

ANALISIS METODE TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) DALAM APLIKASI LAPOR DI KABUPATEN BEKASI

(Studi Kasus : Kecamatan Tambun Selatan)

Widya Aurellia Devitasari

NPP. 30.0596

Asdaf Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 30.0596@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dedhy Guntoro, SE, MM

ABSTRACT

Problems/Background: The lack of quality public services in Indonesia encourages the government to improve this quality through the development of information technology, one of which is online public complaint services. The Bekasi Regency Government has implemented a National Public Service Complaint Management System (SP4N LAPOR) managed by the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform (KemenPAN-RB). **Purpose:** This study aims to determine the acceptance of LAPOR application technology with the TAM (Technology Acceptance Model) method in the people of South Tambun District. **Method:** This type of research is quantitative with a case study in the people of Tambun Selatan District as the research subject. Data collection techniques using survey methods, using questionnaires. Data analysis technique using IBM SPSS 25. **Results/Findings:** The results of this study indicate that there are two hypotheses that are not supported, namely the hypothesis of perceived ease and perceived usefulness of using technology on attitudes towards technology use related to the use of the LAPOR application, and the hypothesis of perceived usefulness of users, the influence behavioral interest and perceived ease of use of actual technology related to the use of the LAPOR application. **Conclusion:** All variables influence each other between perceived ease of use, perceived usefulness of users, attitudes towards technology use, behavioral intentions, and actual use of technology.

Keywords: Application, LAPOR, Services, Complaints and Technology Acceptance Model

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Kurangnya kualitas pelayanan publik di Indonesia mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas tersebut melalui perkembangan teknologi informasi salah satunya pada pelayanan pengaduan masyarakat secara *online*. Pemerintah Kabupaten Bekasi telah menerapkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR) yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerimaan teknologi aplikasi LAPOR dengan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) pada masyarakat Kecamatan Tambun Selatan. **Metode:** Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan studi kasus pada masyarakat Kecamatan Tambun Selatan sebagai subjek penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan menggunakan kuisioner. Teknik analisis data dengan menggunakan IBM SPSS 25. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua hipotesis yang tidak terdukung, yaitu hipotesis persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan penggunaan teknologi terhadap sikap penggunaan teknologi terkait penggunaan aplikasi LAPOR, dan hipotesis persepsi kegunaan pengguna, pengaruh minat perilaku dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya terkait penggunaan aplikasi LAPOR. **Kesimpulan:** Semua variabel saling mempengaruhi antara persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan pengguna, sikap penggunaan teknologi, minat perilaku, dan penggunaan teknologi sesungguhnya.

Kata kunci : Aplikasi, LAPOR, Pelayanan, Pengaduan dan *Technology Acceptance Model*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi LAPOR merupakan salah satu layanan pengaduan yang terintegrasi dalam SP4N LAPOR yang dirancang untuk dapat digunakan oleh masyarakat agar bisa berperan aktif dalam menyampaikan aspirasi, keluhan serta aduan kepada pemerintah. Dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi komunikasi serta dapat memanfaatkannya dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mendukung pemerintahan yang bersih dan dapat dipertanggungjawabkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik hal tersebut dapat mengembangkan kinerja pemerintahan.

Untuk mewujudkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pada tahun 2013 pemerintah Kabupaten Bekasi mengimplementasikan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) serta adanya Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat untuk menampung laporan serta keluhan masyarakat Kabupaten Bekasi.

Kabupaten Bekasi menerapkan Aplikasi LAPOR disebabkan karena belum tersedia tempat atau wadah pengaduan secara efektif kepada pemerintah, dikarenakan letak lokasi kantor pemerintah daerah Kabupaten Bekasi yang berada di ujung perbatasan menuju wilayah Karawang sehingga jauh dari kawasan pemukiman masyarakat sehingga saat masyarakat ingin menyampaikan keluhan atau aduan kepada pemerintah diperlukan waktu dan biaya untuk menempuh jarak yang cukup jauh.

Kondisi yang terjadi terkait dengan rencana pemerintahan Kabupaten Bekasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi kurang berjalan sesuai rencana, hal tersebut bisa dilihat pada pengguna aplikasi LAPOR di Kabupaten Bekasi yang masih tergolong rendah yaitu jumlah pengikut pada website SP4N LAPOR di Kabupaten Bekasi hanya sebanyak tujuh puluh empat pengikut. Dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang ada di Kabupaten Bekasi jumlah tersebut masih tergolong rendah (Purnamasari, 2020).

