

(SI3)

P: Menurut bapak seberapa tinggi tingkat kepercayaan bapak terhadap jaminan perlindungan yang ada di internet sehingga membuat bapak nyaman menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Karena aplikasi tersebut sudah resmi dari pemerintah dan sudah terdaftar di PlayStore maka saya percaya akan keamanannya.

(TOI1)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan bapak bahwa data dan informasi yang bapak berikan di internet tidak akan disalahgunakan sehingga bapak bersedia menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Pertama kami dari pihak pemerintah memberikan jaminan berupa standar yang kami pegang teguh UU Keterbukaan Informasi Publik NO.14 Tahun 2008, jadi tentunya data tidak akan disalahgunakan.

(TOI2)

P: Menurut pak Robert seberapa tinggi tingkat kepercayaan bapak terhadap kredibilitas (kejujuran) Pemerintah Kota Batu?

N: Kalau kepercayaan dalam bentuk kinerja karena kami sebagai pegawai pemerintah itu sendiri maka kepercayaan kami tinggi terhadap pemerintah itu sendiri. Contoh pada kasus Among Warga ini, mulai dari perancangan dan pengadaannya saya bisa bilang kepercayaan saya cukup rendah karena saya tidak diberikan lampiran source code, perancangan, dan uji publiknya. Yang saya harapkan nantinya dengan adanya hal ini maka kedepannya tidak terjadi lagi hal

seperti ini saat ingin mengimplementasikan suatu program atau sistem informasi yang baru.

(TOG1)

P: Kalau menurut bapak dari perspektif sebagai warga Kota Batu seberapa tinggi tingkat kepercayaan bapak bahwa warga kota Batu dan kesejahteraannya merupakan prioritas tertinggi bagi lembaga dan departemen pemerintah Kota Batu?

N: Tingkat warga adalah prioritas itu bisa dilihat dari seluruh kegiatan pemerintah Kota Batu disini, jadi baik itu kegiatan untuk masyarakat, pariwisata, dsb. Bisa dilihat sebagai contoh suatu daerah yang tadinya bahkan tidak ada akses jalan sekarang sudah ada jalan dan bahkan ada wisata kebun stroberi, Dan juga termasuk pembangunan fasilitas umum dan infrastruktur. Dan hal-hal seperti ini tidak hanya sekali tapi sering kali dan terus menerus dilanjutkan.

(TOG2)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan bapak bahwa pihak Among Warga adalah pihak yang layak untuk dipercaya sebagai media penyampaian aspirasi/keluhan/laporan bagi masyarakat Kota Batu?

N: Karena itu bagi kami itu merupakan pintunya masyarakat untuk menyampaikan pengaduan maka disana tentunya harus terdapat jaminan kerahasiannya dan itu sudah dilakukan. Namun terdapat kendala pada migrasi data dan sistem, karena aplikasi ini dikembangkan oleh pihak ketiga dan karena terdapat kesalahan pada saat program ini diimplementasikan terutama pada kontrak dimana aplikasi ini tidak sepenuhnya milik Pemerintah Kota Batu.

(TOC1)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan bapak terhadap jaminan perlindungan data dan informasi yang bapak berikan kepada pihak Among Warga sehingga bapak bersedia untuk menggunakan aplikasi Among Warga ?

N: Jaminan keamanan data sudah jelas karena sifatnya tertutup sesuai dengan UU No.14 Tahun 2008, namun terdapat pengecualian sesuai aturan Keamaan Informasi Tahun 2010 data dapat dikeluarkan untuk kepentingan riset itu pun tentu ada naratif dan prosedurnya.

(TOC-2)

P: Kira-kira seberapa baik keterampilan yang bapak miliki untuk menggunakan internet, komputer atau perangkat elektronik lainnya yang digunakan untuk mengakses aplikasi Among Warga?

N: Karena aplikasinya itu cenderung mudah digunakan sebenarnya kalau faktor lambat tadi di kesampingkan sedikit, maka tidak butuh lama. Artinya itu mudah digunakan, dan apalagi bagi saya yang memiliki latar belakang berpendidikan di bidang Teknologi Informasi (TI) maka tidak sulit bagi saya untuk terampil menggunakan.

(FC-1)

P: Bagaimana kecukupan perangkat penunjang yang bapak miliki untuk mengakses aplikasi Among Warga? (misal: ponsel, laptop, koneksi internet, dsb)

N: Sebenarnya cukup, menurut saya sudah cukup dengan perangkat ponsel dan laptop yang saya punya.

(FC-2)

P: Kalau menurut bapak bagaimana kesesuaian spesifikasi dari aplikasi Among Warga dengan perangkat yang bapak gunakan? (misal: dapat dibuka melalui laptop maupun ponsel, spesifikasi untuk dapat megunakan)

N: Kalau untuk spesifikasi sudah sesuai dengan perangkat yang saya gunakan, meskipun standar spesifikasi aplikasi itu sudah distandarisasi untuk perangkat pada umumnya.

(FC-3)

P: Kalau menurut bapak bagaimana kejelasan tata cara penggunaan aplikasi Among Warga sehingga membantu bapak dalam menggunakannya?

N: Karena aplikasi ini begitu sederhana dan diperuntukan untuk melakukan pelaporan saja, maka saya rasa tidak perlu adanya tata cara yang tertulis. Cukup dengan bagi pengguna sudah familiar dengan android saja itu sudah sangat membantu. Dan aplikasi ini juga sudah dibuat semudah mungkin begitu sudah *register* lalu *login* maka langsung disediakan menu yang sudah lengkap dan jelas.

(FC-4)

P: Menurut bapak bagaimana responsifitas (daya cepat tanggap) dari pusat bantuan (*call centre*) ketika bapak mengalami kesulitan atau kendala saat menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Untuk *call center* dan kontak di Among Warga belum ada karena itu tadi pengembangannya dari pihak ketiga dan terdapat ketidakjelasan. Namun untuk *call center* Batu Smart City itu letaknya di Lantai 5 terkait pengaduan. Dan bisa dilihat di *website* Batu Smart City.

(FC-5)

P: Apakah ada keinginan atau kehendak bapak untuk menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang?

N: Tentu ada namun dari kami masih ingin melakukan pengembangan sistem lebih lanjut dan milik sendiri (tidak menggunakan pihak ketiga) dan pergerakan perubahan ke sistem E-Lapor.

(BI-1)

P: Apakah ada kegiatan atau agenda yang sudah bapak rencanakan untuk menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang?

N: Untuk rencana melakukan pelaporan/pengaduan ada rencana, tapi mungkin karena kita ingin melakukan transformasi ke E-Lapor maka nantinya saya akan melapor di E-Lapor bukan di Among Warga.

(BI-2)

Rangkuman Transkrip Wawancara

Dengan adanya aplikasi ini narasumber merasa menjadi mudah dalam melakukan pelaporan **(PE-1)**. Dan tentunya akan sangat menghemat waktu dimana pengguna dapat melapor setiap saat **(PE-3)**, dan dalam proses penanganan pelaporan akan berhasil bila masih berada di lingkungan Kota Batu. Namun terdapat kendala dalam pelaporan kerusakan jalan dimana jalanan itu terbagi menjadi tiga tingkat yaitu jalan kota, provinsi, dan negara. Jadi kalau jalanan rusak yang di laporkan di luar naungan tingkatan Kota maka Pemkot Batu tidak dapat serta merta langsung memperbaiki **(PE-2)**

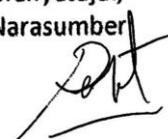
Meskipun belum pernah melakukan pelaporan namun narasumber, pak Robert merupakan salah satu staf Seksi E-Gov Kota Batu jadi beliau tau dan sudah pernah melakukan simulasi pelaporan dengan aplikasi **(PE-4)**. Menurut beliau aplikasi ini mudah dipelajari **(EE-1)** dan sangat mudah dalam penggunaannya untuk melakukan pelaporan **(EE-2)** dan tidak butuh waktu lama untuk menjadi mahir **(EE-**

3), dan interaksi yang dirasakan dengan aplikasi ini sangat jelas selama para pengguna sudah memiliki pengalaman yang cukup dengan android (**EE-4**).

Menurut narasumber imbauan dari orang-orang sekitar juga sudah ada, dan beliau sendiri selaku anggota E-Gov Kota Batu juga ikut serta dalam menyampaikan tentang keberadaan aplikasi ini (**SI1**), dan sosialisasi dari pemerintah itu sendiri juga sudah melalui media sosial dan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) (**SI2**). Meskipun sampai saat ini belum terdapat pelatihan secara resmi terkait penggunaan aplikasi ini (**SI3**). Dan menurut narasumber juga aplikasi ini sudah resmi dari pemerintah dan sudah terdaftar di PlayStore, dan juga pengalaman beliau dalam menggunakan internet maka tingkat kepercayaan terhadap internet dan aplikasi ini sudah cukup tinggi (**TO1**). Menurut pak Robert pihak pemerintah memberikan jaminan yang berpegang pada UU jadi data tidak akan disalahgunakan. (**TO2**) Dan selaku warga batu sekaligus pegawai di Pemerintah Kota Batu itu sendiri narasumber percaya dengan Pemkot Batu (**TOG1**) dimana bisa dilihat dari perkembangan tahun ke tahun Kota Batu sudah semakin maju dari segi infrastruktur dan kesejahteraan warga (**TOG2**). Tingkat kepercayaan terhadap pihak Among Warga juga sudah cukup tinggi beliau merasa jaminan kerahasiaannya sudah dilakukan (**TOC1**) dan beliau juga berpendapat kalau jaminan keamanan data sudah jelas karena sifatnya tertutup sesuai dengan UU No.14 Tahun 2008 (**TOC2**).

