

Affecting Factors Citizen Using *Lapor Polisi Kita* Application in Sleman Regency

Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Aplikasi *Lapor Polisi Kita* di Kabupaten Sleman

Claritza Destya Anggraeny¹, Ulung Pribadi², Muhammad Iqbal³



¹²³ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
¹²³ Jl. Brawijaya, Desa Tamantirto, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia, Kode Pos 55183
¹²³ claritzadestya10@gmail.com; ulungpribadi@umy.ac.id; Muhammad_iqbal.2013@fisipol.umy.ac.id;
 * Penulis Korespondensi: muhammad_iqbal.2013@fisipol.umy.ac.id

INFORMASI ARTIKEL	
<p>Keywords Performance Expectancy; Effort Expectancy; Social Influence; Facilitating Condition;</p>	<p>ABSTRACT The Republic of Indonesia Special Region of Yogyakarta Police (Polda DIY) launched a <i>Polisi Kita</i> Application program as a means to provide services to the community based on real-time online. The purpose of this study is to analyze the factors that influence the application of e-government to the use of the <i>Polisi Kita</i> Application program in the Yogyakarta Regional Police in 2018. The theory used to analyze this phenomenon is the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) theory. This research uses quantitative research methods. The number of research respondents was 99 respondents who were taken using Accidental Sampling techniques and processed using SmartPLS 3.0 Software. The results of this study state that the discovery of factors that influence online-based public services using UTAUT theory is proven to have a significant influence on the use of public services. Based on the results of the analysis in finding the strength of the relationship between variables X and Y found the highest correlation coefficient results in the Behavioral Intention variable with the Ut variable. E-service (Our Police Report) is (0.920). The Police Application We get a good response from the public regarding the ease of using the Police Application. To be able to maintain and improve performance, the Yogyakarta Regional Police should add a feature to verify the user's cellphone number via SMS or email so that the level of security of the user's report is better.</p>
<p>Kata Kunci Ekspektasi Kinerja; Ekspektasi Usaha; Faktor Sosial; Kondisi yang Memfasilitasi;</p>	<p>ABSTRAK Kepolisian Republik Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta (Polda DIY) meluncurkan sebuah program <i>Aplikasi Polisi Kita</i> sebagai sarana untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis online yang real time. Tujuan dari artikel ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan <i>e-government</i> terhadap penggunaan program Aplikasi Polisi Kita di Polda DIY tahun 2018. Teori yang digunakan untuk menganalisis fenomena tersebut adalah teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jumlah responden penelitian sebanyak 99 responden dan diolah menggunakan Software SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penemuan Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik berbasis online dengan menggunakan teori UTAUT terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisa dalam mencari besar kekuatan hubungan antar variabel X dan Y ditemukan hasil correlation coefficient tertinggi ada pada variabel Behavioral Intention dengan variabel Ut. E-service (<i>Lapor Polisi Kita</i>) sebesar (0.920). Aplikasi Polisi Kita mendapatkan respon yang baik dari masyarakat terkait mudahnya menggunakan Aplikasi Polisi Kita. Agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja, Polda DIY sebaiknya menambahkan fasilitas fitur verifikasi nomor hp pengguna melalui sms atau email agar tingkat keamanan akun pengguna <i>Lapor</i> lebih baik.</p>
<p>Riwayat Artikel Pengiriman 23 September 2019 Penelaahan 13 Januari 2020 Diterima 23 April 2020</p>	<p>Copyright ©2021 Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora) This is an open access article under the CC-BY-NC-SA license. Akses artikel terbuka dengan model CC-BY-NC-SA sebagai lisensinya.</p>



Pendahuluan

Kapolda Daerah Istimewa Yogyakarta berkomitmen untuk berpartisipasi mengembangkan konsep e-government. Salah satu contohnya adalah berpartisipasi dalam kebijakan Daerah Istimewa Yogyakarta, yang ingin mewujudkan *Jogja Cyber Province* dengan menerapkan konsep *Jogja Smart City* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat dan bersinegri dengan kondisi budaya di kota Yogyakarta. Pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menetapkan bahwa fungsi pelayanan kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintahan aparaturnya Negara dalam bidang keamanan serta ketertiban masyarakat, penegakan hukum yang berlaku, pemberian perlindungan serta mengayomi, dan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Polda DIY merupakan contoh lembaga Negara yang mampu memberikan pelayanan publik berupa sarana aduan berbasis online pertama kali di Indonesia (Wiranto, 2017). Aplikasi Lapor Polisi Kita mendapatkan penghargaan Command Center dari Menpan RB RI atas inovasi kreatif dan cerdas yang diluncurkan Polda DIY Tahun 2016. Hal ini merupakan salah satu bentuk komitmen Kapolda DIY dalam memasukkan kebijakan e-government di dalam pembuatan pelayanan untuk masyarakat. Meskipun Aplikasi Polisi Kita berhasil mendapatkan penghargaan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, namun dalam pelaksanaannya masyarakat masih mengeluh kesulitan dalam mengaksesnya (Wiranto, 2017). Jika dilihat dari review Aplikasi Polisi Kita di Play Store masyarakat masih kesulitan dalam mengakses Panic Button terkait kegagalan pendaftaran. Selain itu, masyarakat mengeluh terkait tanggapan Polda DIY terhadap permasalahan yang dilaporkan kurang cekatan. Hal ini didukung oleh pernyataan peneliti sebelumnya yang menunjukkan Polda DIY dalam melaksanakan Aplikasi ini kurang memaksimalkan tahap komunikasi kepada masyarakat, sehingga hal itu berpengaruh terhadap minimnya pengetahuan tentang Aplikasi Polisi Kita oleh masyarakat. Sehingga hal itu dapat membuat masyarakat kesusahan untuk mengaksesnya dan mengeluhkan tanggapan serta respon dari pihak kepolisian (Wiranto, 2017).

Penerapan e-government terhadap penggunaan Aplikasi pelayanan publik ini, diperlukannya beberapa faktor yang mempengaruhinya agar dapat diuji faktor apa saja yang memiliki tingkat pengaruh tertinggi terhadap penggunaan Aplikasi berbasis e-government ini (Prakasa, 2016). Oleh karena itu menarik untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh dalam penerapan e-government terhadap penggunaan suatu aplikasi berbasis online yaitu Aplikasi Lapor Polisi Kita di Polda DIY Tahun 2018.

