



## ULAS: Ketercapaian Pelayanan Publik yang Efektif Berbasis Digital di Kota Surakarta

Valinda Calonica Rosidi<sup>1</sup>  
LV Ratna Devi Sakuntalawati<sup>2</sup>

Received 14 July 2022

Revised 01 December 2022

Accepted 08 December 2022

### Abstrak

Data Bappenas menunjukkan rendahnya skor pelayanan publik pada tubuh pemerintahan. Kondisi ini mengharuskan adanya perbaikan kualitas pelayanan publik. Perbaikan dapat dilakukan salah satunya melalui aspek kemudahan pengaduan masyarakat. Layanan pengaduan masyarakat dinilai signifikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan, yang disebabkan dapat secara langsung merespon kebutuhan dan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat (*bottom up*). Merespon urgensi pelayanan pengaduan masyarakat, pemerintah Kota Surakarta saat ini telah mengadopsi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Maka dibuatlah inovasi pelayanan pengaduan dengan mengintegrasikan TIK yang dinamakan Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) sehingga membuka kemudahan akses bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah secara langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kesiapan masyarakat menggunakan TIK, partisipasi penggunaan teknologi terhadap ketercapaian pelayanan publik yang efektif. Digunakan *Theory Acceptance Model* (TAM) dan teori partisipasi untuk mengkaji penelitian ini. Pengaplikasian TAM untuk menganalisis kesiapan memanfaatkan dan penerimaan terhadap teknologi. Sedangkan teori partisipasi menganalisis tingkat keterlibatan pengambilan keputusan yang mempengaruhi kepuasan penggunaan teknologi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori dan menggunakan metode survei, yaitu jenis penelitian untuk menguji hubungan antar variabel yang dihipotesiskan dengan cara menyebarkan kuesioner. Hasil yang diperoleh adalah terdapat hubungan tidak murni antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan ketercapaian pelayanan publik yang efektif yaitu sebesar 0,211 terkategori rendah. Maknanya, harus melalui variabel partisipasi penggunaan teknologi sebagai faktor uji variabel *intervening*. Akan tetapi, terdapat hubungan bersama-sama antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK, partisipasi penggunaan teknologi, ketercapaian pelayanan publik yang efektif. Hasil ini sesuai dengan teori TAM milik Fred Davis dan teori partisipasi milik Everett Rogers.

---

<sup>1</sup> Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret. Alamat email korespondensi dapat dihubungi melalui: [valindacal12@student.uns.ac.id](mailto:valindacal12@student.uns.ac.id)

<sup>2</sup> Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret.



**Kata Kunci:** pelayanan publik efektif, *e-government*, partisipasi, pemanfaatan TIK, ULAS

### **Abstract**

*Bappenas data shows a low score of public services in government bodies. This condition requires an improvement in the quality of public services. Ease of public complaints can be an aspect of making improvements. General complaint services are considered significant in improving service quality because they can directly respond to the needs and complaints felt by the community (bottom-up). Responding to the urgency of public complaint services, the Surakarta City government has now adopted Information and Communication Technology (ICT) to implement government activities. So an innovative complaint service was created by integrating ICT called the Surakarta Complaint Service Unit (ULAS) to open easy access for the public to interact with the government directly. This study aims to determine the relationship between community readiness to use ICT, participation in the use of technology, and the achievement of adequate public services. This research uses Theory Acceptance Model (TAM) and participation theory to examine this research. TAM application to analyze readiness to use and acceptance of technology. Meanwhile, the participation theory analyzes the level of involvement in decision-making that affects satisfaction with technology use. This study uses a quantitative approach to the type of explanatory research and uses a survey method, which is research to test between the hypothesized variables. The results are that there is an impure relationship between the readiness of the community to use ICT and the achievement of adequate public services, namely 0.211, which is in the low category. It must go through the participation variable in using technology as a test factor for the intervening variable. However, there is a reciprocal relationship between the readiness of the community to use ICT, participation in the use of technology, and the achievement of adequate public services. These results are consistent with Fred Davis's TAM theory and Everett Rogers' participation theory.*

**Keywords:** effectiveness of public services, *e-government*, participation, use of ICT, ULAS

### **Pendahuluan**

Transformasi pelayanan publik berbasis digital merupakan upaya penyederhanaan birokrasi yang dalam pelaksanaannya menjadi upaya dalam mewujudkan *e-government* (Sarwohadi 2022). Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Melalui hal tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan TIK untuk menghilangkan hambatan organisasi



birokrasi. Transformasi ini membuka pintu interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang menjadi kunci utama pelayanan publik *online* (Angelidou 2015). Upaya transformasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dikukuhkan dengan Perpres RI Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menjelaskan bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan SPBE.

Peraturan lain mengenai penyederhanaan birokrasi melalui implementasi *e-government* telah dicanangkan dalam RPJMN 2020-2024. Disebutkan dalam RPJMN bahwa isu strategis reformasi birokrasi dan tata kelola pelayanan publik didorong dari tingginya tingkat pengaduan masyarakat, belum optimalnya pelayanan terpadu dari sisi pendelegasian kewenangan, integrasi proses bisnis, dan data layanan, serta layanan publik daring antar jenis layanan belum terintegrasi (Sarwohadi 2022). Penerapan *e-government* dengan memanfaatkan TIK bertujuan untuk mengembangkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik (Aljazzaf, Al-ali, dan Sarfraz 2020). Untuk dapat memanfaatkan TIK, maka pengguna tidak bisa hanya dari pihak pemerintah saja, melainkan masyarakat juga harus mampu memanfaatkannya. Penggunaan TIK ditandai dengan meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia sebesar 202,6 juta (Kemp 2021). Angka ini meningkat 27 juta (+16%) dari tahun 2020. Penggunaan TIK didominasi oleh kelompok Gen Z (usia 8-23 tahun) sebanyak 27,94% dan millennial (usia 24-39 tahun) sebanyak 25,87% (Statistik 2021). Melihat tingginya pengguna internet di Indonesia menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia secara dominan siap untuk memanfaatkan TIK dalam menunjang aktivitasnya (Bachtiar dkk. 2020).

Berlainan dengan hasil penelitian di atas, ditemukan bahwa pengguna internet masih didominasi kelompok usia muda (millennial dan generasi Z), kondisi ini memicu terjadinya ketimpangan (Bachtiar dkk. 2020). Hal yang sama ditunjukkan dalam penelitian Tyas dkk. (2016) bahwa ketimpangan pengguna TIK dilihat dari faktor usia yang didominasi umur 17-30 tahun, jenis kelamin yang didominasi oleh perempuan, pekerjaan yang didominasi sebagai pelajar, dan pendidikan yang didominasi lulusan S2. Ketimpangan juga dapat terjadi karena kurangnya literasi yang menjadi prasyarat kesiapan masyarakat dalam mengoptimalkan pemanfaatan TIK. Data penelitian yang ditemukan Saleh (2015), menunjukkan bahwa tingkat



literasi digital masyarakat masih rendah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Aristi dkk. (2019) menyatakan bahwa latar belakang pekerjaan yang tidak bersinggungan dengan TIK membuat masyarakat tidak menggunakan TIK dalam kehidupan sehari-hari dan pelayanan publik. Kondisi ini menjadi tanda bahwa masyarakat belum sepenuhnya siap menggunakan TIK dalam pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik menuntut masyarakat untuk berperan serta secara aktif sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 19 huruf c tentang Pelayanan Publik. Namun dalam praktiknya, pelibatan masyarakat dalam pelayanan publik masih belum optimal (Abadi 2014). Ditemukan dalam penelitian Putra dkk. (2017) bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dengan pemanfaatan TIK (kemampuan mengakses *website* pemerintah, membuat izin *online*, menggunakan layanan publik lainnya dalam kehidupan sehari-hari) masih rendah. Perkembangan pelayanan publik berbasis teknologi saat ini telah mencakup seluruh kebutuhan masyarakat. Mulai dari penerbitan KTP hingga yang paling kompleks terkait kesehatan. Kondisi ini menuntut masyarakat untuk mahir memanfaatkan TIK agar dapat berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara *online*. Akan tetapi, pelayanan publik pada tingkat pusat hanya memiliki skor 6,84 dan pada tingkat daerah 6,69 dari skala penilaian 10 dalam survei integritas yang dilakukan KPK. Rendahnya skor tersebut menunjukkan tingkat pelayanan publik yang belum optimal. Penilaian didasarkan pada indikator tindakan suap, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki, kesesuaian pelayanan dengan SOP, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan layanan, serta kemudahan pengaduan masyarakat (BAPPENAS 2010). Rendahnya skor tersebut perlu dilakukan perbaikan dalam pelayanan publik salah satunya meningkatkan partisipasi masyarakat melalui pengaduan.