Kebetulan narasumber juga memiliki latar belakang berpendidikan di bidang Teknologi Informasi (TI) maka beliau sangat baik dalam keterampilan menggunakan aplikasi yang begitu seederhana ini (**FC1**). Dan menurut beliau perangkat yang dimiliki juga sudah cukup untuk menunjang kebutuhan untuk menggunakan aplikasi ini dari segi kecukupan (**FC2**) maupun spesifikasi yang dibutuhkan sudah sesuai standar pada umumnya (**FC3**). Dan menurut narasumber aplikasi yang sederhana ini juga hanya diperuntukan melakukan pelaporan saja jadi tidak perlu adanya tata cara penggunaan tertulis (**F-4**). Dan yang disayangkan juga tidak terdapat call center ataupun kontak pada aplikasi jika mengalami kendala, namun terdapat layanan telepon pada *website* Batu Smart City (**FC5**). Dan Narasumber pun juga memiliki keinginan (**BI1**) dan rencana melakukan pelaporan namun tidak dalam waktu dekat ini dan bukan di Among Warga, melainkan di E-Lapor (**BI2**).

Menyetujui,
Narasumber



Robert Eko Noegroho Sisyanto.

CamScanner

Bukti Wawancara

Identitas Narasumber



Tanggal : 29 Maret 2019

Waktu : 10.45 – 11.15

Demografi Narasumber:

1. Nama : Dwi [REDACTED]
2. Usia : 32 tahun
3. Alamat : Jl. Trinojoyo [REDACTED]
Songgokerto, Kota Batu
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Nomor Telepon : 085 [REDACTED]
6. Alamat E-Mail : retr [REDACTED]@gmail.com
7. Pendidikan Terakhir : S1
8. Pekerjaan : Penterjemah Online
9. Pengalaman menggunakan internet: Sejak tahun 2002
10. Pengalaman menggunakan aplikasi Among Warga: Sejak Oktober 2018

Transkrip Wawancara:

P: Peneliti

N: Narasumber

P: Kalau dari pengalaman ibu Retno apa saja kah manfaat yang ibu dapat ketika menggunakan aplikasi Among Warga dalam menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan di sekitar Kota Batu?

N: Manfaatnya yang pasti kita bisa menyampaikan keluhan terhadap sesuatu (fasilitas umum) yang tidak sesuai yang kita lihat di lapangan. Dimana langsung disampaikan ke pemerintah kota tanpa harus melalui prosedur yang panjang. Misal melalui laport RT/RW dahulu baru disampaikan ke pemerintah kota.

(PE1)

P: Dari pengalaman ibu seberapa tinggi tingkat keberhasilan aplikasi Among Warga untuk mendukung ibu dalam penyampaian aspirasi/keluhan/dll.?

N: Kalau pengalaman pribadi sih kalau tidak salah saya satu atau dua kali melapor, itu belum difasilitasi sih, saya tidak tahu apa karena itu pelaporannya akhir tahun jadi untuk memfasilitasinya perlu pergantian tahun atau seperti apa.

Misalnya di Pemkot itu apa butuh pendanaan atau sebagainya. Kemarin saya melaporkan terkait trotoar yang rusak pada akhir tahun 2018 namun sayangnya sampai saat ini trotoar tersebut belum diperbaiki sampai sekarang.

(PE2)

P: Kira-kira berapa banyak sih penghematan waktu yang ibu rasakan ketika melakukan penyampaian aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga?

N: Yang pasti saya merasa banyak sekali penghematan waktu karena kita bisa melakukan pelaporan melalui ponsel pribadi di tempat kejadian itu secara langsung (*real time*)

(PE3)

P: Selain dengan aplikasi Among Warga apakah Ibu pernah melapor melalui media sosial lain?

N: Pernah lewat Facebook, dan itu lebih berhasil

P: Terus kira-kira berapa banyak jumlah laporan ibu yang laporkan lalu ditanggapi dan diproses melalui aplikasi Among Warga?

N: Ya itu tadi saya bilang saya satu atau dua kali saya melapor, laporan yang terakhir tadi yang di aplikasi Among Warga yang hanya status nya diproses namun tidak ada tindak lanjut sampai sekarang.

(PE4)

P: Kalau dari pengalaman ibu apakah mudah bagi ibu dalam mempelajari/membiasakan diri dengan aplikasi Among Warga?

N: Ya bagi saya mudah sekali, karena aplikasinya *simple* begitu dibuka aplikasinya orang pasti langsung bisa digunakan.

(EE1)

P: Menurut ibu seberapa mudah bagi ibu dalam menyampaikan laporan melalui aplikasi Among Warga?

N: Penyampaian laporannya mudah, kita tinggal foto kemudian kita tulis keluhannya apa, dan dia sudah langsung tercatat titik lokasinya kan jadi kita tidak perlu ngetik itu di jalan mana. karena sudah ada fitur GPS lokasinya

langsung otomatis terdeteksi tanpa harus menulis manual itu berada di jalan mana (lokasi kejadian)

(EE2)

P: Kalau dari pengalaman ibu sendiri seberapa mudah bagi ibu untuk menjadi terampil menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Kalo dari saya dan saya rasa rata-rata orang sih mudah sekali ya untuk bisa terampil karena begitu akses aplikasinya di halaman utama langsung muncul menu untuk pelaporan, jadi tidak perlu cari-cari lagi.

(EE3)

P: Kalau dari pengalaman ibu bagaimana kejelasan interaksi yang ibu rasakan ketika mengakses atau menggunakan aplikasi Among Warga? Apakah jelas atau kurang jelas?

N: Interaksinya sudah jelas dengan aplikasinya, mungkin yang belum itu *update* nya dari laporan kita itu seperti apa. Kalau aplikasi lain kan itu misal seperti *marketplace* atau apa kan muncul notifikasi. Nah mungkin ini yang belum notifikasi itu, apakah sudah diproses ataupun di-*cancel*. Misal pada saat sudah melapor kita tidak mendapat notifikasi apakah laporan kita sudah diproses, atau dibatalkan atau mungkin sudah selesai. Jadi kita harus mengecek sendiri.

(EE4)

P: Apakah ada pengaruh dari orang dekat mungkin seperti (keluarga, sahabat, tetangga, dsb) dalam lingkungan ibu yang menganjurkan ibu untuk menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Tidak ada, karena kebetulan saya sendiri ya mendapatkan informasi dari media sosial.

(S11)

P: Apakah ada ajakan atau seruan dari Pemerintah Kota Batu yang menganjurkan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Among Warga dalam penyampaian aspirasi/keluhan/laporan?

N: Ya ada melalui Instagram HUMAS Pemkot Batu atau poster-poster juga ada.

P: Apakah itu posternya ada di jalanan atau dimana?

N: Mungkin di Pemkot ya, di lingkungan sekitar situ.

(SI2)

P: Apakah ada bantuan dari Pemerintah Kota Batu secara umum terhadap implementasi aplikasi Among Warga? (misal: mengadakan pelatihan)

N: Kebetulan saya belum tahu dan belum pernah mendengar informasi akan hal itu.

(SI3)

P: Kira-kira seberapa tinggi tingkat kepercayaan ibu terhadap jaminan perlindungan yang ada di internet sehingga membuat ibu nyaman menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Karena kita sudah terbiasa bekerja secara online jadi saya sudah cukup percaya. Dan yang penting kan kita tau apa yang kita akses dan itu resmi dan kita percaya dengan data kita yang ada disitu.

(TOI1)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan ibu bahwa data dan informasi yang ibu berikan di internet tidak akan disalahgunakan sehingga ibu bersedia menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Saya merasa sudah cukup percaya sekitar 80% karena mungkin bisa jadi data kita digunakan untuk keperluan marketing atau keperluan lain.

(TOI2)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan ibu terhadap kredibilitas (kejujuran) Pemerintah Kota Batu?

N: Untuk yang sekarang ya, saya rasa sih yakin ya, saya merasa tingkat keyakinan saya cukup tinggi sekitar 95% dan itu berdasarkan prestasi Pemkot dan kondisi Kota Batu dan pelayanannya saat ini yang sudah semakin membaik dari sebelumnya. Dan untuk 5% nya saya berpikir karena masih ada kemungkinan hal-hal tertentu yang kita tidak tahu apakah itu ada KKN, atau masih ada mungkin kesulitan mendapatkan fasilitas masyarakat. Tapi secara keseluruhan dari mulai tingkat RT/RW, Kelurahan, sampai dengan Pemkot, pelayanannya sudah sangat meningkat.

(TOG1)

P: Dari pengalaman ibu setelah sekian lama tinggal di Kota Batu, seberapa tinggi tingkat kepercayaan ibu bahwa warga kota Batu dan kesejahteraannya merupakan prioritas tertinggi bagi lembaga dan departemen yang ada di pemerintah Kota Batu?

N: Kesejahteraan masyarakat ya, kalau saya rasa sih 100% (sepenuhnya) yakin. Kalau kita keliling Kota Batu yang sekarang sudah jauh berbeda dari yang dulu dan dengan adanya program bedah rumah, perbaikan jalan, dan penambahan akses, dsb.

(TOG2)

P: Kira-kira seberapa tinggi tingkat kepercayaan ibu bahwa pihak Among Warga adalah pihak yang layak untuk dipercaya sebagai media penyampaian aspirasi/keluhan/laporan bagi masyarakat Kota Batu?

N: Saya percaya sepenuhnya, namun yang menjadi pertanyaan apakah yang menerima laporan yang telah diberikan, adalah orang yang bisa menyampaikan kepada pihak terkait yang bisa membantu penyelesaiannya? Karena dulu saya via Facebook itu, saya ada keluhan lalu masuk ke Facebook keluhan Kota Batu besoknya langsung orang yang melakukan penyalahgunaan kewenangan itu dipanggil dan saya langsung dihubungi juga. Tapi dengan Among Warga kan kita tidak ada interaksi, jadi keluhan kita itu apakah ditanyakan lagi kelanjutannya itu bagaimana, hanya diproses atau tidak, sebatas itu saja.