Penelitian ini akan menggunakan metode mix method dengan data Kuantitatif dan didukung data kualitatif untuk mengukur beberapa faktor penerapan e-government terhadap penggunaan Aplikasi Lapori Polisi Kita. Teori UTAUT Vankatesh tahun 2001 yang akan menjadi landasan bagi penelitian ini untuk mengukur faktor-faktor yang dapat mempengaruhi, seperti “*faktor performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (faktor sosial) dan *facilitating condition* (kondisi yang memfasilitasi)”. Pencarian data akan didasarkan pada wawancara dengan pengguna Aplikasi Lapori Polisi Kita, Kepala Bagian Bidang TI Polda DIY, Staff Bidang TI Polda DIY, dokumentasi dan hasil dari Kuesioner. Tujuan penelitian ini adalah mencari tahu apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerapan konsep *e-government* terhadap penggunaan Aplikasi Lapori Polisi Kita di Polda DIY.

Metode

Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Menurut (Subana dan Sudrajat, 2005) “Penelitian kuantitatif dilihat dari segi tujuan, penelitian ini digunakan untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, dan untuk menunjukkan hubungan antar variabel dan adapula yang sifatnya mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendiskripsikan banyak hal”.

Penelitian ini menggunakan teknik kuesioner dan studi pustaka guna mendapatkan data untuk menganalisis fenomena tersebut. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat pengguna aplikasi Polisi Kita di Kabupaten Sleman. Jumlah Populasi dari penelitian ini adalah 996 pengguna Aplikasi Polisi Kita. Sampel dalam penelitian ini hitung menggunakan rumus slovin dengan berdasarkan jumlah populasi yang ada. Hasil perhitungan sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 99 orang responden pengguna aplikasi polisi kita di Kabupaten Sleman. Hasil kuesioner kemudian diolah menggunakan software SmartPLS 3.0.

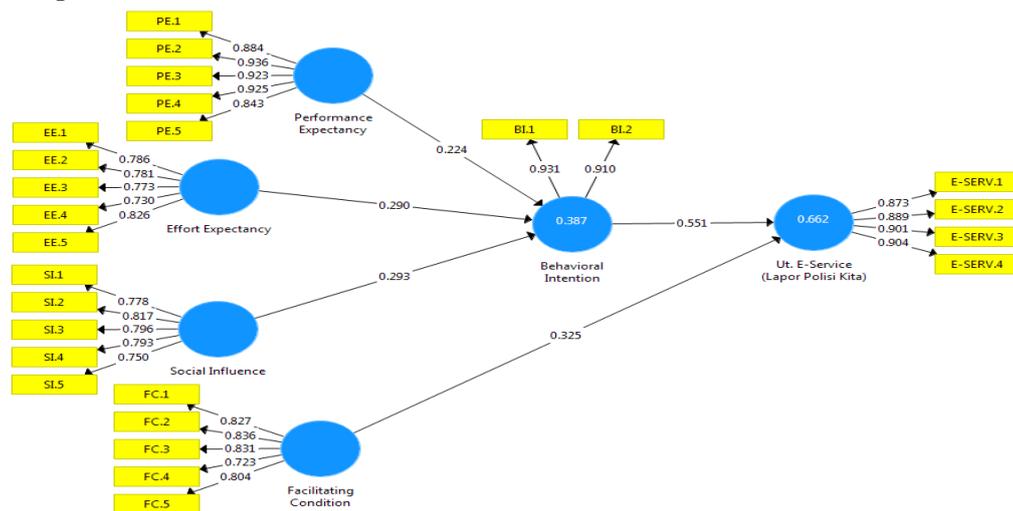
Hasil dan Pembahasan

Pengujian Outer Model

Outer model atau model pengukuran akan mendefinisikan bagaimana setiap blok indikatornya dapat berhubungan dan berpengaruh dengan variabel penelitian. Perancangan dari outer model atau model pengukuran ini menentukan indikator dari setiap variabel laten yang berdasarkan kepada definisi operasional. Dalam teori UTAUT Vankatesh 2012 tidak menggunakan variabel moderator (umur, jenis kelamin, dan pengalaman), tetapi hanya

menggunakan variabel Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Conditions (SI), Facilitating Conditions (FC), Behavioral Intention (BI) (Prakasa, 2016).

Menurut Vankatesh, Pengujian outer model dilakukan dengan cara mengevaluasi outer model dengan indikator refleksinya. Ada 3 kriteria yang merupakan indikator refleksinya, yaitu convergent validity, discriminant validity dan reliability (Prakasa, 2016). Kriteria pertama yaitu convergent validity, convergent validity dengan indikator refleksifnya dapat dilihat dari nilai AVE yang nilainya harus > 0.50 (Sancaka, 2014). Kriteria ke dua yaitu Discriminant Validity, discriminant validity dari indicator refleksinya dapat dilihat dari hasil perhitungan di tabel cross loading antara score indikator dengan variabelnya atau bisa dilihat dari gambar loading factornya seperti pada gambar 8. Kriteria ketiga reliability yang dapat dilihat dari uji reliabilitas variabel yang dapat diukur dengan composite reliability dan cronbachs alpha. Variabel dapat dikatakan reliable jika score dari composite reliability dan cronbachs alpha > 0.70 (Sancaka, 2014).