Pelayanan pengaduan masyarakat merupakan elemen penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengaduan masyarakat memegang peranan untuk melakukan monitoring atas kegiatan yang dilakukan pemerintah (Sabeni 2020). Seiring dengan perkembangan paradigma pelayanan publik dalam memanfaatkan kemajuan TIK, kini orientasi pelayanan publik terletak pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*) (Elita dkk. 2019). Pelayanan publik berbasis digital diharapkan mampu merespon



permasalahan yang terjadi ditengah masyarakat serta dapat terselesaikan dengan cepat dan efektif.

Berdasarkan tujuannya, penyelenggaraan layanan publik *online* harus memberikan kemudahan akses, kecepatan dalam memperoleh informasi layanan publik, dan menjamin keakuratan informasi layanan publik sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional BAB I poin c. Menurut penelitian Wicaksono (2018), ketidakmampuan masyarakat mengakses teknologi secara mandiri saat mengikuti penyelenggaraan layanan publik *online* merupakan bentuk ketidakefektifan layanan publik *online*. Ketidakefektifan layanan publik *online* ditemukan dalam penelitian Japami dan Eriyanti (2019), bahwa program layanan administrasi kependudukan *online* tidak berjalan efektif karena belum mencapai tujuannya yang ditandai dengan kurangnya partisipasi masyarakat.

Berdasarkan pada pemaparan permasalahan di atas, bahwa terjadinya ketimpangan penggunaan TIK memberikan dampak pada kesiapan pemanfaatan TIK. Apabila masyarakat tidak memiliki kesiapan dalam pemanfaatan TIK maka akan berpengaruh pada partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang akan berakibat pada keefektifan pelayanan publik. Masalah inilah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian, untuk melihat pengaruh yang ditimbulkan dari kesiapan memanfaatkan TIK, partisipasi penggunaan teknologi dengan ketercapaian pelayanan publik yang efektif.

Perwujudan pelayanan publik berbasis digital merupakan agenda *e-government* yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota (Pemkot) Surakarta. Pengintegrasian TIK dalam pelayanan pengaduan masyarakat tidak lepas dari penghargaan apresiasi *Smart City Readiness* dari PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) kepada Kota Surakarta karena berhasil mengimplementasikan program *smart city* melalui pelayanan publik berbasis teknologi digital. Kota Surakarta juga telah memiliki sistem pengaduan yang unik dan terintegrasi dalam ULAS dengan asal aduannya dihimpun dari berbagai media sosial. Selain itu, ULAS menjadi *platform* pengaduan berbasis digital yang paling banyak digunakan masyarakat.

Pelayanan publik berupa penyampaian pengaduan secara *online* digagas oleh Pemerintah Kota Surakarta untuk memberikan ruang kepada masyarakat agar mudah



berinteraksi dengan pemerintah secara langsung. Menyikapi hal itu, Pemerintah Kota Surakarta berinovasi membuat saluran layanan pengaduan berbasis teknologi yang disebut Unit Layanan Pengaduan Surakarta (ULAS).

Data ULAS hingga saat ini menunjukkan jumlah pengaduan pada tahun 2022 tercatat sebanyak 4.850 pengaduan. Jumlah ini lebih banyak dibandingkan tahun 2020 yang hanya mencatat 2.034 pengaduan. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan partisipasi masyarakat dalam mengikuti pemanfaatan ULAS dengan cara menyampaikan pengaduan ke Pemkot. Partisipasi masyarakat menjadi poin utama dan perlu adanya dorongan dari pemerintah. Latar belakang inilah yang mendasari rumusan masalah untuk meneliti hubungan kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK, partisipasi penggunaan teknologi, terhadap ketercapaian pelayanan publik yang efektif.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*, yaitu jenis penelitian untuk menguji hubungan antar variabel yang dihipotesiskan (Mulyadi 2011). Hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

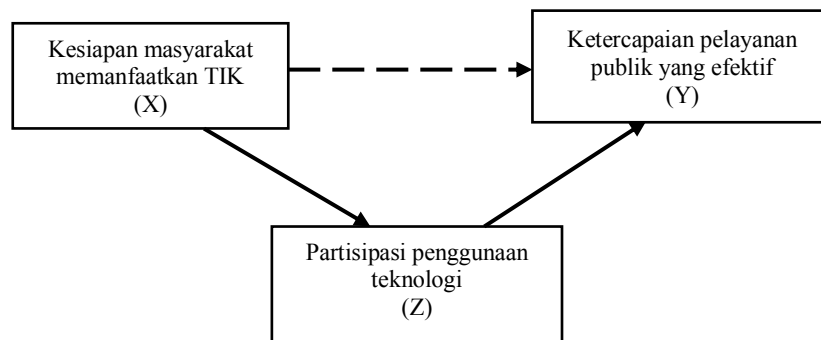
1.  $H_0$  : Tidak ada hubungan antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan dengan ketercapaian pelayanan publik yang efektif  
 $H_a$  : Ada hubungan antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan dengan ketercapaian pelayanan publik yang efektif
2.  $H_0$  : Tidak ada hubungan antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan partisipasi penggunaan teknologi  
 $H_a$  : Ada hubungan antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan partisipasi penggunaan teknologi
3.  $H_0$  : Tidak ada hubungan antara ketercapaian pelayanan publik yang efektif dengan partisipasi penggunaan teknologi  
 $H_a$  : Ada hubungan antara ketercapaian pelayanan publik yang efektif dengan partisipasi penggunaan teknologi
4.  $H_0$  : Tidak Ada hubungan antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan pelayanan publik yang efektif melalui partisipasi penggunaan teknologi

$H_a$  : Ada hubungan antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan pelayanan publik yang efektif melalui partisipasi penggunaan teknologi

5.  $H_0$  : Tidak ada hubungan secara bersama antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK, partisipasi penggunaan teknologi, dan ketercapaian pelayanan publik yang efektif.

$H_a$  : Ada hubungan secara bersama antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK, partisipasi penggunaan teknologi, dan ketercapaian pelayanan publik yang efektif.

