

Efektifitas layanan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pemerintah Berbasis Web (SP4N LAPOR) Di Kota Bekasi

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori- diukur sehingga cara ini teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistic (Creswell, 2012: 5).

3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian yang akan digunakan peneliti yaitu penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya. Tujuan dari penelitian deskriptif yaitu untuk memberikan deskripsi, penjelasan, dan validasi mengenai fenomena yang diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2018;13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Tujuan peneliti ini yaitu mendeskripsikan karakteristik dari suatu populasi tentang fenomena yang diamati. Peneliti ingin menilai seberapa efektif pelaksanaan LAPOR di Kabupaten Kebumen, sehingga hasil yang didapat bisa lebih terukur. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis statistik deskriptif. Tujuan analisis statistik deskriptif yaitu untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data yang diperoleh dan kelompok subjek yang diteliti.

3.3. Metode Operasionalisasi Konsep

Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu konsep. Dengan kata lain, definisi operasional berbicara tentang bagaimana menurunkan gagasan-gagasan konsep abstrak ke dalam indikator empiris yang mudah terukur. Yakni semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu variabel. Aplikasi LAPOR merupakan salah satu layanan pengaduan yang terintegrasi dalam SP4N LAPOR yang dirancang untuk dapat digunakan oleh masyarakat agar bisa berperan aktif dalam menyampaikan aspirasi, keluhan serta aduan kepada pemerintah.

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Variabel Independen			

1.	Aplikasi SP4N LAPOR	Aplikasi LAPOR merupakan salah satu layanan pengaduan yang terintegrasi dalam SP4N LAPOR yang dirancang untuk dapat digunakan oleh masyarakat agar bisa berperan aktif dalam menyampaikan aspirasi, keluhan serta aduan kepada pemerintah.	1) Keberhasilan program SP4N LAPOR 2) Minat Masyarakat terhadap pemakaian aplikasi SP4N LAPOR
Variabel Dependen			
2.	Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan public merupakan hasil usaha yang diberikan oleh aparatur pemerintah guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pemerintah pada Masyarakat.	1) Kinerja Pemerintah serta kinerja dari aplikasi SP4N LAPOR 2) Ketepatan 3)Kecanggihan Aplikasi SP4N LAPOR 4) Responsif

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan bahan nyata yang digunakan dalam penelitian. Metode pengumpulan data pada penelitian ini melalui angket, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kuantitatif, dilaksanakan dengan melakukan survei terhadap 66 responden pengguna Aplikasi SP4N LAPOR.

3.5 Metode Pengujian Data

Metode Pengujian Data pada penelitian ini menggunakan Teknik analisis deskriptif kuantitatif adalah teknik yang digunakan untuk pengujian, pengukuran, dan hipotesis berdasarkan perhitungan matematika dan statistic, dengan membandingkan hasil dari penyebaran angket yang nantinya sample dari angket tersebut dapat dimasukkan ke dalam data statistic yang mana kemudian hasil tersebut dapat menyimpulkan perbandingan responden.

3.6 Metode Analisis Data

Setelah seluruh data dikumpulkan, kemudian data-data tersebut dianalisis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Tujuan analisis statistik deskriptif yaitu untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data yang diperoleh dan kelompok subjek yang diteliti. Penulis mengumpulkan data melalui angket, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kuantitatif, dilaksanakan dengan melakukan survei terhadap 100 responden pengguna Aplikasi LAPOR. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis statistik deskriptif. Tujuan analisis statistik deskriptif yaitu untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data yang diperoleh dan kelompok subjek yang diteliti.yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif.

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif melalui hasil penelitian ini peneliti membahas uraian analisis data-data yang diperoleh dari data primer dan sekunder penelitian. Data primer merupakan hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 masyarakat Kecamatan Tambun Selatan di Kabupaten Bekasi. Data tersebut merupakan data pokok dimana ditunjang oleh data-data sekunder yang diperoleh dari dokumendokumen resmi untuk memperkuat hasil analisis.

