

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Suatu negara dapat dikatakan sebagai negara yang baik dalam hal pelayanan publiknya apabila negara tersebut telah mampu untuk menanggapi berbagai aspirasi yang berasal dari masyarakat serta menyediakan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dengan adil dan merata. Hal itu merupakan suatu usaha negara untuk mewujudkan suatu kesejahteraan masyarakatnya. Memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat merupakan tugas yang diberikan negara untuk menjunjung tinggi hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara.

Permasalahan yang terdapat pada pelayanan publik di Indonesia yaitu masih rendahnya kualitas layanan yang ada di Indonesia, hal tersebut didasari dengan masih banyaknya keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat terkait dengan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Selanjutnya terdapat juga rendahnya akses pelayanan bagi para masyarakat dengan kebutuhan khusus. Sering ditemui juga permasalahan dalam kelanjutan keluhan-keluhan yang diberikan oleh masyarakat yang diberikan pada kotak saran yang ada dalam Dinas yang dituju, karena hal tersebut seringkali tidak ditanggapi dengan serius oleh pemerintah (Kurniawan, Luthfi; Najih, 2008).

Dapat dilihat juga, apabila pelayanan publik di Indonesia memang masih memerlukan perhatian pemerintah karena pelayanan publiknya masih menjadi persoalan. Dapat dikatakan seperti itu karena dapat dibuktikan apabila telah terjadi

kasus terkait tuntutan pelayanan publik yang tidak memberikan rasa kepuasan terhadap masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan sebuah peningkatan terhadap pelayanan kepada masyarakat agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang terbaik (Risna, 2018).

Adanya kemajuan teknologi yang terjadi di setiap negara, saat ini negara Indonesia tampaknya telah mulai merintis sebuah sistem teknologi informasi dengan berbasis elektronik. Adapun istilah untuk menyebut sistem teknologi informasi dan komunikasi dengan berbasis elektronik untuk membantu kinerja pelayanan publik dalam pemerintahan disebut *Electronic Government* atau yang sering disingkat *E-Government*.

Menurut Indrajit dalam kutipannya Akadun mengatakan bahwa *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah dalam menjalankan hubungan dengan masyarakat, kelompok pebisnis dan pihak-pihak yang berkepentingan. Sistem ini diciptakan untuk pemerintah dalam memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakatnya. Fungsi lain yang ada dalam sistem ini adalah untuk meningkatkan kembali pelayanan publik yang efisien, efektif dan transparan. Apabila untuk masyarakat, sistem ini guna untuk mengetahui berbagai informasi serta wadah untuk mereka menyuarakan berbagai aspirasinya. *E-Government* memiliki fungsi untuk membantu pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk membantu masyarakat dengan melalui media informasi berbasis online (Widodo, 2016).

Di negara Indonesia, pengembangan penggunaan *e-government* didukung dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menjelaskan bahwa pemerintah harus lebih transparan dalam mengapresiasi beberapa aspirasi dari masyarakat serta harus dapat mempertanggungjawabkannya dengan cepat dan efektif dalam hal memberikan pelayanan, maka pemerintah harus menuju dari proses transformatif menuju *E-Government*. Pengembangan *e-Government* dilakukan agar dapat menyelenggarakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan secara efektif dan efisien. Pengembangan dari SDM juga perlu diadakan agar dapat mendukung pelaksana *e-Government*, adapun upaya yang harus dilakukan salah satunya adalah dengan meningkatkan kesadaran pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dikalangan pemerintahan, serta penyelenggaraan pelatihan untuk menangani di bidang informasi dan komunikasi.

Selain itu, penerapan *E-Government* di Indonesia juga di tuangkan di dalam “Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada pasal 34 yang menjelaskan mengenai aplikasi SPBE harus digunakan oleh sebuah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah daerah dalam memberikan layanan berbasis elektronik. Dalam PerPres ini juga tertulis terkait tujuan dalam mewujudkan sebuah tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, terbuka atau transparan dan akuntabel maka memerlukan pengadaan sistem dengan berbasis elektronik. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan sebuah

sistem pemerintahan yang menyelenggarakan pemberian layanan kepada pengguna SPBE dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.”

Pada tahun 2004, penetrasi internet pada saat itu baru mencapai 11,2 juta penduduk atau yang sekitar dengan 5,17% dari total dari populasi Indonesia. Pada tahun 2006, 1.500.000 jumlah pelanggan internet dan 18.000.000 pengguna internet dengan laju penetrasi sebesar 8,1% (Jaya, 2013). Hal tersebut dapat disimpulkan apabila persentase dari penggunaan internet di Indonesia dinilai masih rendah. Dari situlah kendala yang ditimbulkan dalam penerapan *e-government* yang menunjukkan jika Indonesia masih tertinggal dalam penetrasi teknologi komunikasi dan informasi.

Pada saat tahun 2010, kondisi *e-government* di Indonesia tampaknya juga masih mendapati segala permasalahan dari beberapa aspek, yaitu aspek kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi dan perencanaan. Adanya kegagalan pengembangan di Indonesia dikarenakan adanya pandangan terkait *e-government* yang konsepnya tidak sesuai dan benar. Belum baiknya pengembangan *e-government* di Indonesia dikarenakan menghadapi permasalahan seperti tidak memadainya sumber daya informasi (Sutanta & Mustofa, 2014).

Akan tetapi hasil survey pada tahun 2014 penetrasi pengguna internet Indonesia sudah mencapai 88,1 juta pengguna internet dengan penetrasi 34,9%. Pada tahun 2016, pengguna internet di Indonesia semakin meningkat sebanyak 132,7 juta penduduk Indonesia yang menggunakan internet. Jumlah tersebut

merupakan total dari jumlah penduduk Indonesia yang sebanyak 256,2 juta orang (APJII, 2016).

Penerapan konsep *E-Government* di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dibuktikan dengan adanya pelayanan informasi yang berupa pembuatan situs Web Pemerintah Daerah DIY. Penerapan ini sangat membutuhkan dukungan yang matang dari SDM yang ada serta dibutuhkan persiapan untuk pengelolaan sistem. telah mengalami peningkatan. DIY memulai menerapkan sistem *e-government* dengan sebelumnya menggunakan sistem pemerintahan lama sejak tahun 2002 sampai dengan saat ini. Pemerintah DIY tentu saja berharap agar dapat mewujudkan tata kelola pemerintah yang efektif, efisien dan transparan (Hardono, 2015).

Penerapan *e-Government* di DIY sudah dapat dikatakan berhasil dalam menerapkan dan hal itu dapat dibuktikan dengan banyaknya penghargaan yang telah di terima pemerintah DIY dalam ajang 'Warta Ekonomi *E-Government Award*'. Dalam ajang tersebut, telah tercatat bahwa tahun 2003 Pemprov DIY telah meraih juara pertama pada tahun 2004, juara kedua pada tahun 2005, juara pertama pada tahun 2006, juara 3 pada tahun 2007, meraih penghargaan terbaik pada tahun 2009 dan meraih juara pertama *E-Government Award* dalam kategori *e-Government* di tingkat Provinsi. Dapat dilihat apabila hal tersebut merupakan keseriusan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menerapkan *e-Government* (Abdillah, 2012).