**Gambar 1.** Bagan hipotesis hubungan antar variabel



Sumber: Data bagan olahan peneliti (2022)

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna ULAS yang berdomisili di Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta berjumlah 230 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability random sampling*. Jumlah sampel yang diambil berdasar pada tabel Arkin dan Colton dengan pertimbangan populasi yang terbatas dianggap mempunyai heterogenitas paling tinggi ( $p : q = 0,5 : 0,5$ ), Standar Error (SE) =  $\pm 10\%$ , *confidence interval* =  $95\%$ ; reliabilitas =  $\pm 5\%$  yaitu sebanyak 83 responden, artinya terdapat 10 kesalahan pada setiap sampel (Slamet 2006). Pemilihan jumlah sampel didasarkan pada pertimbangan waktu, biaya, dan tenaga yang dimiliki peneliti (Slamet 2006). Teknik pengumpulan data dengan angket atau kuesioner melalui *Google Form*. Metode uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah teknik formula *cronbach alpha* dengan rumus:

$$\alpha = \left( \frac{R}{R - 1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$



Keterangan :

$\sigma$  : *cronbach alpha*

$R$  : Jumlah butir soal

$\sigma_b^2$  : Variasi butir soal

$\sigma_1^2$  : Variasi skor total

Apabila hasil dari *chronbach alpha* menunjukkan nilai > 60 (Ghozali 2011), maka kuesioner dapat dikatakan reliabel. Kriteria valid dan reliabel menggunakan (Barker, Pistrang, dan Elliott 2002):

**Tabel 1.** *Suggested Reliability and Validity Standards*

No.	Criteria	Reliability	Validity
1.	Good	0,80	0,50
2.	Acceptable	0,70	0,30
3.	Marginal	0,60	0,20
4.	Poor	0,50	0,10

Sumber : Barker dkk. (2002)

Mengacu pada tabel standar validitas dan reliabilitas, maka hasil uji reliabilitas dari variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach	Nilai Kritis	Keputusan
1.	Kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK	0,971	0,80	Reliabel
2.	Partisipasi penggunaan teknologi	0,932	0,80	Reliabel
3.	Ketercapaian pelayanan publik yang efektif	0,923	0,80	Reliabel

Sumber : Hasil uji statistik *Cronbach Alpha*

Uji validitas dapat diketahui dengan melihat  $r$  hitung, apabila  $r$  hitung >  $r$  tabel maka item dinyatakan valid, untuk mencari  $r$  hitung dapat menggunakan rumus *Product Moment* dari Pearson Sugiyono (2017) seperti rumus berikut ini:





$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

**Keterangan**

- $r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variabel x dan y
- N : Jumlah responden
- X : Jumlah jawaban item
- Y : Jumlah item keseluruhan

Penelitian ini menggunakan Teknik *Pearson Product Moment Correlation*. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut (Sugiyono 2017):

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

**Keterangan**

- $r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variabel x dan y
- N : Jumlah responden
- X : Jumlah jawaban item
- Y : Jumlah item keseluruhan

Untuk mengidentifikasi tinggi rendahnya koefisien korelasi dapat digunakan tabel kriteria pedoman sebagai berikut:

**Tabel 3.** Kriteria Pedoman Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2017)



Penelitian ini menggunakan Teknik *Korelasi Parsial Product Moment*. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$r_{xy.z} = \frac{r_{xy} - r_{xz} - r_{yz}}{\sqrt{(1 - r_{xz}^2)(1 - r_{yz}^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy.z}$  : Koefisien korelasi parsial antar variabel x terhadap y dengan memparsiakan variabel

$r$  : Koefisien korelasi

$x$  : Variabel independen = Kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK

$y$  : Variabel dependen = Ketercapaian pelayanan publik yang efektif

$z$  : Variabel intervening = Partisipasi penggunaan teknologi

Variabel intervening dikatakan ada pengaruh terhadap hubungan variabel independen dan variabel dependen apabila korelasi 2 variabel tersebut menghilang. Untuk mengetahui nilai standar error dalam uji signifikansi hasil korelasi parsial maka digunakan rumus:

$$SEr = \frac{1}{\sqrt{n - m}}$$

Diketahui:

SEr : Standar Error Koefisien Korelasi

$n$  : Jumlah sampel

$m$  : Jumlah variabel

Penelitian ini menggunakan Perhitungan Korelasi Ganda, rumus yang digunakan:

$$R^2_{yx.z} = \frac{r^2_{yx} + r^2_{yz} - (r_{yx}r_{yz}r_{xy})}{1 - r^2_{xz}}$$

Keterangan:

$R^2_{yx.z}$  : Koefisien korelasi ganda antara variabel y dan gabungan antara variabel x dan variabel intervening

$R$  : Koefisien korelasi

$x$  : Variabel independen : Kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK

$y$  : Variabel dependen : Ketercapaian pelayanan publik yang efektif

$z$  : Variabel intervening : Partisipasi penggunaan teknologi

## Kerangka Teori



Adapun definisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya, kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan TIK dalam penelitian ini adalah adalah kemampuan yang dimiliki masyarakat baik dari aspek fisik dan mental untuk memberikan respon dan bertindak dengan memberi nilai guna pada sesuatu serta berkaitan dengan penerimaan TIK yang dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kinerja serta mudah dalam penggunaannya (Nugroho 2020; Cahyani dkk. 2021). Partisipasi penggunaan teknologi adalah keterlibatan *user* dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan teknologi guna meningkatkan akses, keterhubungan, dan komunalitas pada pelayanan publik. ketercapaian pelayanan publik yang efektif adalah keberhasilan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan secara efektif melalui kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan (Sukarno dkk. 2021; Theodorson 1969 *cit* Mardikanto, 1994; Cohen dan Uphoff 1979). Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) adalah unit organisasi pemerintah non struktural yang melaksanakan layanan pengaduan masyarakat melalui media elektronik berupa aplikasi *mobile* Solo Destination, *website* ULAS, dan media sosial lain yang digunakan untuk menampung pengaduan dan ketidakpuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan *Theory Acceptance Model* (TAM) untuk mengkaji penerimaan dan pemanfaatan TIK (Davis 1989). Penerimaan teknologi informasi ditentukan oleh dua faktor utama yaitu persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) (PU) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) (PEOU). Kemudahan penggunaan teknologi serta adanya kebermanfaatan penggunaan teknologi yang dapat membantu pekerjaan menjadikan seseorang akan menggunakan teknologi tersebut. Kedua persepsi itulah yang mempengaruhi sikap kesiapan pemanfaatan TIK. Teknik pengukuran menggunakan instrumen *Technology Readiness Index* (TRI) yang dikembangkan Parasuraman (2001) (Panday, Wibowo, dan Mardiah 2019). Adapun empat indikator tersebut: *optimism*, *innovativeness*, *discomfort*, dan *insecurity*. *Optimism* merupakan keyakinan seseorang yang percaya bahwa teknologi memberikan kesempatan yang lebih baik dalam melakukan pengendalian, meningkatkan fleksibilitas, dan efektivitas dalam hidup mereka. Sedangkan *innovativeness* mengukur tendensi seseorang untuk menjadi pionir dan berpikiran maju (Rachmawati 2010; Panday dkk. 2019). Kedua dimensi ini disebut *drivers* karena meningkatkan tendensi seseorang untuk mengadopsi teknologi (Rachmawati 2010; Panday dkk. 2019). Berlainan dengan definisi



tersebut, *discomfort* adalah persepsi bahwa seseorang tidak dapat mengendalikan teknologi dan akhirnya menjadi budak dari teknologi tersebut. Sedangkan *insecurity* adalah pesimisme bahwa teknologi dapat melakukan tugasnya dengan baik seperti yang diharapkan.

Teori kedua yang digunakan adalah teori partisipasi Everett Rogers (1981) bahwa semakin tinggi partisipasi dalam pengambilan keputusan, maka semakin tinggi kepuasan mereka terhadap keputusan yang diambil tersebut.

### **Temuan dan Analisis**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa usia responden didominasi oleh usia 12 – 45 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaannya merupakan generasi milenial dan Gen Z. Jenis kelamin didominasi perempuan dan tidak begitu timpang dengan dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki dan perempuan sama-sama memiliki keterampilan menggunakan ULAS. Pekerjaan sebagian besar adalah pelajar, mahasiswa, dan karyawan swasta. Ini menunjukkan bahwa pekerjaan mereka bersinggungan dengan TIK. Lama waktu pengguna ULAS berkisar 3 bulan – 2 tahun. Ini menunjukkan bahwa adanya kenaikan pengguna ULAS yang besar.