(TOC1)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan ibu terhadap jaminan perlindungan data dan informasi yang ibu berikan kepada pihak Among Warga sehingga ibu bersedia untuk menggunakan aplikasi Among Warga ?

N: Saya merasa percaya 100% karena kita tidak dimintai data yang aneh-aneh, hanya nama, email, dan nomor telepon saja.

(TOC2)

P: Seberapa baik keterampilan yang ibu miliki untuk menggunakan internet, komputer atau perangkat elektronik lainnya yang digunakan untuk mengakses aplikasi Among Warga?

N: Saya rasa sudah cukup baik sih saya.

P: Kalau boleh tau ibu menggunakan internet dari kapan ya?

N: Dari sejak sekolah menengah kali ya, dan sampai sekarang masih pakai karena bekerja di bidang penterjemah *online*.

(FC1)

P: Bagaimana kecukupan perangkat penunjang yang ibu miliki untuk mengakses aplikasi Among Warga? (misal: ponsel, laptop, koneksi internet, dsb)

N: Saya rasa sudah cukup ya dengan ponsel android saya, dan kayaknya dia juga tidak terlalu tinggi ya spesifikasinya.

(FC2)

P: Bagaimana kesesuaian spesifikasi dari aplikasi Among Warga dengan perangkat yang ibu gunakan? (misal: dapat dibuka melalui laptop maupun ponsel, spesifikasi untuk dapat megunakan)

N: Saya rasa sudah sesuai dengan *smatphone* yang ada pada umumnya, dan aplikasinya juga ringan.

(FC3)

P: Bagaimana kejelasan tata cara penggunaan aplikasi Among Warga sehingga membantu ibu dalam menggunakannya?

N: Sepertinya tidak ada tata cara penggunaan dari aplikasi ini, begitu kita *install* lalu *register* dan tidak terdapat *tutorial*-nya di menu, kecuali mungkin kita cari kali ya. Dan mungkin ini juga sebaiknya ditambahi ya oleh pihak yang mengelola bisa menjadi masukan untuk pihak Among Warga.

(FC4)

P: Bagaimanakah responsifitas (daya cepat tanggap) dari pusat bantuan (*call centre*) ketika ibu mengalami kesulitan atau kendala saat menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Saya rasa tidak terdapat call center juga pada aplikasi Among Warga, tidak terdapat *contact* juga dan jadi tidak bisa melihat siapa penanggung jawabnya juga. Jadi kalau boleh ya ini juga menjadi masukan untuk Among Warga ke depannya.

(FC5)

P: Apakah ada keinginan atau minat bagi ibu untuk menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang?

N: Ya ada karena saya rasa masih banyak yang harus diperbaiki dari Kota Batu, khususnya karena kita merupakan kota wisata, jadi harusnya punya standar yang lebih tinggi dari kota-kota lain khususnya di bidang keindahannya, dan fasilitas yang baik untuk pejalan kaki, misal trotoar.

(B1)

P: Apakah ada kegiatan atau agenda yang sudah ibu rencanakan untuk menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang?

N: Ya ada, yang jelas rencana saya untuk melaporkan terkait banyaknya Pedagang Kaki Lima (PKL) liar yang berjualan di trotoar di Jl. Panglima Sudirman yang dimana merupakan jalan utama Kota Batu pada siang dan malam hari. Dimana saya mendapati itu mengganggu para wisatawan yang menginap di hotel karena mereka akan cenderung jalan-jalan dan tentunya ada juga yang berjalan kaki dimana mereka sampai harus berjalan di jalan raya bukan di trotoar karena trotoarnya terpakai oleh PKL. Dan kasus ini sudah terjadi sekitar satu atau dua bulan ini. Dan saya berharap bisa segera dibantu, dan mungkin aplikasi ini akan menjadi lebih berguna kalau keluhan itu bisa langsung disampaikan kepada pihak yang terkait dan mungkin kalau bisa diketahui oleh walikota.

(B2)

Rangkuman Transkrip Wawancara

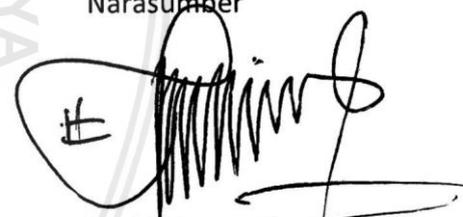
Manfaat yang dirasakan oleh narasumber adalah dapat menyampaikan laporan secara langsung tanpa harus melalui prosedur yang panjang **(PE1)**. Narasumber juga sudah pernah melakukan pelaporan terkait trotoar yang rusak namun sampai saat ini masih belum ditangani oleh pihak Among Warga **(PE2)**. Dan banyak sekali penghematan waktu yang dirasakan oleh narasumber karena melakukan pelaporan cukup dengan menggunakan ponsel secara *real time* **(PE3)**. Narasumber juga sebelumnya sudah pernah melakukan pelaporan melalui Facebook dan dirasa lebih berhasil karena langsung ditanggapi oleh petugas **(PE4)**.

Menurut narasumber juga aplikasi ini sangat mudah untuk dipelajari dan digunakan **(EE1)**, caranya sangat mudah begitu diakses langsung pada halaman utama kita dapat melakukan laporan lalu tinggal upload foto sebagai bukti dan berikan keterangan **(EE2)**. Menurut narasumber orang-orang akan mudah sekali untuk menjadi terampil karena aplikasinya simpel **(EE3)**. Bagi narasumber juga interaksi dengan aplikasi sudah jelas namun terdapat kekurangan pada bagian notifikasi, dimana setelah melapor tidak terdapat informasi lebih lanjut mengenai laporan yang telah dibuat apakah dibatalkan, diproses, ataupun sudah selesai ditangani. Jadi masih harus melakukan cek secara manual **(EE4)**. Menurut narasumber tidak mendapat informasi keberadaan aplikasi ini oleh orang dekat di sekitarnya **(SI1)** melainkan mengetahui aplikasi ini dari Instagram HUMAS Pemkot Batu atau poster-poster yang ada di sekitar Pemkot **(SI2)**. Dan sepengetahuan narasumber belum pernah mendengar dan mengetahui tentang adanya pelatihan penggunaan aplikasi **(SI3)**.

Tingkat kepercayaan narasumber terhadap internet juga cukup tinggi karena sudah terbiasa bekerja secara *online* **(TOI1)**. Dan tingkat kepercayaan terkait keamanan data di internet sekitar 80% **(TOI2)**. Dan tingkat kepercayaan narasumber terhadap pemerintah juga tinggi sekitar 95% **(TOG1)** itu jika dilihat dari prestasi Pemkot Batu dan kondisi Kota Batu dan pelayanan saat ini yang semakin membaik dari sebelumnya **(TOG2)**. Dan juga tingkat kepercayaan terhadap pihak Among Warga cukup tinggi. Dimana narasumber merasa perlindungan data yang tinggi karena tidak dimintai data yang aneh-aneh **(TOC2)**. Namun yang menjadi pertanyaan bagi narasumber ialah apakah yang menerima laporan yang telah diberikan adalah orang yang bisa menyampaikan kepada pihak terkait yang bisa membantu penyelesaiannya? Jika dibanding dengan pelaporan yang pernah dilakukan melalui facebook yang langsung ditangani **(TOC1)**.

Narasumber juga merasa sudah cukup baik dalam keterampilan menggunakan internet, computer, dan *smartphone* (FC1). Dan juga merasa sudah cukup perangkat yang dimiliki (FC2) dan sudah sesuai dengan spesifikasi dari aplikasi Among Warga (FC3). Narasumber juga menyampaikan bahwa tidak adanya tata cara penggunaan dari aplikasi ini (FC4), dan juga tidak adanya kontak maupun *call center* / layanan bantuan ketika membutuhkan bantuan saat menggunakan aplikasi, dan narasumber juga berharap itu menjadi masukan kepada pihak Among Warga ke depannya (FC5). Dan narasumber juga memiliki keinginan dan juga rencana untuk melakukan pelaporan menggunakan aplikasi Among Warga, karena narasumber merasa masih banyak yang harus diperbaiki dari Kota Batu (BI1). Salah satu rencana beliau untuk melapor ialah melaporkan masalah PKL liar yang berjualan di trotoar di Jl. Panglima Sudirman yang dimana merupakan jalan utama Kota Batu pada malam hari khususnya karena itu dirasa mengganggu para pejalan kaki (BI2).

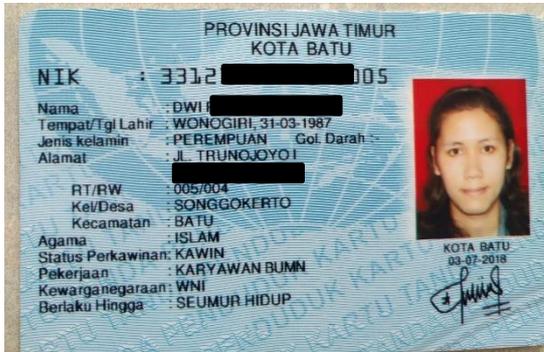
Menyetujui,
Narasumber



CS Scanner CamScanner
Dwi Retnowati

Bukti Wawancara

Identitas Narasumber



SS Laporan Pada aplikasi (Belum diproses)



Tanggal : 1 April 2019

Waktu : 14.10 – 14.45

Demografi Narasumber:

1. Nama : Idayati
2. Usia : 47 Tahun
3. Alamat : Jl. Brantas [REDACTED],
Ngaglik, Kota Batu
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Nomor Telepon : 0341-[REDACTED]102424291
6. Alamat E-Mail : ida.[REDACTED]@gmail.com
7. Pendidikan Terakhir : D3
8. Pekerjaan : Sekertaris PRIMKOPPABRI Batu
9. Pengalaman menggunakan internet: Sejak tahun 2014
10. Pengalaman menggunakan aplikasi Among Warga: Sejak September 2018

Transkrip Wawancara:

P: Peneliti

N: Narasumber

P: Kalau dari pengalaman ibu Apa saja kah manfaat yang ibu peroleh ketika menggunakan aplikasi Among Warga dalam menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan?