Permasalahan yang kerap terjadi di kota-kota besar salah satunya adalah terdapat dalam proses pengembangan sistem dengan berbasis elektronik atau *e-government*. Kabupaten Bantul merupakan kabupaten yang juga ingin menerapkan pemanfaatan teknologi informasi berbasis elektronik ini. Pemkab Bantul memiliki tanggungjawab atas pelaksanaan penerapan pelayanan dengan sistem berbasis elektronik ini. Selain bertanggungjawab atas penerapan pelayanannya, Pemkab Bantul juga melakukan pengembangan dan pengelolaan pelayanan dengan berbasis teknologi informasi agar dapat mengoptimalkan pelayanan publik di Kabupaten Bantul serta dapat mewujudkan konsep *Smart City*.

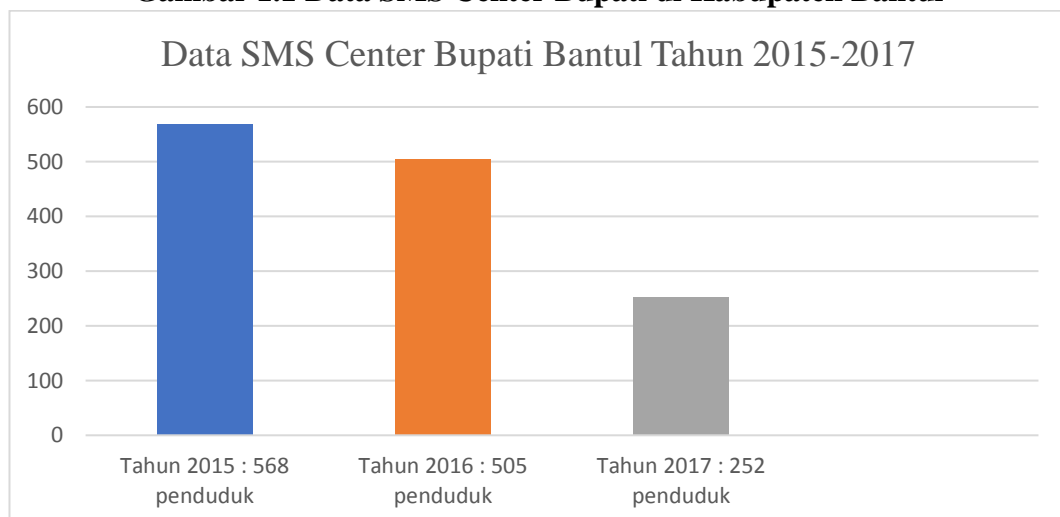
Pemkab Bantul mengedepankan konsep *e-government* untuk mewujudkan *Smart City* di Kabupaten Bantul. Adapun Pemkab Bantul telah mengembangkan sebanyak 28 sistem aplikasi yang diterapkan pada lingkup Pemkab Bantul pada akhir tahun 2011 serta mengembangkan juga sebanyak 34 *website*. Konsep *e-government* yang dilakukan oleh Pemkab Bantul mengacu pada bidang informasi dan teknologi yang dapat memberikan manfaat bagi pelayanan masyarakat (Sutanta & Mustofa, 2015).

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung konsep *e-government* di Kabupaten Bantul khususnya. Salah satu keunggulan dari penerapan *e-government* ini adalah segala kegiatan yang terjadi di ranah pemerintahan dapat dimonitoring dengan mudah oleh masyarakat kabupaten Bantul lebih tepatnya. Akan tetapi, disisi lain banyak masyarakat yang belum mengetahui konsep tersebut sehingga hal ini yang menjadi kekurangan dari penerapan konsep tersebut. Sosialisasi yang diberikan dari Pemerintah Kabupaten Bantul haruslah

menyeluruh kepada masyarakat agar tidak terjadi tumpang tindih antara pemerintah dan masyarakat setempat. Dukungan infrastruktur juga dapat menunjang segala informasi yang berbasis teknologi seperti halnya pemberian fasilitas publik berbasis wifi dikalangan masyarakat.

Manfaat dari adanya konsep *e-government* ini salah satunya adalah untuk memudahkan pemerintah dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat dengan bantuan teknologi dan informasi. Sama halnya yang ada di Kabupaten Bantul dalam hal melayani masyarakat dalam pelayanan pengaduan. SMS Center Bupati Bantul merupakan salah satu pelayanan masyarakat dalam pelayanan pengaduan yang dilakukan dengan mengirimkan SMS untuk mengungkapkan pengaduan ke Pemerintah Kabupaten Bantul. Dalam hal ini, Pemerintah harus menerima berbagai aspirasi dari masyarakat untuk ditindak lanjuti. Setelah adanya pelayanan pengaduan yang berupa SMS Center Bupati Bantul.

Gambar 1.1 Data SMS Center Bupati di Kabupaten Bantul



Sumber : Admin SMS Center Bupati Bantul

Data yang didapat dari Admin SMS Center Bupati Bantul, pada tahun 2015-2017, SMS Center Bupati Bantul telah mengalami penurunan yang signifikan. Maka dari itu, pemerintah membuat sebuah inovasi baru yaitu Sistem Lapor Bantul. Sistem Lapor Bantul di inovasikan oleh pemerintah Pemkab Bantul guna memberikan pelayanan berupa layanan aduan dengan berbasis elektronik. Sehingga, dengan adanya Sistem Lapor Bantul diharapkan nantinya akan lebih efektif jika dibandingkan dengan SMS Center Bupati Bantul. Dapat dilihat pada tahun 2015, sebanyak 568 penduduk menggunakan layanan pengaduan SMS, pada tahun 2016 menurun menjadi 505 penduduk dan pada tahun 2017 menurun kembali menjadi 252 penduduk.

Pada bulan Juli 2018 Pemerintah Kabupaten Bantul meluncurkan inovasi pelayanan pengaduan yaitu Sistem Lapor Bantul. Sistem Lapor Bantul tersebut dilakukan dengan sistem online. Masyarakat dapat dengan mudah melaporkan atau mengadukan permasalahan yang dihadapi. Sebenarnya, SMS Center Bupati Bantul dengan Sistem Lapor Bantul memiliki kesamaan yaitu merupakan sebuah wadah untuk menampung segala aspirasi dari masyarakat. Akan tetapi, juga ada kelebihan dan kekurangan dari keduanya.

