

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sudah menjadi tugas pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada warganya. Sehingga dibuatlah berbagai inovasi dan metode sebagai upaya untuk mewujudkan hal tersebut agar tujuan memberikan pelayanan terbaik dapat tercapai. Di era sekarang bentuk inovasi nya dituntut berbasis pemanfaatan teknologi agar dapat mengikuti perkembangan terkini. Teknologi yang dikembangkan pada masa Revolusi Industri 4.0 membuat banyak sektor bertransformasi menjadi lebih cepat dan serba mudah, termasuk penyampaian informasi yang mulanya membutuhkan beberapa tahapan yang memakan waktu kini menjadi jauh lebih cepat dengan bantuan internet. Kini berkat teknologi yang berintegrasi atau saling berhubungan dalam segala aspek kehidupan kita merasakan konektivitas tanpa batas.<sup>1</sup>

Sementara revolusi industri 4.0 pada sektor pemerintahan diinovasikan dalam bentuk *e-government* atau yang juga dikenal dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik, yaitu pengembangan pelayanan publik yang dikemas dalam aplikasi *mobile*. Selama terkoneksi dengan jaringan internet maka masyarakat dapat secara umum menjangkau pelayanan-pelayanan publik yang disediakan secara *mobile* oleh

---

<sup>1</sup> Wirawan, Vani. 2020. "Penerapan E-Government Dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer Di Indonesia." Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan 1 (1). <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>.

pemerintah tanpa terbatas oleh waktu dan tempat, kapanpun dimanapun dapat diakses. Sehingga *e-government* dianggap lebih efektif dan efisien dalam menjangkau seluruh kebutuhan masyarakat.

Di Indonesia, kebijakan mengenai penggunaan *e-government* diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Diyakini ini merupakan sebuah langkah dan upaya yang diambil pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menciptakan pemerintahan yang lebih modern. Melalui pemanfaatan teknologi yang tepat guna diharapkan dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan, serta lebih mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemudian diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah terkait pengalihan kewenangan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk pelaksanaan beberapa fungsi pemerintahan, termasuk pengembangan komunikasi dan informatika khususnya bidang yang berkaitan dengan layanan publik elektronik atau *e-government*.

Biasanya kegiatan *e-government* pada pemerintahan daerah dikomandoi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) sebagai pihak utama yang mengelola.<sup>2</sup> Kota Jambi adalah salah satu daerah yang pelaksanaan *e-government* nya dipimpin oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Organisasi perangkat daerah satu ini

---

<sup>2</sup> Hanafi Ahmad, Zakly. 2022. "Pelaksanaan E-Government Pada Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) Di Kota Jambi Tahun 2018-2019." *Indonesian Governance Journal Kajian Politik-Pemerintahan* 05. <https://doi.org/10.24905/igj.v5i1.1875>.

mempersiapkan perencanaan matang terkait pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Jambi. Salah satu produk e-government yang di luncurkan oleh Dinas Kominfo Kota Jambi adalah aplikasi pengaduan masyarakat tingkat kota. Aplikasi pengaduan masyarakat tingkat kota ini telah digunakan oleh banyak kota di Indonesia. Sejak tahun 2017 aplikasi e-government pelayanan pengaduan masyarakat ini mulai digunakan sejak dan hingga sekarang masih terus dikembangkan.

Aplikasi yang dinamai Sistem Informasi Keluhan Online Masyarakat Kota Jambi (SiKesal) diluncurkan sebagai bagian dari perwujudan program smart city Kota Jambi, sebagai program percepatan pelaksanaan pelayanan yang akan mendorong efektivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan permasalahan pengaduan masyarakat dan memberikan akses kepada masyarakat untuk mengajukan pengaduan terkait pelayanan pemerintah kota Jambi. Tidak ada batasan waktu dan jarak, masyarakat dapat membuat pengaduan dalam waktu singkat dan tanpa proses administrasi yang berbelas, selama pengadu tercatat sebagai warga Kota Jambi, pengaduan dapat dibuat dan diajukan.