N: Manfaatnya saya jadi lebih bisa menghemat waktu tidak usah datang ke Pemkot, saya cukup mengakses aplikasi among warga untuk menyampaikan masalah yang ada di sekitar saya, karena disitu terdapat opsi pelaporan terkait masalah sampah, pohon tumbang, jalanan macet. Setiap saya mendapat sesuatu yang harus ditangani oleh dinas, saya tidak perlu mendatangi dinas terkait namun cukup dengan mengakses aplikasi among warga saja.

(PE1)

P: Menrut ibu seberapa tinggi tingkat keberhasilan aplikasi Among Warga untuk mendukung ibu dalam penyampaian aspirasi/keluhan/laporan?

N: Dari pengalaman saya, saya pernah melaporkan apa yang saya lihat yaitu sampah di gorong-gorong lalu saya foto dan saya sampaikan melalui aplikasi.

Setelah sekitar dua hari baru statusnya dirubah menjadi proses saya sudah merasa lega disitu, namun setelah lima hari statusnya masih juga diproses, lalu saya cek lagi ke lokasi untuk buktikan sendiri sejauh mana penanganan dari laporan masalah sampah yang sampaikan itu. Namun ternyata sampah yang juga terdapat berupa kasur di gorong-gorong, jadi menurut saya masih kurang dalam penanganan pada kasus pelaporan yang saya lakukan.

(PE2)

P: Berapa banyak penghematan waktu yang ibu rasakan ketika melakukan penyampaian aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga?

N: Sangat banyak, kalau tidak ada aplikasi ini maka saya harus datang ke dinas yang terkait dan mungkin saya baru bisa melapor pada saat pulang kerja dan itu juga membutuhkan waktu. Dimana saya harus menyisikan waktu untuk datang ke Kota untuk laporan, dan itu juga belum tentu saya bisa bertemu dengan petugas/dinas terkait karena kan harus melalui proses antri juga. Dengan aplikasi itu saya jadi cepat untuk melapor, mungkin hanya butuh waktu 2 menit untuk melapor pada saat itu juga. Saya foto lalu saya laporkan, itu aja.

(PE3)

P: Kalau dari pengalaman ibu berapa banyak jumlah aspirasi/keluhan/laporan ibu yang ditanggapi atau diproses melalui aplikasi Among Warga, jika dibanding media lain? (Misal: surat, radio, facebook, dsb.)

N: Saya sebelumnya pernah juga melapor secara langsung kepada kepala dinas yang terkait yaitu kepala dinas Pekerjaan Umum (PU) saya melaporkan tentang masalah pengelolaan sampah rumah tangga dan itu langsung segera ditindak lanjuti. Namun pada pelaporan yang saya lakukan di aplikasi sudah dua kali itu penanganannya sudah cukup cepat untuk laporan yang kedua adalah jalan paving dan itu penanganannya cukup cepat alhamdulillah yaitu sepuluh hari sudah ditangani. Namun untuk laporan saya yang pertama yaitu terdapat sampah dan kasur di gorong-gorong masih belum sampai sekarang masih ada padahal saya sudah melakukan laporan pada bulan Desember 2018 dan saya cukup kesal karena buktinya sudah jelas nyata namun sampai sekarang tidak diproses. Kalau melalui media sosial yang disediakan oleh pemerintah untuk pengaduan saya tidak pernah, karena saya sudah menemukan among warga sebagai wadah yang cukup dan pas untuk pengaduan.

(PE4)

P: Apakah mudah bagi ibu dalam mempelajari/membiasakan diri dengan aplikasi Among Warga?

N: Mudah, gampang sekali, semua orang kayaknya bisa, dan harus semua orang itu menggunakan aplikasi itu, khususnya warga Batu ya.

(EE1)

P: Seberapa mudah bagi ibu untuk dapat menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga?

N: Mudah sekali bagi saya, saya cuma tinggal memfoto kemudian saya beri sedikit deksripsi yang nyata kemudia saya kirim, itu saja sudah.

(EE2)

P: Seberapa mudah bagi ibu untuk menjadi terampil menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Bagi saya tidak butuh waktu lama.

(EE3)

P: Bagaimana kejelasan interaksi yang ibu rasakan ketika mengakses atau menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Bagi saya itu jelas dan tidak ada interaksi yang kurang jelas antara saya dan aplikasi ini karena saya sendiri tidak menemukan masalah saat menggunakan aplikasi ini.

(EE4)

P: Apakah ada pengaruh dari orang dekat (keluarga,sahabat, tetangga, dsb) dalam lingkungan ibu yang menganjurkan ibu untuk menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Ada, yaitu dari anak saya karena kebetulan anak saya kerja di Pemerintah Kota Batu dan saya sering memberi laporan terkait masalah-masalah yang ada ke anak saya lalu dia memberi tahu bahwa saya bisa melapor melalui aplikasi ini tidak perlu melalui perantara anak saya lagi.

(S11)

P: Apakah ada ajakan atau seruan dari Pemerintah Kota Batu yang menganjurkan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Among Warga dalam penyampaian aspirasi/keluhan/laporan?

N: Saya itu pernah menghadiri acara dimana pemerintah Kota Batu mendapat penghargaan terkait Smart City dan disitu disampaikan tentang keberadaan tiga aplikasi itu tadi, namun yang saya tau ya aplikasi Among Warga itu tadi dan saya rasa itu adalah bentuk promosi juga.

(S12)

P: Apakah ada bantuan dari Pemerintah Kota Batu secara umum terhadap implementasi aplikasi Among Warga? (misal: mengadakan pelatihan)

N: Kalau itu saya kurang tau itu ada atau tidaknya, tapi kalau promosi itu ada waktu itu saya pernah dengar sendiri waktu menghadiri acara itu tadi dan juga pernah juga disiarkan di TV.

(S13)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan ibu terhadap jaminan perlindungan yang ada di internet sehingga membuat ibu nyaman menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Karena dari pengalaman saya, saya tidak pernah mengalami seperti di-*hack* dan yang sudah-sudah aman, maka saya percaya sekali. Karena kebetulan saya juga menggunakan media online yang aman-aman saja.

(TOI1)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan ibu bahwa data dan informasi yang ibu berikan di internet tidak akan disalahgunakan sehingga ibu bersedia menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Saya percaya, toh misalnya kalau itu nanti digunakan untuk apa-apa saya juga tidak aneh-aneh.

(TOI2)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan ibu terhadap kredibilitas (kejujuran) Pemerintah Kota Batu?

N: Saya percaya, kalau di sana sini masih ada kejanggalan ya itu karena manusia ya, maksudnya tentu masih ada kekurangannya.

(TOG1)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan ibu bahwa warga kota Batu dan kesejahteraannya merupakan prioritas tertinggi bagi lembaga dan departemen pemerintah Kota Batu?

N: Melihat dari program di Batu semuanya itu untuk kesejahteraan rakyat, kesejahteraan warga Batu ya. Mulai dari orang jualan, ini kenyataan ya misal ada penggusuran lokasi orang berjualan, pemerintah sudah menyediakan lokasi lain sebagai gantinya. Contoh lainnya juga ada bedah rumah, itu saya juga lihat, jadi bagaimana saya gak percaya, orang itu nyata.

(TOG2)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan ibu bahwa pihak Among Warga adalah pihak yang layak untuk dipercaya sebagai media penyampaian aspirasi/keluhan/laporan bagi masyarakat Kota Batu?

N: Saya percaya karena hanya tidak hanya laporan saya saja, meskipun ada salah satu laporan saya yang tidak ditangani. Tapi dari laporan-laporan yang saya lihat di aplikasi itu juga ditangani juga, mas juga bisa lihat itu sendiri di aplikasi ya, juga memang saya selalu melihat dan mempelajari laporan-laporan yang ada di aplikasi itu, meskipun ada beberapa laporan juga yang masih belum ditangani.

(TOC1)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan ibu terhadap jaminan perlindungan data dan informasi yang ibu berikan kepada pihak Among Warga sehingga ibu bersedia untuk menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Saya percaya, sehingga saya menggunakan aplikasi itu. Dan karena itu juga bekerja sama dengan pemerintah maka saya percaya bahwa mereka akan bertanggung jawab dan pemerintah juga akan ikut bertanggung jawab.

(TOC2)

P: Seberapa baik keterampilan yang ibu miliki untuk menggunakan internet, komputer atau perangkat elektronik lainnya yang digunakan untuk mengakses aplikasi Among Warga?

N: Bagi saya biasa saja ya, saya tidak begitu pintar tapi saya bisa, dan karena saya juga ada anak-anak jadi kalau saya tidak bisa saya bisa tanya ke mereka.

(FC1)

P: Bagaimana kecukupan perangkat penunjang yang ibu miliki untuk mengakses aplikasi Among Warga? (misal: ponsel, laptop, koneksi internet, dsb)

N: Bagi saya perangkat yang saya miliki sudah cukup.

(FC2)

P: Bagaimana kesesuaian spesifikasi dari aplikasi Among Warga dengan perangkat yang ibu gunakan? (misal: dapat dibuka melalui laptop maupun ponsel, spesifikasi untuk dapat megunakan)

N: Bagi saya sudah sesuai ya.

(FC3)

P: Bagaimana kejelasan tata cara penggunaan aplikasi Among Warga sehingga membantu ibu dalam menggunakannya?