Alasan penulis mengambil judul ini karena untuk melihat penggunaan dari layanan aduan di Pemkab Bantul serta membandingkan keefektivitasan dari layanan aduan yang ada di Pemkab Bantul. Maka dari itu, penulis akan meneliti dengan judul penelitian “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Lapor Bantul dengan SMS Center Bupati di Kabupaten Bantul”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Sistem Lapor Bantul dengan SMS Center Bupati Bantul?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Dengan berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menjelaskan faktor-faktor apa yang mempengaruhi penggunaan Sistem Lapor Bantul dengan SMS Center Bupati Bantul.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk disumbangkan kepada ilmu pemerintahan dalam menambah khasanah keilmuan dan dapat dijadikan sebagai rujukan/referensi untuk mengulas lebih dalam tentang faktor yang mempengaruhi penggunaan Sistem Lapor Bantul dengan SMS Center Bupati Bantul.

2. Manfaat praktis

- Manfaat praktis dari penelitian ini bagi mahasiswa :

Agar mahasiswa dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Sistem Lapor Bantul dengan SMS Center Bupati Bantul.

- Manfaat praktis dari penelitian ini bagi masyarakat :

Agar masyarakat dapat dengan mudah untuk memahami sistem pelayanan pengaduan dengan melalui Sistem Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul serta dapat merasakan layanan pengaduan ini dengan baik.

- Manfaat praktis dari penelitian ini bagi pemerintah :

Agar pemerintah lebih meningkatkan kembali sistem pelayanan pengaduan yang ada di Kabupaten Bantul.

1.5 TINJAUAN PUSTAKA

Dibawah ini penulis mengambil 15 (lima belas) studi terdahulu yang sesuai dengan gambaran mengenai penggunaan sistem pelayanan pengaduan masyarakat dan faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam penggunaan penggunaan sistem pelayanan pengaduan. Berikut merupakan studi terdahulu berupa beberapa studi terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis :

Tabel 1.1
Tinjauan Pustaka

NO	NAMA PENULIS	JUDUL	REVIEW
1.	Dimas Ramdhana Prasetya, Tjahjanulin Domai dan Lely Indah Mindarti (2013)	Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)	Hasil penelitiannya dijelaskan bahwa pengaduan masyarakat dinilai sangat penting dalam menilai seberapa besar keberhasilan suatu daerah dalam melaksanakan sebuah kegiatan. Sarana dan prasarana menjadi poin penting atau poin pendukung dalam melakukan pelayanan di masyarakat. Penelitiannya juga bertujuan untuk menganalisis pengaduan masyarakat yang ada di Kota Malang dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

2.	Siti Widharetno Mursalim (2018)	Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung	Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa pemerintah Kota Bandung memakai Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat atau (LAPOR!) sebagai perantara untuk mengadukan segala keluhannya dalam kinerja yang dilakukan pemerintah Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan teori manajemen pengaduan yakni adanya komitmen, <i>visible</i> , <i>accessible</i> , kesederhanaan dan kecepatan, <i>fairness</i> , <i>confidential</i> , <i>records</i> , sumber daya dan <i>remedy</i> . Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif. Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan agar keluhan masyarakat dapat dikelola dengan baik dan dipertanggungjawabkan.
3.	Witra Apdhi Yohanitas dan Teguh Henry Prayitno (2014)	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi	Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa suatu pemerintah dalam mewujudkan sebuah prinsip good governance haruslah melakukan sebuah kerjasama yang matang dengan pihak swasta dan masyarakat. Pemerintah Kota Bekasi jika dilihat dalam jurnal sudah memenuhi kriteria dalam memenuhi keinginan masyarakat dalam memperoleh informasi dan penyampaian aduan serta sudah menjalankannya dengan sangat di pahami oleh masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan .deskriptif eksploratif, yaitu dengan menjelaskan topik pembahasan yang terstruktur

			dan menganalisa peraturan yang mengatur tentang pengaduan.
4.	Yordan Putra Angguna, A. Yuli Andi Gani dan Sarwono (2015)	Upaya Pengembangan E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang	Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa pemerintah Kota Malang mengambil sebuah kesempatan dalam memberikan pelayanan berkualitas untuk masyarakatnya dengan memanfaatkan teknologi informasi yaitu e-government. penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan model interaktif dari Miles dan Hubberman. Fokus dalam penelitian ini lebih banyak untuk menjelaskan pengembangan e-government di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang . Adapun upaya yang diambil adalah dengan faktor elemen support, elemen capacity, elemen value, elemen willingness, dan elemen local culture.
5.	Devi Rachmawati (2016)	Penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Media Center di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya	Hasil penelitiannya menjelaskan tentang pelayanan publik yang ada di Kota Surabaya dalam bentuk media center. Tujuan dilakukan sistem tersebut agar dapat mengetahui dari penerapan sistem informasi serta layanan pengaduan. Metode penelitian yang dipakai adalah dengan menggunakan metode kualitatif deskripsi dimana didalamnya menjelaskan terkait penerapan sistem informasi.

6.	Sitti Fatimah dan Hafied Cangara (2016)	Pemanfaatan Saluran Komunikasi dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang	Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa proses dalam pemanfaatan saluran komunikasi serta penyerapan aspirasi pada masyarakat oleh PINDU telah sesuai dengan proses yang teralur dan sesuai dengan SOP. Aspirasi yang diterima oleh pemerintah dari masyarakat adalah berupa keluhan, saran serta informasi secara lisan dan tulisan melalui saluran komunikasi yaitu website, telpon, SMS, kunjungan langsung dan email. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.
7.	Arin Nurhita Hapsari (2018)	Pemanfaatan Aplikasi Laport Sleman sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman	Hasil penelitiannya menjelaskan terkait sistem pelayanan aplikasi Laport Sleman sebagai pelayanan pengaduan. Manfaat yang di timbulkan adalah pelayanan pengaduan menjadi efisien, efektif dan transparan. Aplikasi Laport Sleman ini menjalin kerja sama dengan <i>Smart Online Reporting and Observation Tools (SOROT)</i> dalam penyediaan aplikasi di andorid dan website. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik analisis data deskriptif.
8.	Rully Pramudita, Nadya Safitri dan Solikin (2017)	Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Infromasi Kota Bandung	Hasil peneliannya menjelaskan terkait tuntutan pemerintah untuk memberikan pelayanan dengan efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan metodologi yang diambil dari <i>Structured System Analysis And Design Method (SSDAM)</i> . Adapun terdapat perbaikan dalam