Data penelitian dalam penelitian ini merupakan nilai skor yang diperoleh dari jawaban responden atas pernyataan mengenai variabel Persepsi Kegunaan dalam menggunakan teknologi (X1), persepsi kemudahan pengguna (X2), Sikap terhadap penggunaan teknologi (Y1), Niat perilaku dalam menggunakan teknologi (Y2), pemakaian teknologi aktual (Y3). Hasil penelitian akan menunjukkan bagaimana pengaruh variabel X mempengaruhi variabel Y terhadap penggunaan aplikasi LAPOR di Kecamatan Tambun Selatan. Penelitian mengenai penggunaan aplikasi LAPOR di Kecamatan Tambun Selatan dilaksanakan pada bulan Januari 2023. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Tambun Selatan sebagai pengguna aplikasi LAPOR. Jumlah populasi penduduk Kabupaten Bekasi pada tahun 2021 sebanyak 2.939.182 jiwa. Peneliti mengambil studi kasus di Kecamatan Tambun Selatan berdasarkan kelompok umur produktif dari usia 15 tahun hingga umur 65 tahun yaitu sebanyak 307.524 jiwa dengan sampel 100 orang. Data dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan kuisisioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan mengenai penggunaan aplikasi LAPOR. Pengolahan data hasil penelitian diolah menggunakan IBM SPSS versi 25.

Data yang telah dikumpulkan kemudian akan disajikan dalam bentuk tabel yang berisis nilai minimum, maksimum, jumlah , rata-rata, tengah, jangkauan dan persentase data . Besar persentase dari setiap variabel akan menunjukkan variabel manakah yang memerlukan perbaikan kedepannya. Untuk menentukan besar persentase dari responden yang telah dikumpulkan dapat menggunakan rumus berikut: $\text{Nilai \%} = \frac{\text{Total scor}}{\text{Total scor maksimal}} \times 100\%$ Langkah selanjutnya adalah mencari besar persentase keseluruhan dari variabel persepsi Kegunaan dalam menggunakan teknologi (X1), persepsi kemudahan pengguna (X2), sikap terhadap penggunaan teknologi (Y1), niat perilaku dalam menggunakan teknologi (Y2), pemakaian teknologi aktual (Y3). Persentase yang diperoleh akan menunjukan variabel manakah yang memerlukan perbaikan.

No	Variabel	Nilai Total Responden Tiap Variabel	Nilai rata-rata responden tiap variabel	Nilai presentase Variabel
1	Persepsi kegunaan dalam menggunakan teknologi	2670	26.70	89%
2	Persepsi kemudahan pengguna	2729	27.29	90,9%
3	Sikap Terhadap Penggunaan teknologi	155	15.55	77,75%
4	Niat perilaku dalam menggunakan teknologi	2056	20.56	82,24%
5	Pemakaian teknologi Aktual	1012	10.12	56,24%

Sumber: Diolah menggunakan SPSS, 2023

Pada tabel di atas dapat dilihat nilai total responden tiap variabel, nilai rata-rata responden tiap variabel dan persentase responden tiap variabel. variabel persepsi kegunaan dalam menggunakan teknologi (X1) dengan jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 2670 memiliki persentase sebesar 89%. Variabel persepsi kemudahan pengguna (X2) dengan jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 2729 memiliki persentase sebesar 90,9%. Variabel sikap terhadap penggunaan teknologi (Y1) dengan jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 1555 memiliki persentase sebesar 77,75%. Variabel niat perilaku dalam menggunakan teknologi (Y2) dengan jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 2056 memiliki persentase sebesar 82,24%. Variabel pemakaian teknologi aktual (Y3) dengan jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 1012 memiliki persentase sebesar 56,2%.

3.7 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami yakni Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga difokuskan pada satu kecamatan di salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Bekasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Devitasari, W. A. (2023). ANALISIS METODE TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) DALAM APLIKASI LAPOR DI KABUPATEN BEKASI (Studi Kasus: Kecamatan Tambun Selatan) (Doctoral dissertation, IPDN JATINANGOR).
- Subekti, R. A. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Di Kabupaten Kebumen (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Rawan, P., & Triwidiastuti, S. E. (1997). Pengantar Metode Penelitian. Universitas Terbuka.