Pada tahun 2022, pemerintah kota Jambi menyebutkan bahwa terdapat sebanyak 638 pengaduan yang masuk melalui aplikasi SiKesal.<sup>3</sup> SiKesal atau Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online adalah sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk membangun smart city, dimana atas dasar keinginan membangun interaksi terbuka dengan masyarakat, memberikan media bagi masyarakat yang ingin

---

<sup>3</sup> CR01. 2022. "638 Pengaduan Masuk Aplikasi Sikesal, Abu Bakar: Sekarang Banyak Lapor Ke 112." JambiPrima.Com. 2022. <https://jambiprima.com/read/2022/03/17/14532/638-pengaduan-masuk-aplikasi-sikesal-abu-bakar-sekarang-banyak-lapor-ke-112g>.

memberikan pengaduan atau membuat laporan mengenai permasalahan yang terjadi di sekitar mereka seperti kerusakan fasilitas publik, kemacetan lalu lintas, sampah berserakan, dan lain sebagainya, menjadi latar belakang aplikasi ini diluncurkan. Pengaduan yang dilakukan mendapat tanggapan dengan waktu maksimal 72 jam.

Implementasi SiKesal dalam mewujudkan Smart City Kota Jambi tidak lepas dari adanya penerimaan masyarakat kota Jambi sebagai pengguna. Penerimaan pengguna merupakan keinginan yang jelas dari kelompok pengguna untuk menggunakan teknologi informasi guna mendukung aktivitas mereka. Pengertian lain menyatakan bahwa penerimaan pengguna merupakan kesediaan sekelompok orang untuk menggunakan teknologi informasi. Penerimaan yang rendah merupakan permasalahan utama bagi keberhasilan penerapan suatu sistem informasi baru. Faktanya, meskipun bermanfaat seringkali pengguna enggan menggunakan sistem informasi yang telah disediakan.<sup>4</sup> Penerimaan pengguna dianggap menjadi salah satu kunci dalam mengukur keberhasilan sebuah sistem informasi.

Ada beberapa faktor yang bisa saja mempengaruhi penerimaan masyarakat pada penggunaan aplikasi SiKesal (Sistem Informasi Keluhan Online Masyarakat Kota Jambi) diantaranya kesadaran masyarakat tentang keberadaan aplikasi ini, kemudahan penggunaan bagi berbagai lapisan masyarakat serta kepercayaan masyarakat terhadap respon dan tindak lanjut dari pemerintah atas keluhan yang mereka sampaikan melalui

---

<sup>4</sup> Dillon, Andrew. 1996. "User Acceptance of Information Technology: Theories and Models." Annual Review Of Information Science and Technology 31. <https://www.researchgate.net/publication/277983543>.

aplikasi tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi, jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi SiKesal (Sistem Informasi Keluhan Online Masyarakat Kota Jambi) mulai tahun 2019 hingga tahun 2023 adalah sebanyak 4.271 pengguna. Dengan rincian pertahun nya sebagai berikut;

**Tabel 1. 1 Data Unduhan Aplikasi SiKesal Tahun 2019-2023**

| No | Tahun        | Jumlah       |
|----|--------------|--------------|
| 1. | 2019         | 1.126        |
| 1. | 2020         | 1.052        |
| 2. | 2021         | 771          |
| 3. | 2022         | 855          |
| 4. | 2023         | 467          |
|    | <b>Total</b> | <b>4.271</b> |

*Sumber: Dinas Kominfo Kota Jambi (2024)*

Data dalam tabel diatas menunjukkan fluktuasi jumlah pengguna yang mengunduh aplikasi SiKesal, dimana pada awalnya banyak masyarakat yang mengunduh aplikasi ini saat baru diluncurkan. Tetapi sejak tahun 2021 ke atas terjadi tren yang menurun dari segi jumlahnya. Bahkan jika dibandingkan dengan tahun 2019 di tahun 2023 terjadi pengurangan lebih dari separuh jumlahnya. Sementara perhitungan Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi mengungkapkan total penduduk Kota Jambi per tahun 2023 mencapai 627.800 jiwa. Jika dipersentasekan, hanya ada 0,7% dari jumlah total penduduk Kota Jambi yang menggunakan aplikasi Sistem Informasi Keluhan Online Masyarakat Kota Jambi (SiKesal) tersebut, disini terlihat perbedaan yang jauh sekali serta tidak sebanding.