			<p>sudur pandang prosedur, pelaku, data dan informasi didalam pelaksanaan sistem informasi.</p>
9.	Cahaya Firmansyah dan Cucu Tohir S (2018)	Sistem layanan Pengaduan Masyarakat Lingkup Desa Gunungtanjung berbasis WEB dan SMS Gateway dengan Metode Antrian FIFO	<p>Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa di Desa Gunungtanjung membuat sistem layanan pengaduan agar dapat mengatasi masalah yaitu dengan berbasis web dan internet. Fasilitas yang disediakan oleh pemerintah dengan menggunakan fasilitas SMS Gateway yang menggunakan model SMS dua arah. Sistem layanan pengaduan ini menggunakan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) , dimana orang yang pertama melakukan pengaduan akan didahulukan.</p>
10.	Ni Luh Yuni Lestari, Bandiyah, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti (2015)	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014)	<p>Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa Pemkot Denpasar menerapkan pelayanan pengaduan melalui pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar. Adapun teori yang digunakan adalah teori publik manajemen yang menggunakan konsep pemerintahan dengan berbasis elektronik. Penelitian ini menggunakan metode eksplorasi kualitatif yang bertujuan agar dapat mengetahui pengelolaan PRO Denpasar.</p>
11.	Yuliana Kristanto (2018)	Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Mewujudkan E-Government	<p>Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa kota Semarang telah memiliki aplikasi Lapor Hendi yang diperuntukan untuk menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian</p>

		(Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi)	kualitatif yang deskriptif. Perwujudannya, sasarannya adalah untuk memberikan pengaruh pada sektor pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.
12.	Roviana H. Dai, Lillyan Hadjaratie dan Nuzran Firmansyah Bouti (2017)	Rancang Bangun Aplikasi E-Report Pengaduan Masyarakat Design Public Complaint E-Report Application	Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa hasil dari penelitian yang dilakukan tentang penanganan laporan masyarakat melalui E-lapor dengan menggunakan media sms. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem prototyping, dimana mengembangkan sebuah perangkat yang bertujuan untuk mengembangkan kembali.
13.	Triyastuti Setianingrum dan Yam'ah Tsalatsa (2016)	Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Yogyakarta	Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa UPIK merupakan wadah untuk menyalurkan aspirasi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode wawancara dan menggunakan metode kualitatif. UPIK saat ini dinilai membantu masyarakat dalam menyampaikan aspirasi masyarakat. UPIK dapat dikatakan berhasil karena telah terbukti dengan diperolehnya penghargaan.
14.	Chyntia Megawati (2015)	Analisis Aspirasi dan Pengaduan di Situs LAPOR! Dengan menggunakan Text Mining	Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa telah banyak laporan yang masuk didalam aplikasi LAPOR! Analisis datanya menggunakan teknik seperti data mining dan text mining. Tujuan penelitian ini agar mendapatkan pengaduan dengan membangun model klasifikasi dan pengelompokan. Metode yang dibagi menjadi lima

			tahapan yaitu tahap pendahuluan, studi literatur, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan kesimpulan dan saran.
15.	Nataya Anindita (2016)	Elemen Sukses E-Government: studi Kasus Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kota Bandung	Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa penerapan e-government memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah. Melalui pembentukan LAPOR! diharapkan dapat membantu menampung keluhan dari masyarakat. Dalam penelitian ini dijelaskan apabila LAPOR! telah menunjukkan manfaatnya bagi Kota Bandung. Analisis yang digunakan pada unsur-unsur

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan oleh penulis maka dapat disimpulkan apabila penelitian penulis memiliki kecocokan dimana studi-studi terdahulu yang ada diatas mengkaji tentang penggunaan sistem pelayanan pengaduan berbasis online. Tinjauan pustaka diatas masih banyak yang menggunakan metode kualitatif saja guna meneliti penggunaan sistem pelayanan pengaduan. Penelitian di atas banyak yang mengatakan bahwa dalam penggunaan konsep *E-Government* dapat meningkatkan kinerja pemerintah.

Kebaharuan penelitian ini, penulis mencoba untuk meneliti dengan metode *mix methode* atau metode campuran antara kualitatif dan kuantitatif. Penulis juga mengembangkan teori *Unified Theorhy of Acceptance Use of Technology* atau UTAUT yang berfungsi untuk mengukur penggunaan media berbasis online atau *e-government* dalam pelayanan pengaduan masyarakat.

Terdapat perbedaan dengan penelitian yang ada di atas yaitu di dalam penelitian ini membahas mengenai bagaimana penggunaan sistem Laport Bantul dan SMS Center di Kabupaten Bantul dan meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dari penggunaan pelayanan aduan di Kabupaten Bantul tersebut.

1.6 KERANGKA TEORI

1.6.1 *E-Government*

1.6.1.1 Pengertian *E-Government*

Menurut Bank Dunia atau *World Bank*, mengemukakan jika *e-government* merupakan penyelenggaraan sistem yang ada di raha pemerintahan dengan berbasis teknologi informasi dalam rangka untuk meningkatkan kinerja

dari pemerintah dalam memberikan pelayanan yang bersangkutan dengan masyarakat, beberapa komunitas pebisnis dan beberapa kelompok yang terkait untuk menuju ke *good government* (Habibullah, 2010).

Secara terminologi, pengertian *e-government* diartikan sebagai beberapa kumpulan konsep dimana hal tersebut digunakan untuk segala tindakan didalam sektor publik yang mana melibatkan sebuah teknologi informasi dan komunikasi dalam usaha mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efektif, efisien dan transparan (Hardiyansyah, 2011).

Menurut Mustopadidjaja (2003), *e-government* dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi dengan berdasarkan jaringan atau WEB, jaringan internet dan kasus tertentu merupakan aplikasi yang interkoneksi dalam memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses dalam pemberian layanan informasi pemerintah kepada masyarakat, kepada dunia usaha maupun ke instansi-instansi lainnya (Habibullah, 2010).

E-government merupakan tindakan yang dilakukan oleh sektor pemerintahan dengan melibatkan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan proses pelayanan publik agar terciptanya pelayanan yang efektif, efisien dan transparan. Hal tersebut karena telah menjadi hal yang penting didalam usaha untuk meningkatkan tata pemerintahan yang baik atau *good governance* (Rachman, Eviana Septiana; Noviyanto, 2017).

Dari pemaparan diatas terkait definisi *E-government* dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan sebuah sistem yang digunakan oleh pemerintahan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta dapat membuat kinerja di pemerintahan menjadi efektif, efisien dan transparan.

1.6.1.2 Pengembangan *E-Government*

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* dijelaskan bahwa pengembangan *E-government* adalah sebuah usaha atau upaya dalam mengembangkan penyelenggaraan dalam ranah pemerintahan dengan berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya secara efektif dan efisien. Tentu saja dalam melalui pengembangan *e-government*, pemerintah harus melakukan penataan dalam sistem manajemennya dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi. Adapula beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam melakukan pengembangan *e-government* yang menurut Inpres No 3 tahun 2003, yaitu :

1. Tingkat 1, Tahap Persiapan yaitu :
 - Pembuatan situs informasi yang ada lengkap pada setiap lembaga yang turut dalam mengembangkan *e-government*;
 - Adanya penyiapan sumber daya manusia untuk mendukung pengembangan *e-government*;

- Menyiapkan sarana-sarana akses jaringan yang mudah;
 - Dan, mensosialisasikan sistem web untuk kalangan internal dan eksternal.
2. Tingkat 2, Tahap Pematangan yaitu :
- Adanya pembuatan situs pada situs informasi untuk publik;
 - Adanya pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lainnya.
3. Tingkat 3, Tahap Pematapan yaitu :
- Adanya pembuatan sistus pada transaksi pelayanan untuk publik;
 - Adanya pembuatan interoperabilitas pada aplikasi ataupun dalam data yang ada dengan lembaga lain.
4. Tingkat 4, Tahap Pemanfaatan yaitu :
- Adanya pembuatan aplikasi yang diperuntukan untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang telah terintegrasi.

