

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP
RENDAHNYA MINAT MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN *COMMAND
CENTER* BERBASIS WEBSITE PADA DESA SRIBHAWONO
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

Skripsi

Oleh

Angen Wahyu Ningrum

NPM 1716041036



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2024

ABSTRAK

Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Rendahnya Minat Masyarakat Dalam Penggunaan *Command Center* Berbasis Website Pada Desa Sribhawono Kabupaten Lampung Timur

Oleh :

Angen Wahyu Ningrum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa yang paling berpengaruh Terhadap Rendahnya Minat Masyarakat Dalam Penggunaan *Command Center* Berbasis Website di Desa Sribhawono Kabupaten Lampung Timur. Untuk mengukur faktor-faktor tersebut menggunakan pengujian dengan teori UMEGA yang menyebutkan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi terhadap seseorang yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), Ekspektansi Usaha (*effort expectancy*), Pengaruh Sosial (*social influence*), Kondisi-Kondisi Fasilitas (*Facilitating conditions*) dan Resiko yang dirasakan (*Behavioral In tention*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah responden penelitian sebanyak 60 orang. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan layanan *command center* berbasis website adalah faktor kemudahan dalam mengakses dan kondisi lingkungan sekitar dengan nilai *eigenvalue* sebesar 8.773 dan kumulatif data sebesar 46.175%.

Kata kunci: Analisis faktor, *Command Center*, UMEGA.

ABSTRACT

Factors That Influence The Low Public Interest In Using A Website-Based Command Center In Sribhawono Village, East Lampung District

By :

Angen Wahyu Ningrum

This research aims to find out what factors have the most influence on the low level of public interest in using a website-based command center in Sribhawono Village, East Lampung Regency. To measure these factors, we use testing with the UMEGA theory which states that there are factors that influence a person's acceptance of technology, namely performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions. conditions) and perceived risk (Behavioral Intention). The method used in this research is a quantitative approach. The number of research respondents was 60 people. The results of this research state that the factors that have the greatest influence on the low level of public interest in using website-based command center services are the ease of access and the condition of the surrounding environment with an eigenvalue of 8,773 and cumulative data of 46,175%.

Keywords: Factor analysis, *Command Center*, UMEGA

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP
RENDAHNYA MINAT MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN *COMMAND
CENTER* BERBASIS WEBSITE PADA DESA SRIBHAWONO
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

Oleh

Angen Wahyu Ningrum

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2024

Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP RENDAHNYA MINAT MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN *COMMAND CENTER* BERBASIS WEBSITE PADA DESA SRIBHAWONO KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

Nama mahasiswa : *Angen Wahyu Ningrum*

Nama mahasiswa : Angen Wahyu Ningrum

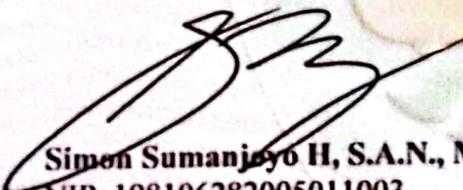
Nomor Pokok Mahasiswa : 1716041036

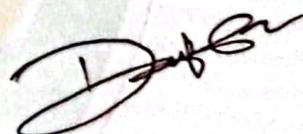
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

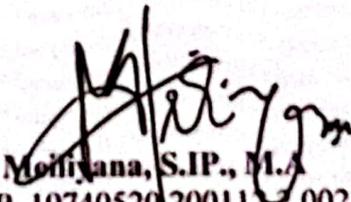
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Simon Sumanjaya H, S.A.N., M.PA.
NIP. 198106282005011003


Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.
NIP. 198212122008012017

2. Ketua Jurusan Administrasi Negara


Meliyana, S.IP., M.A.
NIP. 197405202001122002

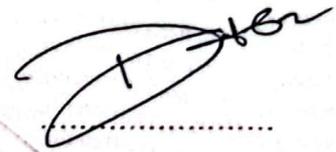
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

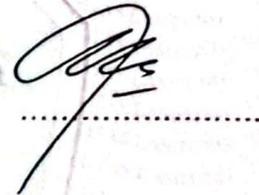
Ketua : Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA



Sekretaris : Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.



Penguji : Nana Mulyana, S.IP., M.Si



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Januari 2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 16 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Angen Wahyu Ningrum

NPM. 1716041036

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Angen Wahyu Ningrum, lahir pada tanggal 2 November 1999 di Labuhan Maringgai. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Putri dari pasangan Bapak Hadi Wahyono dan Ibu Siti Khotijah. Penulis memulai pendidikan formal di TK Al-Amin pada tahun 2004. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan di SD Muhammadiyah Srimenanti tahun 2005 dan lulus pada tahun 2011. Penulis kemudian menempuh pendidikan di SMP Negeri 1 Bandar Sribhawono pada tahun 2011 dan lulus pada tahun 2014. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Bandar Sribhawono pada tahun 2014 dan lulus pada tahun 2017. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Universitas Lampung sebagai mahasiswi di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) pada tahun 2017 melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN).

Pada jenjang perguruan tinggi penulis aktif bergabung dalam beberapa kepanitian kampus dan organisasi kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA) FISIP Universitas Lampung sebagai anggota Bidang Data dan Informasi pada tahun 2018-2020. Pada tahun 2020 penulis melaksanakan salah satu nilai dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pengabdian kepada masyarakat atau Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode I bulan Januari-Februari di Desa Gedung Harapan, Kecamatan Penawar Aji, Kabupaten Tulang Bawang. Serta mengikuti kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung pada periode I bulan Juli-Agustus 2020.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang yang ku sayangi dan ku kasihi, kedua orang tuaku:

**Bapak dan Ibuku,
Hadi Wahyono dan Siti Khotijah**

Terimakasih ku ucapkan kepada kalian atas segala kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, kesabaran yang tak terhitung dan tak ada habisnya, yang terus dan selalu menyemangatiku dimasa perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini, selalu bekerja keras dan tak kenal lelah agar aku dapat menyelesaikan perkuliahanku. Ku persembahkan kelulusan ini untuk kalian, sebagai wujud tanggung jawabku atas amanah yang kalian berikan.

Adik dan kakakku tersayang,

Terimakasih untuk doa dan dukungan dalam perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini, semoga Allah SWT selalu memberikan kerukunan diantara kita.

Sahabat dan teman-temanku,

Yang selama ini berada disekelilingku, selalu membantuku, dan memberikan kisah indah dalam perjalanan perkuliahanku.

Para Pendidik,

Yang telah memberikan bekal ilmu, serta dukungan yang tulus.

**Almamater Tercinta,
Universitas Lampung**

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah:286)

“Dan Bersabarlah, karena sesungguhnya Allah tidak menyalakan pahala orang-orang yang berbuat kebaikan”

(QS. Hud : 115)

SANWACANA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP RENDAHNYA MINAT MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN *COMMAND CENTER* BERBASIS WEBSITE PADA DESA SRIBHAWONO KABUPATEN LAMPUNG TIMUR”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingannya. Maka dari itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, yang selalu memberi dukungan dalam segala hal, yang sudah banyak berkorban dan berjuang untukku. Terimakasih untuk Bapak dan Ibu atas segala doa baik dan kerja keras untuk bisa menghantarkan aku menyelesaikan pendidikan setinggi ini. Semua yang terlewati bukan perjalanan yang mudah, oleh karena itu aku persembahkan ini untuk kalian;
2. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA Selaku Dosen Pembimbing Utama, terima kasih banyak pak atas kebaikan, kesabaran, bimbingan, ilmu dan waktu yang telah bapak berikan. Dengan bimbingan dari bapak skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga bapak dan keluarga selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala hal, dan semoga terus menginspirasi
3. Ibu Dewie Brima Atika, S. IP., M. Si. Selaku dosen pembimbing kedua penulis. Terima kasih banyak ibu atas segala ilmu, bimbingan, motivasi,

kesabaran dan waktu yang telah ibu berikan selama proses bimbingan. Semoga keikhlasan dan ketulusan ibu dalam mendidik dan mengajar saya selama ini mendapatkan keberkahan dari Allah Yang Maha Kuasa;

4. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si. Selaku Dosen Pembahas dan Penguji yang telah memberikan ilmu dalam perkuliahan, dan yang telah memberikan masukan serta saran yang sangat membangun bagi penulis dalam memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini;
5. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
6. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
7. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, terima kasih atas segala ilmu yang diberikan. Semoga ilmu dan pengalaman yang telah penulis peroleh pada saat perkuliahan dapat menjadi bekal dan bermanfaat dalam kehidupan penulis kedepannya;
8. Mba Wulan dan Bapak Jauhari selaku Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara, terima kasih sudah membantu segala proses administrasi penulis baik dalam perkuliahan maupun kelancaran dalam proses skripsi. Semoga dapat terbalaskan dengan kebaikan yang lebih besar untuk Mba dan Bapak beserta keluarga;
9. Kakakku Yeyen Tandayu dan Apriyanto, terimakasih atas dukungan dan doa yang diberikan kepada penulis. Terimakasih sudah banyak membantu juga dalam menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Allah membalas kebaikan hati kalian;
10. Adikku Muhammad Irfan Muzaky, terimakasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis;
11. Diriku sendiri. Terimakasih sudah berusaha semaksimal mungkin dan memberikan yang terbaik, terimakasih sudah bertahan sampai akhir. Atas semua perjalanan yang menguras tenaga, emosi dan pikiran, kamu hebat sudah bisa melewati semua ini. Setidaknya, satu proses sudah terlewati dan tetap semangat;

12. Seluruh sanak saudara, om, tante, bude, terimakasih atas doa baik dan dukungan yang selalu diberikan;
13. Mas Riki, terimakasih sudah menjadi partner dalam hal apapun. Terimakasih untuk tidak pernah lelah mendengarkan semua keluh kesah, sudah banyak waktu dan tenaga yang kamu habiskan untuk aku, semoga yang kita berdua harapkan bisa segera dikabulkan;
14. Diana Saputri, terimakasih sudah berkenan menampung semua keluh kesah penulis, yang selalu memberi semangat, perhatian, dan doanya. Aku sangat beruntung dipertemukan dengan orang baik seperti kamu. Semoga pertemanan kita tidak terputus. Penulis akan sangat merindukan banyak *moment* kita berdua;
15. Teman seperbimbinganku Firda Amelia Putri, terimakasih sudah mau berjuang bersama-sama. Terimakasih selalu bersedia memberiku tempat untuk bermalam disaat penulis tidak mengekos lagi. Banyak hal baik yang kamu berikan, semoga kita bisa tetap berteman sampai kapanpun;
16. Teman-teman geng, Firda, Diana, Nova, Lia, Anya, Dewi, dan Erika. Terimakasih sudah menjadi bagian dari perjalanan selama perkuliahan, yang banyak memberikan warna, penulis bangga dan sangat beryukur dipertemukan dengan orang-orang baik seperti kalian. Yang receh, ngga enakan, yang selalu banyak membantu. Aku sayang kalian, akan banyak momen bahagia bersama kalian yang tidak akan terlupakan oleh penulis;
17. Teman-teman Angkatan Kesembilan Belas Administrasi Negara (ANGKASA) 2017, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih telah menjadi teman berjuang dalam masa perkuliahan dari semester pertama hingga semester akhir. Semangat selalu dalam mencapai gelar S.A.N. *See you on top guys!;*
18. Teman-temanku sejak Sekolah Menengah Atas, Yuyun, Hani, Meditta, Della, Hera, Melina. Terimakasih telah memberi penulis semangat dan doa, semoga kita bisa terus berteman baik ya;
19. Semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, terima kasih banyak atas bantuan kalian. Semoga Allat SWT

senantiasa memberikan keselamatan, kesehatan, dan kebahagiaan disetiap perjalanan kehidupan kalian.