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Berdasarkan penelitian sebelumnya pada tahun 2020 mengenai manajemen penerapan Aplikasi LAPOR dalam pelayanan publik di Kabupaten Bekasi diketahui bahwa sejak tahun 2013 sampai februari 2020 telah masuk laporan aduan masyarakat sebanyak 921 laporan (Purnamasari, 2020). Jumlah laporan tersebut juga tergolong rendah sehingga peneliti berasumsi bahwa masyarakat belum dapat menerima aplikasi LAPOR untuk membantu peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Nur Atnan dan Ayub Ilfandy Imran berjudul Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media LAPOR Di Kota Bandung menemukan bahwa masyarakat kota Bandung masih banyak yang belum berpartisipasi menggunakan aplikasi LAPOR, faktor dominan pendorong partisipasi penggunaan LAPOR karena kemudahan penggunaan aplikasinya bukan karena kegunaannya, serta responden juga menilai kinerja operator LAPOR sudah relatif baik (Imran, 2018). Penelitian Cornelia Mega Andriane dengan judul penelitian Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Sistem Informasi Keuangan Desa (SISKEUDES) menemukan bahwa Semua variabel dari metode TAM saling berkaitan dan berpengaruh terhadap variabel lainnya (Andriane, 2020). Penelitian Yepi Kusmeta, Kiky Rizky Nova Wardani dengan judul penelitian Analisis Penggunaan Aplikasi Zoom Dalam Mengikuti Pembelajaran Menggunakan Metode TAM (*Technology Acceptance Model*) menemukan bahwa Kepuasan dosen dan mahasiswa pada universitas bina darma Palembang terhadap penerapan aplikasi zoom meeting dalam proses belajar mengajar selama pandemi covid-19, untuk dosen masuk ke dalam kategori cukup dan untuk mahasiswa masuk ke dalam kategori tinggi berdasarkan dari tabel interpretasi nilai r (Rizky & Wardani, 2022). Penelitian Haerul Fatah dengan judul penelitian Analisis Pengaruh Aplikasi Pembelajaran Aksara Sunda Terhadap Pemahaman Siswa Dengan Metode Technology Acceptance Model menemukan bahwa Program aplikasi pembelajaran aksara sunda berbasis android memberikan pengaruh positif terhadap pemahaman pelajaran aksara sunda pada siswa-siswi sekolah menengah atas negeri 1 singaparna (Fatah, 2020). Penelitian Nanang Hunaifi dengan judul Penerapan Metode Tam Terhadap Penerimaan Sistem Informasi Produksi Garment menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Variabel *Perceived Usefulness* mempengaruhi variabel *Attitude Toward Using*, Terdapat pengaruh yang signifikan antara Variabel *Perceived Ease Of Use* mempengaruhi variabel *Attitude Toward Using* dan Variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease Of Use* mempengaruhi variabel *Attitude Toward Using* dikarenakan nilainya sama baik dan mempunyai hubungan yang positif (Hunaifi, 2018)

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Telah beberapa kali dilakukan penelitian mengenai sistem informasi yang menjelaskan mengenai korelasi antara variabel untuk mengetahui tentang sikap atau perilaku pengguna teknologi, sehingga penelitian ini bukanlah hal yang pertama kali telah dilakukan. Namun terdapat perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada objek yang ditelaah yaitu aplikasi LAPOR di Kabupaten Bekasi dan jumlah variabel penelitian. Terdapat persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan metode yang sama, metode TAM.

1.5 Tujuan

Tujuan ini difokuskan terhadap sasaran yang ingin dicapai oleh penulis. Tujuan dari penulisan ini untuk menganalisa korelasi dari setiap variabel pada metode TAM terkait pada penerimaan penggunaan aplikasi LAPOR di Kabupaten Bekasi.

II. Metode

Metode penelitian kuantitatif deksriptif dipilih oleh penulis dalam melakukan penelitian. Penelitian kuantitatif merupakan meneliti hipotesis yang telah ditetapkan berdasarkan telaah dari suatu populasi atau sampel dengan menganalisis data yang bersifat statistik berdasarkan pada filsafat positivisme. (Sugiyono, 2019:194).