Keberhasilan dari sistem ini juga bergantung pada tingkat penerimaan masyarakat pada penggunaan layanan tersebut, apabila masyarakat kurang berpartisipasi aktif maka tujuan yang ingin dicapai pemerintah dengan menghadirkan layanan ini akan sulit tercapai. Fakta lainnya juga didapati pada halaman ulasan pengguna aplikasi SiKESal di *play store* bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluhkan sulitnya menggunakan aplikasi ini dan memberi masukan untuk meningkatkan kualitasnya. Kota Jambi sedang mengembangkan era menuju *Smart City* yang mengembangkan inti implementasi teknologi dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Pengembangan menuju *Smart City* ini tidak dapat terjadi tanpa diterimanya layanan e-government pada masyarakat sebagai prinsip pengembangan pemerintahan daerah. Sehingga menuju era *Smart City* Kota Jambi, partisipasi masyarakat dalam penggunaan teknologi, utamanya dalam *e-government* perlu dikembangkan. Pengembangan yang didasarkan dari informasi terkini yang berada dalam masyarakat akan menjawab permasalahan yang dimiliki oleh masyarakat kota Jambi.

Penulis merujuk pada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan fokus penelitian ini untuk dijadikan sebagai referensi tambahan agar penelitian ini mampu diselesaikan dengan baik. Penelitian-penelitian tersebut dimuat pada tabel berikut;

**Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu**

| <b>No.</b> | <b>Penulis</b>                        | <b>Judul</b>                                                                                                                                              | <b>Hasil Penelitian</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.         | (Enggar Pramudio, 2020)               | Analisis Perilaku Penerimaan Aplikasi SIKESAL Pada Masyarakat Kota Jambi                                                                                  | Penelitian ini menyimpulkan bahwa “niat berperilaku” merupakan variabel paling dominan mempengaruhi perilaku pengguna saat menggunakan aplikasi SiKesal. “Niat berperilaku” memiliki pengaruh yang signifikan terhadap “perilaku penggunaan” dengan t-statistik > 1,96 dan p-value < 0,0002. 0,05 maka sampel asli merupakan sampel positif. |
| 2.         | (Amalia, 2020)                        | Persepsi Kemanfaatan Dan Kemudahan Terhadap Minat Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Online (Sikesal) Kota Jambi. | Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan mempunyai pengaruh besar terhadap minat untuk menggunakan aplikasi SiKesal, alat masyarakat untuk melaporkan keluhan. Dibuktikan lewat hasil pengujian R-Square, dimana nilai persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan sebesar 64,6%                                 |
| 3.         | (Siti Rahmatul Azkiya, Labibah, 2023) | Analisis Penerimaan Aplikasi iKalsel Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM)                                                                  | Aplikasi iKalsel telah memenuhi dua konstruk aspek persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan pengguna. Berdasarkan persepsi kebermanfaatan membuat                                                                                                                                                                                      |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | pekerjaan menjadi lebih cepat, adanya peningkatan kinerja dan meningkatnya produktivitas kerja. Sementara berdasarkan persepsi kemudahan pengguna dapat dilihat bahwa aplikasi iKasel mudah digunakan para pengguna meliputi mudah dipelajari dan menjadi mahir, dapat dikontrol, jelas dan dapat dipahami serta fleksibel. |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Sumber: Diolah peneliti (2024)

Penelitian yang sudah lebih dulu dilakukan oleh peneliti diatas mempunyai persamaan atau relevansi dengan penelitian ini, dua diantaranya sama-sama menganalisis penggunaan aplikasi SiKasal di Kota Jambi. Perbedaannya adalah waktu penelitian dilakukan yakni terakhir pada tahun 2020, dimana dalam rentang waktu tersebut hingga tahun 2024 ini aplikasi SiKasal telah mengalami pembaruan. Untuk itu penelitian lanjutan untuk menganalisis kondisi terkini diperlukan karena berkemungkinan akan ada perbedaan kondisi saat itu dan kondisi sekarang. Perbedaan selanjutnya adalah dimana keduanya menggunakan metode penelitian kuantitatif. Kemudian pada tahun 2023 penelitian lainnya dilakukan oleh Siti Rahmatul Azkiya dan Labibah, terdapat persamaan akan penggunaan teori *Technology Acceptance Model (TAM)*. Metode yang digunakan kualitatif deskriptif yang akan juga dikaji dalam penelitian ini. Sedangkan perbedaan dengan penelitian tersebut adalah aplikasi yang