Akhir kata, atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang bersifat membangun ke arah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini, agar dalam penyusunan karya tulis selanjutnya dapat lebih baik. Hanya ucapan terimakasih dan doa yang dapat penulis berikan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak dan semoga segala amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT, amin.

Bandar Lampung, 16 Januari 2024

Angen Wahyu Ningrum

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|------------|
| DAFTAR ISI | i |
| DAFTAR TABEL | iii |
| DAFTAR GAMBAR | iv |
| I. PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 7 |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 8 |
| 2.2. Klasifikasi Pelayanan Publik..... | 11 |
| 2.3. Kualitas Pelayanan Publik..... | 13 |
| 2.4. Model-Model Penerimaan Teknologi..... | 16 |
| 2.5. Faktor yang mempengaruhi minat | 23 |
| 2.7. Hipotesis..... | 25 |
| 2.8. Kerangka Pikir..... | 26 |
| III. METODE PENELITIAN | |
| 3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 28 |
| 3.2. Definisi Konseptual | 29 |
| 3.3. Variabel Penelitian..... | 29 |
| 3.4. Definisi Operasional Penelitian..... | 30 |
| 3.5. Lokasi Penelitian | 34 |
| 3.6. Populasi dan Sampel | 35 |

| | |
|------------------------------------|----|
| 3.7. Teknik Penguji Instrumen..... | 36 |
| 3.8. Teknik Pengumpulan Data..... | 40 |

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 45 |
| 4.2 Hasil Analisis Statistik Asosiatif..... | 48 |
| 4.3 Deskripsi Variabel..... | 52 |
| 4.4 analisis kuantitatif..... | 52 |
| 4.5 Pembahasan..... | 76 |

V. KESIMPULAN DAN SARAN.

| | |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 86 |
| 5.2 Saran..... | 87 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN.

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|----------------|
| Table 1. Data Jumlah Pemohon Layanan <i>Command Center</i> Kantor Kelurahan Sribhawono Tahun 2021 | 5 |
| Table 4 Pernyataan Variabel Operasional..... | 33 |
| Table 5 Uji Validitas Indikator Variabel..... | 38 |
| Table 6 Uji Reliabilitas | 39 |
| Table 8 Deskripsi Variabel Ekspektasi Kinerja (X1) | 52 |
| Table 9 Deskripsi Variabel Ekspektasi Usaha (X2) | 54 |
| Table 10 Deskripsi Variabel Pengaruh Sosial (X3)..... | 56 |
| Table 11 Deskripsi Variabel Kondisi Fasilitas (X4)..... | 58 |
| Table 12 Deskripsi Variabel Resiko Yang Dirasakan (X5) | 60 |
| Table 13 Pengujian KMO dan Bartlett' Test..... | 62 |
| Table 14 Pengujian Korelasi Parsial | 63 |
| Table 15 Ekstraksi Communalities | 64 |
| Table 16 Varian Faktor Terbentuk | 67 |
| Table 17 Komponen Matriks..... | 69 |
| Table 18 Rotasi Faktor..... | 70 |
| Table 19 Faktor Kemudahan Dalam Mengakses dan Kondisi Lingkungan Sekitar..... | 71 |
| Table 20 Faktor Efektivitas Pelayanan dan Kondisi Fasilitas | 72 |
| Table 21 risiko penggunaan | 72 |
| Table 22 Interpretasi Faktor | 74 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|---------|
| Gambar | Halaman |
| Gambar 1. Tampilan Website <i>Command Center</i> Desa Sribhawono..... | 57 |
| Gambar 2. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 54 |
| Gambar 3. Diagram Responden Berdasarkan Usia..... | 55 |
| Gambar 4. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 56 |
| Gambar 5. Diagram Responden Berdasarkan pengalaman internet..... | 57 |

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan penyelenggaraan pemerintahan yang terus berkembang, pemerintah sebagai *servis provider* (penyedia jasa) kerap mendapat tuntutan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan publik untuk terus diperbaiki. Tuntutan ini beriringan dengan pesatnya perkembangan teknologi dan mengharuskan pemerintah dapat menciptakan tatananan pemerintahan yang sesuai dengan perkembangan paradigma pelayanan publik, sehingga salah satu cara meningkatkan pelayanan publik di era teknologi 4.0 adalah dengan pelaksanaan *e-government*. Fang (2002) menjelaskan *e-government* adalah cara pemerintah yang paling inovatif dalam menggunakan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK), khususnya aplikasi berbasis web untuk menyediakan dan memfasilitasi masyarakat dan bisnis dalam mengakses informasi dan layanan pemerintah yang lebih mudah. Divya dalam Hanafi (2020) menyebutkan *e-governance* melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan fungsi dan kerja internet pemerintah. Suatu *e-government* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi waktu dalam administrasi pemerintahan. Konsep *e-government* kerap kali ditandai dengan adanya digitalisasi pada pelayanan publik.

Terbitnya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 menjadi titik awal penerapan *e-government* di Indonesia. Inpres tersebut menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam organisasi pemerintah guna penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Instruksi presiden No. 03 Tahun 2003 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang menyebutkan bahwa aparat pemerintah harus

menggunakan teknologi telematika dalam mendukung *good governance* serta mempercepat proses demokrasi. *E-government* diharapkan dapat mengeliminasi sekat-sekat birokrasi, serta terbentuknya jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan berbagai instansi pemerintah dapat bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses informasi dan proses layanan. Dalam hal ini setiap pemerintah daerah memiliki cara sendiri untuk menerapkan *e-government* di daerahnya masing-masing.

Meski pemerintah telah berupaya untuk memaksimalkan penggunaan teknologi dalam hal pelayanan publik melalui *e-government*, namun penerimaan penerapan *e-government* di masing-masing pemerintahan tidaklah sama. Hal ini disebabkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi baik dari masyarakat ataupun pemerintah sebagai penyedia layanan itu sendiri. Heeks dalam Maulidhia (2020) mengatakan bahwa penerapan *e-government* di negara-negara berkembang seperti Indonesia tingkat kegagalannya mencapai 85%. Angka tersebut diklasifikasikan menjadi 35% adalah kegagalan total artinya *e-government* yang tidak diterapkan sama sekali atau hanya diterapkan beberapa saat kemudian ditolak, dan 50% lainnya diklasifikasikan sebagai kegagalan parsial yaitu tujuan utama dari penerapan *e-governmnet* tidak tercapai seperti apa yang sudah diharapkan.

Dalam pelaksanaan *e-government* banyak faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi, salah satu perkembangan konsep mengenai penerimaan masyarakat terhadap perkembangan teknologi khususnya *e-government* adalah model UMEGA (*Unified Model Of Electronic Government Adoption*) yang dikembangkan oleh Dwivedi (2017). Model UMEGA menyebutkan terdapat 5 faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi terhadap seseorang yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), Ekspektansi Usaha (*effort expectancy*), Pengaruh Sosial (*social influence*), Kondisi-Kondisi Fasilitas (*Facilitating conditions*) dan Resiko yang dirasakan (*Behavioral In tention*).

Berbagai organisasi pemerintah baik pemerintah pusat hingga pemerintahan di desa sudah banyak yang mengimplementasikan *e-government*. Salah satu pemerintah desa yang mengembangkan konsep *e-government* adalah pemerintah desa Sribhawono, Kabupaten Lampung Timur. Upaya pemerintah desa Sribhawono dalam mendukung *e-government* tersebut adalah dengan menerapkan program-program pendukung yang berbasis pada pemanfaatan teknologi. Salah satu bentuk penyelenggaraan *e-government* pemerintah Desa Sribhawono adalah dengan pengadaan *command center* pelayanan publik. Pelayanan *Command center* ini sendiri merupakan bagian dari salah satu program Desa Sribhawono yaitu *smart village*.

Smart village merupakan program pemerintah provinsi dalam melaksanakan peran pembinaan dan pengawaasan proses pembangunan desa dan pemberdayaan masyarakat desa yang lebih baik, partisipatif, terkendali dan akuntabel melalui dukungan teknologi informasi dan komunikasi, yang diarahkan kepada upaya peningkatan literasi internet dan layanan perpustakaan desa, digitalisasi administrasi desa dan partisipasi masyarakat. Yang mana dalam program *smart village* memiliki 3 variabel ketercapaian yang mejadi dasar penerapannya yaitu meliputi *smart government*, *smart community*, dan *smart environment* (Herdiana (2019) dalam Afifah (2021)).

Smart Government memiliki tujuan untuk meningkatkan kapasitas pelayanan dan kinerja pemerintah secara efektif, akuntabel dan transparan. *Smart government* sendiri identik dengan penerapan *e-government*, yaitu pengelolaan pemerintahan berbasis pada elektronik dengan memanfaatkan teknologi bertujuan mewujudkan pemerintahan desa yang transparan, pelayanan berbasis elektronik dan pemanfaatan media sosial dalam menyalurkan informasi publik serta menampung aspirasi masyarakat (Subekti & Ratnaningsih, 2019). Sedangkan *smart community* mengacu pada pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai suatu peluang dalam mengoptimalkan peran dan kontribusinya dalam pengembangan desa (Herdiana, 2019). Variabel *smart village* selanjutnya *smart environment* dalam konsep *smart city* memiliki

karakteristik yang berkaitan dengan efisiensi dan keberlanjutan (Lombardi (2012) dalam Afifah (2021). Dari ketiga variabel tersebut dalam hal pelayanan publik pemerintah desa menyelenggarakan *smart government* dengan memanfaatkan teknologi.

Pengadaan *command center* pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah Desa Sribhawono untuk mengoptimalkan ketercapaian *smart government* di desa Sribhawono. Pengadaan *Command center* pelayanan publik di Desa Sribhawono Kecamatan Bandar Sribhawono Kabupaten Lampung Timur ini sendiri berpusat di kantor desa. *Command Center* ini merupakan konsep pelayanan terpadu yang berusaha memudahkan masyarakat dalam mengurus beberapa pelayanan melalui satu pintu. Yang mana dalam program *command center* menyediakan sebuah lokasi yang menjadi pusat pelayanan, pelayanan disediakan oleh perangkat desa dan dibantu dengan sistem informasi berupa website yang terhubung dengan capil. *Command center* pelayanan publik dapat diakses dengan mendatangi langsung kantor kelurahan Desa Sribhawono ataupun melalui website layanan mandiri. Penyediaan *command center* berbasis website tersebut digunakan sebagai media masyarakat yang dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dan layanan umum. Cukup dari rumah masyarakat Desa Sribhawono dapat mengakses pelayanan administrasi secara mandiri melalui website desa yang telah disediakan tersebut.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan aparatur Desa Sribhawono pada 28 april 2021 dijelaskan bahwa pelayanan yang dapat diakses disini berupa pelayanan seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, surat pindah, sampai BPJS online, surat keterangan domisili, dan lain- lain. Adanya website layanan mandiri tersbut diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk memperoleh haknya mendapatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Mengingat sebelum program ini berjalan masyarakat Desa Sribhawono dalam mengurus beberapa keperluan pelayanan seperti yang disebutkan sebelumnya harus mendatangi disdukcapil yang terletak di ibukota Lampung Timur dan menempuh jarak cukup jauh

dari Desa Sribhawono itu sendiri. Melalui *command center* ini pemerintah Desa Sribhawono memiliki akses tersendiri yang terhubung dengan disdukcapil sehingga masyarakat tidak perlu lagi mendatangi disdukcapil. Layanan *command center* di Desa Sribhawono sudah berjalan sejak 2021 sampai saat ini, adapun jumlah pemohon layanan tersebut disajikan dalam tabel berikut :

Table 1. Data Jumlah Pemohon Layanan Command Center Kantor Kelurahan Sribhawono Tahun 2021

| No | Jenis Pelayanan | Jumlah Pemohon | |
|----|----------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| | | Mendatangi kantor kelurahan | Melalui Website Layanan Mandiri |
| 1. | Layanan Kependudukan | 150 Orang | 228 Orang |
| 2. | Layanan Umum | 1.050 Orang | 114 Orang |
| | Total | 1.200 Orang | 342 Orang |

(Sumber : Arsip pemohon layanan *command center* Kelurahan Bandar Sribhawono, Lampung Timur 2021)

Tabel diatas merupakan jumlah pemohon layanan *command center* yang dilakukan dengan mendatangi kantor Desa Sribhawono maupun yang dilakukan secara online melalui website yang sudah disediakan oleh pemerintah Desa Sribhawono. Mengingat pemerintah Desa Sribhawono sedang gencar melaksanakan *smart government* dan telah menyediakan wadah untuk masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah. Namun ternyata dari data diatas terlihat jumlah pengguna website lebih rendah dibandingkan dengan pemohon layanan administrasi kependudukan secara langsung dengan mendatangi kantor. Jika masyarakat masih banyak yang memilih untuk mengakses layanan melalui cara konvensional atau dengan mendatangi kantor secara langsung hal ini dapat menghambat tercapainya *smart government* di Desa Sribhawono karena untuk mensukseskan tercapainya *smart government* tersebut, perlu dukungan dari masyarakat untuk dapat antusias dalam berpartisipasi menggunakan layanan *command center* berbasis online.