Gambar 1. Loading Factor
 Sumber: Data Primer (2019)

Gambar 1 Menunjukkan nilai dari masing-masing indikator variable akan menunjukkan valid dan reliabelnya data. Selain dapat melihat valid dan reliabelnya data, gambar diatas juga dapat melihat besar pengaruh yang dimunculkan dari jalur variabel independent terhadap variabel dependen. Nilai besar pengaruh hanya akan muncul pada variaebel dependen sebagai variable yang dipengaruhi oleh beberapa variabel independent. Kemudian, gambar diatas juga dapat dilihat pengaruh positif atau negativnya data dari jalur masing-msaing variabel independent menuju variabel dependen. Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa masing-masing variabel memiliki nilainya masing-masing. Dari nilai-nilai tersebut dapat diketahui valid dan reliabelnya suatu data yang didapatkan. Untuk melihat

Kevalidan data dapat dilihat dari nilai Ave dan cross loading (nilai cross loading dalam gambar bisa dilihat pada indicator masing-masing variabel). Sedangkan kereliebelan data dapat dilihat dari nilai composite reliability dan croanbach's Alpha yang sudah secara otomatis terhitung menggunakan Model SEM PLS. Dari gambar diatas merupakan gambar Loading factor yang dapat menjawab valid atau tidaknya data dan kemudian dapat dilihat reliebel atau tidaknya data yang dapat dibahas satu persatu seperti dalam tabel 1:

Tabel. 1 Convergent Validity, Discriminant Validity dan Composite Reliability

<i>Measurement Model</i>	Indikator	Nilai Kritis	Evaluasi Model	
Outer Model				
<i>Convergen Validity</i>	Variabel	AVE	> 0.50	
	<i>Behavioral Intention</i>	0.848		
	<i>Effort Expectancy</i>	0.608		
	<i>Facilitating Condition</i>	0.648		
	<i>Performance Expectancy</i>	0.815		
	<i>Social Influence</i>	0.619		
	<i>Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)</i>	0.795	Valid	
<i>Discriminant Validity</i>	Indikator	Cross Loading	> 0.50	
	BI1	0.931		
	BI2	0.910		
	E-SERV.1	0.873		
	E-SERV.2	0.889		
	E-SERV.3	0.901		
	E-SERV.4	0.904		
	EE.1	0.786		
	EE.2	0.781		
	EE.3	0.773		
	EE.4	0.730		
	EE.5	0.826		
	FC.1	0.827		
	FC.2	0.836		
	FC.3	0.831		
	FC.4	0.723		
	FC.5	0.804		
	PE.1	0.884		
	PE.2	0.936		
	PE.3	0.923		
PE.4	0.925			
PE.5	0.843			
SL.1	0.778			
SL.2	0.817			
SL.3	0.796			
SL.4	0.793			
SL.5	0.750			
<i>Reliability</i>	Variabel	Composite Reliability	> 0.70	
	<i>Behavioral Intention</i>	0.918		
	<i>Effort Expectancy</i>	0.886		
	<i>Facilitating Condition</i>	0.902		
	<i>Performance Expectancy</i>	0.957		
	<i>Social Influence</i>	0.89		
	<i>Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)</i>	0.94		
		Variabel	Cronbach's Alpha	> 0.70
	<i>Behavioral Intention</i>	0.822		
	<i>Effort Expectancy</i>	0.839		
<i>Facilitating Condition</i>	0.864			
<i>Performance Expectancy</i>	0.943			
<i>Social Influence</i>	0.847			
<i>Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)</i>	0.914		Reliebel	

Sumber: Data Primer, 2019

Dari tabel 1 menunjukkan bahwa uji kriteria pertama yaitu convergent validity untuk melihat kevaliditan data yang dapat dilihat dari nilai AVEnya sudah bernilai > 0.50 . kemudian untuk uji kriteria kedua yaitu discriminat validiti yang juga berguna untuk mengetahui kevaliditan data dapat dilihat dari nilai indicator output cross loading yang juga sudah bernilai 0. , hal ini berarti untuk Kriteria Convergent Validity dan Discriminant Validity sudah sesuai dengan rule of thum yang berarti semua indikator dari setiap variabel telah lulus uji validitas dan data tersebut dianggap valid (Handayani, 2015). Kemudian, untuk kriteria ketiga yaitu Reliability dapat diketahui bahwa score output composite reliability dan cronchbach's alpha pada setiap variabelnya sudah bernilai > 0.70 . Hal ini berarti pada setiap variabel dalam model ini memiliki reliabilitas yang baik.

1. Pengujian Inner Model

Inner model dalam model struktural ini menggambarkan hubungan antar konstruk laten berdasarkan rumusan masalah, hipotesis penelitian dan teori yang digunakan (Handayani, 2015). Menurut (Ghozali, 2006) setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria discriminant validity, selanjutnya dilakukan pengujian terhadap model struktural (inner model) yang dilakukan dengan melihat nilai R-square (R²) pada konstruk endogen. Model struktural yang memiliki hasil R-square (R²) sebesar 0.67 mengindikasikan bahwa model “baik”, R-square (R²) sebesar 0.33 mengindikasikan bahwa model “moderat”, dan R-square (R²) sebesar 0.19 mengindikasikan bahwa model “lemah”(Ghozali, 2006). Nilai R-square (R²) variable penelitian dapat dilihat pada Tabel 2:

Tabel. 2 *Output R-square (R²)*

	R Square	R Square Adjusted
<i>Behavioral Intention</i>	0.387	0.368
Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)	0.662	0.655

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 2 diatas diperoleh dari hasil perhitungan SmartPLS seperti yang ada pada gambar 6. Data nilai atau score dari R-Square bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh dari Variabel X terhadap Variabel Y yang juga dapat diinterpretasikan. Dari tabel diatas yang nilai R-square yang muncul hanya pada variabel Behavior Intention dan Ut. E-service (Penggunaan Lapor Polisi Kita), hal ini dikarenakan R-square hanya menjawab besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Dikarenakan jalur variabel independent hanya menuju ke dua variabel dependent yaitu Behavioral Intention dan Ut. E-service (Penggunaan Lapor Polisi Kita). Namun disini, variabel Behavioral Intention

juga sebagai variabel independent karena variabel ini mempengaruhi variabel ut.e-service (Penggunaan Aplikasi Lapori Polisi Kita)

Dalam data diatas dapat dijelaskan bahwa Nilai dari R-square Behavior Intention sebesar 0.387, dimana variabel Behavioral Intention dipengaruhi oleh variabel performance expectancy, effort expectancy, dan social influence terhadap Behavior Intention (Niat Pengguna) sebesar 0.387. Besar pengaruh terhadap variabel Behavioral Intention dapat dilihat dari gambar 6 diatas bahwa ada path coefficient (koefisien jalur) dari variabel performance expectancy, effort expectancy, dan social influence yang menuju ke variabel Behavioral Intention sebesar 0.387 atau bisa diinterpretasikan sebesar 39%. Interpretasi sebesar 39% terhadap variabel Behavioral Intention dapat diartikan bahwa besar pengaruh terhadap variabel Behavioral Intention adalah moderat. Sedangkan nilai dari R-square atau besar pengaruh terhadap variabel Ut. E-Service (Lapori Polisi Kita) memiliki nilai sebesar 0.662 yang dipengaruhi oleh variabel Facilitating Condition dan Behavioral intention. Besar pengaruh terhadap variabel Ut. E-service (Penggunaan Lapori Polisi Kita) dapat dilihat dari tabel di atas bahwa ada path coefficient (koefisien jalur) dari variabel Facilitating Condition dan Behavioral intention yang menuju ke variabel Ut. E-service (Penggunaan Lapori Polisi Kita) sebesar 0.662 atau bisa diinterpretasikan sebesar 66%. Interpretasi sebesar 66% terhadap variabel Ut. E-service (Penggunaan Lapori Polisi Kita) dapat diartikan bahwa besar pengaruh terhadap variabel Ut. E-service (Penggunaan Lapori Polisi Kita) adalah baik.