diteliti yaitu iKalsel. Pada penelitian ini akan menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi SiKesal Kota Jambi.

Penerimaan dari masyarakat merupakan unsur yang amat krusial dalam pengimplementasian program berbasis aplikasi. Penelitian lebih lanjut masih diperlukan untuk memastikan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat dalam penggunaan aplikasi SiKesal dalam konteks pelaksanaannya di kota Jambi. Aspek kesadaran masyarakat tentang keberadaan sistem, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan masyarakat terhadap respon dan tindak lanjut dari pemerintah atas keluhan yang disampaikan perlu untuk ditelaah.

Didalam penelitian ini nantinya penulis akan menggambarkan dalam bentuk deskriptif terkait apa penyebab banyaknya masyarakat Kota Jambi yang tidak memanfaatkan aplikasi SiKesal dari perspektif ilmu sosial menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan demikian nantinya dapat dirumuskan cara implementasi yang lebih baik agar tujuan percepatan pelaksanaan pelayanan dalam percepatan pelaksanaan pelayanan dapat tercapai dan hasil penelitian tersebut dapat digunakan untuk menyelesaikan pengaduan masyarakat secara lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan masalah yang melatarbelakangi penelitian ini serta hasil dari penelitian-penelitian yang sudah dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait hal ini karena dinilai penting untuk dikaji. Penelitian ini akan dilakukan dengan mengangkat judul **“Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (SiKesal) Kota Jambi.”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Masalah ataupun persoalan yang teridentifikasi untuk dipecahkan dalam penelitian ini, yaitu bagaimana penerimaan pengguna aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (SiKESAL) Kota Jambi ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui penyebab banyaknya masyarakat Kota Jambi yang tidak menggunakan aplikasi SiKESAL.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam menyokong pengembangan konsep-konsep dalam ilmu pemerintahan khususnya terkait penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital.

### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, melalui penelitian ini akan memberikan pendapat dan saran bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, serta dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dalam upaya meningkatkan layanan pemerintahan yang mereka lakukan terkait penanganan keluhan masyarakat secara online. Agar aplikasi SiKESAL dapat lebih diterima oleh pengguna nya.

## 1.5 Landasan Teori

### 1.5.1 *E-Government*

Menurut Menurut Richard Heeks, e-Government didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan aktivitas organisasi sektor publik. Heeks memandang e Government tidak sekedar sebagai komputerisasi sistem pemerintahan, melainkan sebagai transformasi hubungan antara pemerintah dengan berbagai pemangku kepentingan. Heeks mengidentifikasi ada tiga dimensi utama dalam implementasi e-Government:

1. *Efficiency* (Efisiensi): Dimensi ini berfokus pada produktivitas dan penghematan sumber daya. Implementasi e-Government diharapkan dapat mengurangi biaya operasional pemerintahan, mempercepat proses pelayanan, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia. Indikator keberhasilan dimensi ini meliputi pengurangan biaya transaksi, penghematan waktu, dan peningkatan rasio output terhadap input.
2. *Effectiveness* (Efektivitas): Dimensi ini berkaitan dengan pencapaian tujuan dan sasaran yang ditetapkan pemerintah. Teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, akurasi pengambilan keputusan, dan ketepatan implementasi kebijakan. Indikator dimensi ini mencakup peningkatan kepuasan masyarakat, akurasi data, dan ketercapaian tujuan program pemerintah.
3. *Transformation* (Transformasi): Dimensi ini menekankan pada perubahan fundamental dalam proses dan struktur pemerintahan. E Government tidak hanya mengotomatisasi prosedur yang ada, tetapi juga mendorong inovasi dan

restrukturisasi dalam tata kelola pemerintahan. Transformasi ini meliputi perubahan budaya organisasi, redefinisi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, dan penciptaan nilai-nilai baru dalam penyelenggaraan pemerintahan.<sup>5</sup>