1.6.1.3 Jenis-Jenis layanan *E-Government*

Adapun jenis-jenis layanan *E-Government* menurut Indrajit (2004) dalam (Noviana, 2015) :

1.6.1.3.1 G2C (*Government to Citizen*)

Aplikasi ini merupakan aplikasi *e-government* yang memang paling umum digunakan. Aplikasi ini memiliki tujuan untuk mendekatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat

melalui akses-akses yang dapat dengan mudah menjangkau pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pada pelayanan.

1.6.1.3.2 G2B (*Government to Business*)

Dalam ranah pemerintahan, untuk membentuk lingkungan bisnis yang kondusif merupakan tugasnya agar tetap dapat mempertahankan roda perekonomian di negara tersebut. Perusahaan swasta tentu saja dalam melakukan sebuah bisnis memerlukan atau membutuhkan banyak data dan informasi yang diperlukan dengan membutuhkan pemerintah.

1.6.1.3.3 G2E (*Government to Employee*)

Layanan ini meliputi layanan *Government to Citizen* beserta layanan yang khusus untuk pegawai pemerintah saja. Layanan ini dipergunakan untuk meningkatkan kinerja dari pegawai negeri atau karyawan yang ada di pemerintahan sebagai pelayan masyarakat.

1.6.1.3.3 G2G (*Government to Governments*)

Layanan ini dilakukan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah dan antardepartemen. Layanan ini juga dapat digunakan transaksi antarpemerintah serta dapat dijadikan sebagai alat yang dapat menghubungkan dengan diplomasi internasional.

1.6.2 UTAUT (*Unified Theory of Acceptance Use of Technology*)

Dalam rangka menggabungkan beberapa teori dan model penerimaan teknologi, Venkatesh bersama rekannya (2003) berinisiatif mengembangkan teori untuk menyatukan sebanyak 8 komponen model teknologi serta teori penerimaan untuk mencetuskan model yang bernama UTAUT atau *Unified Theory of Acceptance Use of Technology*. Adapun 8 model teknologi dan teori penerimaan yang digabungkan adalah, dalam (Alomary & Woollard, 2015) :

1. TRA (*Theory of Reasoned Action*) pada tahun 1975;
2. SCT (*Social Cognitive Theory*) pada tahun 1986;
3. TAM (*Technology Acceptance Model*) pada tahun 1986,1989;
4. TPB (*Theory of Planned Behaviour*) pada tahun 1991;
5. MPCU (*Model of PC Utilization*) pada tahun 1991;
6. MM (*Motivation Model*) pada tahun 1992;
7. *Combine TAM-TPB* pada tahun 1995;
8. IDT (*Inovation Diffusion Theory*) pada tahun 1995.

UTAUT (*Unified Theory of Acceptance Use of Technology*) merupakan suatu model yang dikembangkan untuk mengetahui bagaimana penerimaan tentang teknologi atau penggunaan suatu teknologi. Setelah mengevaluasi kedelapan tersebut, Venkatesh lalu menemukan empat variabel yang merupakan dampak signifikan terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) dan penggunaan *e-government (utilization e-government)* didalam suatu model. UTAUT ini memiliki tujuan dalam

mengenalkan tentang bagaimana minat seorang pengguna teknologi dalam menggunakan sebuah teknologi atau sistem informasi yang benar. Adapun empat faktor penentu yang menggunakan sistem informasi dan teknologi menurut Venkatesh (2013) dalam Tesis (Fridayani, 2018) adalah :

1.6.2.1 Ekspektasi Kinerja/*Performance Expectancy*

Ekspektasi kinerja dapat diartikan sebagai tingkat dimana seseorang telah yakin dengan penggunaan sistem dimana hal itu akan membuat peningkatan terhadap kinerjanya. Ekspektasi kinerja ini salah satu dari kepercayaan seseorang dalam menggunakan sebuah sistem informasi dalam peningkatan kinerjanya saat bekerja. Di dalam skripsi (Fridayani, 2018), Adapun gabungan variabel yang diperoleh dari penerimaan dan penggunaan teknologi antara lain adalah :

1. Persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*)

Menurut Venkatesh, et al. (2013), Persepsi terhadap kegunaan seringkali diartikan sebagai sejauh mana kepercayaan seseorang dalam penggunaan suatu sistem bagi peningkatan kinerjanya.

2. Motivasi Ekstrinsik (*extrinsic motivation*)

Menurut Venkatesh, et al. (2013), Motivasi ekstrinsik diartikan sebagai sebuah persepsi yang dipakai oleh pengguna sistem informasi dalam melakukan aktivitas karena alat-alat yang ada dianggap dapat mencapai hasil yang dituju.

3. Kesesuaian Pekerjaan (*job fit*)

Menurut Venkatesh, et al. (2013), kesesuaian pekerjaan diartikan sebagai kemampuan yang terdapat dalam suatu sistem untuk meningkatkan kinerja pengguna sistem informasi tersebut.

4. Keuntungan Relatif (*relative advantage*)

Menurut Venkatesh, et al. (2013), keuntungan relatif diartikan sudah sejauh mana pengguna sistem menggunakan sebuah inovasi yang dapat dipersepsikan akan jauh lebih baik apabila dibandingkan dengan menggunakan pendahulunya.

5. Ekspektasi-Ekspektasi Hasil

Menurut Venkatesh, et el. (2013), ekspektasi-ekspektasi hasil memiliki hubungan dengan sebuah konsekuensi-konsekuensi yang berasal dari perilaku.

1.6.2.2 Ekspektasi Usaha/*Effort Expectancy*

Ekspektasi usaha dapat diartikan sebagai tingkat kemudahan bagi pengguna sistem yang dapat meringankan beban tenaga maupun waktu seseorang pada saat melakukan pekerjaannya. Apabila seseorang telah mengalami kemudahan dalam melakukan pekerjaannya maka akan timbul suatu kepercayaan tersebut dalam penggunaan sistem informasi.