Dengan adanya website yang telah disediakan pemerintah desa Sribhawonno untuk mengakses layanan secara online tersebut seharusnya dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Terlebih, di masa pandemi covid-19 saat ini tersedianya layanan *command center* berbasis website ini dapat mencegah penyebaran virus karena masyarakat dapat mengakses layanan dari rumah tanpa berkerumun atau bertemu dengan orang lain saat mendatangi kantor kelurahan Desa Sribhawono.

Oleh karena itu pada penelitian ini, peneliti akan mengidentifikasi Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap kurangnya Minat Masyarakat Dalam Penggunaan *Command Center* Berbasis Website Pada Desa Sribhawono Kabupaten Lampung Timur dengan menggunakan model UMEGA (*Unified Model Of Electronic Government Adoption*). Hal ini dikarenakan bahwa model UMEGA ini konteksnya berdasarkan *e-government*, model UMEGA adalah adopsi yang merangkum sembilan model yang familiar digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya dengan modifikasi penambahan *attitude* dan *perceived risk* sebagai variabel yang merepresentasikan sensibilitas masyarakat pengguna pelayanan publik. Hal ini menjadikan UMEGA lebih menekankan pada dinamika *e-government* ketimbang model-model sebelumnya yang cenderung digunakan untuk pengukuran manajemen organisasional (Dwivedi, 2017).

Berdasarkan paparan diatas maka peneliti bertujuan untuk mengidentifikasi **“Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Rendahnya Minat Masyarakat Dalam Penggunaan *Command Center* Berbasis Website Pada Desa Sribhawono Kabupaten Lampung Timur”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu adalah; Faktor apa yang paling berpengaruh terhadap rendahnya minat masyarakat dalam penggunaan *command center* berbasis website pada Desa Sribhawono Kabupaten Lampung Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor apa yang paling berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam penggunaan *command center* berbasis website pada Desa Sribhawono Kabupaten Lampung Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan khasanah ilmu Administrasi Negara terutama kajian tentang pelayanan publik. Serta dapat juga dijadikan referensi bagi kalangan akademisi dalam melakukan kajian lebih lanjut yang berhubungan dengan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-government* khususnya layanan *command center* berbasis website.

1.4.2. Manfaat Praktis

Dari segi praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan untuk pelaksanaan program *command center* berbasis website khususnya di Desa Sribhawono Kecamatan Bandar Sribhawono Kabupaten Lampung Timur maupun bagi pelaksanaan program *command center* di seluruh Indonesia.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu referensi pendukung penulis dalam melakukan penelitian terutama untuk memperkaya teori tentang *command center* dan pelayanan publik. Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini :

Table 2 Penelitian Terdahulu

| Nama | Judul | Hasil Penelitian | Relevansi Penelitian |
|---------------------------|--|---|---|
| Cory Kenaya Poetri (2019) | Responsivitas Program <i>Command Center</i> Wira Satya Polres Kabupaten Lampung Tengah Untuk Mewujudkan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat | Responsivitas <i>Command Center</i> Wira Satya dalam melayani keamanan dan ketertiban masyarakat sudah cukup baik. Yang mana dapat dilihat dari pelayanan petugas <i>command center</i> Wira Satya melalui indikator transparansi, akuntabilitas, kondisional dan kesamaan hak yang dinilai sudah cukup baik. Akan tetapi, pelayanan <i>command center</i> wira satya masih perlu meningkatkan indikator partisipatif yang dinilai belum baik. Oleh karena itu, <i>command center</i> Wira Satya sebaiknya bisa meningkatkan lagi pelayanan khususnya meningkatkan partisipatif masyarakat di Kabupaten Lampung Tengah. | <p>Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan yang dilakukan oleh Cory (2019) adalah terletak pada topik penelitiannya yaitu mengenai <i>command center</i> dan juga pelayanan publik.</p> <p>Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Cory (2019) terletak pada metode penelitiannya. Penelitian yang dilakukan oleh penulis mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam penggunaan <i>command center</i> berbasis website. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Cory (2019) berfokus pada responsivitas program <i>command center</i> serta kendala/hambatan yang ada dalam program tersebut.</p> <p>Penelitian yang dilakukan oleh Cory (2019) menggunakan metode kualitatif, sedangkan penulis disini menggunakan metode penelitian kuantitatif.</p> |
| Setiawan, E. (2020). | Faktor-faktor yang | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari | Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan |

| | | | |
|----------------------------|---|--|--|
| | Mempengaruhi Penerimaan Layanan <i>E-Government</i> di Kabupaten Gunungkidul | beberapa faktor yang diujikan terdapat tiga faktor yang mempengaruhi seseorang dalam penerimaan e-government yakni harapan usaha (effort expectancy), kondisi fasilitas (facilitating condition) terbukti signifikan mempengaruhi niat perilaku seseorang menggunakan layanan e-government. Sementara <i>computer self-efficacy</i> terbukti signifikan mempengaruhi perilaku penggunaan (<i>use behaviour</i>). | yang dilakukan oleh Setiawan, E. (2020) adalah terletak pada objek penelitiannya yaitu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan <i>e-government</i> . Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan, E. (2020). terletak pada subjek dan tempat penelitiannya. |
| Pandey, dan Nugroho (2020) | Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan layanan E-SPTPD di kota Surabaya | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi minat pengguna layanan E-SPTPD. Faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap layanan E-SPTPD adalah Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Sikap Pengguna layanan E-SPTPD dengan menggunakan model UMEGA. | Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan yang dilakukan oleh Pandey, dan Nugroho (2020)) adalah terletak pada objek penelitiannya yaitu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan <i>e-government</i> menggunakan model UMEGA. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Pandey, dan Nugroho (2020)). terletak pada objek dan tempat penelitiannya. |
| Anafi, Novia (2020) | Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Layanan Pendaftaran Nikah Online pada Sistem Informasi Manajemen Nikah berbasis Web (Simkah Web) Studi Kasus: Masyarakat Sleman Yogyakarta | Motivasi hedonic (HM) yang berpengaruh signifikan karena biasanya adanya hasrat atau dorongan dalam diri seseorang yang membuat seseorang tersebut berniat menggunakan layanan pendaftaran nikah online. Akan tetapi, pada penelitian ini motivasi hedonic (HM) akan berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online jika sebelumnya masyarakat atau catin yang tidak mengetahui adanya layanan online akan mencari tau atau menemukan layanan tersebut yang berujung pada niat menggunakannya. | Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan yang dilakukan oleh Anafi, Novia (2020) adalah terletak pada topik penelitiannya yaitu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan <i>e-government</i> . Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Anafi, Novia (2020) . terletak pada subjek dan tempat penelitiannya. |

(Sumber : diolah peneliti pada bulan Oktober 2021)

2.2. Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan, hal ini sependapat dengan Dwiyanto (2011) yang mengutarakan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah isu yang sangat strategis karena menjadi tempat interaksi antara pemerintah dan masyarakat atau warganya guna memberikan pelayanan berupa kebutuhan barang dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat. Sedangkan menurut Moenir (2016), pelayanan publik adalah proses memenuhi kebutuhan layanan. Proses yang diperlukan terbagi menjadi dua yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi serta layanan administratif yang diberikan kepada orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Menurut Putri (2016), menjelaskan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau aktifitas yang menguntungkan dalam suatu kumpulan guna mencapai suatu tujuan dan menawarkan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Disisi lain, Cowell dalam Hardiansyah (2018) menyebutkan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah sebuah kegiatan atau aktifitas dan manfaat yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan sesuatu, dan proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi secara fisik atau bentuk nyata.

Pengertian lain terkait pelayanan publik juga dijabarkan dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyedia fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab dan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundnag-undangan yang telah ditetapkan.

2.1.2 Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmud dan Hardiyansyah (2018:26) pelayanan oleh pemerintah yang diberikan kepada masyarakat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Pelayanan kebutuhan dasar

Adalah pelayanan paling mendasar yang wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagaimana merupakan penerima pelayanan publik. Pelayanan mendasar yang dimaksud meliputi kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

a. Kesehatan

Kesehatan menjadi kebutuhan dasar dan paling utama bagi masyarakat.kesehatan merupakan hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh undang-undang dasar. Untuk mencapai kesejahteraan negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal yang paling penting.

b. Pendidikan Dasar

Pemenuhan kebutuhan masyarakat kedua yang menjadi hal penting bagi pemerintah adalah pendidikan dasar. Masa depan suatu bangsa dapat dilihat dan ditentukan dari seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan terutama pendidikan dasar.

c. Bahan Kebutuhan Pokok

Kebutuhan dasar selanjutnya yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat ialah bahan kebutuhan pokok masyarakat seperti beras, minyak goreng, minyak tanah, dan lain-lain. Bahan

kebutuhan pokok ini merupakan bagian pelengkap dari pelayanan dasar.

2. Pelayanan Umum

Selain kebutuhan dasar, masyarakat juga memiliki hak untuk mendapatlan pelayanan umum oleh pemerintah. Sebagai instansi yang memberikan pelayanan publik, pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan juga pelayanan jasa.

a. Pelayanan administratif

Pelayanan publik adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, pelayanan administratif memiliki fungsi seperti sebagai persyaratan dalam kehidupan sehari-hari, pelayanan administratif merupakan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dalam menerima bantuan atau membuat suatu usaha. Pelayanan administratif meliputi sebagai berikut :

- 1) Pembuatan kartu tanda penduduk (KTP)
- 2) Sertifikat tanah
- 3) Akta kelahiran
- 4) Akta kematian
- 5) Buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB)
- 6) Surat tanda kendaraan bermotor (STNK)
- 7) Izin mendirikan bangunan (IMB)
- 8) Paspor, dan lain lain.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan suatu pelayanan yang menghasilkan bentuk atau jenis barang yang menunjang kebutuhan pelayanan publik. Pelayanan barang itu sendiri merupakan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat dan menjadi alat untuk mencapai tujuan pemerintah dalam

memberikan pelayanan. Beberapa contoh pelayanan barang meliputi jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih dll.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa sendiri menjadi pelayanan yang dibutuhkan bagi masyarakat seperti pada saat bencana alam, kemacetan, dan lain sebagainya. Beberapa kategori pelayanan jasa contohnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan jalan dan trotoar, persampahan drainase, penanggulangan bencana seperti Banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, serta pelayanan sosial seperti asuransi atau jaminan sosial atau *society security*.