N: Bagi saya gampang ya, saya sudah punya aplikasinya dan tersimpan di HP begitu buka aplikasinya saya langsung tinggal lapor saja apa yang perlu saya foto, namun tidak ada tata cara penggunannya, saya tidak menemukannya.

(FC4)

P: Bagaimanakah responsifitas (daya cepat tanggap) dari pusat bantuan (*call centre*) ketika ibu mengalami kesulitan atau kendala saat menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Tidak ada layanan *call center* pada aplikasi, namun saya juga belum pernah mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi.

(FC5)

P: Apakah ada keinginan atau minat bagi ibu untuk menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang?

N: Oh iya, keinginan saya itu yang pertama saya melihat *user* itu gak banyak, saya kepengin dipromosikan secara *continue* kepada masyarakat dalam setiap

pertemuan yang ada di Balai Kota. Itu saya kepingin disisipi bahwa pemerintah punya aplikasi ini untuk menampung aspirasi semua warga. Misalnya ada pertemuan seluruh RW sekota Batu lalu disampaikan. Jadi pak RW nanti menyampaikan ke pak RT lalu disampaikan kepada warga dari masing-masing RT, sehingga *user* yang menggunakan ini itu banyak sekali. Dan masih banyak lagi masalah di sekitar batu yang saya ingin laporkan.

(B11)

P: Apakah ada kegiatan atau agenda yang sudah ibu rencanakan untuk menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang?

N: Ya saya masih ada banyak yang perlu saya laporkan kesana, namun untuk sekarang saya sudah melihat beberapa masalah tapi saya ingin tau apakah pemerintah peka tanpa adanya laporan? Lalu yang berikutnya sekarang ini kan sedang musim hujan jadi banyak jalan berlubang dan banyak juga yang tertutup air. Lalu ada juga laporan masalah jalan lalu lintas di perempatan yang dekat belokan ke Walikota. Dan saya juga ingin melapor masalah sampah dimana saya mendapati petugas kebersihan yang membersihkan sampah tapi dengan cara dimasukan ke gorong-gorong, namun saya mau memfoto sebagai bukti tapi saya masih sungkan. Jadi mungkin kalau dilihat jalanan di Batu itu bersih tapi kalau kita lihat gorong-gorong nya itu banyak sekali yang kotor.

(B12)

Rangkuman Transkrip Wawancara

Manfaat yang dirasakan oleh narasumber adalah dapat melakukan pelaporan dengan melalui *smartphone* saja secara langsung tanpa perlu datang ke Dinas Terkait (**PE1**), dan dimana penghematan waktu yang dirasakan juga sangat banyak. Karena tidak perlu ada proses panjang dan antri (**PE3**). Menurut narasumber juga tingkat keberhasilan masih kurang karena laporan yang telah beliau laporkan sampai saat ini masih belum selesai dimana sampah di gorong-gorong masih ada dan masih terdapat sampah kasur kapuk (**PE2**). Narasumber juga pernah melakukan pelaporan secara langsung kepada kepala dinas terkait masalah pengelolaan sampah rumah tangga dan itu langsung segera ditindak jika dibandingkan dengan laporan melalui aplikasi (**PE4**).

Menurut narasumber aplikasi ini juga mudah untuk digunakan dalam penyampaian laporan (**EE2**), dan mudah untuk dipelajari (**EE1**) dan juga tidak membutuhkan waktu lama untuk menjadi terampil dalam menggunakannya (**EE3**). Menurut narasumber juga interaksi yang dirasakan dengan aplikasi sudah jelas dan tidak menemukan masalah saat menggunakan aplikasi (**EE4**). Narasumber mengetahui aplikasi ini dari anaknya sendiri yang kebetulan bekerja di Pemkot Batu (**SI1**), dan juga pernah menghadiri acara dimana terdapat sosialisasi mengenai Batu Smart City dan keberadaan aplikasi ini (**SI2**). Namun beliau tidak mengetahui apakah ada pelatihan secara resmi (**SI3**).

Tingkat kepercayaan narasumber terhadap internet juga tinggi karena beliau merasa aman dan situs maupun aplikasi yang diakses juga aman, dan belum pernah mengalami kejadian seperti peretasan (**TO11**). Dan narasumber juga yakin akan keamanan data, sekalipun data akan disalahgunakan narasumber merasa tidak masalah karena tidak pernah memberikan data yang aneh-aneh (**TO12**). Dan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah juga tinggi dan narasumber merasa jika terdapat kejanggalan itu karena faktor manusia tentu masih ada kekurangan (**TOG1**). Dan bila dilihat dari program di Kota Batu semuanya untuk kesejahteraan warga Batu (**TOG2**). Begitu juga tingkat kepercayaan terhadap pihak Among Warga dimana bisa dilihat dari laporan-laporan yang sudah ditangani (**TOC1**). Dan narasumber juga percaya karena pihak Among Warga juga merupakan mitra dari Pemerintah Kota Batu (**TOC2**).

Menurut narasumber keterampilan yang dimiliki biasa saja (**FC1**), dan kecukupan perangkat yang dimiliki (**FC2**) dan kesesuaian spesifikasi juga sudah sesuai (**FC3**). Meskipun tidak ada tata cara penggunaan di aplikasi namun menurut narasumber aplikasi ini sangat mudah dimana begitu akses aplikasinya bisa tinggal langsung melapor (**FC4**). Narasumber juga merasa tidak adanya layanan *call center*

pada aplikasi namun juga belum pernah merasa ada kendala saat menggunakan aplikasi **(FC5)**. Narasumber juga memiliki keinginan untuk melapor menggunakan aplikasi di masa mendatang, namun ada juga keinginan narasumber untuk melapor kepada pemerintah supaya ditingkatkan lagi promosinya agar semakin banyak masyarakat Kota Batu yang menggunakan **(BI1)**. Dan narasumber juga merasa masih banyak yang perlu dilaporkan, salah satu rencananya adalah masalah sampah dimana beliau mendapati petugas kebersihan yang membersihkan sampah di jalanan dengan cara dimasukan ke gorong-gorong **(BI2)**.

Menyetujui,
Narasumber



Idayati

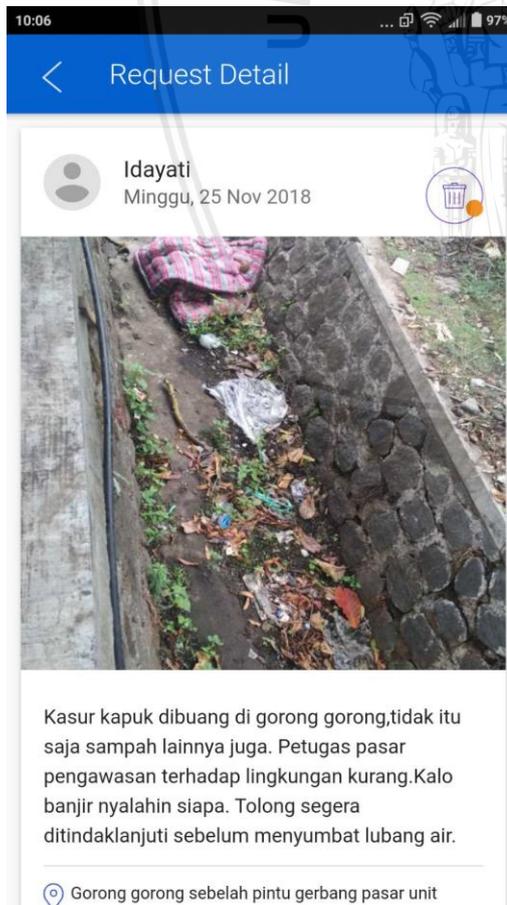


Bukti Wawancara

Identitas Narasumber



SS Laporan Pada aplikasi (Belum diproses)



Tanggal : 4 April 2019

Waktu : 14.30 – 14.57

Demografi Narasumber:

1. Nama : Nanda [REDACTED]
2. Usia : 23 Tahun
3. Alamat : Jl. Ir. Soekarno [REDACTED] Junrejo,
Batu
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Nomor Telepon : 0857 [REDACTED]
6. Alamat E-Mail : nanda [REDACTED]@gmail.com
7. Pendidikan Terakhir : S1
8. Pekerjaan : Mahasiswa
9. Pengalaman menggunakan internet: 10 tahun (Sejak 2009)
10. Pengalaman menggunakan aplikasi Among Warga: Sejak Agustus 2018

Transkrip Wawancara:

P: Apa saja kah manfaat yang mas peroleh ketika menggunakan aplikasi Among Warga dalam menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan?

N: Kalau manfaatnya sendiri yang lebih utama, kita jadi lebih mudah melaporkan tanpa perlu datang langsung ke tempat dinas yang bersangkutan terkait fasilitas umum yang rusak itu. Kita tinggal lapor lewat aplikasi saja dengan memproses fotonya kemudian *upload* lalu selesai dan tinggal menunggu respon dari pemerintah nya bagaimana.

(PE1)

P: Seberapa tinggi tingkat keberhasilan aplikasi Among Warga untuk mendukung mas dalam penyampaian aspirasi/keluhan/laporan?

N: Menurut saya, saya belum bisa menyimpulkan karena sejauh ini saya baru melaporkan dua kali dan sudah ditanggapi namun respon dari dinas yang bersangkutan itu sepertinya salah. Jadi mereka memperbaiki apa yang bukan saya laporkan, tapi pada akhirnya entah setelah beberapa hari atau minggu kemudian baru ada perbaikan lagi mungkin bisa jadi karena ada complain lagi dari warga yang lain. Kemudian yang kedua laporan saya bisa teratasi namun cukup lama prosesnya. Jadi kalau seberapa tinggi tingkat keberhasilannya itu cukup tinggi. Laporan saya yang pertama adalah terkait jalan ambles karena

ada air yang bocor di bawah tanah, lalu yang kedua adalah berkaitan dengan sampah.