Dilihat dari usia, jenis, kelamin, pekerjaan, dan lama waktu penggunaan ULAS serta banyaknya jumlah aduan jika dikaitkan dengan kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK memperlihatkan bahwa tingkat kesiapannya terkategori sedang. Kesiapan ini didukung oleh kemampuan memiliki pengetahuan yang cukup, inisiatif dari dalam diri sendiri untuk, merasa nyaman dalam menggunakan ULAS guna memenuhi kebutuhan.

Kondisi partisipasi penggunaan teknologi seperti rasa ketertarikan dalam penggunaan teknologi guna meningkatkan hubungan dengan pemerintah, guna meningkatkan kebersamaan sesama, rasa butuh guna meningkatkan kebersamaan sesama, mendominasi pendapat responden. Hal ini menjadikan tingkat partisipasi penggunaan teknologi terkategori tinggi.

Kondisi ketercapaian pelayanan publik yang efektif seperti penggunaan fitur-fitur yang ada dalam ULAS, pengguna mendapatkan feedback secara memuaskan, daya tanggap pemerintah cepat, feedback dari pemerintah menyelesaikan permasalahan yang dikomplain, memperoleh tanggapan responden yang besar. Hal ini pelayanan publik yang efektif telah



tercapai. Secara rinci disajikan dalam Tabel 3. Distribusi profil responden dan peubah penelitian

**Tabel 4.** Distribusi Profil Responden dan Peubah Penelitian

Uraian	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Umur	<b>12-25 tahun</b>	<b>51</b>	<b>61.4</b>
	26-45 tahun	25	30.1
	46-65 tahun	7	8.4
Jenis kelamin	<b>Perempuan</b>	<b>44</b>	<b>53</b>
	Laki-laki	39	47
Pekerjaan	<b>Pelajar dan mahasiswa</b>	<b>36</b>	<b>43.4</b>
	Karyawan swasta/ (pegawai BUMN)/swasta	23	27.7
	Guru/dosen	3	3.6
	PNS	3	3.6
	Wirausaha/pedagang	14	16.9
	Ibu rumah tangga	1	1.2
	Pensiun	1	1.2
	Fresh graduate	2	2.4
Lama waktu penggunaan ULAS	<b>3 bulan-2 th</b>	<b>79</b>	<b>95.2</b>
	>2 th - 5 th	4	4.8
	6th - 9 th	0	0
Kesiapan Masyarakat Memanfaatkan TIK	Rendah	2	2.4
	Sedang	28	33.7
	<b>Tinggi</b>	<b>53</b>	<b>63.9</b>
Partisipasi penggunaan teknologi	Rendah	2	2.4
	Sedang	17	20.5
	<b>Tinggi</b>	<b>64</b>	<b>77.1</b>
Ketercapaian pelayanan publik yang efektif	Rendah	3	3.6
	Sedang	29	34.9
	<b>Tinggi</b>	<b>51</b>	<b>61.4</b>

Sumber: Data primer diolah peneliti (2022)



**Tabel 5.** Indikator Kesiapan Masyarakat Memanfaatkan TIK

Item	Kategori								Jumlah	
	1		2		4		5			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Kemampuan menggunakan gawai ( <i>hp, Tablet, komputer</i> ) untuk melakukan aduan kepada pemerintah melalui aplikasi ULAS	4	4.8	5	6.0	37	44.6	37	44.6	83	100.0
Kemampuan menggunakan gawai ( <i>hp, Tablet, komputer</i> ) untuk melakukan komplain kepada pemerintah melalui aplikasi ULAS	5	6.0	9	10.8	38	45.8	31	37.3	83	100.0
Kemampuan menggunakan gawai ( <i>hp, Tablet, komputer</i> ) untuk menerima feedback kepada pemerintah melalui aplikasi ULAS	4	4.8	7	8.4	33	39.8	39	47.0	83	100.0
Kemampuan memiliki pengetahuan yang cukup untuk melakukan aduan dari pemerintah melalui aplikasi ULAS	2	2.4	15	18.1	41	49.4	25	30.1	83	100.0
Kemampuan memiliki pengetahuan yang cukup untuk melakukan komplain kepada pemerintah melalui aplikasi ULAS	3	3.6	20	24.1	39	47.0	21	25.3	83	100.0
Kemampuan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menerima feedback dari pemerintah melalui aplikasi ULAS	4	4.8	8	9.6	50	<b>60.2</b>	21	25.3	83	100.0
Kemampuan memiliki inisiatif dari dalam diri sendiri untuk melakukan aduan kepada pemerintah melalui aplikasi ULAS	2	2.4	12	14.5	46	55.4	23	27.7	83	100.0
Kemampuan memiliki inisiatif dari dalam diri sendiri untuk melakukan komplain kepada pemerintah melalui aplikasi ULAS	2	2.4	16	19.3	39	47.0	26	31.3	83	100.0
Kemampuan memiliki inisiatif dari dalam diri sendiri untuk menerima feedback dari pemerintah melalui aplikasi ULAS	2	2.4	6	7.2	49	<b>59.0</b>	26	31.3	83	100.0



Kemampuan bersikap optimis menggunakan aplikasi ULAS untuk memenuhi kebutuhan	3	3.6	13	15.7	46	55.4	21	25.3	83	100.0
Kemampuan dengan segera menggunakan inovasi-inovasi fitur yang ditambahkan oleh aplikasi ULAS untuk memenuhi kebutuhan	1	1.2	18	21.7	42	50.6	22	26.5	83	100.0
Merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi ULAS untuk memenuhi kebutuhan	3	3.6	7	8.4	47	56.6	26	31.3	83	100.0
Merasa aman dalam menggunakan aplikasi ULAS untuk memenuhi kebutuhan	8	9.6	13	15.7	41	49.4	21	25.3	83	100.0
Kemampuan bersikap optimis menggunakan aplikasi ULAS untuk meningkatkan kinerja	3	3.6	13	15.7	44	53.0	23	27.7	83	100.0
Kemampuan dengan segera menggunakan inovasi-inovasi fitur yang ditambahkan oleh aplikasi ULAS untuk meningkatkan kinerja	2	2.4	18	21.7	42	50.6	21	25.3	83	100.0
Merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi ULAS untuk meningkatkan kinerja	3	3.6	12	14.5	43	51.8	25	30.1	83	100.0
Merasa aman dalam menggunakan aplikasi ULAS untuk meningkatkan kinerja	5	6.0	24	28.9	35	42.2	19	22.9	83	100.0
Kemampuan bersikap optimis dapat dengan mudah menggunakan aplikasi ULAS	2	2.4	10	12.0	38	45.8	33	39.8	83	100.0
Kemampuan dengan segera menggunakan inovasi-inovasi fitur dengan mudah yang ditambahkan oleh aplikasi ULAS	2	2.4	17	20.5	39	47.0	25	30.1	83	100.0
Merasa nyaman menggunakan dengan mudah aplikasi ULAS	1	1.2	9	10.8	40	48.2	33	39.8	83	100.0
Merasa aman menggunakan dengan mudah aplikasi ULAS	5	6.0	8	9.6	46	55.4	24	28.9	83	100.0

Sumber: Data primer diolah peneliti (2022)

Hasil persentase ada item pengetahuan yang dimiliki dalam menerima *feedback* dari pemerintah ketika menggunakan ULAS dan inisiatif menerima *feedback* dari pemerintah melalui aplikasi ULAS yaitu sebesar 60,2% dan 59%. Tingkat kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK tergolong dalam kategori tinggi dengan dinyatakan responden sebesar 63,9% (Tabel 4), hal ini dikarenakan



tingginya pengetahuan menggunakan ULAS didukung dengan kemampuan menggunakan gawai sebagai media untuk mengoperasikan ULAS.