### 1.5.2 *Technology Accepted Model (TAM)* / Model Penerimaan Teknologi

*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan mengadopsi teknologi. TAM dikembangkan pada tahun 1986 oleh Fred Davis dalam tesis doktoralnya. Awalnya, TAM dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima teknologi informasi baru, seperti sistem informasi manajemen atau perangkat lunak. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi, TAM juga digunakan dalam berbagai konteks teknologi, termasuk teknologi mobile, media sosial, dan IoT.

Sejak pertama kali diperkenalkan pada tahun 1986 oleh Fred Davis, *Technology Acceptance Model (TAM)* terus mengalami perkembangan dan peningkatan. Ada beberapa pengembangan TAM, hingga terakhir pada tahun 2018. TAM semakin terus diperbaiki dan dioptimalkan sehingga dapat digunakan dalam berbagai konteks teknologi yang semakin berkembang. TAM menyatakan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan).<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Heeks, Richard. 2001. Understanding e-Governance for Development. i-Government Working Paper Series, Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, UK, hal. 3.

<sup>6</sup> Wicaksono, Soetam Rizky. 2022. Teori Dasar Technology Acceptance Model. Malang: CV.Seribu Bintang

### 1. *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan)

*Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu mereka dalam melakukan tugas-tugas mereka atau mencapai tujuan mereka. *Perceived usefulness* dipengaruhi oleh kegunaan teknologi dan kemampuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Beberapa hal yang diukur dalam *perceived usefulness* antara lain:

- 1) Efektivitas teknologi, mengacu pada persepsi individu tentang sejauh mana teknologi efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Efektivitas teknologi terkait dengan kemampuan teknologi untuk memecahkan masalah atau membantu pengguna dalam mencapai tujuan mereka.
- 2) Keuntungan teknologi, adalah persepsi individu tentang manfaat yang diperoleh dengan menggunakan teknologi. Keuntungan teknologi terkait dengan keuntungan finansial, waktu, atau manfaat lainnya yang diperoleh dengan menggunakan teknologi.
- 3) Keterkaitan teknologi dengan tugas, adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas yang mereka lakukan. Keterkaitan teknologi dengan tugas terkait dengan kemampuan teknologi untuk memfasilitasi atau mempercepat proses tugas.

- 4) Relevansi teknologi, adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi relevan dengan kebutuhan mereka. Relevansi teknologi terkait dengan kemampuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengguna.<sup>7</sup>

## 2. *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan)

*Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) (*Perceived Ease of Use*) adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan. *Perceived ease of use* dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan teknologi, ketersediaan bantuan teknis, dan ketersediaan sumber daya. Beberapa hal yang diukur dalam *perceived ease of use* antara lain:

- 1) Kemudahan belajar, adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah dipelajari. Kemudahan belajar terkait dengan desain antarmuka dan fitur teknologi yang memfasilitasi pembelajaran pengguna.
- 2) Kemudahan penggunaan, adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan setelah dipelajari. Kemudahan penggunaan terkait dengan efisiensi dan kemudahan navigasi pada antarmuka teknologi.
- 3) Ketersediaan dukungan teknis, adalah persepsi individu tentang ketersediaan bantuan teknis ketika pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi. Ketersediaan dukungan teknis dapat mempengaruhi persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan teknologi.

