

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat :

Perkenalkan saya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Program Studi Ilmu Pemerintahan yang sedang melakukan penelitian skripsi, dalam rangka untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan web LAPOR! di Kota Mataram. Maka, kali ini saya selaku peneliti memiliki kesedian Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuisisioner yang akan saya ajukan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Cindy Yulita

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden hanya dapat memberikan satu jawaban saja yang dimungkinkan dalam setiap pertanyaan yang tersedia. Untuk jawaban yang diberikan responden dapat memberikan tanda silang (X). Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternative jawaban yang mengacu pada teknik skala Likert, yaitu :

- Sangat Setuju (SS) = 5
- Setuju (S) = 4
- Netral (N) = 3
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Selanjutnya responden akan diminta mengisi data, dimana data dan informasi mengenai responden akan dijamin kerahasiannya, oleh sebab itu diharapkan dalam mengisi kuesioner ini responden dapat mengisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan seobjektif mungkin.

DATA RESPONDEN :

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner yang akan diberikan, saudara diharapkan dapat mengisi data berikut terlebih dahulu (informasi yang akan saudara berikan akan bersifat rahasia). Untuk jawaban yang diberikan responden dapat memberikan tanda silang (X).

a) Jenis Kelamin

1. Laki-laki
2. Perempuan

b) Berapa Usia Anda Saat ini ?

1. 18-28 Tahun
2. 29-38 Tahun
3. 39-48 Tahun
4. > 48 Tahun

c) Apa pendidikan terakhir saudara ?

1. SD-SMP
2. SMA/SMK
3. D1-D3
4. S1
5. S2-S3

d) Pengalaman menggunakan internet ?

1. <2 Tahun
2. 2-4 Tahun
3. 4-6 Tahun
4. >6 Tahun

Keterangan :

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

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Penggunaan Aduan Masyarakat Berbasis <i>Online</i> (<i>E-Government</i>)						
1.	Saya sering memanfaatkan layanan aduan masyarakat berbasis <i>online</i> yang tersedia dalam menyampaikan keluhan maupun aspirasi saya terhadap pemerintah (frekuensi)					
2.	Saya menggunakan layanan web LAPOR! dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi saya terhadap pemerintah					
Ekspektasi Kinerja						
3.	Saya menggunakan web LAPOR! agar dapat meningkatkan kinerja pemerintah yang bersangkutan untuk menjadi lebih baik					
4.	Web LAPOR! merupakan layanan pengaduan berbasis online yang lebih baik					

	dibandingkan layanan pengaduan yang sudah ada sebelumnya					
5.	Motivasi saya menggunakan web LAPOR! agar aspirasi dan keluhan saya dapat tersampaikan secara langsung terhadap pemerintah					
Ekspektasi Usaha						
6.	Saya dapat dapat dengan mudah menggunakan layanan web LAPOR! karena dapat dengan mudah dipahami dan dioperasikan					
7.	Web LAPOR! merupakan layanan pengaduan yang dapat dengan mudah mengerjakan apa yang saya inginkan					
8.	Saya dapat menggunakan layanan web LAPOR! dengan terampil					
Faktor Sosial						
9.	Saya menggunakan layanan web LAPOR! dikarenakan pengaruh yang datang dari masyarakat disekitar saya					
10.	Saya menggunakan layanan web LAPOR! karena pengaruh dari media sosial yang saya gunakan					

11.	Saya menggunakan layanan web LAPOR! karena pengaruh sosialisasi yang diberikan pemerintah					
Kondisi-kondisi pemfasilitas						
12.	Fitur yang memfasilitasi layanan web LAPOR! membuat saya merasa nyaman dalam memanfaatkan media tersebut untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi saya terhadap pemerintah					
13.	Kesesuaian layanan yang ada di web LAPOR! sudah sesuai dengan kegunaannya sebagai layanan pengaduan berbasis online					
14.	Jaringan internet yang ada mendukung saya dalam mengakses layanan web LAPOR!					