**Tabel 6.** Indikator Partisipasi Penggunaan Teknologi

Item	Kategori								Jumlah	
	1		2		4		5		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Merasa tertarik menggunakan teknologi guna meningkatkan akses/keterjangkauan dalam menggunakan aplikasi ULAS	0	0	8	9.6	40	48.2	35	42.2	83	100.0
Menilai baik atau buruk penggunaan teknologi guna meningkatkan akses/keterjangkauan layanan pengaduan	1	1.2	7	8.4	44	53.0	31	37.3	83	100.0
Merasa butuh dalam penggunaan teknologi dalam meningkatkan akses/keterjangkauan layanan pengaduan	1	1.2	6	7.2	44	53.0	32	38.6	83	100.0
Merasa tertarik dalam penggunaan teknologi guna meningkatkan hubungan dengan pemerintah lewat aplikasi ULAS	1	1.2	3	3.6	51	<b>61.4</b>	28	33.7	83	100.0
Menilai baik atau buruk dalam penggunaan teknologi guna meningkatkan hubungan dengan pemerintah lewat aplikasi ULAS	1	1.2	11	13.3	34	41.0	37	44.6	83	100.0
Merasa butuh dalam penggunaan teknologi guna meningkatkan hubungan dengan pemerintah lewat aplikasi ULAS	2	2.4	8	9.6	36	43.4	37	44.6	83	100.0
Merasa tertarik dalam penggunaan teknologi guna meningkatkan kebersamaan sesama pengguna aplikasi ULAS	3	3.6	9	10.8	49	59.0	22	26.5	83	100.0
Menilai baik atau buruk dalam penggunaan teknologi guna meningkatkan kebersamaan sesama pengguna aplikasi ULAS	2	2.4	11	13.3	44	53.0	26	31.3	83	100.0





Merasa butuh dalam penggunaan teknologi guna meningkatkan kebersamaan sesama pengguna aplikasi ULAS	2	2.4	9	10.8	49	59.0	23	27.7	83	100.0
---	---	-----	---	------	----	------	----	------	----	-------

Sumber: Data primer diolah peneliti (2022)

Seperti yang terlihat di atas bahwa responden dominan menjawab berpartisipasi tinggi dalam hal keterlibatan menggunakan teknologi guna meningkatkan hubungan dengan pemerintah melalui ULAS yaitu sebesar 61,4%. Hal ini disebabkan karena adanya keyakinan laporan aduan yang disampaikan dapat langsung diterima oleh pemerintah. Tingkat partisipasi penggunaan teknologi tergolong dalam kategori tinggi dengan dinyatakan responden sebesar 77,1% (Tabel 4). Hal ini dapat disebabkan karena keterlibatan tinggi para pengguna ULAS dalam memberikan nilai baik buruk penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses/keterjangkauan layanan aduan, merasa tertarik untuk meningkatkan hubungan dengan pemerintah, serta untuk meningkatkan kebersamaan dengan sesama pengguna ULAS. Ditunjukkan pada hasil korelasi dengan produk moment antar item pada variabel yang diujikan yaitu sebesar 0,727.

**Tabel 7.** Indikator Ketercapaian Pelayanan Publik yang Efektif

Item	Kategori								Jumlah	
	1		2		4		5			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Fitur-fitur yang ada di aplikasi ULAS dapat memenuhi harapan untuk direspon oleh pemerintah	2	2.4	7	8.4	57	<b>68.7</b>	17	20.5	83	100.0
Menggunakan aplikasi ULAS memberikan feedback secara memuaskan	1	1.2	15	18.1	52	<b>62.7</b>	15	18.1	83	100.0
Memiliki keyakinan pesan aduan yang dikirimkan dapat langsung sampai kepada pemerintah	0	0	13	15.7	40	48.2	30	36.1	83	100.0
Dapat segera mendapatkan tanggapan dari pemerintah dengan tepat waktu	2	2.4	11	13.3	36	43.4	34	41.0	83	100.0



Daya tanggap pemerintah terhadap aduan yang diberikan dalam aplikasi ULAS	2	2.4	13	15.7	44	53.0	24	28.9	83	100.0
Daya tanggap pemerintah terhadap komplain yang diberikan dalam aplikasi ULAS	2	2.4	19	22.9	43	51.8	19	22.9	83	100.0
Daya tanggap pemerintah terhadap umpan balik ( <i>feedback</i> ) yang diberikan dalam aplikasi ULAS	2	2.4	10	12.0	54	65.1	17	20.5	83	100.0
Merasa terjamin keamanan data nya dalam melakukan aduan pada aplikasi ULAS	7	8.4	17	20.5	43	51.8	16	19.3	83	100.0
Merasa terjamin keamanan data nya dalam melakukan komplain pada aplikasi ULAS	7	8.4	15	18.1	44	53.0	17	20.5	83	100.0
Merasa terjamin keamanan data nya dalam melakukan feed back pada aplikasi ULAS	5	6.0	17	20.5	45	54.2	16	19.3	83	100.0
Merasa feedback dari pemerintah dapat menyelesaikan masalah yang diadukan	1	1.2	13	15.7	44	53.0	25	30.1	83	100.0
Merasa feedback dari pemerintah dapat menyelesaikan masalah yang di komplainkan	1	1.2	11	13.3	49	59.0	22	26.5	83	100.0

Sumber: Data primer diolah peneliti

Menunjukkan bahwa ketercapaian pelayanan publik yang efektif dapat tercapai pada indikator ketercapaian pemenuhan harapan melalui respon yang diberikan pemerintah serta feedback yang disampaikan oleh pemerintah memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna ULAS yaitu sebesar 68,7% dan 62,7%. Tingkat ketercapaian pelayanan publik yang efektif terkategori tinggi dengan dinyatakan responden sebesar 61,4% (Tabel 4). Hal ini disebabkan karena kepuasan masyarakat pengguna ULAS terhadap respon dari pemerintah, kecepatan daya tanggap pemerintah terhadap aduan yang disampaikan, keterjaminan keamanan data, serta feedback yang diberikan pemerintah mampu menyelesaikan permasalahan yang dikomplainkan. Ditunjukkan pada hasil korelasi antar item pada variabel yang diujikan.

**Tabel 8.** Hasil Uji Hipotesis 1, Hipotesis 2, dan Hipotesis 3 dengan Statistik Korelasi *Product Moment*

<b>Correlations</b>				
		Zscore: Kesiapan Masyarakat Memanfaatkan TIK	Zscore: Partisipasi Penggunaan Teknologi	Zscore: Ketercapaian Pelayanan Publik yang Efektif
Zscore: Kesiapan Masyarakat Memanfaatkan TIK	Pearson Correlation	1	.727**	.523**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	83	83	83
Zscore: Partisipasi Penggunaan Teknologi	Pearson Correlation	.727**	1	.554**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	83	83	83
Zscore: Ketercapaian Pelayanan Publik yang Efektif	Pearson Correlation	.523**	.554**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	83	83	83

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipotesis 1 diuji dengan statistik korelasi product moment. Menggunakan bantuan program SPSS for Windows versi 23.0. Memperoleh hasil  $r_{xz}$  hitung = 0,727.  $Sig_{hitung}$  : 0,000.  $r_{xz}$  Tabel pada  $P = 0,05$ ,  $df = 81$ ,  $r_{xz}$  Tabel = 0,217  $r_{xz}$  hitung >  $r_{xz}$  Tabel,  $0,727 > 0,217$ ,  $p_{hitung} < p_{tabel}$ ,  $0,05 < 0,000$ . Keputusannya  $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak yaitu ada hubungan antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan partisipasi penggunaan teknologi.

Hipotesis 2 diuji dengan statistik korelasi product moment. Menggunakan bantuan program SPSS for Windows versi 23.0. Memperoleh hasil  $r_{xy}$  hitung = 0,523.  $Sig_{hitung}$  : 0,000.  $r_{xy}$  Tabel pada  $p = 0,05$ ,  $df = 81$ ,  $r_{xy}$  Tabel = 0,217  $r_{xz}$  hitung >  $r_{xz}$  Tabel,  $0,523 > 0,217$ ,  $p_{hitung} < p_{tabel}$ ,  $0,05 < 0,000$ . Keputusannya  $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak yaitu ada hubungan antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan partisipasi penggunaan teknologi. Keputusannya  $H_a$  dan  $H_0$  ditolak, yaitu ada hubungan antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan ketercapaian pelayanan publik yang efektif.