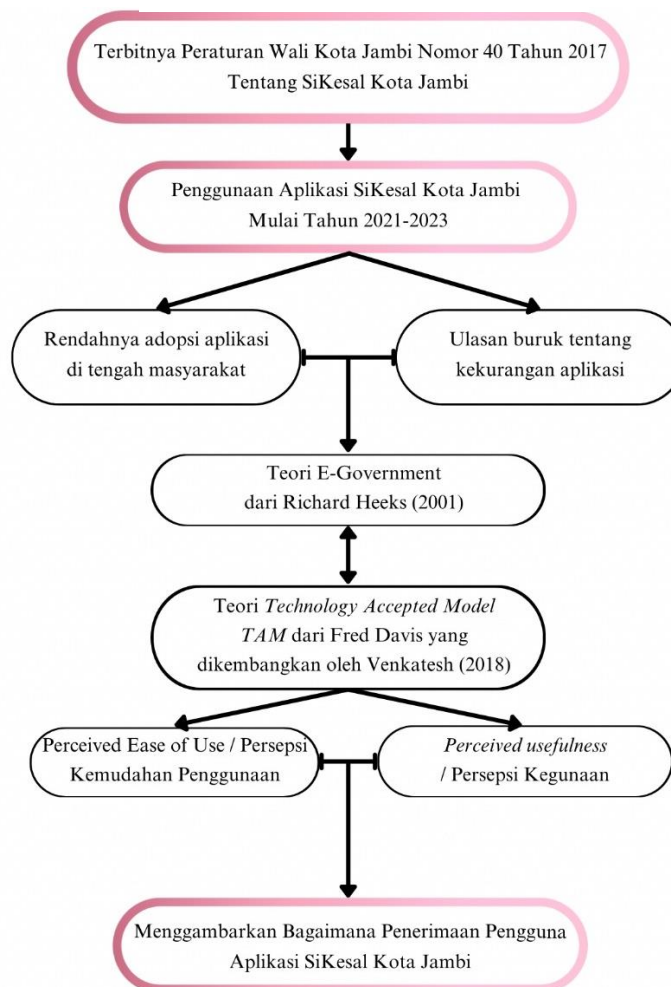
---

<sup>7</sup> Ibid, hal 33

- 4) Ketersediaan sumber daya, adalah persepsi individu tentang ketersediaan sumber daya seperti komputer, perangkat lunak, dan jaringan internet. Ketersediaan sumber daya dapat mempengaruhi persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan teknologi.<sup>8</sup>

## 1.6 Kerangka Berpikir

**Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir**



Sumber: Diolah Peneliti (2024)

<sup>8</sup> Ibid, hal 38

## 1.7 Metode Penelitian

### 1.7.1 Jenis Penelitian

Untuk melakukan penelitian, penulis akan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu langkah penelitian yang data nya berbentuk deskriptif berupa informasi lisan ataupun tulisan yang berasal dari orang-orang dan mengamati perilaku.<sup>9</sup> Didalam proses nya perlu memandang seluruh individu yang terlibat sebagai suatu keutuhan atau bersifat holistik. Penulis mempergunakan metode ini pada penelitian yang dilakukan karena permasalahan yang diteliti akan lebih jelas digambarkan dalam bentuk narasi, tidak dijelaskan secara numerik atau menggunakan angka guna memperlihatkan seperti apa fenomena yang terjadi. Dengan melakukan pendekatan secara intens bersama informan melalui wawancara yang mendalam, observasi, dan pengumpulan dokumentasi akan lebih menjamin untuk mendapatkan data-data yang faktual.

Karena penelitian ini memakai pendekatan kualitatif, dimanfaatkan agar dapat menjelajahi dan menguasai makna dari permasalahan yang kompleks. Oleh karena itu, untuk melaksanakan proses tersebut diperlukan usaha-usaha seperti merancang langkah-langkah, menanyakan pertanyaan, dan mengumpulkan data khusus dari pihak yang memberikan informasi atau sebagai informan. Metode ini melibatkan berbagai sumber informasi seperti pengamatan, wawancara, dokumen, bahan audio visual, dan laporan.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Moleong, Lexy J. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

<sup>10</sup> Creswell, John W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. 1st ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.



### **1.7.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Kota Jambi, karena fenomena yang terjadi disini menarik untuk diangkat. Dinas Komunikasi & Informatika (Kominfo) dipilih sebagai lokasi pada penelitian ini, karena ini adalah instansi terkait yang akan menjawab permasalahan, sebab data yang diperlukan peneliti tersedia di instansi tersebut.