Berdasarkan uraian diatas, pelayanan publik dibedakan menjadi pelayanan kebutuhan dasar masyarakat dan pelayanan umum. Yang mana keduanya merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah selaku *servis provider* (penyedia jasa)

2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, baiknya kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat. Menurut Sinambela dalam Hardiansyah (2018), kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan maupun keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Ismail Nurdin (2019) kualitas terkait dengan pelayanan terbaik dimana menurut Triguno adalah pelayanan setiap saat yang dilakukan dengan cepat, sopan, ramah, menolong, profesional, mampu dan memuaskan.

Menurut Evans dan Lindsay dalam Amin Ibrahim (2016) suatu kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai segi. Pertama, dari segi pelanggan, suatu pelayanan tentu akan bermuara pada kepuasan. Kedua, dari segi

produksinya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya. Ketiga, dari dasar pemakainnya yang artinya tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan/konsumen/masyarakat. Keempat, dari dasar nilainya, maka kualitas pelayanan adalah hubungan antara kegunaan/kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan pelanggan/konsumen/masyarakat.

Menurut Mulyadi (2018), dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terdapat komponen-komponen pelayanan yang meliputi :

1. Prosedur Layanan

Diantaranya prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan yang baik untuk penerima ataupun pemberi layanan serta pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Yang ditetapkan saat mengajukan permohonan untuk diberikan pelayanan sampai pelayanan yang diberikan selesai termasuk dengan pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Merupakan tarif yang ditetapkan dalam pelayanan beserta rincian tarifnya.

4. Produk Layanan

Diantaranya hasil pelayanan yang diterima baik itu barang ataupun jasa yang diterima oleh penerima layanan yang ketentuannya telah ditetapkan sebelumnya.

5. Sarana dan prasarana

Sebaiknya disediakan dengan memadai oleh penyelenggara atau pemberi layanan.

6. Kompetensi petugas

Kompetensi pemberi layanan yang mencakup pengetahuan, keterampilan ataupun keahlian serta sikap dan perilaku yang dibutuhkan dalam pelayanan yang sudah ditetapkan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan adanya suatu inovasi pelayanan publik. Inovasi pada sektor publik merupakan satu jalan untuk mengatasi kebutuhan organisasi publik. Salah satu wujud inovasi pelayanan publik adalah dengan penerapan *e-government*.

2.3. E-Government

2.3.1. Pengertian E-Government

Menurut Holle (2011) konsep dasar *e-government* adalah tentang bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler, dan komputer serta multimedia. Sedangkan menurut world bank dalam Anafi (2020) *e-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi sehingga dapat meningkatkan kinerja suatu pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya dalam upaya menuju *good governance*.

Menurut Alryalat dalam Anafi (2020) *e-government* adalah elemen kunci bagi transformasi pemerintahan melalui pelayanan sebagai sarana untuk membenahi transparansi, akuntabilitas, dan pemerintahan yang baik yang berorientasi pada hasil, efisien, serta berpusat pada warga negara, serta memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dan informasi pemerintah secara efektif dan seefisien mungkin melalui penggunaan internet dan saluran komunikasi lainnya.

2.3.2. Manfaat Penerapan E-goverment

Menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Indarjit (2006) menjelaskan beberapa manfaat *e-government* diantaranya :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para Stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi

diberbagai bidang kehidupan bernegara.

2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber- sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak yang berkepentingan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak lain sebagai mitra pemerintah dala. Proses pengambilan berbagai mitra kebijakan *public* secara merata dan demokratis

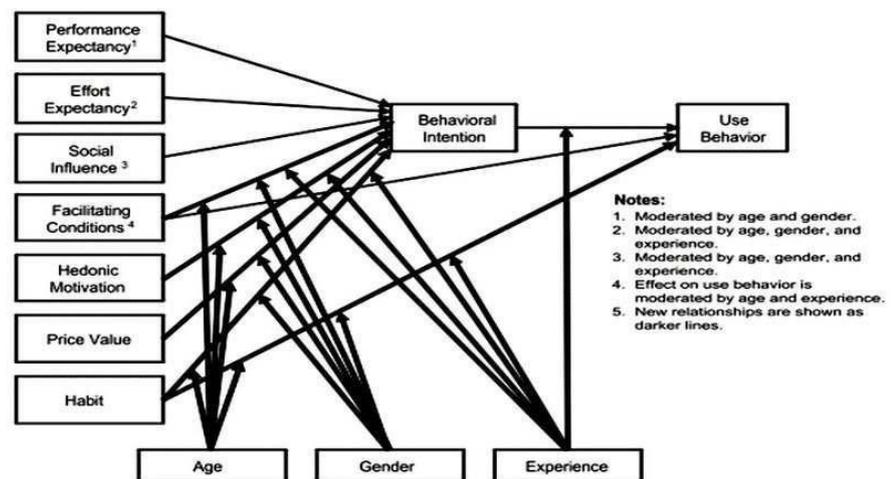
2.4. Model-Model Penerimaan Teknologi

2.4.1. *The Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology 2 (UTAUT2)*

The Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology 2 (UTAUT2) merupakan model teori yang dikembangkan oleh (Venkatesh et al, 2003) dengan mengintegrasikan delapan teori model penerimaan suatu teknologi. Model ini banyak digunakan untuk penelitian terhadap penerimaan sebuah teknologi. Model UTAUT 2 pada dasarnya digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor penerimaan teknologi informasi secara luas bagi pengguna atau konsumen akhir (Viswanath Venkatesh, James Y. L. Thong, 2012).

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* dengan konstruk sebelumnya *performance expectancy*

(harapan kinerja), *effort expectancy* (harapan upaya), *social influence* (pengaruh sosial), dan *facilitating conditions* (kondisi fasilitas) mempengaruhi *behavioural intention* (niat penggunaan) dan *use behavior* (perilaku penggunaan). Selain itu terdapat empat moderator yaitu *age*, *gender*, *experience* dan *voluntariness*. Selanjutnya pada UTAUT2 dimasukan konstruk *hedonic motivation* (motivasi hedonic), *price value* (nilai harga), *habit* (kebiasaan) dan selain ke tujuh konstruk tersebut terdapat juga tiga moderator yang memperkuat yaitu *age* (usia), *gender* (jenis kelamin) dan *experience* (pengalaman). Model UTAUT2 merupakan model yang mempelajari penerimaan dan penggunaan TIK secara khusus oleh konsumen (Venkatesh, 2012).



Definisi dari konstruk yang ada pada model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) sebagai berikut:

a. *Performance expectancy* (ekspektasi kinerja)

Harapan kinerja didefinisikan sebagai “sejauh mana seorang individu percaya bahwa menggunakan sistem akan membantunya untuk mencapai keuntungan dalam kinerja pekerjaan” (Venkatesh et.al, 2003). Dalam penelitian Venkatesh et al., (2003), dibuktikan bahwa ekspektasi kinerja menjadi faktor yang paling kuat dalam

memberikan pengaruh terhadap penggunaan teknologi atau sistem informasi (Venkatesh et al., 2003). Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa individu akan terdorong menggunakan teknologi baru ketika individu merasakan manfaat dari penggunaan teknologi ini dalam kegiatan sehari-hari (Alalwan et al., 2017; Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003). Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo (2013) dalam penelitian Sheikh et al., (2017) menyatakan bahwa dibandingkan dengan konstruk yang lain, ekspektasi kinerja dianggap konstruk yang bisa memberikan prediksi kuat minat penggunaan teknologi (Sheikh et al., 2017).

b. *Effort expectancy* (ekspektasi upaya)

Harapan upaya didefinisikan sebagai “tingkat kemudahan dalam kinerja pekerjaan” (Venkatesh et.al, 2003). Davis (1989) mengidentifikasi bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan individu bahwa sistem mempunyai kegunaan dan menciptakan kenyamanan (Venkatesh et al., 2003). Hasil penelitian Davis (1989) menyatakan pengguna teknologi informasi memercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah dalam hal pengoperasiannya akan menimbulkan minat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut dan seterusnya akan menggunakan teknologi informasi tersebut. Definisi lain ekspektasi usaha ialah tingkat dimana sistem dianggap relatif sulit dipahami dan digunakan (Thompson et al., 1991). Menurut Miltgen et al., (2013) dalam Oliviera et al., (2016) ekspektasi usaha merupakan faktor yang tepat untuk memprediksi minat penggunaan teknologi baru (Oliveira et al., 2016).

c. *Social influence* (pengaruh sosial)

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang memandang bahwa orang-orang penting percaya dia harus

menggunakan sistem baru. Pengaruh sosial mencerminkan pendapat dari seorang teman pengguna teknologi, kerabat, atau atasan untuk menggunakan teknologi (Venkatesh et al., 2003).

d. *Facilitating conditions* (kondisi fasilitas)

Kondisi fasilitas didefinisikan sebagai “sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem” (Venkatesh et.al, 2003). Konstruk ini juga mengacu pada persepsi individu tentang sumber daya dan dukungan untuk melakukan suatu perilaku (Venkatesh et al., 2012). Jika terdapat infrastruktur yang memadai dan mendukung penggunaan teknologi maka minat penggunaan teknologi akan meningkat (Oliveira et al., 2016).

e. *Hedonic motivation* (motivasi hedonic)

Motivasi hedonic didefinisikan sebagai “kenikmatan atau kebahagiaan yang dihasilkan dari menggunakan teknologi dan berperan penting dalam menentukan adopsi teknologi baru” (Venkatesh et.al 2003). Motivasi hedonis merupakan perluasan konsep dari *perceived enjoyment* dimana menunjukkan memengaruhi dalam penerimaan teknologi. Definisi dari *perceived enjoyment* menentukan sejauh mana kesenangan dapat diturunkan dari penggunaan teknologi. Dalam konteks pelanggan, banyak yang berpendapat bahwa pentingnya intrinsik motivasi hedonis (kesenangan, kegembiraan, atau hiburan) merupakan elemen penting dalam membentuk minat penggunaan sistem atau teknologi baru (Heijden, 2004; Hwang & Kim, 2007).

f. *Price value* (nilai harga)

Nilai harga didefinisikan sebagai trade-off biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diterima untuk menggunakan teknologi (Dodds, Monroe, & Grewal, 1991 dalam Octaviani, 2016). Nilai harga merupakan pengorbanan individu antara penerimaan manfaat dari penggunaan teknologi dan biaya yang dikeluarkan dalam

penggunaannya (Venkatesh et al., 2012). Nilai harga juga didefinisikan sebagai persepsi kesenjangan antara manfaat yang diterima dengan tarif yang dikenakan dalam penggunaan teknologi (Dodds et al., 1991). Struktur biaya dan harga berpengaruh signifikan pada penggunaan teknologi oleh konsumen (Venkatesh et al., 2012). Maka demikian Venkatesh et al., (2012), menyimpulkan bahwa nilai harga dalam pengambilan keputusan konsumen tentang penggunaan teknologi merupakan faktor penting yang memengaruhi minat penggunaan teknologi. Kesenjangan biaya dan manfaat dalam penggunaan teknologi mengharuskan individu untuk memahami utilitas yang ada dalam menggunakan teknologi dengan biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan teknologi. Kondisi ini mengharuskan pelanggan yang menggunakan teknologi harus peka apakah teknologi memberikan keuntungan dan manfaat lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan (Venkatesh et al., 2012)

g. *Habit* (kebiasaan)

Kebiasaan didefinisikan sebagai dua pandangan yaitu pertama dilihat sebagai perilaku sebelumnya (Kim dan Malhotra, 2005 dalam Octaviani 2016) sedangkan kedua, dimana individu percaya perilaku menjadi otomatis (Limayem, Cheung dan Hirt, 2007 dalam Octaviani, 2016).