Hipotesis 3 diuji dengan statistik korelasi product moment. Menggunakan bantuan program SPSS for Windows versi 23.0. Memperoleh hasil  $r_{xz}$  hitung = 0,554.  $Sig_{hitung}$  : 0,000.  $r_{xz}$  Tabel pada  $p = 0,05$ ,  $df = 81$ ,  $r_{xz}$  Tabel = 0,217  $r_{xz}$  hitung >  $r_{xz}$  Tabel,  $0,727 > 0,217$ ,  $p_{hitung} < p_{tabel}$ ,  $0,05 < 0,000$ . Keputusannya  $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak yaitu ada hubungan antara ketercapaian pelayanan publik yang efektif dengan partisipasi penggunaan teknologi.

**Tabel 9.** Hipotesis 4 dengan Statistik Korelasi Parsial *Product Moment*

Correlations				
Control Variables			Zscore: Kesiapan Masyarakat Memanfaatkan TIK	Zscore: Ketercapaian Pelayanan Publik yang Efektif
Zscore: Partisipasi Penggunaan Teknologi	Zscore: Kesiapan Masyarakat Memanfaatkan TIK	Correlation	1.000	.211
		Significance (2-tailed)	.	.058
		df	0	80
	Zscore: Ketercapaian Pelayanan Publik yang Efektif	Correlation	.211	1.000
		Significance (2-tailed)	.058	.
		df	80	0

Hipotesis 4 diuji dengan statistik korelasi parsial product moment. Menggunakan bantuan program SPSS for Windows versi 23.0. Memperoleh hasil  $r_{xy.z}$  hitung = 0,211.  $Sig_{hitung}$  : 0,058.  $r_{xy.z}$  Tabel pada  $p = 0,05$ ,  $r_{xy.z}$  Tabel = 0,217.  $SEr = 0,111 \times 1,96 = 0,217$ . Taraf signifikansi 95%, diperoleh nilai  $Z = 1,96$ . Dilakukan perbandingan antara  $r_{xy.z}$  hitung dengan  $SEr \times Z$ .  $R_{xy.z} < SEr \times Z$ ,  $0,211 < 0,217$ . Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan variabel kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dan variabel ketercapaian pelayanan publik yang efektif bersifat tidak murni yang disebabkan oleh variabel partisipasi penggunaan teknologi. Jadi hasil uji statistik bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yaitu Ada hubungan antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan ketercapaian pelayanan publik yang efektif melalui partisipasi penggunaan teknologi.

**Tabel 10.** Hipotesis 5 dengan Statistik Korelasi Ganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.581 <sup>a</sup>	.338	.322	.82367152

a. Predictors: (Constant), Zscore: Partisipasi Penggunaan Teknologi, Zscore: Kesiapan Masyarakat Memanfaatkan TIK

Hipotesis 5 diuji dengan statistik korelasi ganda. Menggunakan bantuan program SPSS for Windows versi 23.0 dengan uji regresi untuk memperoleh koefisien  $R^2_{y.xz} = 0,338$ . Hasil ini dapat dikatakan bahwa terdapat 33,8% dari variabel ketercapaian pelayanan publik yang efektif, diterangkan/disebabkan oleh variabel kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK, partisipasi penggunaan teknologi. Sisa persentase yaitu 66,2% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain di luar variabel keduanya. Hubungan 3



variabel secara bersama-sama dilihat dari  $\sqrt{Ry.xz} = 338.Ry.xz = 0,581$ .  $Ry.xz$  Tabel = 0,269,  $df = 80$ ,  $\alpha = 0,05$ .  $Ry.xz$  hitung >  $Ry.xz$  Tabel,  $0,581 > 0,269$ . Uji signifikan ini menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Jadi terdapat hubungan secara bersama antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK, partisipasi penggunaan teknologi, dan ketercapaian pelayanan publik yang efektif.

## Pembahasan

Hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan partisipasi penggunaan teknologi. Hasil ini sesuai dengan teori TAM yang menyatakan bahwa pengguna sistem, cenderung menggunakan sistem apabila sistem tersebut mudah digunakan dan bermanfaat bagi penggunanya. Konstruk persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) mempengaruhi niat dan perilaku dalam menggunakan teknologi. *Perceived usefulness* mengartikan bahwa teknologi digunakan karena membantu memenuhi kebutuhan dan memudahkan pekerjaan. Konstruk itu digambarkan pada item penelitian merasa nyaman dalam menggunakan ULAS untuk memenuhi kebutuhan. TAM berhubungan dengan TRI yang menyebutkan bahwa ketidaknyamanan (*discomfort*) menjadi penghambat penggunaan TIK. Rasa nyaman yang dimiliki pengguna TIK mampu meningkatkan dalam memanfaatkan TIK. Sesuai dengan indikator yang tertulis didalam TAM mengenai *work more quickly, useful, dan effectiveness*. Bahwa penggunaan TIK dilakukan karena mampu mempermudah pekerjaan sehingga pekerjaan terasa lebih efektif yang menjadikan pengguna merasa nyaman dan secara *continue* menggunakan TIK. Bersamaan dengan itu, masyarakat akan menggunakan teknologi apabila membantu dan memudahkan pekerjaannya. Sehingga, dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan, memiliki nilai guna, memudahkan pekerjaan, dan meningkatkan performa kerja. Pernyataan ini sesuai dengan item penelitian yaitu (1) Kemampuan bersikap optimis dapat dengan mudah menggunakan aplikasi ULAS; (2) Kemampuan dengan segera menggunakan inovasi-inovasi fitur dengan mudah yang ditambahkan oleh aplikasi ULAS; (3) Kemampuan bersikap optimis menggunakan aplikasi ULAS untuk meningkatkan kinerja; (4) Kemampuan dengan segera



menggunakan inovasi-inovasi fitur yang ditambahkan oleh aplikasi ULAS untuk meningkatkan kinerja.

*Perceived ease of use* diartikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan terbebas dari usaha (*less effort*). Konstruk tersebut diuraikan pada kemampuan memiliki pengetahuan yang cukup serta inisiatif menggunakan ULAS dari dalam diri sendiri. TAM berhubungan dengan TRI yang menyebutkan bahwa *optimism* dan *innovativeness* meningkatkan tendensi untuk memanfaatkan teknologi. Serupa dengan indikator dalam TAM yaitu *easy to learn, easy to understand, effortless, dan easy to use*. Bahwa cara-cara untuk mengoperasikan ULAS tidak sulit, sehingga pengguna mudah dalam memahami dan menggunakan ULAS. Kepemilikan pengetahuan akan pengoperasian ULAS diimbangi pula dengan kemampuan memiliki inisiatif diri untuk menggunakan ULAS. Pernyataan ini sesuai dengan indikator penelitian, yaitu (1) Kemampuan masyarakat secara fisik dalam merespon TIK; (2) Kemampuan masyarakat secara mental dalam merespon TIK; (3) Kemampuan masyarakat dalam menerima TIK yang dimanfaatkan untuk membantu pekerjaan (*perceived usefulness*); (4) Kemampuan masyarakat dalam menggunakan TIK dengan mudah (*perceived ease of use*).