1.6.2.3 Pengaruh Sosial/*Social Influence*

Pengaruh Sosial dapat diartikan sebagai tingkat dimana seseorang menganggap jika orang lain telah meyakinkan dirinya untuk menggunakan

sistem baru atau meyakinkan seseorang untuk beralih kepada sistem yang baru. Adanya pengaruh lingkungan untuk menggunakan sistem yang baru maka akan meningkatkan kepercayaan seseorang untuk tetap menggunakan sistem informasi dalam melakukan pekerjaannya.

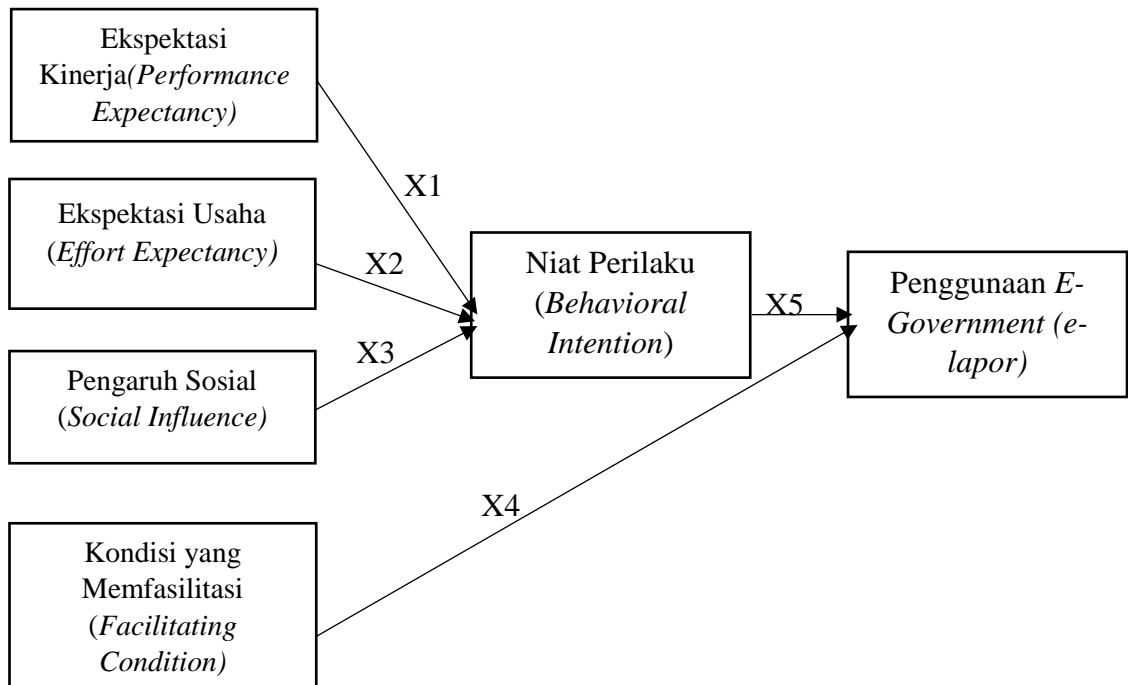
1.6.2.4 Kondisi yang Memfasilitasi /*Facilitating Conditions*

Kondisi yang memfasilitasi diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya apabila infrastruktur yang ada dapat mendukung penggunaan sistem ataupun tingkat dimana seseorang puas dengan infrastruktur yang telah tersedia. Fasilitas yang memadai dapat memberikan pengaruh positif seseorang untuk menumbuhkan minat dalam penggunaan sistem informasi.

1.6.2.5 Niat Berperilaku/ *Behavioral Intention*

Niat berperilaku merupakan suatu ukuran pada keniatan hati seseorang untuk melakukan hal-hal tertentu atau perilaku tertentu.

Gambar 1.2 Kerangka Teoritik



1.7 HIPOTESA

Hipotesa atau hipotesis merupakan jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau rangkuman dari kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Menurut James E Greighton, mendefinisikan hipotesis merupakan sebuah dukungan yang tentatif atau yang sementara memprediksi situasi yang akan diteliti (Martono, 2011). Adapun hipotesis yang didapat dari penelitian ini adalah :

H1 : *Performance expectancy* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral intention*.

H2 : *Effort expectancy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral intention*.

H3 : *Social influence* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral intention*.

H4: *Facilitating Condition* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengguna *E-Government*.

H5: *Behavioral Intention* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengguna *E-Government*.

1.8 DEFINISI KONSEPTUAL

1.8.1 Penggunaan *E-Government* dalam *E-Lapor*

E-Government merupakan sebuah sistem yang memanfaatkan teknologi dan informasi yang ada di suatu daerah tersebut dengan berbasis

elektronik. *E-Government* membuat segala pekerjaan yang ada di ranah pemerintah menjadi efektif, efisien dan transparan.

1.8.2 Ekspektasi Kinerja

Ekspektasi kinerja merupakan tingkat keinginan seseorang saat meyakini dengan menggunakan sebuah sistem informasi akan membantu dalam peningkatan kinerjanya dan ekspektasi kinerja ini berpengaruh yang cukup besar dalam penggunaan sistem informasi ataupun pemanfaatannya.

1.8.3 Ekspektasi Usaha

Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan yang dimiliki oleh pengguna sistem yang dimana hal itu dinilai dapat mengurangi beban tenaga dan waktu seseorang dalam melakukan pekerjaannya.

1.8.4 Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial disini diartikan sebagai tingkat dimana seseorang telah merasa diyakinkan oleh orang lain bahwa seseorang tersebut harus menggunakan teknologi informasi. Adapun keyakinan itu muncul dari rekan kerja maupun rekan organisasi.

1.8.5 Niat Berperilaku

Niat berperilaku merupakan tingkat seseorang dalam merencanakan sesuatu untuk masa depan atau tidak melakukan sesuatu di masa depan.

1.9 DEFINISI OPERASIONAL

Tabel 1.2
Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Penggunaan <i>E-Government</i> dalam E-lapor	1. Jumlah pemakaian penggunaan sistem aduan masyarakat dengan berbasis elektronik (<i>E-Government</i>)
	2. Media pelayanan aduan yang sedang digunakan.
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan <i>E-Government</i> dalam E-lapor	
Ekspektasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi pengguna layanan pengaduan dengan berbasis elektronik yang memperoleh keuntungan dapat meningkatkan kinerja seseorang. 2. Motivasi ekstrinsik sebagai persepsi untuk melakukan aktivitas karena dianggap alat dalam mencapai hasil. 3. Kesesuaian pekerjaan sebagai sistem peningkatan pekerjaan individual. 4. Keuntungan relatif dengan menilai seberapa jauh menggunakan sebuah inovasi yang lebih baik dibandingkan sebelumnya. 5. Ekspektasi-ekspektasi hasil dari konsekuensi seseorang.
Ekspektasi Usaha	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan layanan pengaduan dapat dengan mudah dimengerti. 2. Penggunaan layanan pengaduan dapat mengurangi upaya tenaga dan waktu. 3. Penggunaan layanan pengaduan akan menimbulkan minat penggunaan teknologi informasi.
Pengaruh Sosial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaruh seorang individual dengan orang sekitarnya dalam penggunaan sistem yang baru.