(PE2)

P: Berapa banyak penghematan waktu yang mas rasakan ketika melakukan penyampaian aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga?

N: Banyak mas, karena kita tidak perlu repot-repot untuk datang kesana jadi cukup dengan *smartphone* masing-masing kan sudah bisa.

(PE3)

P: Berapa banyak jumlah aspirasi/keluhan/laporan mas yang ditanggapi atau diproses melalui aplikasi Among Warga, jika dibanding media lain? (Misal: surat, radio, facebook, dsb.)

N: Jumlah laporan saya yang ditanggapi baru dua, tapi sebelum adanya aplikasi ini saya langsung melapor ke pihak yang bersangkutan melalui jaringan telepon.

(PE4)

P: Apakah mudah bagi mas dalam mempelajari/membiasakan diri dengan aplikasi Among Warga?

N: Kalau aplikasinya mudah sekali, jadi mudah untuk dipelajari.

(EE1)

P: Seberapa mudah bagi mas untuk dapat menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga?

N: Sangat mudah bagi saya, namun menurut saya ada kekurangan dimana kita hanya bisa *upload* satu buah foto saja. Sehingga menurut saya itu membuat pelapor tidak bisa mencerminkan lebih *detail* dari permasalahan yang ada.

(EE2)

P: Seberapa mudah bagi mas untuk menjadi terampil menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Mudah sekali mas, gampang lah pokoknya kalau bagi orang-orang yang sudah sering menggunakan *smartphone* mungkin akan sulit bagi pengguna yang usianya sudah tua.

(EE3)

P: Bagaimana kejelasan interaksi yang mas rasakan ketika mengakses atau menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Jelas, untuk interaksinya jelas sejauh ini. Dan untuk pihak yang menangani aplikasi among warga ini mungkin yang bermasalah itu pada saat mereka melaporkan kepada pihak yang seharusnya dihubungi untuk menyelesaikan masalah yang dilaporkan itu.

(EE4)

P: Apakah ada pengaruh dari orang dekat (keluarga, sahabat, tetangga, dsb) dalam lingkungan mas yang menganjurkan mas untuk menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Ada dari teman saya, awalnya dari saya yang ikut Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) lalu diperkenalkan dengan aplikasi Among Warga ini.

(SI1)

P: Apakah ada ajakan atau seruan dari Pemerintah Kota Batu yang menganjurkan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Among Warga dalam penyampaian aspirasi/keluhan/laporan?

N: Ada, dan bahkan saya rasa sudah seluruh desa yang ada di Kota Batu ini yang sudah dikunjungi untuk pelaksanaan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Among Warga ini. Namun sepertinya orang-orang kurang tertarik dengan aplikasi ini.

(SI2)

P: Apakah ada bantuan dari Pemerintah Kota Batu secara umum terhadap implementasi aplikasi Among Warga? (misal: mengadakan pelatihan)

N: Kalau untuk pelatihan yang saya tau sejauh ini masih belum ada mas, yang saya tahu sejauh ini masih sosialisasi saja. Yang dilibatkan dalam sosialisasi itu pada setiap desa biasanya mungkin berasal dari kalangan yang istilahnya familiar dengan penggunaan *smartphone* misal ibu-ibu Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) yang aktif dan mungkin juga dari tokoh-tokoh masyarakat. Namun menurut saya itu belum terlalu kena ke masyarakatnya sendiri, karena

mungkin masyarakat sendiri cenderung kurang peka dan kebanyakan yang diundang itu malah orang-orang yang sudah tua juga.

(SI3)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan mas terhadap jaminan perlindungan yang ada di internet sehingga membuat mas nyaman menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Kalau menurut saya sedang ya mas, dan karena saya sudah cukup lama menggunakan internet maka saya percaya.

(TOI1)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan mas bahwa data dan informasi yang mas berikan di internet tidak akan disalahgunakan sehingga mas bersedia menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Kalau yang bersangkutan dengan aplikasi Among Warga saya rasa terkait data dan informasi hanya sekedar nama dan alamat saja ya, mungkin menurut saya masih percaya-percaya saja, gak terlalu berpengaruh.

(TOI2)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan mas terhadap kredibilitas (kejujuran) Pemerintah Kota Batu?

N: Kalau sejauh ini saya masih percaya, karena saya masih belum menemukan hal-hal yang bisa mengurangi rasa percaya saya kepada pemerintah Kota Batu itu sendiri.

(TOG1)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan mas bahwa warga kota Batu dan kesejahteraannya merupakan prioritas tertinggi bagi lembaga dan departemen pemerintah Kota Batu?

N: Pasti lah mas, karena menurut saya setiap pemerintahan dalam suatu Kota maupun lembaga pasti mengutamakan kesejahteraan warganya juga. Walaupun tidak tinggi-tinggi sekali, tapi menurut saya kalau dibandingkan dengan kota-kota lain di Batu ini sudah istilahnya sangat sejahtera. Dan sudah jarang kita menemukan rumah-rumah yang tidak layak huni, berkat adanya

program bedah rumah. Dan setiap tahun pasti dari masing-masing desa ada perbaikan infrastruktur.

(TOG2)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan mas bahwa pihak Among Warga adalah pihak yang layak untuk dipercaya sebagai media penyampaian aspirasi/keluhan/laporan bagi masyarakat Kota Batu?

N: Kalau dari segi kacamata pengguna ya, sejauh ini saya masih percaya terkait pelayanan dan penyikapan mereka terhadap laporan mereka itu masih bagus. Cuma terkadang saya sulit mengukurnya karena sekarang saya menemukan laporan-laporan yang gak penting, seperti ada yang melapor masalah asap dari penjual sate yang masuk ke dalam rumah.

(TOC1)

P: Seberapa tinggi tingkat kepercayaan mas terhadap jaminan perlindungan data dan informasi yang mas berikan kepada pihak Among Warga sehingga mas bersedia untuk menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Kalau menurut saya sedang sih mas ya, kalau terkait jaminan perlindungan data karena pada awal dulu memang kan tidak dijelaskan ke kita, bagaimana keamanan data kita ketika telah masuk ke Among Warga itu. Karena memang tidak adanya privacy & policy juga.

(TOC2)

P: Seberapa baik keterampilan yang mas miliki untuk menggunakan internet, komputer atau perangkat elektronik lainnya yang digunakan untuk mengakses aplikasi Among Warga?

N: Sangat baik kalau menurut saya, kalau dari sisi kemampuan saya yang sudah lama menggunakan internet, computer maupun *smartphone*.

(FC1)

P: Bagaimana kecukupan perangkat penunjang yang mas miliki untuk mengakses aplikasi Among Warga? (misal: ponsel, laptop, koneksi internet, dsb)

N: Cukup karena kan yang kita butuhkan memang hanya koneksi internet dan *smartphone* saja.

(FC2)

P: Bagaimana kesesuaian spesifikasi dari aplikasi Among Warga dengan perangkat yang mas gunakan? (misal: dapat dibuka melalui laptop maupun ponsel, spesifikasi untuk dapat megunakan)

N: Saya rasa sudah mas karena spesifikasinya juga bukan merupakan spesifikasi yang berat ya mas, dan aplikasinya juga ringan. Tapi pernah error juga pada saat upload namun saya rasa itu karena faktor koneksi internet yang kurang baik di daerah itu.

(FC3)

P: Bagaimana kejelasan tata cara penggunaan aplikasi Among Warga sehingga membantu mas dalam menggunakannya?

N: Menurut saya cukup jelas, karena aplikasi itu memang mudah digunakan dan sangat mudah untuk diikuti dengan sudah seringnya ada sosialisasi. Jadi menurut saya asalkan mereka para masyarakat mau pakai maka bisa sangat mudah sekali digunakan meskipun sebenarnya tidak terdapat tata cara penggunaan pada aplikasi.

(FC4)

P: Bagaimanakah responsifitas (daya cepat tanggap) dari pusat bantuan (*call centre*) ketika mas mengalami kesulitan atau kendala saat menggunakan aplikasi Among Warga?

N: Menurut saya cepat ya, saya pernah akun saya mengalami masalah gagal *login* dan kebetulan sedang ada sosialisasi dari Batu Smart City. Namun kebetulan saya juga punya teman yang bekerja di Batu Smart City ya jadi layanannya cepat untuk menangani keluhan terkait masalah penggunaan aplikasi itu. Dan saya ingin bertanya apakah aplikasi ini sendiri masih dalam versi beta atau masih belum merupakan aplikasi yang *fix*. Dan saran saya sih ingginnya ada fitur untuk memberi feedback supaya bisa membantu pengembangan aplikasi itu sendiri.

(FC5)

P: Apakah ada keinginan atau minat bagi mas untuk menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang?

N: Saya masih ingin melapor lagi namun masih belum sempat.

(BI1)

P: Apakah ada kegiatan atau agenda yang sudah mas rencanakan untuk menyampaikan aspirasi/keluhan/laporan melalui aplikasi Among Warga di masa mendatang?

N: Ya saya ada rencana untuk melakukan laporan masalah jalan rusak dalam minggu-minggu ini.

(B12)

Rangkuman Transkrip Wawancara

Manfaat yang dirasakan oleh narasumber adalah menjadi lebih mudah melaporkan tanpa perlu datang langsung ke dinas yang bersangkutan **(PE1)**. Tingkat keberhasilan laporan yang ditanggapi cukup tinggi dimana dalam dua kali pelaporan, yaitu jalan ambles dan masalah sampah. Masalahnya telah teratasi namun prosesnya cukup lama **(PE2)**. Penghematan waktu yang dirasakan juga banyak karena cukup melapor dengan menggunakan *smartphone* **(PE3)**. Jumlah laporan yang sudah teratasi sebanyak dua dan sebelum adanya aplikasi ini narasumber pernah juga melapor melalui jaringan telepon kepada dinas terkait **(PE4)**.