2. Uji Hipotesa

Pengujian hipotesis antar konstruk yaitu konstruk eksogen terhadap konstruk endogen (γ) dan konstruk endogen terhadap konstruk endogen (β) dilakukan dengan metode resampling bootstrap. Statistik uji yang digunakan adalah statistik t atau uji t. Nilai t pembandingan dalam penelitian kali ini diperoleh dari tabel t. Pengujian dinyatakan signifikan jika dari T- statistic nilainya > 1.96 dan nilai dari P values < 0.05 .

a. Pengaruh Performance Expectancy terhadap Behavior Intention (Niat Perilaku)

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

H1: Ada hubungan positif dan signifikan antara Performanve Expectancy (Ekspektasi Kinerja) terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku) Output Path Coefficients dari hubungan Performanve Expectancy (Ekspektasi Kinerja) terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku) dapat kita lihat pada Tabel 3.

Table 3 *Path Coefficients Performanve Expectancy* (Ekspektasi Kinerja) terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku)

	Original Sample (O)	T Statistics	P Values	Ket
Performance Expectancy -> Behavioral Intention	0.224	2.577	0.010	Diterima

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 3 menunjukkan adanya pengaruh positif antara Variabel Performanve Expectancy (Ekspektasi Kinerja) terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku) dengan Nilai atau P Values kurang dari 0.05 sebesar 0.010. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistic untuk Variabel Performanve Expectancy (Ekspektasi Kinerja) terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku) diatas 1.96 yaitu sebesar 2.577. Jadi dapat disimpulkan bahwa H1 dapat diterima. Nilai dari koefisien variable laten Behavioral Intention pada output path coefficient sebesar 0.224, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 22% terhadap variabel Behavioral Intention (Niat Perilaku). Hal ini berarti, semakin tinggi nilai keuntungan yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan aplikasinya maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaannya pada aplikasi. Dalam teori UTAUT Ekspektasi Kinerja merupakan faktor dimana masyarakat ataupun instansi mempercayai bahwa dengan menggunakan sebuah inovasi aplikasi berbasis online dapat membantu mereka untuk memperoleh keuntungan kinerja dalam pekerjaan atau dapat menyelesaikan sebuah masalah. Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa adanya Aplikasi Polisi kita ini membuat masyarakat sebagai pengguna serta Polda DIY sebagai pengendali Aplikasi dapat meningkatkan produktivitasnya dalam hal mendapatkan keuntungan kinerja pada pekerjaannya. Permasalahan yang dilaporkan tentu saja bersifat real time sehingga laporan yang di laporkan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan tidak dapat dimanipulasi.

b. Pengaruh *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha) terhadap *Behavior Intention* (Niat Perilaku)

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H2: Ada hubungan positif dan signifikan antara Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha) dan terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku) Output Path Coefficients dari hubungan Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha) dan terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku) sebagai berikut:

Table 4 Path Coefficients Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha) dan terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku)

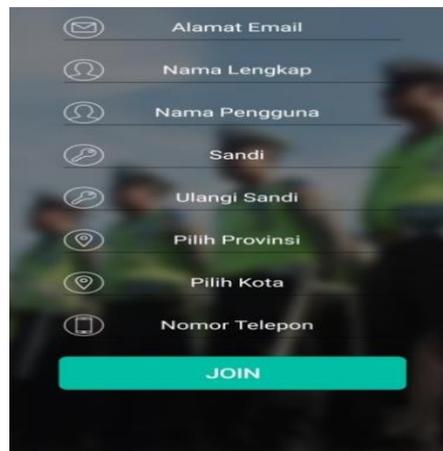
	Original Sample (O)	T Statistics	P Values	Ket
Effort Expectancy -> Behavioral Intention	0.290	3.305	0.001	Diterima

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 4 menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha) dan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) dengan Nilai atau P Values kurang dari 0.05 sebesar 0.001. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistic untuk *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha) dan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) nilainya diatas 1,96 yaitu sebesar 3.305. Jadi dapat disimpulkan bahwa H2 dapat diterima. Sesuai dengan teori UTAUT Faktor Ekspektasi Usaha menjelaskan bahwa adanya kemudahan dalam menggunakan suatu sistem dengan meminimalisir tenaga dan waktu dalam melakukan pekerjaannya. Suatu sistem dikatakan berhasil memuaskan konsumennya jika alur dan prosedurnya dapat membuat masyarakat tidak kesulitan dalam menggunakan suatu sistem tersebut. Masyarakat dapat dengan mudah menggunakan sistem tersebut serta dapat membantu masyarakat untuk meminimalisir waktu sehingga prosedur yang digunakan tidak berbelit-belit. *Score* / nilai dari koefisien variable laten *Effort Expectancy* pada *output path coefficient* sebesar 0.290, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 29% terhadap variabel *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita). Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi, maka akan semakin tinggi pula penerimaan dan penggunaan aplikasi. Data diatas diperkuat dengan hasil temuan peneliti pada saat dilapangan bahwa masyarakat sebagai pengguna Aplikasi Polisi Kita menyatakan bahwa selama menggunakan Aplikasi Polisi Kita ini, fiturnya mudah digunakan sehingga membuat proses aduan kepada Polda pun dapat meminimalisir tenaga dan waktunya. Masyarakat dapat mampu menggunakan Aplikasi ini dengan terampil karna sudah memahami terkait bagaimana caranya menggunakan Aplikasi Polisi Kita.