2.4.2. Unified Model Of Electronic Government Adoption (UMEGA)

Unified Model Of Electronic Government Adoption (UMEGA) disusun berdasarkan sembilan model-model penerimaan teknologi sebelumnya, yaitu *Theory of Reason Action* (TRA), *Theory of Planned Behaviour* (TPB), *Task Technology Fit Theory*, kombinasi TAM dan TPB, SCT, DTPU, MPCU, *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). *Unified Model Of Electronic Government Adoption* (UMEGA)

Menurut Dwivedi (2017), model ini memiliki Desajat yang lebih tinggi dalam menjelaskan perilaku pengguna. Menurut Kusuma (2020) model UMEGA merupakan model *adoption e-government* yang cukup baru untuk mengukur kecenderungan penggunaan teknologi. Model UMEGA adalah adopsi yang merangkum sembilan model yang familiar digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya dengan modifikasi penambahan *attitude* dan *perceived risk* sebagai variabel yang merepresentasikan sensibilitas masyarakat pengguna pelayanan publik. Hal ini menjadikan UMEGA lebih menekankan pada dinamika *e-government* ketimbang model-model sebelumnya yang cenderung digunakan untuk pengukuran manajemen organisasional (Dwivedi, 2017).

Model UMEGA memiliki lima konstruks yaitu ;

1) Ekspektasi kinerja

Adalah sejauh mana seorang pengguna individu percaya bahwa penggunaan sistem teknologi baru akan membantu dalam meningkatkan kinerja pekerjaannya. Ini juga dapat dilihat sebagai manfaat yang dirasakan dari teknologi (Venkatesh et al., 2012). Ekspektasi kinerja juga diartikan sebagai tingkat seseorang atau individu percaya bahwa menggunakan teknologi akan memberikan manfaat dalam melakukan aktivitas. Itu menunjukkan bahwa seorang akan menggunakan sebuah teknologi jika mereka yakin akan mendapatkan hasil positif setelah menggunakannya (Compeau & Higgins, 1995).

2) Ekspektansi Usaha

Ekspektansi Usaha diartikan sebagai tingkat kesederhanaan yang terkait dengan penggunaan sistem (Davis,1989). Ekspektasi usaha disini diartikan sebagai kemudahan penggunaan teknologi. Viswanath Venkatesh et al., (2003) menemukan bahwa konstruk ekspektansi usaha memiliki pengaruh terhadap masyarakat dalam menggunakan teknologi. Layanan e-government juga akan mudah digunakan oleh

seluruh masyarakat, sehingga hal ini menunjukkan bahwa harapan usaha memiliki kemungkinan akan kuat mempengaruhi niat pengguna.

3) Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial (*social influence*) merupakan sejauh mana seseorang merasakan bahwa penggunaan teknologi tersebut akan dipengaruhi oleh orang sekitar seperti keluarga dan teman (Venkatesh, Morris, 2003). Viswanath Venkatesh et al, (2003) mengungkapkan hasil penelitian yang ditemukannya bahwa pengaruh sosial mempengaruhi perilaku masyarakat. Penelitian Chiu et al. (2012) menemukan bahwa pengaruh sosial adalah penentu yang signifikan dari sikap pengguna di berbagai usia, kelompok dan beragam tingkat pengalaman internet.

4) Kondisi-Kondisi Fasilitas

Kondisi-kondisi fasilitas didefinisikan seberapa besar seorang percaya bahwa terdapat ketersediaan infrastruktur organisasional ataupun teknis untuk mendukung penggunaan sistem. *Facilitating Condition* juga menunjukkan bahwa seseorang percaya adanya infrastruktur ataupun fasilitas yang dapat mempermudah mereka untuk menggunakan sebuah teknologi informasi (Venkatesh, Morris, 2003). Infrastruktur jaringan juga menjadi salah satu hal yang dibutuhkan untuk pengguna nyaman dalam menggunakan, selain itu juga fasilitas lain seperti tutorial penggunaan layanan *e-government* bisa memberikan kemudahan dan dapat memberikan bantuan untuk pengguna. Sehingga kondisi fasilitas dimungkinkan memiliki keterikatan mempengaruhi niat dan perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan *e-government*.

5) Resiko yang dirasakan

Resiko yang dirasakan diartikan sebagai seberapa besar kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem baru akan menimbulkan resiko. Variabel resiko yang dirasakan merupakan variabel independen yang ditawarkan (Dwivedi et al., 2017) dalam model UMEGA. Menurut

literature resiko yang dirasakan memiliki dampak signifikan terhadap niat penggunaan (Straub & Welke, 1998).

2.5. Faktor yang mempengaruhi minat

Menurut Reber dalam Muhibbin Syah (2005) faktor-faktor yang mempengaruhi minat meliputi :

1. Faktor internal

Faktor internal adalah sesuatu yang membuat datangnya minat yang berasal dari dalam diri seseorang. Faktor internal adalah pemusatan perhatian, keingintahuan, motivasi dan kebutuhan.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah sesuatu yang membuat berminat yang datangnya berasal dari luar diri, seperti keluarga, rekan, tersedianya sarana dan prasarana atau fasilitas dan keadaan.

Crow dan Crow dalam yuwono dkk (2008), menyebutkan bahwa terdapat tiga aspek minat pada diri seseorang, yaitu :

- a. Dorongan dari dalam untuk memenuhi kebutuhan diri sebagai penggerak untuk melakukan sesuatu
- b. Kebutuhan untuk berhubungan dengan lingkungan sosialnya yang akan menentukan posisi individu dalam lingkungan.
- c. Perasaan individu terhadap suatu pekerjaan yang dilakukannya.

Faktor-faktor yang menimbulkan minat pada diri seseorang :

a. Faktor kebutuhan dari dalam

Timbul minat dari dalam diri seseorang dapat didorong oleh kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani dan kejiwaan.

b. Faktor motif sosial

Timbulnya minat dari dalam diri seseorang dapat didorong oleh motif sosial yaitu kebutuhan mendapatkan pengakuan, penghargaan dari lingkungan dimana ia beraada.

c. Faktor emosional

Faktor yang merupakan ukuran intensitas seseorang dalam

menaruh perhatian terhadap suatu kegiatan atau objek tertentu.

2.6. *Command Center*

Command center secara umum digambarkan sebagai lokasi/tempat untuk menyediakan perintah, koordinasi, serta pembuatan keputusan dalam mendukung respon suatu kejadian penting. Adapun tujuan dari *command center* adalah mengumpulkan serta memproses informasi yang dibutuhkan agar bisa mengatur dan mengendalikan berbagai kejadian dan kesadaran situasional secara cepat dan efektif (Amandita, A. A. (2020). *Command center* dapat diartikan sebagai suatu fasilitas yang biasa diperlukan oleh institusi ataupun perusahaan dalam menjalankan *crisis management* atau *business continuity management*. *Command center* bertujuan untuk mengumpulkan dan memproses suatu informasi yang dibutuhkan supaya bisa manage bermacam kejadian dan kesadaran situasional secara cepat dan efektif (Bahar, 2016).

Command center merupakan suatu ruang untuk menerapkan teknologi informasi yang biasanya terpusat di suatu ruangan yang dikemas secara *futuristik* serta dilengkapi dengan teknologi canggih, seluruh keluhan dan keluhan masyarakat akan secara cepat masuk, ditampung dan ditindaklanjuti oleh organisasi perangkat daerah (OPD) terkait. *Command center* menjadi langkah awal mewujudkan smart village, yang mana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan dengan digitalisasi sebagai upaya pengembangan *e-government*.

Command center merupakan salah satu program yang memiliki banyak manfaat dan memberikan keuntungan kepada masyarakat, yaitu memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang dilampirkan oleh pemerintah desa melalui website layanan mandiri Desa Sribhawono. Sehingga masyarakat dapat mengakses layanan tanpa mendatangi kantor kelurahan Desa Sribhawono.

2.7. Hipotesis

Pasolong (2016) dalam bukunya menjelaskan bahwa hipotesis adalah suatu kesimpulan sementara, tetapi kesimpulan itu belum final, masih harus dibuktikan kebenarannya atau hipotesis adalah suatu jawaban sementara atau dugaan sementara dimana ada kemungkinannya benar dan juga kemungkinannya salah.

H₁ : Efektivitas dan efisiensi kerja berpengaruh terhadap rendahnya minat masyarakat menggunakan *command center* berbasis website.

H₀₁ : Efektivitas dan efisiensi kerja tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan layanan *command center* berbasis website.

H₂ : Kesederhanaan sistem berpengaruh terhadap rendahnya minat masyarakat menggunakan layanan *command center* berbasis website.

H₀₂ : Kesederhanaan sistem tidak berpengaruh terhadap rendahnya minat masyarakat menggunakan layanan *command center* berbasis website.

H₃ : Sosialisasi pemerintah desa dan lingkungan masyarakat berpengaruh terhadap rendahnya minat masyarakat menggunakan layanan *command center* berbasis website.

H₀₃ : Sosialisasi pemerintah desa dan lingkungan masyarakat tidak berpengaruh terhadap rendahnya minat masyarakat menggunakan layanan *command center* berbasis website.

H₄ : Sarana prasarana berpengaruh terhadap rendahnya Minat Masyarakat menggunakan *command center* berbasis website

H₀₄ : Sarana prasarana tidak berpengaruh terhadap rendahnya Minat Masyarakat menggunakan *command center* berbasis website

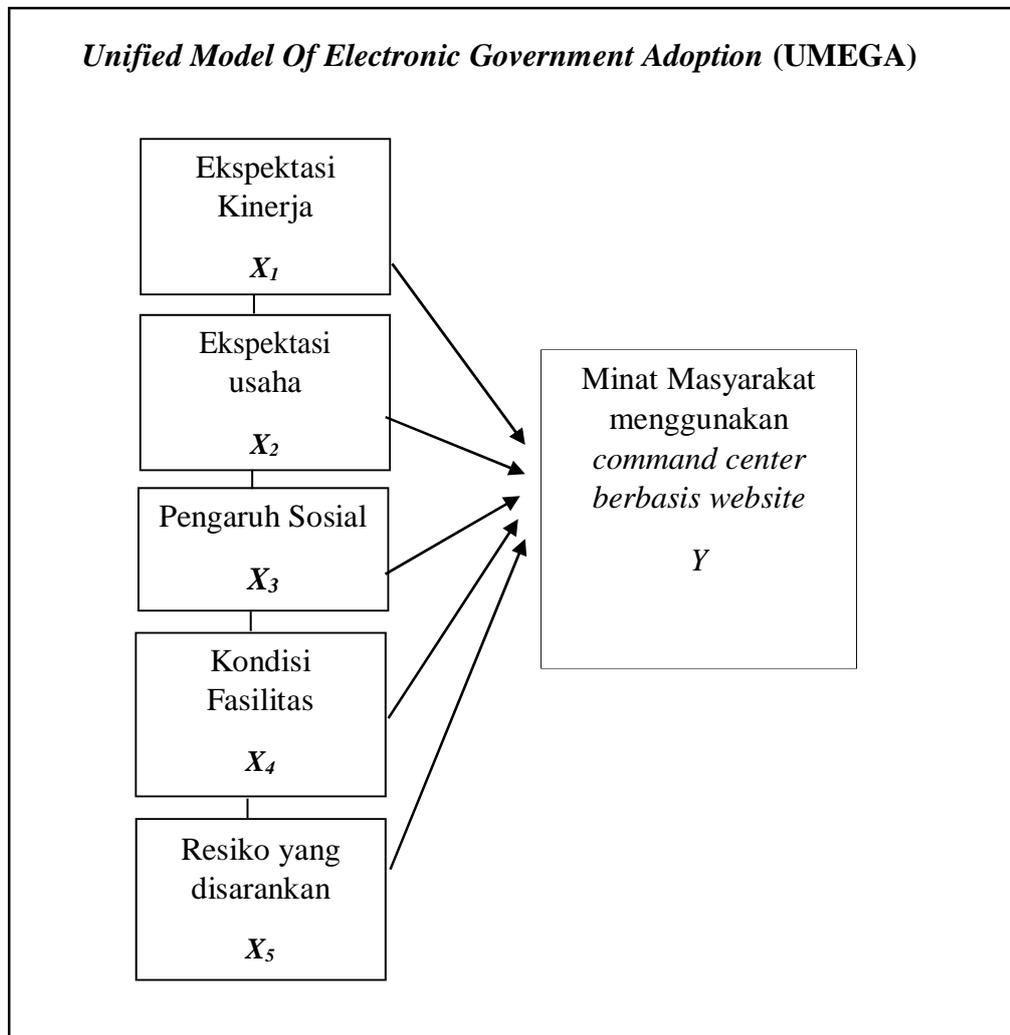
H₅ : Dampak penggunaan layanan website berpengaruh terhadap rendahnya minat masyarakat menggunakan *command center* berbasis website.