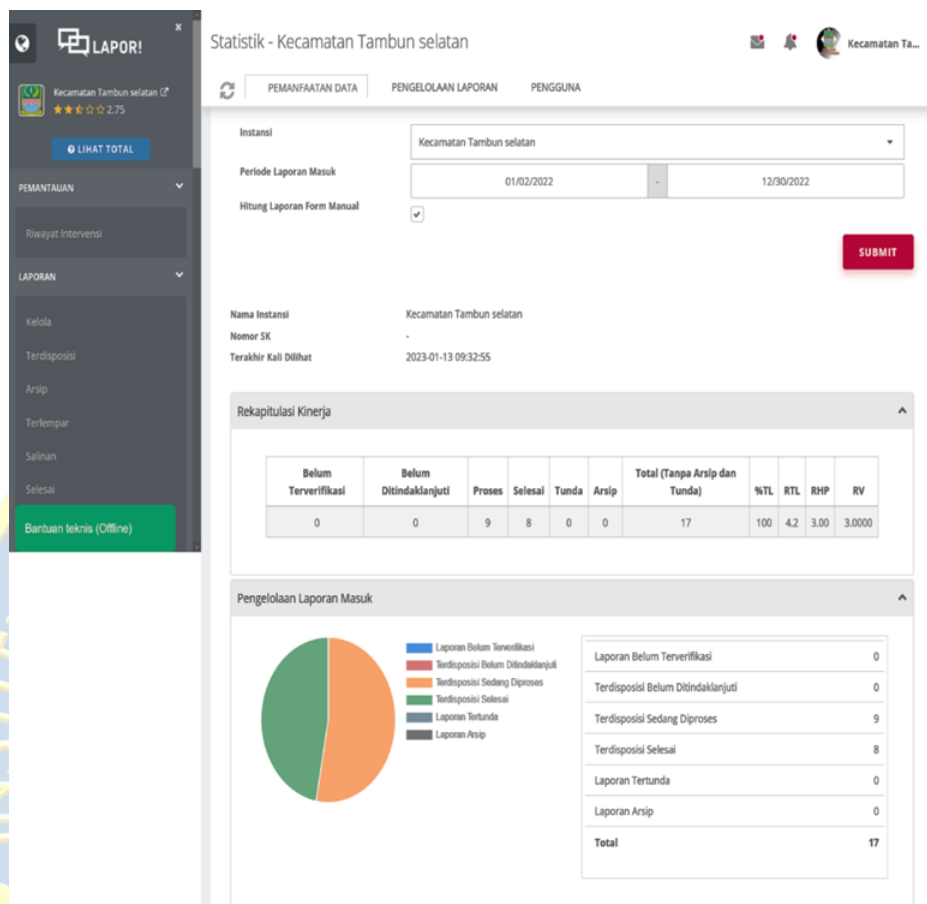
Adapun hasil dari penelitian dalam bentuk berupa angka, yang didapatkan dari kuisisioner meliputi jawaban responden. Sehingga sumber data yang diperoleh merupakan sumber asli, tanpa melalui perantara atau biasa disebut dengan data primer.

III. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama kurang lebih dua minggu peneliti menemukan bahwa pada tahun 2022 jumlah laporan aduan masyarakat terdapat sebanyak tujuh belas laporan, dengan rincian delapan laporan telah terdisposisi selesai dan sembilan laporan sedang disposisi proses disposisi. Jenis laporan yang paling banyak yaitu mengenai ketertiban umum dan perlindungan masyarakat.

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

Gambar Data LAPOR Kecamatan Tambun Selatan



Sumber : admin aplikasi LAPOR Kecamatan Tambun Selatan, 2023

Data penelitian dalam penelitian ini merupakan nilai skor yang diperoleh dari jawaban responden atas pernyataan mengenai variabel Persepsi Kegunaan dalam menggunakan teknologi (X1), persepsi kemudahan pengguna (X2), Sikap terhadap penggunaan teknologi (Y1), Niat perilaku dalam menggunakan teknologi (Y2), pemakaian teknologi aktual (Y3). Hasil penelitian akan menunjukkan bagaimana pengaruh variabel X mempengaruhi variabel Y terhadap penggunaan aplikasi LAPOR di Kecamatan Tambun Selatan.