### **1.7.3 Fokus Penelitian**

Penelitian akan berfokus pada apa penyebab dari rendahnya jumlah masyarakat yang menggunakan pelayanan publik berbasis digital yang dihadirkan oleh Pemerintah Kota Jambi, yaitu aplikasi pengaduan masyarakat bernama SiKesal. Selanjutnya, peneliti akan mengidentifikasi bagaimana pemanfaatan aplikasi Sikesal Kota Jambi bagi masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh mulai tahun 2021 hingga 2023.

### **1.7.4 Sumber Data**

Sumber data menjelaskan mengenai asal muasal data yang digunakan dalam melakukan penelitian. Peneliti membutuhkan informasi dari beberapa pihak terkait, dalam mengumpulkan data yang valid. Secara umum, sumber daya informasi dalam penelitian dibagi dalam dua kelompok utama:

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian saat peneliti turun ke lapangan. Melalui metode observasi dan wawancara mendalam terhadap informan data primer akan dikumpulkan. Observasi dilaksanakan dengan memperhatikan fenomena yang terjadi secara langsung di lapangan. Dan wawancara

dilakukan dengan memberikan pertanyaan secara lisan guna memperdalam detail dalam data yang didapatkan.

b. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada data yang telah dikumpulkan sebelumnya oleh peneliti. Diperoleh dari bahan-bahan pustaka berupa buku, dokumen, majalah, internet dan dapat diminta secara khusus sesuai dengan kebutuhan peneliti.<sup>11</sup> Dokumen yang digunakan juga berasal dari Dinas Komukasi dan Informatika Kota Jambi (Kominfo) Kota Jambi berupa data unduhan aplikasi SiKesal.

### 1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Penulis menggunakan *purposive sampling* untuk mengidentifikasi siapa saja yang menjadi informan dalam penelitian ini. Yang dimaksud *purposive sampling* adalah teknik penentuan informan yang membandingkan calon informan berdasarkan faktor-faktor yang diperoleh dari teori yang menjadi dasar penelitian. Teknik *purposive sampling* dipilih karena peneliti mempertimbangkan informan yang ditentukan dalam penelitian merupakan penyedia informasi mengenai situasi dan kondisi konteks penelitian dan serta benar-benar memahami permasalahan yang akan diteliti.<sup>12</sup> Penentuan informan dilakukan dengan melakukan analisis mendalam terhadap sudut pandang, struktur dalam masyarakat dan waktu. Oleh karena itu, informan penelitian ini adalah :

---

<sup>11</sup> Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta. 225

<sup>12</sup> Bungin, Burhan. 2017. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana. 107

**Tabel 1 Daftar Informan Penelitian**

| Pemerintah Kota Jambi                                                                                                                 | Masyarakat Kota Jambi                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Super admin SiKesal Dinas Komunikasi & Informatika<br>2. Admin penghubung Dinas PUPR<br>3. Admin penghubung Dinas Lingkungan Hidup | 5 orang masyarakat, terdiri dari 3 orang laki-laki dan 2 orang perempuan, dengan pertimbangan; <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Berusia di atas 17 Tahun</li> <li>➤ Berdomisili di Kota Jambi</li> <li>➤ Dapat menggunakan SiKesal</li> </ul> |

*Sumber: Diolah peneliti (2024)*

### 1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Berbagai teknik yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data, dalam penelitian ini antara lain ;

#### a. Observasi

Observasi dilakukan dengan memperhatikan fenomena dalam masyarakat dengan terjun langsung dilapangan. Pada tahap observasi peneliti melakukan pengamatan berdasarkan data sekunder yang tersedia yang kemudian diacu, untuk menentukan pada aspek apa saja fenomena terkait akan diobservasi.<sup>13</sup> Dalam hal penelitian ini penulis akan melihat bagaimana pemerintah menyediakan aplikasi SiKesal, dan mengapa bisa terjadi fenomena banyaknya masyarakat yang tidak mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut untuk memberikan keluhan atau pengaduan. Adapun kegiatan observasi yang peneliti lakukan yaitu;

<sup>13</sup> Kartono, Kartini. 2018. Pengantar Metodologi Riset Sosial. Bandung: Mandar Maju. 157