H₀₅ : Dampak penggunaan layanan website tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan *command center* berbasis website.

2.8. Kerangka Pikir

Penelitian ini berusaha mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat masyarakat dalam penggunaan *command center* berbasis website di Desa Sribhawono Kabupaten Lampung Timur. Dengan adanya *command center* berbasis website suatu pelayanan disediakan secara terpusat dan bisa diakses tanpa mendatangi kantor kelurahan yang dapat memudahkan masyarakat. Penerapan *command center* tidak hanya berbicara mengenai sistem, namun juga bagaimana program tersebut merupakan bentuk pelaksanaan *e-government*. Penerimaan *e-government* pada setiap organisasi berbeda-beda, ada yang dapat menerima perkembangan *e-government* dengan baik dan tidak yang disebabkan oleh beberapa faktor baik internal maupun eksternal.

Maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam penggunaan layanan berbasis website. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor tersebut dapat dilihat dari beberapa hal yang mempengaruhi penerimaan teknologi yang mana dalam penelitian ini menggunakan model UMEGA terdiri dari 5 konstruk yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), Ekspektansi Usaha (*effort expectancy*), Pengaruh Sosial (*social influence*), Kondisi-Kondisi Fasilitas (*Facilitating conditions*) dan Resiko yang dirasakan (*Behavioral Intention*).

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Mengacu pada tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap rendahnya minat masyarakat dalam penggunaan *command center* di Desa Sribhawono. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *command center* berbasis website melalui model penerimaan teknologi UMEGA dengan meneliti pada suatu sampel dan penyebaran angket penelitian yang mana hasil penelitian disajikan dalam bentuk angka, maka penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2017) penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada suatu populasi, analisis atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, bertujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan. Data dalam penelitian kuantitatif berupa angka hasil pengukuran. Oleh sebab itu dalam penelitian ini statistik memegang peranan penting sebagai alat untuk menganalisis suatu masalah.

Penelitian ini menggunakan *confirmatory factor analysis* (CFA). Hal ini karena peneliti ingin menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap rendahnya minat masyarakat Desa Sribhawono dalam menggunakan *command center* berbasis website melalui model yang telah terbentuk. Sesuai dengan pengertian *confirmatory factor analysis* (CFA) yang dikemukakan Ghazali (2015) yang menyebutkan bahwa *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah salah satu metode analisis multivariat yang

digunakan untuk menguji atau mengkonfirmasi model yang dihipotesiskan. Model yang dihipotesiskan terdiri dari satu atau lebih variabel laten, yang diukur oleh salah satu atau lebih variabel indikator.

3.2. Definisi Konseptual

Menurut Reber dalam Muhibbin Syah (2005) faktor-faktor yang mempengaruhi minat seseorang dalam menerima sistem baru meliputi Faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah sesuatu yang membuat datangnya minat yang berasal dari dalam diri seseorang. Faktor internal adalah pemusatan perhatian, keingintahuan, motivasi dan kebutuhan. Sedangkan faktor eksternal adalah sesuatu yang membuat berminat yang datangnya berasal dari luar diri, seperti keluarga, rekan, tersedianya sarana dan prasarana atau fasilitas dan keadaan.

Dalam hal pelaksanaan *e-government*, minat masyarakat dalam menggunakan *e-government* terdapat hal-hal yang menghambat ataupun mendukung. Penerimaan *e-government* pada tiap elemen masyarakat juga berbeda-beda. Dalam hal ini menurut model UMEGA yang dikembangkan oleh Dwivedy terdapat 5 faktor yang berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam penerimaan *e-government* berupa Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), Ekspektasi Usaha (*effort expectancy*), Pengaruh Sosial (*social influence*), Kondisi-Kondisi Fasilitas (*Facilitating conditions*) dan Resiko yang dirasakan (*Behavioral Intention*)

3.3. Variabel Penelitian

Penelitian ini dilakukan hanya untuk mengidentifikasi variabel bebas atau variabel X. Variabel bebas merupakan variabel yang memiliki pengaruh atau yang menyebabkan perubahan dan menimbulkan variabel dependent (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat dalam penggunaan layanan *command center* di Desa Sribhawono Lampung Timur. Variabel-variabel tersebut meliputi Ekspektasi Kinerja (X1), Ekspektasi Usaha (X2), Pengaruh Sosial (X3), Kondisi Fasilitas (X4), dan Resiko yang dirasakan

(X5).

Table 3 Variabel Penelitian

| No | Variabel | Indikator |
|----|----------------------------|--|
| 1. | Ekspektasi Kinerja (X1) | 1. Manfaat Website (X _{1.1}) 2. Efektivitas (X _{1.2}) |
| 2. | Ekspektasi Usaha (X2) | 1. Kemudahan (X _{2.1}) 2. Kesederhanaan SistKeterem (X _{2.2}) |
| 3. | Pengaruh Sosial (X3) | 1. Lingkungan Sekitar (X _{3.1}) 2. Perilaku Masyarakat (X _{3.2}) |
| 4. | Kondisi Fasilitas(X4) | 1. Ketersediaan Insfasturkur (X _{4.1}) 2. Petunjuk Penggunaan (X _{4.2}) |
| 5. | Resiko yang dirasakan (X5) | 1. Kepercayaan (X _{5.1}) 2. Dampak Penggunaan (X _{5.2}) |

3.4. Definisi Operasional Penelitian

Definisi operasional adalah menjelaskan tentang operasional variabel penelitian dengan indikator variabelnya. Definisi operasional pada penelitian adalah unsur penelitian memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Perhitungan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap rendahnya minat masyarakat dalam penggunaan *command center* berbasis website dalam penelitian ini dilakukan dengan skoring pada tiap-tiap item butir pertanyaan yang merupakan penjabaran dari indikator. Jumlah seluruh item pertanyaan adalah sebanyak 16 item. Skala yang digunakan adalah skala 1-4. Skala 1 menunjukkan sangat tidak setuju (STS), skala 2 menunjukkan tidak setuju (TS), skala 3 menunjukkan setuju (S), dan skala menunjukkan sangat setuju (SS) (4).

3.5.1 Ekspektasi kinerja (X_1)**Table 4 Indikator Ekspektasi Kinerja**

| No | Indikator | Definisi Konsep | Operasional | Referensi |
|----|-------------------------------|---|---|---|
| 1. | Manfaat Website ($X_{1.1}$) | Adalah sejauh mana seorang pengguna individu percaya bahwa penggunaan sistem teknologi baru akan membantu dalam meningkatkan kinerja pekerjaannya. Ini juga dapat dilihat sebagai manfaat yang dirasakan dari teknologi | 1. Memberikan manfaat untuk kehidupan sehari-hari | Venkatesh et al., 2012, dan Compeau & Higgins, 1995). |
| 2. | Efektivitas ($X_{1.2}$) | | 1. Pelayanan memiliki prosedur yang tidak berbelit-belit 2. Membantu menyelesaikan layanan dengan lebih cepat (Efsien) | |

3.5.2 Ekspektasi Usaha (X_2)**Table 5 Indikator Ekspektasi Usaha**

| No | Indikator | Definisi Konsep | Operasional | Referensi |
|----|------------------------------------|---|---|--|
| 1. | Kemudahan ($X_{2.1}$) | Sebagai tingkat kesederhanaan yang terkait dengan penggunaan sistem | 1. Mudah untuk dipahami | (Davis, 1989, dan Viswanath Venkatesh et al., (2003) |
| 2. | Kesederhanaan Sistem ($X_{2.2}$) | Kemudahan penggunaan teknologi. | 1. Mudah untuk dioptimalkan 2. Mudah untuk diakses | |

3.4.3 Pengaruh Sosial (X_3)**Table 6 Indikator Pengaruh Sosial**

| No | Indikator | Definisi Konsep | Operasional | Referensi |
|----|----------------------------------|--|---|---------------------------|
| 1. | Lingkungan Sekitar ($X_{3.1}$) | Sejauh mana seseorang merasakan bahwa penggunaan teknologi tersebut akan dipengaruhi oleh orang sekitar seperti keluarga dan teman | 1. Sosialisasi dari Pemerintah Desa 2. Terdapat peraturan yang mengatur 3. Ajakan dari Keluarga 4. Ajakan dari teman 5. Dukungan lingkungan sekitar | (Venkatesh, Morris, 2003) |

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| 2. | Perilaku Masyarakat (X _{3.2}) | Pengaruh sosial mempengaruhi perilaku masyarakat | 1. Kebiasaan masyarakat menggunakan sistem yang baru | |
|----|---|--|--|--|

3.4.4 Kondisi Fasilitas (X₄)

Table 7 Indikator Kondisi Fasilitas

| No | Indikator | Definisi Konsep | Operasional | Referensi |
|----|--|---|--|---------------------------|
| 1. | Ketersediaan Infrastruktur (X _{4.1}) | Percaya adanya infrastruktur ataupun fasilitas yang dapat mempermudah mereka untuk menggunakan sebuah teknologi informasi | 1. Tersedia alat elektronik 2. Tersedia internet yang memadai | (Venkatesh, Morris, 2003) |
| 2. | Petunjuk Penggunaan (X _{4.2}) | Tutorial penggunaan layanan <i>e-government</i> bisa memberikan kemudahan dan dapat memberikan bantuan untuk pengguna. | 1. Pengetahuan yang cukup 2. Terdapat tutorial yang membantu penggunaan layanan | |

3.4.5 Resiko yang dirasakan (X₅)

Table 8 Indikator Resiko yang Dirasakan

| No | Indikator | Definisi Konsep | Operasional | Referensi |
|----|---------------------------------|--|---|------------------------|
| 1. | Kepercayaan (X _{5.1}) | Seberapa besar kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem baru akan menimbulkan resiko. | 1. Yakin dalam menggunakan sistem baru tidak menimbulkan resiko | (Dwivedi et al., 2017) |
| 2. | Dampak Penggunaan | Resiko yang dirasakan memiliki dampak signifikan terhadap niat | 1. Penggunaan sistem baru menimbulkan kerugian dimasa sekarang/mendatang. | |

| | | | | |
|--|---------------------|------------|--|--|
| | (X _{5.2}) | penggunaan | | |
|--|---------------------|------------|--|--|

Untuk melihat operasional variabel berdasarkan beberapa tabel diatas, maka penyusunan pernyataan dikelompokkan dalam satu tabel dan diberikan kode untuk memudahkan klasifikasi dalam kuisioner yang disajikan dalam tabel berikut :