*Perceived ease of use* dan *perceived usefulness* dipengaruhi oleh partisipasi pengguna sehingga memiliki efek yang signifikan terhadap penggunaan teknologi yang sesungguhnya. Kedua konstruk tersebut mempengaruhi niat dan perilaku dalam menggunakan teknologi. Pada penelitian ini perilaku penggunaan teknologi dicerminkan dalam partisipasi penggunaan teknologi. Keterlibatan partisipasi masyarakat berkaitan erat dengan pembuatan keputusan yang berdampak pada suatu kebijakan yang ditetapkan. Partisipasi menjadi media untuk menyuarakan preferensi dan mempengaruhi pembuatan keputusan. Hal itu dapat dilihat dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Pernyataan ini selaras dengan item penelitian, yaitu (1) Merasa tertarik dalam penggunaan teknologi guna meningkatkan hubungan dengan pemerintah lewat aplikasi ULAS; (2) Merasa tertarik dalam penggunaan teknologi guna meningkatkan kebersamaan sesama pengguna aplikasi ULAS; (3) Merasa butuh dalam penggunaan teknologi guna meningkatkan kebersamaan sesama pengguna aplikasi ULAS. *Perceived ease of use* meningkatkan partisipasi dalam hal ketertarikan menjalin



hubungan antara masyarakat dengan pemerintah serta meningkatkan kebersamaan sesama melalui penggunaan ULAS. *Perceived usefulness*, meningkatkan partisipasi dalam hal peningkatan rasa butuh guna meningkatkan menjalin kebersamaan dengan sesama pengguna ULAS. Partisipasi yang tinggi dalam hal keterlibatan menggunakan teknologi guna meningkatkan hubungan dengan pemerintah melalui ULAS. Penjabaran di atas menunjukkan terdapat hubungan antara variabel kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan partisipasi penggunaan teknologi.

Pada penelitian Santoso dkk (2015), partisipasi pengguna berpengaruh pada persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan sehingga memiliki efek yang signifikan terhadap penggunaan teknologi yang sesungguhnya. Kedua konstruk persepsi itu berkaitan dengan kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK. Serupa dengan penelitian sebelumnya, penelitian mengenai hubungan antara kesiapan memanfaatkan TIK dengan partisipasi dilakukan oleh Riko Noviantoro (n.d.) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi pada masyarakat perdesaan mampu pula menumbuhkan partisipasi. Baik partisipasi dalam pengambilan keputusan, partisipasi dalam pelaksanaan, partisipasi pengambilan pemanfaatan maupun partisipasi dalam evaluasi. Hasil penelitian mengenai kesiapan memanfaatkan TIK dengan partisipasi memiliki kemiripan dengan hasil penelitian yang penulis lakukan.

Pada variabel yang berbeda, paparan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel partisipasi penggunaan teknologi dengan ketercapaian pelayanan publik yang efektif. Hasil ini sesuai dengan teori partisipasi yang menyatakan bahwa partisipasi masyarakat efektif dalam meningkatkan pelayanan publik. Implementasi teori digambarkan dari adanya rasa ketertarikan dalam penggunaan teknologi guna meningkatkan hubungan dengan pemerintah, meningkatkan kebersamaan sesama, serta adanya rasa butuh guna meningkatkan kebersamaan sesama. Item-item ini berkaitan dengan peningkatan hubungan sesama, dengan pemerintah melalui ULAS. Berdasarkan pada teori, dinyatakan bahwa partisipasi pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Semakin banyak masyarakat yang berpartisipasi dalam pemakaian sistem informasi maka sistem yang digunakan akan semakin efektif. Hal ini tertulis dalam item penelitian yang menyebutkan bahwa (1) Fitur-fitur yang ada di aplikasi ULAS dapat memenuhi harapan untuk direspon oleh



pemerintah; (2) Daya tanggap pemerintah terhadap umpan balik (*feedback*) yang diberikan dalam aplikasi ULAS; (3) Merasa *feedback* dari pemerintah dapat menyelesaikan masalah yang di komplainkan. Kepuasan yang dirasakan oleh pengguna ULAS dalam menerima tanggapan pemerintah menjadikan pelayanan publik berbasis digital menjadi efektif karena tingginya partisipasi yang disebabkan kepuasan itu sendiri.

Hasil penelitian Pratama & Pribadi (2021) ditemukan bahwa partisipasi masyarakat mempengaruhi efektivitas pelaksanaan pelayanan publik. Hal yang sama diungkapkan juga oleh Marlinda dkk. (2017) dalam penelitiannya, bahwa partisipasi masyarakat efektif dalam meningkatkan pelayanan publik. Hasil penelitian mengenai hubungan partisipasi dengan pelayanan publik yang efektif ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis.

Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa ada hubungan yang tidak murni antara variabel kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan ketercapaian pelayanan publik yang efektif. Artinya, hubungan antara variabel kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan ketercapaian pelayanan publik yang efektif harus melalui variabel partisipasi penggunaan teknologi. Hubungan ini sesuai dengan teori TAM maupun teori partisipasi. Hubungan antar variabel ini dikuatkan dengan hubungan antara item-item yang ada di setiap variabel. Pada teori TAM *perceived usefulness* digambarkan pada item merasa nyaman dalam menggunakan ULAS untuk memenuhi kebutuhan. *Perceived ease of use* digambarkan pada kemampuan. Dua faktor ini meningkatkan kemampuan menggunakan fitur dalam aplikasi ULAS, meningkatkan kepuasan atas *feedback* dari pemerintah, kepuasan pengguna atas jangka waktu respon terhadap aduan dari pemerintah yang pendek, dan meningkatkan kepuasan atas penyelesaian masalah.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan di atas terdapat beberapa poin kesimpulan yang dapat diambil dari studi ini. Beberapa diantaranya adalah:

Pertama, Tingkat kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK, tingkat partisipasi penggunaan teknologi, dan tingkat ketercapaian pelayanan publik yang efektif terletak pada derajat kategori tinggi. Hal ini dikarenakan masyarakat mampu menggunakan





gawai serta memiliki pengetahuan mengenai penggunaan ULAS, keterlibatan tinggi para pengguna ULAS dalam memberikan nilai baik buruk penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses/keterjangkauan layanan aduan, merasa tertarik untuk meningkatkan hubungan dengan pemerintah, serta untuk meningkatkan kebersamaan dengan sesama pengguna ULAS, kepuasan masyarakat pengguna ULAS terhadap respon dari pemerintah, kecepatan daya tanggap pemerintah terhadap aduan yang disampaikan, keterjaminan keamanan data, serta *feedback* yang diberikan pemerintah mampu menyelesaikan permasalahan yang dikomplainkan.

Kedua, ada hubungan antara tingkat kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan partisipasi penggunaan teknologi. Hubungan ini terbentuk karena kemampuan memiliki pengetahuan tentang ULAS yang mendorong diri memanfaatkan ULAS untuk menyelesaikan pekerjaan. Kepuasan respon yang diberikan oleh pemerintah serta kenyamanan menggunakan ULAS mempengaruhi tingginya partisipasi penggunaan ULAS dalam membantu dan memudahkan pekerjaan.

Ketiga, ada hubungan antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan ketercapaian pelayanan publik yang efektif. Hubungan ini terbentuk karena adanya rasa nyaman dalam menggunakan ULAS untuk memenuhi kebutuhan serta adanya kemampuan memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan penggunaan ULAS.

Keempat, ada hubungan antara partisipasi penggunaan teknologi dengan ketercapaian pelayanan publik yang efektif. Hubungan ini terbentuk karena adanya rasa ketertarikan dalam penggunaan teknologi guna meningkatkan hubungan dengan pemerintah, meningkatkan kebersamaan sesama, serta adanya rasa butuh guna meningkatkan kebersamaan sesama. Semakin banyak masyarakat yang berpartisipasi dalam pemakaian sistem informasi maka sistem yang digunakan akan semakin efektif.

Kelima, ada hubungan antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan ketercapaian pelayanan publik yang efektif melalui partisipasi penggunaan teknologi, yang berarti hubungan tersebut bersifat tidak murni. Hubungan ini terbentuk karena untuk mencapai pelayanan publik yang efektif diperlukan adanya perantara dari partisipasi penggunaan teknologi sebagai bentuk keterlibatan penggunaan ULAS, yang ditandai dari adanya kesiapan memanfaatkan TIK.