Menggunakan Aplikasi Polisi Kita ini merupakan suatu ide yang tepat dan bagus dalam hal pemberian pelayanan aduan online kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan public Polda DIY. Program Aplikasi Polisi Kita ini merupakan layanan masyarakat yang diberikan oleh pihak Kepolisian yang pertama di seluruh Indonesia, dengan berbasis online atau terkoneksi jaringan internet, sehingga masyarakat tidak

perlu khawatir jika tidak mempunyai pulsa. Tata cara atau alur dalam menggunakan aplikasi ini juga mudah, masyarakat dapat mendownload aplikasi ini melalui App Store, setelah terdownload masyarakat dapat mengisi beberapa pertanyaan terkait identitas calon pengguna. Jika pengguna akan melakukan laporan, pengguna dapat ke menu “Laporkan” disertakan dengan bukti foto kejadian. Selanjutnya, Teknisi khusus pengendali Aplikasi Polisi Kita akan memberikan menghubungi Polsek terdekat dari lokasi kejadian untuk segera ditindak lanjuti. Setiap pengguna dari Aplikasi Polisi Kita ini akan terpantau melalui GPS, sehingga akan memudahkan Polisi untuk menindak lanjuti kejadian sesuai dengan yang sudah dilaporkan oleh pelapor.



Gambar 2. Registrasi Awal Aplikasi Polisi Kita
Sumber : Aplikasi Polisi Kita Polda DIY 2019

Gambar 2 menunjukkan tampilan registrasi awal dari Aplikasi Polisi Kita yang mencakup beberapa pertanyaan terkait identitas dari calon pengguna Aplikasi Polisi Kita Polda DIY.

c. Pengaruh *Social Influence* (Faktor Sosial) terhadap *Behavior Intention* (Niat Perilaku)

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H3: Ada hubungan positif dan signifikan antara *Social Influence* (Faktor Sosial) dan *Behavioral Intention* (Niat Perilaku)

Output Path Coefficients dari hubungan antara *Social Influence* (Faktor Sosial) dan *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) pada tabel:

Table 5 Path Coefficients Social Influence (Faktor Sosial) dan Behavioral Intention (Niat Perilaku)

	Original Sample (O)	T Statistics	P Values	Ket
Social Influence -> Behavioral Intention	0.293	3.189	0.002	Diterima

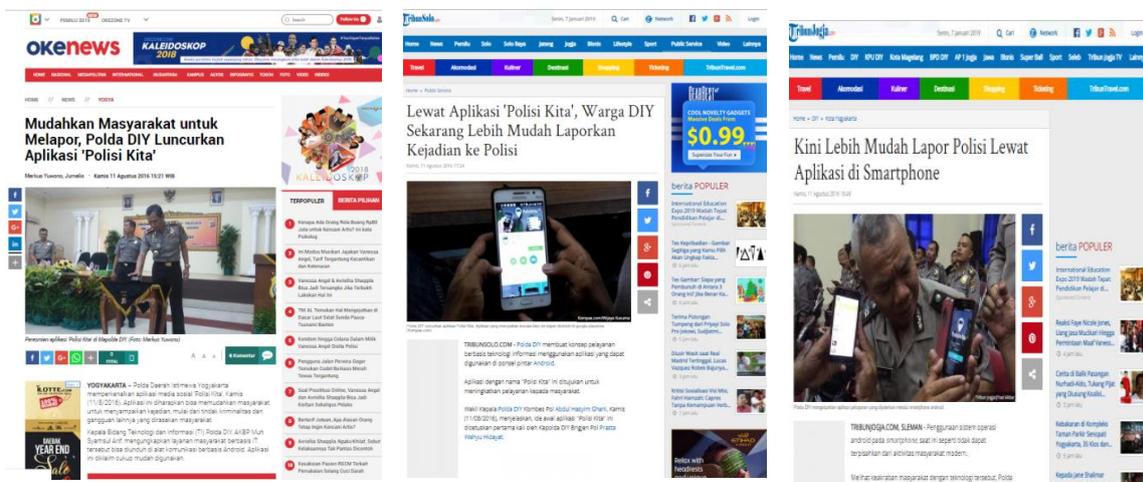
Sumber: Data Primer 2019

Tabel 5 menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel *Social Influence* (Faktor Sosial) dan *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) dengan Nilai atau P Values kurang dari 0.05 sebesar 0.000. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistic untuk variabel *Social Influence* (Faktor Sosial) dan *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) diatas 1.96 yaitu sebesar 3.608. Jadi dapat disimpulkan bahwa H3 dapat diterima.

Teori UTAUT “menjelaskan bahwa Faktor sosial berkaitan dengan tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Faktor sosial sebagai determinan langsung dari minat pemanfaatan *Social Influence* adalah direpresentasikan oleh Variabel-variabel yang terkait. Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru”.

Nilai dari koefisien variable laten *Social Influence* pada *output path coefficient* sebesar 0.293, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 29% terhadap Variabel *Behavioral Intention* (Niat Perilaku). Hal ini berarti, semakin tinggi dorongan dari orang-orang yang dianggap penting oleh pengguna maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaan terhadap aplikasi.

Data diatas di perkuat oleh temuan peneliti pada saat dilapangan bahwa masyarakat akan memiliki keinginan yang tinggi untuk menggunakan Aplikasi Polisi Kita jika masyarakat tersebut juga mendapat dorongan dari beberapa orang terdekatnya yang terlebih dahulu menggunakan Aplikasi Polisi Kita. Masyarakat akan percaya dengan menggunakan Aplikasi Polisi Kita ini masyarakat akan lebih dipermudah untuk melapor suatu kejadian kepada pihak Kepolisian berkat dorongan dari lingkungan sekitar.



Gambar 3 Pemberitaan online
Sumber: website resmi Polda DIY

Gambar diatas menunjukkan bahwa Aplikasi Polisi Kita sudah masuk diberbagai media cetak dan online. Media yang ikut memberitakan *Launchingnya* Aplikasi Polisi Kita ini yaitu media local di jogja, Tribrata News Jogja, Oke News, Website Resmi Polsek Godean hingga diberberapa media Nasional. Selain pemberitaan online Polda DIY juga mensosialisasi dan memperkenalkan Aplikasi Polisi Kita lewat beberapa Media Sosial yang dimiliki oleh Polda DIY. Media sosial tersebut berupa *Facebook, twitter* dan *Instagram*.