Menurut narasumber aplikasi ini mudah sekali untuk dipelajari **(EE1)** dan digunakan untuk melakukan pelaporan bagi narasumber **(EE2)**, namun terdapat kekurangan dimana hanya bisa melakukan *upload* satu buah foto saja, yang dirasa kurang untuk memberikan bukti yang lebih detail terkait laporan. Dan menurut narasumber juga sangat mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi ini apalagi bagi kaum milenial, kecuali mungkin akan mengalami kesulitan bagi pengguna yang merupakan orang yang sudah tua **(EE3)**. Dan interaksi yang dirasakan oleh pengguna dengan aplikasi juga sudah jelas, namun yang menjadi masalah mungkin pada saat laporan yang sudah diberikan melalui aplikasi diteruskan oleh pihak Among Warga kepada pihak terkait yang menangani masalah itu **(EE4)**. Narasumber mengetahui aplikasi ini dari teman yang merupakan anggota KIM **(SI1)**, dan menurut narasumber juga sudah dilakukan sosialisasi mengenai aplikasi ini ke seluruh desa yang ada di Kota Batu melalui KIM **(SI2)**. Menurut narasumber juga belum terdapat pelatihan terkait penggunaan aplikasi ini, baru sosialisasi saja dan sebagai anggota KIM menurut narasumber dalam sosialisasi itu pada setiap desa biasanya melibatkan ibu-ibu PKK yang aktif dan juga dari tokoh-tokoh masyarakat **(SI3)**.

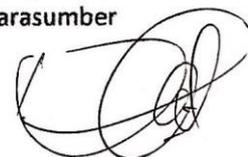
Tingkat kepercayaan terhadap internet juga cenderung tinggi karena narasumber sudah cukup lama menggunakan internet **(TO11)** dan narasumber

juga yakin akan keamanan data dan informasi yang diberikan ke internet **(TOI2)**. Tingkat kepercayaan terhadap Pemkot Batu juga tinggi karena narasumber pernah menemukan hal-hal yang membuat narasumber tidak percaya kepada pemerintah **(TOG1)** dan narasumber juga percaya bahwa setiap pemerintahan pasti mengutamakan kesejahteraan warganya . Dimana menurut narasumber juga kota Batu merupakan kota yang sangat sejahtera ditandai dengan banyak program pembangunan di masing-masing desa **(TOG2)**. Tingkat kepercayaan terhadap pihak Among Warga juga cukup tinggi dengan masih cukup bagusnya penyikapan terhadap laporan yang diberikan **(TOC1)**. Dan kepercayaan yang cukup tinggi terkait keamanan data yang diberikan oleh pihak Among Warga, karena tidak ada *privacy & policy* yang tertera **(TOC2)**.

Keterampilan yang dimiliki oleh narasumber juga sangat baik karena sudah lama menggunakan internet, komputer, dan *smartphone* **(FC1)**. Kecukupan perangkat yang dimiliki juga sudah cukup menunjang **(FC2)** dan kesesuaian spesifikasi perangkat yang dimiliki dengan aplikasi juga sudah sesuai **(FC3)**. Menurut narasumber tata cara penggunaan juga sudah jelas karena mudah sekali untuk digunakan dan diikuti dengan sudah seringnya ada sosialisasi **(FC4)**. Menurut narasumber juga layanan cepat tanggap juga cukup cepat ketika mendapat masalah gagal *login*, dan karena kebetulan memiliki teman yang bekerja di Batu Smart City meskipun tidak terdapat kontak ataupun layanan *call center* pada aplikasi **(FC5)**. Dan narasumber juga ingin menyampaikan apakah aplikasi ini sudah selesai pengembangannya atau masih dalam versi beta? Dan ingin ada fitur untuk memberi *feedback* supaya bisa membantu dalam pengembangan aplikasi.

Narasumber juga berkeinginan melakukan pelaporan di masa mendatang **(BI1)**, dan sudah ada rencana untuk melakukan pelaporan dalam beberapa minggu ke depan **(BI2)**.

Menyetujui,
Narasumber



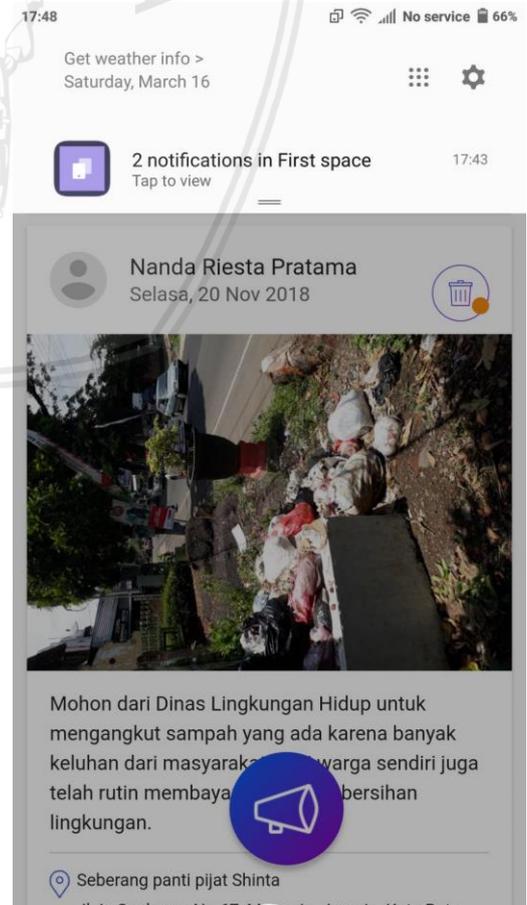
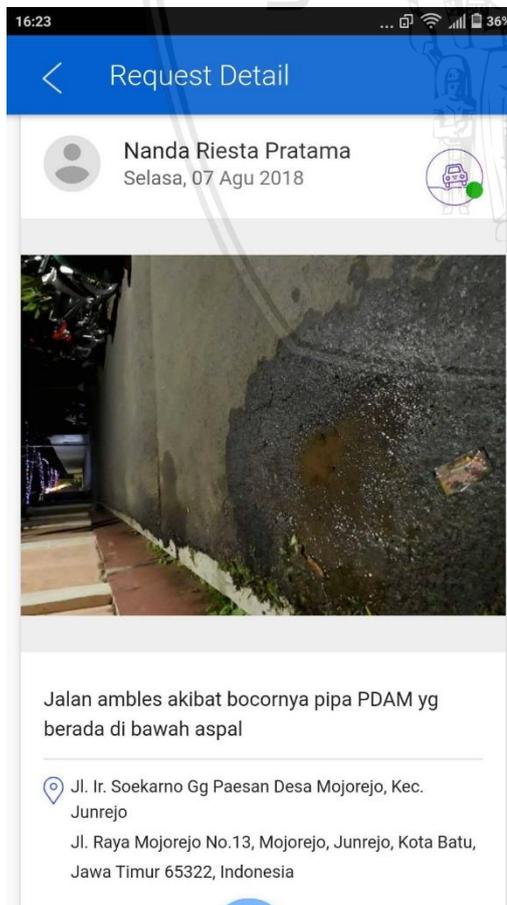
Nanda Riesta Pratama

Bukti Wawancara

Identitas Narasumber



SS Laporan Pada aplikasi (Sudah terselesaikan)



LAMPIRAN F RINGKASAN REKOMENDASI

Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Rekomendasi	Referensi
<i>Performance Expectancy</i>	Manfaat	Dalam menyampaikan laporan ataupun keluhan yang ada di sekitar Kota Batu menjadi mudah	Meberikan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan aplikasi Among Warga tersebut, sehingga masyarakat menjadi tau dan memiliki keinginan untuk menggunakan aplikasi	Chaouali, et al., (2016), dan Zuiderwijk, Jansen & Dwivedy (2015)
	Efektivitas	Tingkat keberhasilan aplikasi dirasa masih kurang, terbukti masih banyaknya laporan yang belum terselesaikan dan lamanya proses dalam penyelesaian masalah.	Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja di pemerintahan	Indrajit, Rudianto, & Zainuddin, (2005)
	Efisiensi	Banyak penghematan waktu yang dirasakan dimana pelaporan dapat dilakukan setiap saat tanpa perlu datang ke dinas terkait	Meningkatkan kemampuan koordinasi antara Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada, sehingga layanan yang diberikan oleh aplikasi Among Warga dapat menjadi layanan cepat tanggap	Menurut Zuiderwijk, Jansen & Dwivedy (2015), dan Aprilia, (2014)
	Intensitas	Tingkat keberhasilan dari pelaporan yang dilakukan di aplikasi Among Warga jika dibandingkan media lain masih kurang. Hal itu tentunya didukung	Melakukan optimalisasi pada layanan agar setiap laporan yang masuk atau diterima segera diproses dan disalurkan kepada dinas terkait yang dapat	Zuiderwijk, Jansen & Dwivedy (2015)