Table 9 Pernyataan Variabel Operasional

| Var | Pernyataan | Kode | Skala pengukuran |
|-----|--|------|------------------|
| 1. | Layanan <i>command center</i> berbasis website dapat membantu dalam menyelesaikan layanan dengan lebih cepat (Efektif) | EK1 | Skala likert |
| 2. | Layanan layanan <i>command center</i> berbasis website dapat menghemat waktu (Efisien) | EK2 | |
| 3 | Layanan <i>command center</i> berbasis website akan bermanfaat dalam kehidupan sehari- hari saya | EK3 | |
| 4. | Website <i>command center</i> berbasis website mudah untuk dipahami | EU1 | Skala likert |
| 5 | Layanan <i>command center</i> berbasis website mudah untuk digunakan | EU2 | |
| 6 | Mudah untuk terampil/mahir menggunakan layanan <i>command center</i> berbasis website | EU3 | |
| 7 | Masyarakat di lingkungan sekitar saya menggunakan layanan <i>comand center</i> berbasis website | PS1 | Skala likert |
| 8 | Pemerintah desa telah memberikan peraturan terkait adanya layanan <i>command center</i> berbasis website. | PS2 | |
| 9 | Pemerintah desa telah memberikan sosialisasi terkait adanya layanan <i>command center</i> berbasis website. | PS3 | |
| 1 | Saya memiliki keinginan untuk mengubah kebiasaan menggunakan sistem pelayanan konvensional menjadi berbasis website. | PS4 | |
| 1 | Teman-teman atau rekan-rekan saya mendukung untuk menggunakan Layanan <i>command center</i> berbasis website | PS5 | |
| 1 | Keluarga menganjurkan saya menggunakan Layanan <i>command center</i> berbasis website | PS6 | |
| 1 | Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan Layanan <i>command center</i> berbasis website | KF1 | Skala likert |

| | | | |
|-------------|--|-----|--------------|
| 1 | Tersedia alat elektronik untuk menggunakan layanan <i>command center</i> berbasis website | KF2 | Skala likert |
| 1 | Tersedia internet yang memadai untuk menggunakan layanan <i>command center</i> berbasis website | KF3 | |
| 1 6 . | Terdapat tutorial yang membantu dalam menggunakan Layanan <i>command center</i> berbasis website | KF4 | |
| 1 7 . | Saya yakin menggunakan layanan <i>command center</i> berbasis website sebagai sistem baru | RE1 | |
| 1 8 . | Menggunakan layanan <i>command center</i> berbasis website dapat menimbulkan kerugian dimasa sekarang | RE2 | |
| 1 9 . | Menggunakan layanan <i>command center</i> berbasis website dapat menimbulkan kerugian dimasa mendatang | RE3 | |

(Sumber :diolah peneliti 2022)

3.5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Desa Sribhawono Kecamatan Bandar Sribhawono Kabupaten Lampung Timur. Lokasi ini dipilih berdasarkan :

- 1) Desa Sribhawono merupakan salah satu desa yang dipilih sebagai *pilot project* pelaksanaan program *smart village* dari total 8 desa yang mengimplementasikan program *smart village* di Lampung Timur
- 2) Kantor Kelurahan Desa Sribhawono Kecamatan Bandar Sribhawono Kabupaten Lampung Timur melaksanakan *command center* berbasis website sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dari ke 8 desa yang melaksanakan *smart village* di Lampung Timur *command center* baru dilaksanakan di Desa Sribhawono dan Pekalongan Lampung Timur.

3.6. Populasi dan Sampel

3.6.. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan *command center* berbasis website. Populasi menurut Sugiyono dalam

Pasolong (2016) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Yuliansyah (2016) populasi mengacu pada serangkaian objek yang komprehensif yang menjadi perhatian peneliti. Dalam penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup pembahasan pada masyarakat yang menggunakan layanan *command center* pada tahun 2021 yaitu sebanyak 1.200 orang. Target populasi merupakan masyarakat pemohon layanan *command center* yang tidak menggunakan website.

3.5.1. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari jumlah populasi masyarakat pemohon layanan *command center* yang tidak menggunakan website di Kantor Kelurahan Sribhawono Kabupaten Lampung Timur. Pada penelitian ini populasi diketahui sebanyak 1.200 orang pada tahun 2021. Sujana dalam Pasolong (2016) menyatakan bahwa sampel merupakan sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu. Sedangkan menurut Nawawi dalam Pasolong (2016) menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian.

Perhitungan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Roscoe*. *Roscoe* dalam Sugiyono memberikan saran-saran mengenai ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut :

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian ini adalah 30 sampai dengan 500.
2. Apabila sampel dibagi dalam kategori (misalnya : pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan

multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen+dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.

Berdasarkan perhitungan dari Roscoe maka sampel dalam penelitian ini, yaitu :

$$\begin{aligned} &= 10 \times (\text{variabel dependen} + \text{variabel independen}) \\ &= 10 \times (1+5) \\ &= 10 \times 6 \\ &= 60 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan *command center* yang dihitung menggunakan rumus Roscoe adalah 60 responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability* sampling, yaitu teknik penarikan sampel yang digunakan apabila unsur-unsur yang ada dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk ditarik/dipilih menjadi sampel dalam suatu penelitian.

Teknik *non probability* sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel melalui pertimbangan tertentu, supaya sampel atau data yang diperoleh lebih representatif (mewakili).

3.7. Teknik Penguji Instrumen

1. Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid memiliki validitas yang tinggi. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur/diinginkan. Sebuah

instrumen dapat dikatakan valid apabila bisa mengungkap data dari variabel yang diteliti (Ibid).

Suatu angket dapat dikatakan valid ketika pertanyaan pada angket mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam angket tersebut. Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* oleh Karl Pearson, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari
- n = Banyaknya koresponden
- x = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
- $\sum x$ = Jumlah skor distribusi x
- $\sum y$ = Jumlah skor distribusi y
- $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing x
- $\sum x^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing y

Menurut Sugiyono (2017), syarat tersebut terpenuhi harus memiliki kriteria sebagai berikut :

2. Jika r hitung $> r$ tabel, maka item-item pertanyaan dari angket adalah valid.
3. Jika r hitung $< r$ tabel, maka item-item pertanyaan dari angket adalah tidak valid.

Penelitian ini menggunakan metode korelasi pearson bivariat (produk momen pearson). Uji validitas digunakan untuk menentukan suatu item digunakan ketika secara signifikan berkorelasi dengan skor total biasanya ditentukan oleh uji signifikansi yang valid.

Pengujian validitas dalam instrumen penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistics 22*. Nilai yang ditentukan dapat menggunakan nilai *r*-tabel untuk membaca sejumlah responden, yaitu 60 orang dengan tingkat signifikansi 5% dalam penelitian ini. Oleh karena itu hasil *r* tabel untuk pengujian ini adalah 0,254. Hasil perhitungan uji validitas ditunjukkan pada tabel berikut :

Table 10 Uji Validitas Indikator Variabel

| Pertanyaan | <i>r</i>hitung | <i>r</i>tabel | Keterangan |
|-------------------|-----------------------|----------------------|-------------------|
| EK1 | 0,651 | 0,254 | Valid |
| EK2 | 0,613 | 0,254 | Valid |
| EK3 | 0,598 | 0,254 | Valid |
| EU1 | 0,824 | 0,254 | Valid |
| EU2 | 0,783 | 0,254 | Valid |
| EU3 | 0,731 | 0,254 | Valid |
| EU4 | 0,664 | 0,254 | Valid |
| PS1 | 0,726 | 0,254 | Valid |
| PS2 | 0,737 | 0,254 | Valid |
| PS3 | 0,828 | 0,254 | Valid |
| PS4 | 0,764 | 0,254 | Valid |
| PS5 | 0,727 | 0,254 | Valid |
| KF1 | 0,583 | 0,254 | Valid |
| KF2 | 0,693 | 0,254 | Valid |
| KF3 | 0,641 | 0,254 | Valid |
| KF4 | 0,648 | 0,254 | Valid |
| RE1 | 0,659 | 0,254 | Valid |
| RE2 | 0,309 | 0,254 | Valid |
| RE3 | 0,429 | 0,254 | Valid |

(Sumber : (diolah oleh peneliti 2022))

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa seluruh item skor pernyataan tentang rendahnya minat masyarakat desa memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari pada *r* tabel (0,254). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan mengenai rendahnya minat masyarakat desa tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

2. Uji Realibilitas

Pengujian reabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha instrumen* dari sisi masing-masing variabel yang diuji menggunakan program SPSS. Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0.60 maka jawaban dari para responden angket yang digunakan peneliti dinilai reliabel.

$$A = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{s_r^2 - \sum s_1^2}{s_x^2} \right)$$

$$= \left(\frac{19}{19-1} \right) \left(\frac{s_r^2 - \sum s_1^2}{s_x^2} \right)$$

Sumber : Sugiyono (2017)

Keterangan :

α = Koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

K = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum s_1^2$ = Jumlah varian skor item

s_x^2 = Varians ,. skor-skor test (seluruh item K)

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dan menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut terpercaya dan dapat diandalkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan rumus *cornbach alpha* dengan bantuan SPSS versi 22, kemudian hasil alpha hitung diinterpretasikan pada tabel r. jika tingkat alpha hitung $> 0,6$ maka alat ukur tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi atau terpercaya.

Table 11 Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .931 | 19 |

Sumber : (diolah oleh peneliti 2022)

Berdasarkan tabel hasil analisis IBM SPSS Statistics 22, nilai *Cronbach's alpha* yang diperoleh dari semua variabel (ekspektasi kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi-Kondisi Fasilitas, dan Resiko yang dirasakan adalah 0,931. Oleh karena itu, nilainya lebih besar dari 0,6. Sehingga, peralatan penelitian dapat diandalkan dan cocok untuk penelitian selanjutnya.

3.8. Teknik Pengumpulan Data

3.6.1. Angket

Dasar dalam penelitian ini adalah survey yang dilaksanakan melalui penyebaran angket menggunakan *google form* kepada responden yang mana berisi pertanyaan - pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian untuk memperoleh data yang objektif dan valid. Berdasarkan teknik pengumpulan datanya, penelitian ini adalah penelitian survey yang mana menggunakan angket sebagai instrument penelitian.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan *skala likert* 4 poin. Jawaban responden berupa pilihan dari empat alternatif yang ada, yaitu :

Tabel 5. Skala Likert

| No | Jawaban | Bobot Nilai |
|----|---------------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju | 4 |
| 2 | Setuju | 3 |
| 3 | Tidak Setuju | 2 |
| 4 | Sangat Tidak Setuju | 1 |

(Sumber : Sugiyono, 2017)

Adapun angket yang dilakukan untuk melakukan survey tersebut terdiri dari 19 butir pertanyaan seperti yang disajikan dalam tabel berikut :

| NO | Item Pertanyaan |
|----|--|
| 1. | Layanan <i>command center</i> berbasis website dapat membantu dalam menyelesaikan layanan dengan lebih cepat (Efektif) |
| 2. | Layanan layanan <i>command center</i> berbasis website dapat menghemat waktu (Efisien) |
| 3. | Layanan <i>command center</i> berbasis website akan bermanfaat dalam |

- kehidupan sehari-hari saya
-
4. Layanan *command center* berbasis website mudah untuk dipahami

 5. Layanan *command center* berbasis website mudah untuk digunakan

 6. Teman-teman/lingkungan sekitar saya menggunakan layanan *command center* berbasis website

 7. Mudah untuk terampil/mahir menggunakan layanan *command center* berbasis website

 8. Pemerintah desa telah memberikan peraturan terkait adanya layanan *command center* berbasis website.

 9. Pemerintah desa telah memberikan sosialisasi terkait adanya layanan *command center* berbasis website.

 10. Orang-orang di lingkungan sekitar saya mengajak untuk menggunakan Layanan *command center* berbasis website

 11. Teman-teman atau rekan-rekan saya mendukung untuk menggunakan Layanan *command center* berbasis website

 12. Keluarga menganjurkan saya menggunakan Layanan *command center* berbasis website

 13. Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan Layanan *command center* berbasis website

 14. Tersedia alat elektronik untuk menggunakan layanan *command center* berbasis website

 15. Tersedia internet yang memadai untuk menggunakan layanan *command center* berbasis website

 16. Layanan *command center* berbasis website kompatibel/cocok dengan teknologi lain

 17. Terdapat tutorial yang membantu dalam menggunakan Layanan *command center* berbasis website

 18. Menggunakan layanan *command center* berbasis website dapat menimbulkan kerugian dimasa sekarang

 19. Menggunakan layanan *command center* berbasis website dapat menimbulkan kerugian dimasa mendatang

3.9 Model Penelitian Analisis Faktor

Penelitian ini menggunakan analisis faktor, analisis faktor merupakan alat analisis statistik yang dirancang untuk mereduksi faktor-faktor yang mempengaruhi variabel menjadi beberapa rangkaian indikator tanpa kehilangan informasi penting. (Narotama, 2018).