Lampiran 2

Data Mentah Hasil Kuesioner 70 Responden

PE.1	PE.2	PE.3	EE.1	EE.2	EE.3	SI.1	SI.2	SI.3
4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	5	5	5	5	5	4	4	2
2	3	2	3	2	3	3	4	3
4	3	3	5	4	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3	4	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	3	3	3	5	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	3	3	4	4	3	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	2
5	5	5	3	3	3	3	3	3
5	3	5	2	2	2	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	2
5	4	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	4	5	5	4	5	3	4	3
3	3	4	3	3	3	4	3	4
4	4	4	3	2	2	3	4	2
4	4	4	4	4	3	3	4	3

3	3	3	3	2	3	2	2	3
4	3	4	4	4	3	3	3	3
5	3	5	4	5	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	5	5	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	5	4
3	3	3	3	4	4	3	3	3
2	3	4	3	3	3	2	4	2
3	4	4	4	3	4	3	4	4
5	5	5	5	4	5	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3
5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	4	3	5	4	5	4	4	4
3	4	3	4	5	3	3	4	4
5	4	5	4	4	4	4	4	4
5	3	5	4	4	4	5	5	5
3	4	3	4	4	4	4	4	4
2	2	2	4	4	4	2	2	1
3	3	3	4	4	4	1	4	2
3	4	3	4	5	5	4	2	2
2	3	2	3	3	2	2	3	2
4	4	5	3	4	3	2	4	4
5	3	5	4	4	4	4	4	2
5	4	5	4	4	4	2	4	4
4	4	5	4	4	4	2	4	2
3	4	2	2	2	2	2	2	2
4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	2	3	2	3	3	3
4	2	4	2	2	3	4	3	2
5	3	4	3	2	2	3	4	2
3	2	3	3	4	2	3	3	4
4	4	4	4	4	5	4	4	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	3

FC.1	FC.2	FC.3	E- GOV.1	E- GOV.2	BI.1	BI.2
3	4	4	4	3	3	4
4	3	4	2	4	3	4
5	5	5	5	4	5	4
4	3	4	2	4	2	4
5	4	4	4	3	4	3
2	3	2	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4
5	4	4	4	5	5	4
5	4	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3	4
4	4	3	3	4	4	3
5	3	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	4
2	2	2	2	3	3	3
2	3	2	2	3	2	2
4	3	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	5	4	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4
4	5	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	3	3	2
3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	2	3	3	2
4	4	4	4	4	4	3

4	3	3	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	2	3	3	3
4	4	4	5	5	5	5
3	3	4	2	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4
3	2	3	2	4	3	3
3	4	3	3	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4
4	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	5	4
4	3	4	3	4	4	4
3	3	4	3	4	3	4
4	4	3	3	5	3	4
4	4	3	2	4	4	3
4	4	3	4	4	2	2
5	5	3	2	3	2	2
4	4	3	3	4	4	2
5	5	3	4	4	1	4
5	5	3	2	4	3	4
5	5	3	2	4	2	4
5	5	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	2	3
4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	2
2	2	2	2	4	4	3
2	2	2	2	2	3	3
2	3	3	3	3	3	2
4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 3

Daftar pertanyaan wawancara :

1. Apa itu program LAPOR!? dan apa yang melatarbelakangi dibentuknya program tersebut?
2. Apakah terdapat uji public yang dilakukan terlebih dahulu sebelum program LAPOR! tersebut diimplementasikan? dan hasil apa yang didapatkan?
3. Apakah terdapat teknisi khusus yang mengendalikan program tersebut, dan juga adakah pelatihan yang diberikan dalam mengelola program tersebut?
4. Bagaimana sosialisasi yang dilakukan pihak Diskominfo mengenai program LAPOR! ini kepada masyarakat?
5. Bagaimana respon yang diberikan oleh pihak Diskominfo jika terdapat laporan yang masuk?
6. Apakah dengan adanya program LAPOR! ini pemerintah dapat membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat?
7. Apakah dengan adanya laporan maupun aspirasi yang masuk dalam program LAPOR! dapat meningkatkan kinerja pemerintah maupun meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan?
8. Apakah dengan adanya program LAPOR! sebagai layanan pengaduan ini dapat diharapkan sebagai layanan pengaduan yang lebih baik dibandingkan dengan sistem layanan pengaduan yang ada sebelumnya?

9. Apa saja fitur dan fasilitas yang terdapat dalam program LAPOR! untuk digunakan oleh masyarakat? Dan bagaimana kegunaannya?
10. Apakah fitur dan fasilitas yang tersedia dalam program LAPOR! dapat dengan mudah dipahami dan dioperasikan oleh masyarakat?
11. Keluhan atau aspirasi seperti apa yang biasanya disampaikan oleh masyarakat dengan memanfaatkan program LAPOR! ini?
12. Adakah keluhan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai program LAPOR! ini?