Polda DIY selain melakukan sosialisasi langsung untuk memperkenalkan Aplikasi Polisi Kita kepada masyarakat, Polda DIY juga memperkenalkannya lewat berita online. Setelah *Launching* Aplikasi Polisi Kita, banyak media cetak ataupun online yang memberitakan terkait program pelayanan terbaru dari Polda DIY. Hal ini merupakan suatu kesempatan yang besar bagi Polda DIY untuk memperkenalkan Aplikasi Polisi Kita kepada masyarakat.

d. Pengaruh Facilitating Condition (Kondisi yang memfasilitasi) terhadap Behavior Intention (Niat Perilaku)

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah

H4 :Ada hubungan positif dan signifikan antara Facilitating Conditions (Kondisi yang Memfasilitasi) dan Ut. E-service (Lapor Polisi Kita)

Output Path Coefficients dari hubungan Facilitating Conditions (Kondisi yang Memfasilitasi) dan Ut. E-service (Lapor Polisi Kita) sebagai berikut:

Tabel 6 *Path Coefficients Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi) dan *Ut. E-service* (Lapor Polisi Kita)

	Original Sample (O)	T Statistics	P Values	Evaluasi Model
Facilitating Condition -> Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)	0.325	3.608	0.000	Diterima

Sumber: Data Primer 2019

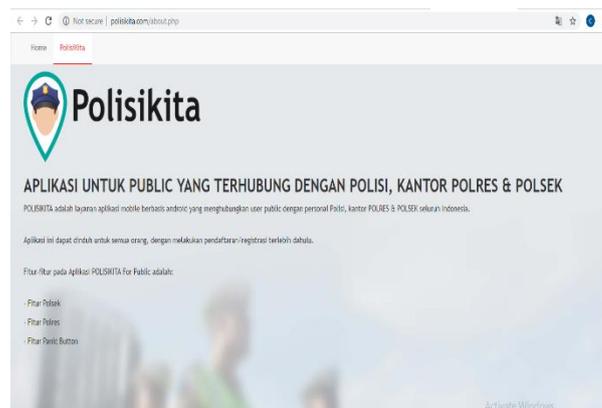
Tabel 6 menunjukkan adanya pengaruh positif antara *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi) dan *Ut. E-service (Lapor Polisi Kita)* dengan Nilai atau P Values kurang dari 0.05 sebesar 0.000. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistic untuk variabel *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi) terhadap Penggunaan Program diatas 1.96 yaitu sebesar 3.608. Jadi dapat disimpulkan bahwa H4 dapat diterima.

Faktor kondisi yang memfasilitasi dalam teori UTAUT menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi. Tingkat kondisi yang memfasilitasi artinya dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem.

Nilai dari koefisien variable laten *Facilitating Condition* pada *output path coefficient* sebesar 0.320, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 32% terhadap konstruk Penggunaan Polisi Kita. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kepercayaan oleh pengguna terhadap teknisi yang tersedia maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaan Aplikasi.

Data diatas diperkuat oleh temuan peneliti pada saat dilapangan bahwa adanya teknisi khusus dalam menjalankan Aplikasi Polisi Kita membuat masyarakat akan semakin mudah untuk melaporkan suatu kejadian. Teknisi Khusus ini bertugas untuk melayani setiap aduan yang muncul dalam notifikasi Aplikasi Polisi Kita ini. Peran teknisi khusus sangat penting karna, teknisi khusus ini juga yang akan menjadi perantara pelapor dengan Polsek terdekat. Sebelum Aplikasi Polisi Kita ini di luncurkan, satu Teknisi Khusus ini mendapatkan beberapa pelatihan yang nantinya akan lebih mahir mengendalikan Aplikasi Polisi Kita ini.

Ada beberapa fasilitas yang disediakan oleh Polda DIY sebagai pengendali Aplikasi Polisi kita. Tidak hanya, memiliki teknisi khusus yang memiliki tanggungjawab untuk menerima setiap aduan dari masyarakat, sehingga membuat masyarakat merasa puas. Beberapa fitur yang menjadi fasilitas di dalam Aplikasi Polisi Kita pun juga mendapatkan respon positif dari masyarakat.



Gambar 4 website Polisi Kita

Sumber: website resmi Polisi Kita (2019)

Gambar diatas menunjukkan bahwa ada beberapa fitur yang dapat pengguna akses di dalam Aplikasi Polisi Kita. Fitur tersebut berupa Fitur Polsek, Fitur Polres dan Fitur Panic

Button. Fitur Panic Button merupakan suatu konsep untuk pelayanan laporan cepat yang akan langsung mendapatkan penanganan dari Kepolisian.



Gambar 5 Fitur Laporan Polsek dan Polres
Sumber: Aplikasi Polisi Kita (2019)

Gambar diatas merupakan Fitur dari Aplikasi Polisi Kita berupa Laporan Polsek dan Polres. Fitur tersebut bertujuan untuk memberi kemudahan bagi pengguna untuk mencari Polsek atau Polres yang akan mereka tujukan aduannya. Keseluruhan Polsek dan Polres yang ada DIY semuanya sudah ada di dalam fitur ini.



Gambar 6 Fitur Laporan Polsek dan Polres
Sumber: Aplikasi Polisi Kita (2019)

Gambar 6 menjelaskan setelah pengguna memilih Polres atau Polsek yang ingin mereka berikan aduan, pengguna bisa langsung menekan atau memilih fitur laporkan di dalam fitur Laporan Polsek dan Polres.