		dengan bukti dari dari pengalaman dua dari empat narasumber berpendapat bahwa pelaporan ke dinas terkait secara langsung akan lebih cepat ditanggapi.	membantu dalam penyelesaian masalahnya.	
Effort Expectancy	Mudah dipelajari	Aplikasi Among Warga sangat mudah untuk dipelajari karena simpel. Berdasarkan hal itu dapat dikatakan bahwa dalam mempelajari aplikasi ini untuk penggunaannya sangat mudah.	Mengembangkan tampilan aplikasi menjadi semakin <i>user friendly</i> agar dapat diterima dari berbagai kalangan dengan rentang usia, kemampuan, dan pengalaman yang beragam.	Bhuasiri, et al., (2016).
	Mudah digunakan	Sangat mudah untuk digunakan, dalam melakukan pelaporan hanya perlu memberikan foto dan keterangan sebagai bukti.	Mengembangkan aplikasi agar menjadi semakin mudah digunakan oleh berbagai kalangan dengan menyediakan tampilan tampilan antarmuka dan desain yang <i>user-friendly</i> .	Voutinioti (2013), dan Bhuasiri, et al., (2016).
	Menjadi mahir	Tidak membutuhkan waktu lama untuk menjadi terampil ataupun mahir dalam menggunakan aplikasi ini.	Meningkatkan tampilan dari <i>user interface</i> dari aplikasi Among Warga itu sendiri supaya dapat membuat pengguna semakin mudah untuk menjadi mahir dalam menggunakan aplikasi ini.	Voutinioti (2013)
	Pemahaman	Aplikasi Among Warga mudah untuk dipahami dan interaksi yang dirasakan juga sudah jelas. Namun terdapat kendala, yaitu pada tidak adanya	Perlu dilakukan pengembangan berupa penambahan pada fitur notifikasi terkait <i>current status</i> pada laporan yang telah dibuat pada aplikasi dimana dapat	Wangsaputra et al. (2016)

		notifikasi ataupun <i>followup</i> dari pihak Among Warga setelah melakukan pelaporan.	memberikan informasi lebih kepada pengguna terkait laporan yang telah dibuat.	
Social Influence	Dorongan dari orang tertentu	Dorongan dari orang dekat untuk menggunakan aplikasi ini adalah cukup baik.	Menggunakan strategi <i>word of mouth</i> sesuai dengan penelitian dimana para pengguna yang puas dalam menggunakan aplikasi ini nantinya akan menjadi <i>brand advocator</i> dengan sendirinya.	Alawan et al. (2016), dan Sernovitz (2008)
	Dorongan dari pemerintah	Dorongan dari pihak pemerintah tinggi untuk menggunakan aplikasi ini. Hal itu ditandai dengan adanya promosi di media sosial dan sosialisasi yang dilakukan oleh Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) yang dinaungi oleh DISKOMINFO Kota Batu.	Tetap melakukan sosialisasi dan promosi secara berkala terhadap aplikasi dengan melakukan sosialisasi pada media sosial. Promosi yang dilakukan melalui sosial media yang notabnya mudah dan terjangkau untuk di akses oleh masyarakat luas.	Rana et al. (2016), Bhuasiri, et al. (2016), dan Umam (2018)
	Dukungan dari pemerintah	Dukungan dari pemerintah masih kurang baik. Hal tersebut dibuktikan dengan tidak adanya pelatihan secara resmi, namun yang baru dilakukan sejauh ini hanya berupa sosialisasi dan promosi saja.	Perlu mempromosikan layanan e-government dengan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan dan memberikan keterampilan terkait yang diperlukan kepada masyarakat. Pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kebebasan pengguna, yang mengarah pada kelanjutan penggunaan layanan e-	Bhuasiri, et al. (2016), dan Rana, et al. (2016)

			government, bisa didukung dengan mengadakan panduan penggunaan secara online.	
Facilitating Conditions	Keterampilan dan pengetahuan	Tingkat keterampilan dan pengetahuan dari para pengguna Among Warga adalah cukup baik, hal ini juga didukung oleh pernyataan tiga dari empat narasumber yang merasa mereka yang sudah terbiasa menggunakan internet dan <i>gadget</i> .	Disarankan untuk pengembang sistem atau aplikasi untuk menyesuaikan dengan mayoritas keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki masyarakat Kota Batu, dan pengembang sistem perlu menyediakan antarmuka yang ramah bagi pengguna dan merancang aliran IS yang sesuai konsisten dengan cara bekerja para pengguna seperti pada grafik dari antarmuka pengguna dan antarmuka pengguna yang natural.	Bhuasiri, et al. (2016)
	Ketersediaan sumber daya (<i>resource</i>)	Tingkat kecukupan sumber daya yang dimiliki pengguna untuk menggunakan atau mengakses aplikasi Among Warga adalah baik.	Sebaiknya pemerintah Kota Batu menyediakan infrastruktur internet yang merata dan memadai ke seluruh wilayah yang ada terutama wilayah yang jauh dari perkotaan, sehingga mampu memperluas penetrasi digital yang akan meningkatkan penerimaan dan	Rana, et al. (2016)

			pengguna layanan <i>e-government</i> di seluruh kalangan masyarakat.	
Kecocokan (<i>compatibility</i>)	Tingkat kecocokan atau kesesuaian aplikasi dengan perangkat yang dimiliki oleh para pengguna adalah baik, hal ini juga didukung dengan pendapat para narasumber merasa spesifikasi dari perangkat yang dibutuhkan untuk mengakses aplikasi ringan atau rendah.		Sebaiknya dalam membuat atau mengembangkan aplikasi Among Warga harus melibatkan pengembang yang profesional, handal, dan sudah berpengalaman dalam bidang layanan <i>e-government</i> sehingga mampu menghasilkan aplikasi yang cocok dan optimal.	Rana, et al. (2016)
Panduan penggunaan	Tidak adanya panduan atau tata cara penggunaan aplikasi.		Pengembang sistem harus menyediakan <i>user manual</i> atau panduan penggunaan aplikasi. Dan sebaiknya pada layanan atau aplikasi <i>e-government</i> dicantumkan video yang berisi panduan singkat yang mudah untuk dimengerti agar masyarakat mampu untuk lebih memahami cara penggunaan aplikasi Among Warga terutama pada masyarakat yang masih awam akan <i>smartphone</i> .	Bhuasiri, et al. (2016), dan Zuiderwijk, Jansen & Dwivedy (2015)
Fasilitas / Layanan bantuan	Tidak ditemukannya layanan berupa <i>call center</i> ataupun <i>contact</i> yang bisa diakses pada aplikasi.		Pengembang sistem harus menyediakan sistem bantuan online, dan <i>helpdesk</i> pada aplikasi untuk mendukung pengguna. <i>Helpdesk</i> atau saluran	Bhuasiri, et al. (2016), dan Abdullateef, et al. (2010)

			bantuan harus mudah agar efektif dan perlu tersedia 24 jam sehari.	
Trust of Internet	Keamanan internet	Keempat narasumber merasa aman dalam menggunakan internet karena mereka percaya akan keamanan internet dan hal itu karena sudah lama pengalaman mereka dalam menggunakan internet.	Memberikan jaminan privasi dengan melakukan mekanisme teknologi enkripsi, dan serta legalitasi infrastruktur yang memadai.	Voutinioti, (2013), dan Indrajit, Rudianto, dan Zaiunuddin (2005)
	Keamanan data dan informasi	Tingkat kepercayaan warga Batu terhadap keamanan data dan informasi yang diberikan ke internet adalah cukup baik, karena salah satu narasumber yang kebetulan merupakan staf ahli <i>e-government</i> DISKOMINFO Kota Batu menyatakan bahwa “Kami dari pihak pemerintah memberikan jaminan berupa standar teguh Undang-Undang (UU) Keterbukaan Informasi Publik No.14 Tahun 2008, jadi tentunya data tidak akan disalahgunakan”	Menyusun perangkat hukum yang mampu memberikan jaminan akan terciptanya mekanisme dan ekosistem yang reliabel dan kondusif yang dimiliki oleh <i>e-government</i> itu sendiri.	Indrajit, Rudianto, dan Zainuddin (2005)
Trust of Government	Kepercayaan terhadap pemerintah	Keempat narasumber menyatakan bahwa mereka percaya akan kredibilitas yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Batu.	Tetap meningkatkan kepercayaan masyarakat akan kredibilitas masyarakat terhadap Pemerintah Kota Batu, maka sebaiknya perlu melakukan tindakan	Voutinioti (2013), dan Indrajit, Rudianto, dan

			yang semakin mencerminkan sikap yang jujur dan transparansi terhadap setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan begitu layanan <i>e-government</i> akan mendapat apresiasi yang lebih dari masyarakatnya.	Zaiunuddin (2005)
	Kepedulian pemerintah	Keempat narasumber berpendapat bahwa tingkat kepedulian pemerintah terhadap masyarakatnya adalah tinggi ditandai dengan banyaknya perkembangan yang sudah jauh berbeda dibandingkan dahulu, Kota Batu sudah semakin maju baik di sisi infrastruktur jalan, bangunan, dan sektor pariwisata.	Sebaiknya Pemerintah Kota Batu perlu memberikan perhatian pada aspek dengan cara membangun pemerintahan yang berintegritas tinggi, profesional, dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dengan memberikan transparansi akan kegiatan dan pengadaan ataupun pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah.	Voutinioti (2013)
Trust of CSC	Kepercayaan terhadap Among Warga	Menurut tiga dari empat narasumber, pihak among warga adalah pihak yang layak dipercaya sebagai layanan pelaporan. Namun terdapat satu responden yang mempertanyakan bagaimana kelanjutan daripada laporan yang sampai sekarang belum diselesaikan.	Meningkatkan citra dari <i>brand</i> mereka, agar mereka semakin dipercaya oleh masyarakat bahwa Among Warga adalah pihak yang mampu mewartakan keluhan maupun laporan	Voutinioti (2013)
	Keamanan data dan informasi	Tiga dari empat narasumber merasa percaya akan hal itu, namun salah satu	Harus adanya pernyataan tertulis pada aplikasi guna meyakinkan para	Voutinioti (2013), dan

		<p>narasumber merasa tidak adanya <i>privacy & policy</i> yang jelas pada aplikasi. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa tingkat kepercayaan terhadap kewanitaan data dan informasi yang diberikan kepada pihak Among Warga adalah cukup baik.</p>	<p>pengguna bahwa adanya jaminan keamanan informasi data dan privasi yang diberikan, maka perlu dibuatkan nya <i>privacy and policy</i> yang jelas.</p>	<p>Bhuasiri, et al. (2016)</p>
--	--	---	---	--------------------------------