Penelitian ini menggunakan *confirmatory factor analysis* (CFA). Hal ini karena peneliti ingin menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat masyarakat Desa Sribhawono dalam menggunakan *command center* berbasis website melalui model yang telah terbentuk. Sesuai dengan pengertian *confirmatory factor analysis* (CFA) yang dikemukakan Ghazali (2015) yang menyebutkan bahwa *confirmatory factor analysis* (CFA) adalah salah satu metode analisis multivariat yang digunakan untuk menguji atau mengkonfirmasi model yang dihipotesiskan. Model yang dihipotesiskan terdiri dari satu atau lebih variabel laten, yang diukur oleh salah satu atau lebih variabel indikator.

Analisis faktor konfirmatori adalah suatu teknik analisis faktor yang secara apriori telah diketahui atau ditentukan terlebih dahulu variabel-variabel mana saja yang berhubungan dengan faktor-faktor mana saja (Gudono, 2011). Menurut Purwanto (2012), Analisis faktor konfirmatori menghipotesiskan telah ditemukannya sejumlah faktor dari variabel dan analisis dilakukan untuk menegaskan kemandirian faktor dan menguji kontribusi butir kepada faktor-faktornya.

Analisis dapat dilakukan dengan langkah-langkah di bawah ini:

3.9.1 Menyusun Matriks Korelasi

1. Uji Kaiser-Meyer Olkin (KMO)

Saat melakukan analisis faktor, keputusan awal yang semestinya ditentukan oleh peneliti adalah memperhatikan apakah data yang ada cukup untuk memenuhi persyaratan analisis faktor. Langkah awal ini dilakukan dengan melihat matriks korelasi antar indikator-

indikator yang diamati. Dengan demikian peneliti menggunakan metode uji KMO ini untuk mengukur validitas sampel secara keseluruhan dan untuk mengukur validitas sampel untuk setiap indikator. Dengan nilai KMO lebih besar dari 0,50 dan *Bartlett's Test of Sphericity (Sig)* lebih kecil dari 0,05.

2. Korelasi Parsial

Uji korelasi parsial diperuntukan untuk mengetahui hubungan antara suatu indikator dengan indikator lainnya dengan cara mengendalikan indikator lainnya. Korelasi parsial ini disebut korelasi anti-citra negatif. Uji ini digunakan untuk mengukur korelasi antar variabel yang diteliti, terlepas dari apakah ada hubungan yang kuat dimana nilai korelasi anti-citra antar variabel harus lebih besar dari 0,50.

3. Ekstraksi Faktor

Ekstraksi faktor merupakan suatu metode yang diperuntukan dalam mereduksi data dari beberapa indikator kemudian dihasilkan faktor yang lebih sedikit yang mampu menjelaskan korelasi antara indikator yang diamati.

4. Merotasi Faktor

Rotasi faktor ini diperlukan jika prosedur ekstraksi faktor belum menghasilkan komponen faktor kunci yang terdefinisi dengan baik. Tujuan dari rotasi faktor ini adalah untuk mendapatkan struktur faktor yang lebih sederhana untuk memudahkan interpretasi.

5. Interpretasi Faktor

Tujuan menafsirkan nama faktor adalah untuk mengingat faktor mana yang dapat ditafsirkan. Interpretasi suatu faktor dapat dilakukan dengan mengetahui variabel-variabel yang menyusunnya. Interpretasi adalah kebijaksanaan seorang peneliti.

Menjadi subjektif, hasil dapat bervariasi jika dilakukan oleh orang lain.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan peneliti mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap rendahnya minat masyarakat dalam penggunaan *command center* berbasis website di desa Sribhawonno menggunakan model penerimaan teknologi UMEGA, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa :

Faktor-faktor secara keseluruhan yang meliputi : Ekpektasi Kinerja (X_1), Ekspektasi Usaha (X_2), Pengaruh Sosial (X_3), Kondii Fasilitas (X_4) dan Resiko yang dirasakan (X_5), berdasarkan hasil pengolahan data faktor-faktor tersebut dikatakan memiliki pengaruh terhadap rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan *command center* berbasis website di Desa Sribhawono dengan keseluruhan total nilai pengaruh secara kumulatif sebesar 77,893%.

Dari kelima faktor tersebut diatas, faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan layanan *command center* berbasis website adalah faktor kemudahan dalam mengakses dan kondisi lingkungan sekitar dengan nilai *eigenvalue* sebesar 8.773 dan kumulatif data sebesar 46.175%. Faktor kemudahan dalam mengakses terdiri dari : Website *command center* mudah untuk dipahami, Mudah untuk mahir menggunakan layanan *command center* berbasis website. Sedangkan kondisi lingkungan sekitar meliputi : masyarakat sekitar menggunakan layanan *comand center* berbasis website, Terdapat peraturan yang mengatur layanan *command center* berbasis website, Saya memiliki keinginan untuk mengubah kebiasaan menggunakan sistem pelayanan konvensional menjadi berbasis website, Dukungan teman-teman

untuk menggunakan Layanan *command center* berbasis website, serta ajakan keluarga menggunakan Layanan *command center* berbasis website.

5.2 Saran

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan, data, informai, dan evaluasi untuk pemerintah Desa Sribhawono terkait pelaksanaan pelayanan publik melalui *command center* berbasis website. Dengan itu beberapa saran dari peneliti bagi Pemerintah Desa Sribhawono adalah sebagai berikut :

1. Perlu memperbaharui dengan menyederhanakan tampilan website untuk memberikan kemudahan mengakses pada masyarakat, serta memberikan petunjuk yang jelas terkait tata cara/prosedur penggunaan layanan *command center* berbasis website.
2. Pemerintah Desa Sribhawono perlu melaksanakan kembali sosialisasi kepada masyarakat untuk memberikan informai bahwa pelayanan di Desa Sribhawono bisa diakses secara online melalui *command center* berbasis website.
3. Pemerintah Desa Sribhawono perlu meningkatkan kesadaran dan membangun kebiasaan masyarakat Desa Sribhawono untuk terbiasa dan mau menggunakan sistem layanan yang baru khususnya layanan *command center* berbasis website ini, adapaun bisa dilakukan dengan mengenalkan atau mengajak secara langsung masyarakat untuk menggunakan sistem layanan melalui website, dan didampingi oleh aparatur desa saat mengakses layanan tersebut.
4. Pemerintah perlu meyakinkan masyarakat bahwa penggunaan layanan *command center* berbasis website dapat memberikan kemudahan serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, terlebih untuk penduduk Desa Sribhawono yang sedang berada di Luar daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, V. N. (2021). *TA: Identifikasi Potensi Pengembangan Konsep Smart Village Pada Desa Wisata Rende Kabupaten Bandung Barat* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Nasional Bandung). Tersedia di <http://eprints.itenas.ac.id/1508/> diakses pada September 2021
- Anafi, Novia (2020). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Layanan Pendaftaran Nikah Online pada Sistem Informasi Manajemen Nikah berbasis Web (Simkah Web) Studi Kasus: Masyarakat Sleman Yogyakarta.* Tersedia <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/28708> diakses pada September 2021
- Anggraeny, C. D., Pribadi, U., & Iqbal, M. (2020). *Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Aplikasi Laporan Polisi Kita di Kabupaten Sleman.* *ARISTO*, 9(1), 30-50. Tersedia di <http://journal.umpo.ac.id/index.php/aristo/article/view/2010> diakses pada Desember 2021
- Amandita, A. A. (2020). *Pemanfaatan Layanan Polisi 110 oleh Command Center untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Polres Banyumas.* *Police Studies Review*, 4(1), 1-56. Tersedia di <https://journal.akademikepolisian.com/index.php/psr/article/view/82> diakses pada Desember 2021.
- Diana, N. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Penggunaan Electronic Money Di Indonesia.*
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017a). *An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA).* *Government Information Quarterly.* <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.001> diakses Januari 2022.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edy Sutrisno, (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana,)

- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. SEMARANG: Badn Penerbit UNDIP.
- Handayaniingrat, Soewarno (2006). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Toko Gunung Agung.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Herdiana, D. (2019). *Pengembangan Konsep Smart Village bagi Desa-Desa di Indonesia Developing the Smart Village Concept for Indonesian Villages*. *JURNAL IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 21(1). Tersedia jurnal.kominfo.go.id diakses pada Juli 2021
- Holle, E. (2011). *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Publik Service*. Jurnal Sasi,
- Ismail Nurdin. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Kusdarini, K., Aromatica, D., Ariany, R., Koeswara, H., Kabullah, M. I., & Sitriwanti, M. (2020). Smart Village sebagai Upaya Penguatan Kapasitas Pemerintahan Nagari. *Jurnal Warta Pengabdian Andalas*, 27(1), 35-42. Tersedia di <http://wartaandalas.lppm.unand.ac.id/index.php/jwa/article/view/392> diakses pada Agustus 2021
- Kusuma, M. D. P., & Pribadi, U. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Pengguna Aplikasi "Jogja Istimewa" Melalui Model Umega*. *MoDesat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 771-791. Tersedia di <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moDesat/article/view/4031> diakses pada Desember 2021.
- Maulidhia, J. P. (2020). *Faktor-Faktor Sukses Penerapan E-Government Pada Grms (Government Resources Management System) Di Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Pandey, D. Y., & Nugroho, R. A. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna Terhadap Layanan E-SPTPD Di Kota Surakarta. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 70-82.
- Pasolong, Harbani. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Rukayat, Y. (2018). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Sedarmayanti, (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Profektivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Mandar Maju.

- Sinambela, Lijan. (2012). *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, E. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Layanan E Government di Kabupaten Gunungkidu.
- Subekti, T., & Damayanti, R. (2019). Penerapan Model Smart Village dalam Pengembangan Desa Wisata: Studi pada Desa Wisata Boon Pring Sanankerto Turen Kabupaten Malang. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(1).
- 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 Technolog*. Tersedia di <https://www.jstor.org/stable/41410412> diakses pada Desember 2021

Undang-undang :

- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Instruksi presiden No. 03 Tahun 2003 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Gubernur No. 36 Tahun 2020 tentang pelaksanaan *smart village* provinsi Lampung 2020-2024.

Internet :

- <https://lampungprov.go.id/detail-post/desa-smart-village-di-lampungtimurmasuknominasi-10desa-terbaik-keterbukaan-informasi-publik-tingkat-nasional> diakses pada 25 Juli 2021
- <https://smartvillage.co.id/> diakses pada 25 Juli 2021
- <https://sribhawono.opendesa.id/> diakses pada 28 Juli 2021