Gambar 7 Fitur Call Polsek dan Polres
Sumber: Aplikasi Polisi Kita Polda DIY (2019)

Gambar 7 menunjukkan bahwa ada fitur *Call* Polsek ataupun Polres untuk melaporkan suatu masalah yang sedang terjadi. Jadi di Aplikasi Polisi Kita ini selain memberikan aduan berupa pelaporan gambar atas suatu kejadian seperti gambar 6, pengguna juga dapat menelepon langsung Polres dan Polsek yang menjadi tujuan aduan pengguna



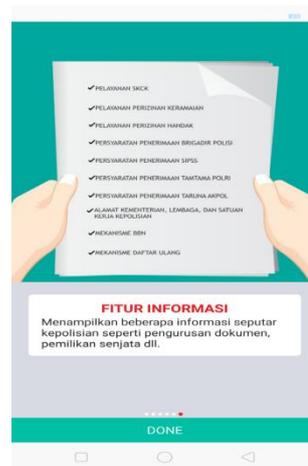
Gambar 8 Fitur Notifikasi
Sumber: Aplikasi Polisi Kita Polda DIY (2019)

Gambar 8 diatas menunjukkan adanya Fitur Notifikasi di dalam Aplikasi Polisi Kita. Fitur ini menampilkan keseluruhan aduan yang diadukan oleh masyarakat sudah diproses oleh pihak Kepolisian.



Gambar 9 Laporan yang sudah di proses pihak Kepolisian
Sumber: Aplikasi Polisi Kita Polda DIY (2019)

Seperti gambar 9 diatas, masyarakat sebagai pengguna Aplikasi Polisi Kita dapat melihat langsung apakah aduan atas pelaporan suatu kejadian didalam masyarakat sudah ditangan oleh pihak Kepolisian. Dari gambar diatas masyarakat sebagai pengguna Aplikasi Polisi Kita dapat melihat aduan dari pengguna lainnya yang sudah ditangani oleh pihak Kepolisian.



Gambar 10 Fitur Informasi
Sumber: Aplikasi Polisi Kita Polda DIY (2019)

Gambar 10 menunjukkan di dalam Aplikasi Polisi Kita juga terdapat Fitur Informasi yang dapat diakses oleh pengguna Aplikasi Polisi Kita. Di dalam fitur ini pengguna Aplikasi Polisi Kita dapat melihat berbagai informasi terkait Pelayanan SKCK, Pelayanan Perizinan Keramaian, Pelayanan Perizinan Handak, dan juga berbagai informasi terkait internal Kepolisian DIY seperti Persyaratan Penerimaan BRIGADIR Polisi, Persyaratan Penerimaan SIPSS, Persyaratan Penerimaan TAMTAMA Polisi, Persyaratan Penerimaan Taruna AKPOL, Alamat Kementerian, Lembaga dan Satuan Kerja Kepolisian, Mekanisme

BBN, dan Mekanisme Daftar Ulang. Kesemuaan informasi tersebut bisa diakses oleh Pengguna Aplikasi Polisi Kita di dalam Fitur Informas.

- e. Pengaruh Behavioral Intention (Niat Perilaku) terhadap Ut. E-service Lapor Polisi Kita
Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :
H5 :Ada hubungan positif dan signifikan antara Behavioral Intention (Niat Perilaku) terhadap Ut. E-service (Lapor Polisi Kita)
Output Path Coefficients dari hubungan Behavioral Intention (Niat Perilaku) terhadap Ut. E-service (Lapor Polisi Kita) sebagai berikut:

Table 8
 Path Coefficients Behavioral Intention (Niat Perilaku) terhadap Ut. E-service (Lapor Polisi Kita)

	Original Sample (O)	T Statistics	P Values	Ket
Behavioral Intention - > Ut. E-Service (Lapor Polisi Kita)	0.551	6.281	0.000	Diterima

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 8 menunjukkan adanya pengaruh positif antara *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) terhadap *Ut. E-service (Lapor Polisi Kita)* dengan Nilai atau P Values kurang dari 0.05 sebesar 0.000. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistic untuk variabel *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) terhadap *Ut. E-service (Lapor Polisi Kita)* diatas 1.96 yaitu sebesar 6.281. Jadi dapat disimpulkan bahwa H5 dapat diterima.

Behavioral Intention (Niat Perilaku) dalam teori UTAUT menjelaskan bahwa niat pemanfaatan dari masyarakat terhadap suatu sistem secara terus menerus dengan mengasumsi bahwa mereka memiliki akses terhadap sistem tersebut. Sejalan dengan itu, Menurut Hermawan dalam Suseno (2009), mendefinisikan minat perilaku pengguna teknologi (*behavioral intention to use*) sebagai minat (keinginan) seseorang untuk melakukan perilaku tertentu (Suseno, 2009).

Nilai dari koefisien variable laten *Behavioral Intention* pada *output path coefficient* sebesar 0.551, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan sebesar 55% terhadap variabel *Ut. E-service (Lapor Polisi Kita)*. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat niat dari pengguna dalam menggunakan aplikasi maka akan semakin tinggi pula penerimaan serta penggunaan Aplikasi. Data diatas diperkuat oleh temuan peneliti pada saat dilapangan bahwa Polda DIY sebagai pengendali Aplikasi Polisi Kita berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga masyarakat dapat tertarik untuk menggunakan Aplikasi Polisi Kita.

Faktor dari *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *Social Influence* merupakan salah satu bentuk yang melatarbelakangi *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) masyarakat untuk terdorong menggunakan Aplikasi Polisi Kita (*Ut. E-service* Lapori Polisi Kita). Selain dari usaha dari pihak Polda DIY untuk meningkatkan niat atau perilaku dari masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Polisi Kita, dari diri masyarakat sendirinyapun ada kemauan sendiri dalam menggunakan Aplikasi Polisi Kita. Hal ini didukung oleh wawancara peneliti dengan Pengguna Aplikasi Polisi Kita. Jadi dapat disimpulkan Faktor minat perilaku pengguna (*behavioral intention*) berpengaruh positif terhadap penggunaan, jika dapat menarik minat pengguna dengan adanya layanan yang memuaskan dari Polda DIY yang akan menarik ketertarikan sendiri dari masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Polisi Kita

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan Aplikasi berbasis online yang menjadi inovasi baru dalam pelayanan publik. Teori yang digunakan untuk menguji factor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Polisi Kita adalah teori The Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology (UTAUT) dengan metode pengukuran, korelasi dan analisis disetiap variabelnya menggunakan smartPLS Algorithm. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa adanya penerapan e-government berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi Lapori Polisi Kita yang dapat dilihat dari “variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* terhadap *Behavioral Intention*, dan variabel *facilitating conditions* serta *Behavioral intention*” terhadap penggunaan Aplikasi Polisi Kita Polda DIY (*Ut. E-service* Lapori Polisi Kita).