	2. Pengaruh lingkungan tertentu dalam penggunaan layanan pengaduan.
Kondisi yang Memfasilitasi	1. Infrastruktur organisasi dapat mendukung suatu sistem. 2. Adanya pengendalian kesadaran perilaku. 3. Adanya pemasaran suatu kondisi.
Niat Berperilaku	1. Kecenderungan untuk selalu ingin menggunakan layanan pengaduan online 2. Terdapat layanan yang mempermudah untuk menggunakan layanan pengaduan online

1.10 METODE PENELITIAN

1.10.1 Jenis dan Metode Penelitian

Jenis metode penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan penelitian campuran atau kombinasi (*mix methodology*) atau suatu langkah menggabungkan dua bentuk penelitian yaitu penelitian kualitatif dan kuantitatif. Didalam buku (Sugiyono, 2013a), Johnson dan Cristensen (2007) memberikan pendapat sebagai berikut: *Mix methode research* merupakan penggabungan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam sebuah penelitian.

Selanjutnya, Creswell (2014) dalam buku (Sugiyono, 2013), juga memberikan definisi sebagai berikut: *Mix methods research* merupakan sebuah metodologi yang memberikan dugaan filosofis untuk menunjukkan petunjuk dalam cara pengumpulan data dan menganalisis data serta adanya

perpaduan antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan melalui beberapa fase proses penelitian.

Didalam buku (Sugiyono, 2011) , *mix methods* merupakan metode penelitian dengan mengkombinasikan metode kualitatif dengan kuantitatif yang digunakan secara bersamaan dalam penelitian yang selanjutnya dapat diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable dan objektif.

Penulis dalam pembuatan penelitian ini menggunakan teknik campuran bertahap (*Sequential Mix Methode*). Menurut Creswell (2010) dalam buku (Sugiyono, 2013), strategi dalam *mixed methods* adalah:

1. Strategi eksplanatoris sekuensial (*Sequential Explanatory Strategy*)

Merupakan strategi penelitian yang menggunakan pengumpulan data dengan tahap pertama yaitu menganalisis dan mengumpulkan data kuantitatif yang kemudian diikuti oleh menganalisis dan mengumpulkan data kualitatif dengan berdasarkan pada hasil awal data kuantitatif.

2. Strategi eksploratoris sekuensial (*Sequential Explatory Strategy*)

Merupakan strategi penelitian yang menggunakan pengumpulan data dengan tahap pertama menganalisis dan mengumpulkan data kualitatif yang kemudian diikuti oleh menganalisis dan mengumpulkan data kuantitatif pada tahap kedua dengan berdasarkan hasil dari tahap yang pertama. Strategi ini merupakan strategi kebalikan dari strategi eksplanatoris sekuensial.

3. Strategi transformatif sekuensial (*Sequential Transformative Strategy*)

Merupakan strategi penelitian yang menggunakan pandangan teori dalam membentuk metode tertentu di dalam penelitian. Untuk strategi ini, penulis dapat memilih dalam menggunakan salah satu metode dari dua metode yang ada dalam tahap pertama.

Dalam penelitian ini telah dipaparkan apabila menggunakan teknik campuran bertahap (*Sequential Mix Methode*) dengan menggunakan strategi eksplanatoris sekuensial (*Sequential Explanatory Strategy*). Alasan penulis mengambil strategi ini adalah karena penulis ingin mengumpulkan data kuantitatif terlebih dahulu dibandingkan dengan data kualitatif karena data yang lebih diprioritaskan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif pada penelitian ini hanya sebagai penguat data kuantitatif dengan diperoleh dari *stakeholder* yang berhubungan dengan penggunaan media layanan aduan masyarakat dengan berbasis elektronik. Dan menurut penulis memang lebih baik untuk mengumpulkan data kuantitatif terlebih dahulu karena penelitian ini lebih condong ke arah data kuantitatif yang di dukung dengan adanya data kualitatif.

1.10.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan sebuah tempat untuk melakukan kegiatan atau penelitian guna untuk memperoleh data valid yang berasal dari responden. Penelitian ini berada di Kabupaten Bantul tepatnya berada di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bantul yang berada di Jalan

Robert Monginsidi, Kurahan, Bantul. Selain itu, juga dilakukan terhadap beberapa masyarakat di Kabupaten Bantul.

1.10.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang ada dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

1.10.3.1 Data Primer

Seperti yang dikatakan Moleong dari skripsi (Anggraini, 2018) data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari narasumber yang menjadi sasaran penelitian tanpa melalui perantara yang berupa keterangan dari pihak-pihak yang menjadi sasaran. Data primer ini diperoleh dengan kita melakukan suatu observasi, wawancara dan kuisioner dengan narasumber yang terlibat dalam penggunaan sistem Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul serta diperoleh dari Dinas yang terkait.

1.10.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak langsung oleh peneliti karena hanya untuk keterangan atau pelengkap data yang diperoleh. Adapun data tersebut dapat diperoleh dari karya ilmiah seseorang, *literature review*, serta karya ilmiah yang dibutuhkan didalam penelitian.

1.10.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh seorang peneliti dalam memperoleh fakta-fakta yang terkait variabel yang dijadikan penelitian. Pengumpulan data juga dapat diartikan sebagai proses untuk menguji suatu data yang akan diteliti. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1.10.4.1 Wawancara

Untuk mendapatkan data yang valid dan terpercaya, maka penulis akan melakukan teknik pengumpulan data dengan melalui sebuah wawancara. Wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung (Usman & Akbar, 2017). Wawancara yang akan dilakukan adalah untuk mendapatkan informasi terkait penggunaan pelayanan aduan di Kabupaten Bantul. Berikut adalah tabel yang menjelaskan narasumber yang akan di wawancara.

Tabel 1.3
Sasaran Narasumber

No	Jabatan
1	Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik Diskominfo Bantul
2	Admin Sistem Lapor Bantul dan SMS Center Bupati
3	Masyarakat Pengguna Lapor Bantul dan SMS Center

1.10.4.2 Dokumentasi

Selain menggunakan teknik wawancara, penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan pengambilan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik dokumentasi ini cenderung relatif lebih murah (Usman & Akbar, 2017).

1.10.4.3 Kuesioner (Angket)

Setelah teknik wawancara dan teknik dokumentasi, penelitian ini juga menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner atau angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada narasumber penelitian atau sasaran penelitian guna mendapatkan tanggapan terkait informasi yang dibutuhkan oleh penulis (Usman & Akbar, 2017).

Berikut merupakan tabel penilaian dari setiap pertanyaan yang akan digunakan dalam penelitian.