- 1) Melihat ulasan dari pengguna yang telah mengunduh aplikasi SiKesal Kota Jambi di *Google Play Store*
- 2) Menggunakan langsung aplikasi SiKesal Kota Jambi
- 3) Mengamati sistem backend/server aplikasi SiKesal Kota Jambi

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik penelitian dengan menggunakan sistem tanya-jawab dengan narasumber untuk mendapatkan data. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan pada narasumber, yang bertujuan untuk mendapatkan data yang nyata, aktual, dan jelas sesuai dengan kondisi sebenarnya dilapangan.<sup>14</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan super admin aplikasi SiKesal dan admin penghubung di beberapa instansi untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SiKesal dari sisi penyedia layanan yaitu pemerintah. Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai masyarakat sebagai pengguna layanan untuk mengonfirmasi pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi SiKesal Kota Jambi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik penelitian dengan cara pengumpulan data dan menyimpan bukti-bukti penelitian dalam bentuk fisik. Bentuknya bisa berupa buku, dokumen, arsip, gambar, serta angka dalam bentuk laporan ataupun keterangan yang

---

<sup>14</sup> Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 138

akan menunjang kelancaran penelitian.<sup>15</sup> Nantinya data-data yang dikumpulkan akan ditinjau isinya. Adapun dokumen-dokumen tersebut meliputi

- 1) Peraturan Wali Kota Jambi Nomor 40 Tahun 2017 Tentang Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online Kota Jambi
- 2) Rencana Strategis Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi
- 3) Laporan Penggunaan Aplikasi SiKESAL
- 4) Standar Operasional Prosedur (SOP) SiKESAL

#### **1.7.7 Teknik Analisis Data**

##### **a. Reduksi Data**

Reduksi data yaitu tahapan analisis data dengan cara mengurangi data yang telah diperoleh, dengan memfokuskan data pada hasil yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Pengurangan data yang dilakukan dengan seleksi data, penyederhanaan dan penyimpulan data. Reduksi data juga dapat dikatakan sebagai rangkuman penelitian, sehingga peneliti dapat lebih mudah menganalisis, karena data telah tersusun sesuai dengan kebutuhan.

##### **b. Penyajian Data**

Data kemudian akan disajikan dalam bentuk-bentuk tertentu, sehingga data akan lebih mudah ditafsirkan dan dipahami oleh pembaca. Penyajian data dapat dikemas dalam tabel, bagan maupun grafik. Kemudian, penyajian data yang lebih sederhana akan mempermudah dalam penarikan kesimpulan penelitian.

---

<sup>15</sup> Ibid, hlm.145

### c. Verifikasi Data

Verifikasi dilakukan dengan penarikan kesimpulan data, dari data yang telah direduksi dan disajikan dalam bentuk bagan, grafik atau tabel. Tahapan ini merupakan pengujian kebenaran data yang diperoleh, apakah data sudah sesuai dengan kenyataan di lapangan, sehingga keabsahan data benar-benar ada dan tidak sekedar dibuat oleh peneliti.<sup>16</sup>

#### 1.7.8 Keabsahan Data/Triangulasi

Triangulasi adalah cara dalam mengumpulkan data penelitian dengan menggunakan beberapa metode. Triangulasi menggunakan sesuatu selain data dalam teknik pengujian data untuk memverifikasi dan membandingkan data tersebut.<sup>17</sup>

Triangulasi terbagi menjadi empat jenis, yaitu;

- a. Triangulasi Sumber, yaitu melakukan perbandingan data yang didapat dari berbagai sumber dengan cara meneliti data tersebut secara cermat
- b. Triangulasi Teori, yaitu penggunaan dua teori atau lebih untuk perbandingan dan kolaborasi.
- c. Triangulasi Peneliti, yaitu perbandingan hasil data dengan menggunakan lebih dari satu peneliti dengan persepsi yang berbeda.
- d. Triangulasi Teknik Metodologis, yaitu meninjau data dari perspektif yang berbeda untuk memeriksa keabsahannya.

---

<sup>16</sup> Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd Edition. California: SAGE Publications. 31-33

<sup>17</sup> Siyoto, Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 122