Keenam, ada hubungan secara bersama sama antara kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK, partisipasi penggunaan teknologi, dan ketercapaian pelayanan publik yang efektif. Hubungan ini terbentuk karena adanya kemampuan mengakses ULAS karena mudah serta menyelesaikan pekerjaan, yang menjadikan masyarakat siap untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik online. Partisipasi yang tinggi mendorong tercapainya pelayanan publik yang efektif karena tepat tujuan.

### Rekomendasi

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diambil dari studi ini. Pertama, melakukan *upgrade* fitur pada aplikasi *mobile* atau web dengan memberikan notifikasi pada pengguna, sehingga dapat mengetahui sejauh mana respon atas aduan yang diberikan kepada pemerintah. Kedua, penerbitan laporan penggunaan ULAS secara terbuka dan berkala melalui *official website* ULAS setiap tahunnya, agar masyarakat dapat turut memonitor hasil kinerja pemerintah dalam merespon aduan masyarakat selama satu tahun

### Daftar Pustaka

- Abadi, Totok Wahyu. 2014. "Performance E-Government untuk Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Infrastruktur di Kabupaten Sidoarjo." *Kawistara* 4(3):225-330.
- Aljazzaf, Zainab M., Sharifa Ayad Al-ali, dan Muhammad Sarfraz. 2020. "e-Participation Model for Kuwait e-Government." *International Journal of Advanced Computer Science and Applications* 11(2):192-99.
- Angelidou, Margarita. 2015. "Smart cities: A conjuncture of four forces." *Cities* 47(May 2015):95-106. doi: 10.1016/j.cities.2015.05.004.
- Aristi, Nindi, dan Preciosa Alnashava Janitra. 2019. "Kesiapan Digital Masyarakat Kampung Adat Naga pada Pelaksanaan One Village One Product." *Jurnal Ilmu Komunikasi* 16(1):123. doi: 10.24002/jik.v16i1.1413.
- Bachtiar, Rizqi, Dewi Laksmi Dwi P., Hanna Eka Pratiwi, dan Naghma Saniyyah. 2020. "Birokrasi Digital: Studi Tentang Partisipasi dan Kesiapan Masyarakat." *Journal of*



- Governance and Sosial Policy* 1(2):104–29. doi: 10.24815/gaspol.v1i2.18585.
- BAPPENAS, Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional /. 2010. *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*.
- Barker, Chris, Nancy Pistrang, dan Robert Elliott. 2002. *Research Methods in Clinical Psychology: An Introduction for Students and Practitioners*. Edisi 2. Inggris: John Wiley & Sons, Ltd.
- Cohen, dan Uphoff. 1979. *Feasibility And Application Of Rural Develomen Participate*. Ithaca: Cornell University.
- Davis, D. 1989. "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology." *MIS Quarterly* 13(3):319-340.
- Elita, Endriana Wahyu, Supriyadi Supriyadi, dan Maharani Thalia Purwa Aditya. 2019. "Sistem Layanan Informasi, Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik (E-Service) Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dan Keterrbukaan Informasi Pemerintah Kabupaten Pacitan." *Publik Administration Journal of Research* 1(4). doi: 10.33005/paj.v1i4.29.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Japami, Wingfi, dan Fitri Eriyanti. 2019. "Efektivitas Pelayanan Keliling Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 2(1):75–85.
- Kemp, Simon. 2021. "Digital in Indonesia: All the Statistiks You Need in 2021 — DataReportal - Global Digital Insights." Diambil 10 Oktober 2021 (<https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia>).
- Mardikanto, Totok. 1994. *Bunga Rampai Pembangunan Pertanian*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Marlinda, Pebriana, Eka, dan Adia Ferizko. 2017. "part." *Jurnal Niara* 10(1):36–44.
- Mulyadi, Mohammad. 2011. "Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya." *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 15(1):127–38.
- Nugroho, Rossi Adi. 2020. "KAJIAN ANALISIS MODEL E-READINESS DALAM RANGKA IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT." *Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan*



- Komunikasi* 11(1):65–78. doi: 10.17933/mti.v11i1.171.
- Panday, R., A. Wibowo, dan S. Mardiah. 2019. “Analisis Technology Readiness Acceptance Penggunaan Komputer dan Teknologi Informasi Pada Manajemen Proyek Kontraktor.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara Analisis* 6(1):33–44.
- Pratama, Nanda Bhayu, dan Ulung Pribadi. 2021. “Pengaruh Fasilitas, Transparansi, Partisipasi Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Pelaksanaan SIMMADE (SIM Masuk Desa) di Kabupaten Bantul.” *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)* 2(3):141–59.
- Putra, Mohammad Toha, Warsito Warsito, dan Nunik Retno Herawati. 2017. “Evaluasi Partisipasi Masyarakat dalam E-government Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan Undip* 6(04):21–30.
- Rachmawati, Indira. 2010. “Kajian Mengenai Kesesuaian Technology-Readiness Index (TRI) dalam Konteks yang Berbeda.” *Competitive* 6(2):9–16.
- Riko Noviantoro. n.d. “Menumbuhkan Partisipasi Masyarakat Lokal Melalui Penerapan Teknologi Informasi Pada Pemerintahan Desa.” Sekolah Pascasarjana Universitas Nasional.
- Rogers, Everett M., dan F. Floyd Shoemaker. 1981. *Memasyarakatkan Ide-Ide Baru*. Surabaya: Usana Offset Printing.
- Sabeni, Hiasinta, dan Emei Dwinanarhati Setiamandani. 2020. “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.” *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 9(1):43–52. doi: 10.33366/jisip.v9i1.2214.
- Saleh, Baso. 2015. “Literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi ( TIK ) Masyarakat di Kawasan Mamminasata Information and Communication Technology ( ICT ) Literacy of Community in Mamminasata Region.” 18(3):151–60.
- Santoso, Halim Budi, Program Studi, Sistem Informasi, Universitas Kristen, Duta Wacana, Lussy Ernawati, Program Studi, Sistem Informasi, Universitas Kristen, dan Duta Wacana. 2015. “Penerapan Technology Acceptance Model Untuk Mengetahui Persepsi Pengguna Sistem Informasi Studi Kasus : e-Class Universitas Kristen Duta Wacana.” *Informatika Universitas Ciputra*, 233–42.
- Sarwohadi, Sandjaja. 2022. *Arah Pembangunan Bidang Aparatur Negara dalam RPJMN 2020-2024 dan Rancangan Awal RKP 2022*. Semarang.



- Slamet, Yulius. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Surakarta: LPP UNS dan UNS Press.
- Statistik, Badan Pusat. 2021. "Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin 2021." Diambil 30 Juni 2022 ([https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view\\_data\\_pub/0000/api\\_pub/YW40a21pdTU1cnJxOGt6dm43ZEdoZz09/da\\_03/1](https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/0000/api_pub/YW40a21pdTU1cnJxOGt6dm43ZEdoZz09/da_03/1)).
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- Sukarno, Mohamad, Atik Septi Winarsih, dan Prihantika Septi Wijaya, Hacykal Huda Cahyani. 2021. "Analisis Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial (Studi Kasus Provinsi Jawa Tengah)." *JSPG:JournalofSosialPoliticsandGovernance* 3(1):11. doi: <https://doi.org/10.24076/jspg.v3i1.507>.
- Tyas, Dyah Listianing, A. Djoko Budiyanto, dan Alb Joko Santoso. 2016. "Pengukuran Kesenjangan Digital Masyarakat Di Kota Pekalongan." *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2016*(Sentika):2089–9815.
- Wicaksono, Ferri. 2018. "Dilema Implementasi E-Goverment: Analisis Partisipasi Masyarakat Petani di Kabupaten Gunungkidul." *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial* 2(3):227–36.