Tabel 1.4
Penilaian Skor Pertanyaan

Jenis Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : (Sugiyono, 2013)

1.11.5 Populasi dan Sampel

1.11.5.1 Populasi

Populasi merupakan objek atau subjek yang berada dalam wilayah yang telah memenuhi syarat-syarat yang berkaitan dengan masalah penelitian atau keseluruhan dari unit ataupun individu yang berada dalam lingkup yang akan diteliti (Martono, 2011). Adapun populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang pernah atau menggunakan layanan pengaduan Sistem Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul yang berada di Kabupaten Bantul.

1.11.5.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari sebuah populasi yang memiliki keadaan yang akan diteliti nantinya. Sampel juga dapat diartikan sebagai sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur atau cara tertentu (Martono, 2011).

Dalam menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka penulis akan menggunakan *probability sampling* yang menurut Sugiyono (2007) dalam buku (Martono, 2011) adalah sebagai berikut:

“Probability sampling, merupakan teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.”

Adapun teknik *probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis *simple random sampling* yang dimana merupakan

teknik yang dilakukan dengan teknik pengambilan sampel dengan secara acak dengan tidak melihat strata yang ada dalam populasi tersebut.

Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus *Slovin*. Peneliti menggunakan rumus ini dikarenakan jumlah populasi yang jelas serta nilai keakuratan dapat diukur dengan rumus ini. Penulis menggunakan sampling error sebesar 10% dengan tingkat keakuratan 90%. Berikut merupakan rumusnya:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Catatan:

n : *sample size*

N : *populations*

e : toleransi kesalahan (*sampling error*)

Informasi yang didapat penulis dari Admin Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul, Mbak Galih mengatakan jika sudah ada 145 orang pengguna Lapor Bantul dan 845 orang yang melakukan pengaduan dengan SMS Center Bupati Bantul.

Dengan melihat laporan data yang masuk, pengguna Lapor Bantul sebanyak 145 orang. Sedangkan jumlah penduduk yang melakukan pengaduan dengan menggunakan SMS Center Bupati Bantul pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 sebanyak 1.325 orang.

Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah :

Sample untuk Lapor Bantul:	Sample untuk SMS Center:
$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ $= \frac{145}{1 + 145 (10\%)^2}$ $= \frac{145}{1 + 145 (0,01)}$ $= \frac{145}{2,45}$ $= 59,18 = 60 \text{ orang.}$	$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ $= \frac{1325}{1 + 1325 (10\%)^2}$ $= \frac{1325}{1 + 1325 (0,01)}$ $= \frac{1325}{14,25}$ $= 92,98 = 93 \text{ orang.}$

1.11.6 Unit Analisis Data

Di dalam buku (Hamidi, 2005), dipaparkan pengertian unit analisis data merupakan suatu objek yang nyata untuk diteliti. Objek tersebut dapat berupa satuan individu, kelompok, benda ataupun peristiwa sosial tertentu yang menjadi subyek penelitian. Unit analisis data yang ada dalam penelitian ini yaitu penggunaan layanan aduan masyarakat berbasis elektronik yang berupa Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul.

1.11.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan sebuah proses pengolahan, penyajian serta menganalisis daya yang didapatkan dari lapangan dengan tujuan agar data yang disajikan dapat memiliki makna (Martono, 2011).

Menurut (Moleong, 2005), langkah-langkah lebih lanjut yang diperlukan dalam menganalisis data guna mempermudah dalam mengelola data yang sudah didapat yaitu:

1.11.7.1 Tinjauan literature

Tinjauan literature dalam penelitian ini bertujuan agar mendapatkan suatu gambaran atau obyek mengenai penggunaan media layanan pengaduan masyarakat yang berbasis elektronik (*E-Government*). Hal tersebut dapat membantu peneliti dalam memiliki data-data tertentu yang dapat dijadikan sumber pertanyaan dalam teknik pengumpulan data berupa wawancara maupun kuesioner.

1.11.7.2 Pengelompokan dan Reduksi Data

Peneliti dalam menyeleksi data-data yang didapat dengan kebutuhan penelitiannya, maka langkah yang dilakukan oleh penulis adalah melakukan pengelompokan serta menyeleksi data yang sudah sesuai dengan jenis datanya. Peneliti dalam melakukan pengelompokan data diperoleh dari lapangan ataupun dari tinjauan literature. Dengan adanya pengelompokan data, maka kemungkinan terdapat reduksi dalam data-data tertentu yang tidak diperlukan lagi.

Menurut (Sugiyono, 2007), reduksi data merupakan suatu analisis data yang dilakukan dengan memilih hal yang pokok dan fokus terhadap hal yang penting. Data yang diperoleh selanjutnya ditulis ataupun diketik dalam bentuk uraian yang rinci.

1.11.7.3 Analisis Data

Setelah melakukan pengelompokan dan reduksi data, data kualitatif dalam hasil wawancara dan data kuantitatif dalam hasil kuesioner dilakukan sebuah analisis data, berikut adalah caranya:

1.11.7.3.1 Analisis Data Wawancara

Hasil wawancara nantinya akan dianalisis yang bertujuan untuk mengukur bagaimana penggunaan sistem Lapor Bantul dengan SMS Center Bupati Bantul. Hasil wawancara tersebut dianalisis dengan melakukan pengecekan hasil wawancara terhadap indikator-indikator dalam penggunaan media layanan aduan masyarakat yang berbasis elektronik (*e-government*).

1.11.7.3.2 Analisis Data Kuesioner

Dalam penelitian ini, analisis data kuesioner dianalisis menggunakan Analisis *Partial Least Squares* atau PLS dengan alat bantu yang berupa program SmartPLS 3.0.

Menurut Ghozali (2006) dalam Skripsi (Rivai, 2014), mengatakan bahwa *Partial Least Squares* merupakan cara alternatif yang digunakan dalam pengujian terhadap hipotesis penelitian. PLS merupakan suatu pendekatan alternative yang bergeser dari suatu pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis kovarian menjadi berbasis varian.

Menurut Ghozali (2006) dalam Skripsi (Rivai, 2014), PLS menjadi salah satu teknik analisis yang kuat karena PLS tidak banyak menggunakan

dugaan atau asumsi serta bagus untuk mengukur ukuran sampel yang kecil ataupun besar, serta bagus untuk segala jenis skala data.

Alasan peneliti dalam menggunakan PLS dalam penelitian ini adalah :

1. Dengan menggunakan PLS dapat menghasilkan hasil yang efisien dan mudah untuk diinterpretasikan dan khususnya terhadap model yang saling berhubungan atau pada hipotesis model.
2. Penelitian dengan sampel yang sedikit dan banyak PLS mampu untuk dijalankan dengan sesuai dengan penelitian.
3. Dibandingkan dengan aplikasi yang lainnya, penggunaan PLS dinilai tidak terlalu rumit.