Berdasarkan hasil analisa dalam mencari besar kekuatan hubungan antar variabel X dan Y ditemukan hasil correlation coefficient tertinggi ada pada variabel Behavioral Intention diatas senilai (0.920) lebih tinggi daripada korelasi antara Behavioral Intention (minat pengguna) dengan nilai variabel Effort Exceptancy senilai (0.500), lebih tinggi dibandingkan dengan nilai Facilitating Condition senilai (0.701), lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi dengan Performance Expectancy senilai (0.416), lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi dengan Social Influence senilai (0.510) dan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi Ut. E-service (Lapori Polisi Kita) senilai (0.780).

Ucapan Terimakasih

Terimakasih kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dan Kepolisian Resort Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta

Daftar Pustaka

- Alfa Rosydiana, Betty & Rahaju, T. (2018). Implementasi Aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) di Kepolisian Resort Tuban. *Publika*, 6(7).
- Anggraeni, T. D. (2014). Menciptakan Sistem Pelayanan Publik yang Baik: Strategi Reformasi Birokrasi dalam Pemberantasan Korupsi. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 417-433.
- Azwar, A. (2007). Pendekatan kuantitatif dan kualitatif serta kombinasinya dalam penelitian psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bendi, R., & Andayani, S. (2017). Analisis Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Menggunakan Model UTAUT. *Semantik* 2013, 3(1), 277-282.
- Davis, F., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Managemen Scince* (35:8), 982-1002.
- Duwi, Priyaatno (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta: MediaKom.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Efferin, S. dkk, (2004), *Metode Penelitian Untuk Akutansi*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama.
- Ghozali, Imam. (2006). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilrandy Septiansyah. (2012). *Rancang Bangun Sistem Pencatatan Pelanggaran dan Kecelakaan Lalu Lintas Secara Online Berbasis Web dan Mobile Application*, 17–24.
- Hakim, L. (2018). *Evaluasi Terhadap Penerimaan Masyarakat Terhadap Situs Pembelajaran KODING Belajar Koding. Net Menggunakan Unified Theory Of Acceptence And Use Of Technology (Doctoral Dissertation, Universitas Airlangga)*.
- Hapsari, A. N., & Rachmawati, R. (2018). Pemanfaatan Aplikasi Laporan Sleman sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman. *Jurnal Bumi Indonesia*, 7(1).
- Harianto, F. (2017). E-Policing Lalu Lintas yang Terintegrasi Secara Nasional. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 11(3), 11.
- Imed Boughzala & Marijn Janssen. (2015) *Case Studies in e-Government 2.0*. (Switzerland:Springer

- Jogiyanto, P. (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. Edisi Revisi. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Larasati, E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Semarang 2016. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 112-126.
- Mayangky, N. A., & Suharyanto, S. (2018). Perancangan Sistem Informasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada Polsek Citeureup Cimahi. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 7(1), 67-74.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1-17.
- Muslim, A. I. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan KAMTIBMAS Melalui "Kentongan Online" POLRES Jember.
- Moleong, L. J. (2007). Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muzaki, M. S., & Manar, D. G. (2018). Pengelolaan LAPOR HENDI Di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(2), 351-360.
- Narbuka, S. (2011). Reliabilitas dan validitas. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Pontjoharyo, S. (2016). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan dan penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer (Studi empiris pada PT Astra International, Tbk. di Surabaya) (Doctoral dissertation, Widya Mandala Catholic University).
- Prakasa, S. A., Darwiyanto, E., & Wisudiawan, G. A. A. (2016). Penggunaan Teori Utat Guna Memahami Penerimaan Dan Pengimplementasian Idea Sebagai Learning Management System Telkom University. *eProceedings of Engineering*, 3(3).
- Rahadi, D. R. (2007). Peranan Teknologi Informasi dalam peningkatan pelayanan di sektor publik. In Seminar Nasional Teknologi.
- Rahayu, S., & Niswah, F. (2018). Inovasi Layanan *Crime Alarm System (CAS)* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di POLRES Bojonegoro. *Publika*, 6(6).
- Richardus Eko Indrajit. (2000) *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Hlm. 18.
- Sa'idah, N. (2017). Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran Online (E-Health) Berdasarkan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 72-81.

- Sancaka, M. (2014). Analysis of Factors Affecting The Acceptance and Use of Kompas ePaper by Kompas Daily Newspaper readers using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Framework. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(2), 1-7.
- Sanoamuang, La-orsri & Sujporn, A (2002). A new species of Neodiaptomus (Copepoda, Diaptomidae) from temporary waters in northeast Thailand. Applied Taxonomic Research Center, Department of Biology, Faculty of Science, Khon Kaen University, Khon Kaen 40002, Thailand
- Sekaran, U. (2006). Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Septiansyah, R. (2015). Rancang Bangun Sistem Pencatatan Pelanggaran dan Kecelakaan Lalu Lintas Secara Online Berbasis Web dan Mobile Application.
- SITORESMI, S. (2013). Efektivitas Siste, Informasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan Dan Pengendalian Pembangunan.
- Subana, M dan Sudrajat (2005) Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah, Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Cetakan Ketujuh belas. Bandung: ALFABETA.
- Susila, wahyu dini candra. (2016). Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember.
- Taffita, V. N., & Fanida, E. H. (2018). Implementasi Sistem LAPOR Online Melalui Aplikasi GO SIGAP Di Kepolisian Resort (POLRES) Gresik. *Publika*, 6(2).
- Utomo, C. E. W., & Hariadi, M. (2016). Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota.
- Venkatesh, dkk., (2012) Consumer Acceptance and Use of Information Technology : Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, *MIS Quarterly* Vol. 36 No. 1 pp. 157-178.
- Wahyuni, N., & Maesaroh, M. (2018). Analisis Inovasi Pelayanan Di Kepolisian Daerah Tengah (Studi Kasus *Smile Police*). *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2), 212-232.
- Widiawati, N. (2004). Pencatatan Pengaduan Masyarakat tentang Penyimpangan Polri Sesuai Konsep FADO. *Jurnal Kriminologi Indonesia*, 7(Mei), 1–19.
- Wiranto, A. R. (2017). Staregi Humas POLDA Di Yogyakarta Dalam Mensosialisasikan Program Aplikasi Polisi Kita Periode Agustus-Februari 2017.