Penelitian mengenai penggunaan aplikasi LAPOR di Kecamatan Tambun Selatan dilaksanakan pada bulan Januari 2023. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Tambun Selatan sebagai pengguna aplikasi LAPOR. Jumlah populasi penduduk Kabupaten Bekasi pada tahun 2021 sebanyak 2.939.182 jiwa. Peneliti mengambil studi kasus di Kecamatan Tambun Selatan berdasarkan kelompok umur produktif dari usia 15 tahun hingga umur 65 tahun yaitu sebanyak 307.524 jiwa dengan sampel 100 orang.

Data dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan kuisisioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan mengenai penggunaan aplikasi LAPOR. Pengolahan data hasil penelitian diolah menggunakan IBM SPSS versi 25.

Data yang telah dikumpulkan kemudian akan disajikan dalam bentuk tabel yang berisi nilai minimum, maksimum, jumlah, rata-rata, tengah, jangkauan dan persentase data. Besar persentase dari setiap variabel akan menunjukkan variabel manakah yang memerlukan perbaikan kedepannya. Untuk menentukan besar persentase dari responden yang telah dikumpulkan dapat menggunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai \%} = \frac{\text{Total scor}}{\text{Total scor maksimal}} \times 100\%$$

Langkah selanjutnya adalah mencari besar persentase keseluruhan dari variabel persepsi Kegunaan dalam menggunakan teknologi (X1), persepsi kemudahan pengguna (X2), sikap terhadap penggunaan teknologi (Y1), niat perilaku dalam menggunakan teknologi (Y2), pemakaian teknologi aktual (Y3). Persentase yang diperoleh akan menunjukan variabel manakah yang memerlukan perbaikan.

Tabel Persentase Responden Tiap Variabel

No	Variabel	Nilai total responden tiap variabel	Nilai rata-rata responden tiap variabel	Nilai persentase tiap variabel
1	Persepsi Kegunaan Dalam Menggunakan Teknologi	2670	26.70	89%
2	Persepsi Kemudahan Pengguna	2729	27.29	90,9%
3	Sikap Terhadap Penggunaan Teknologi	1555	15.55	77,75%
4	Niat Perilaku Dalam Menggunakan Teknologi	2056	20.56	82,24%
5	Pemakaian Teknologi Aktual	1012	10.12	56,2%

Sumber: Diolah menggunakan SPSS, 2023

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

3.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan Teknologi (*Perceived Ease of Use*) dan Persepsi Kegunaan Pengguna Teknologi (*Perceived Usefulness*) Terhadap Sikap Penggunaan Teknologi (*Attitude Toward Using*) Terkait Penggunaan Aplikasi LAPOR

Dari hasil pengujian koefisien X1 (persepsi kegunaan) dan X2 (persepsi kemudahan penggunaan) diketahui bahwa hanya persepsi kemudahan pengguna dengan signifikannya 0.000 yang berpengaruh terhadap sikap penggunaan teknologi terkait penggunaan aplikasi LAPOR. Semakin seseorang merasakan kemudahan dalam menggunakan teknologi akan menghasilkan sikap positif yang menimbulkan ketertarikan terhadap penggunaan teknologi tersebut.

3.2 Pengaruh Persepsi Kegunaan Pengguna Teknologi (*Perceived Usefulness*) Terhadap Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of Use*) Terkait Penggunaan Aplikasi LAPOR

Dari hasil pengujian koefisien X1 (persepsi kegunaan) diketahui bahwa variabel persepsi kegunaan teknologi secara parsial benar-benar berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan pengguna teknologi terkait penggunaan aplikasi LAPOR dengan nilai signifikan 0.000 .

3.3 Persepsi Kegunaan Pengguna (*Perceived Usefulness*) dan Pengaruh Sikap Terhadap Menggunakan Teknologi (*Attitude Toward Using*) Terhadap Minat Perilaku Menggunakan Teknologi (*Behavioral Intention To Use*) Terkait Penggunaan Aplikasi LAPOR

Dari hasil pengujian koefisien X1 (persepsi kegunaan) dan Y1 (sikap penggunaan teknologi) dengan nilai signifikan 0.000 diketahui bahwa responden merasakan adanya kegunaan dalam menggunakan aplikasi LAPOR adanya persepsi kegunaan bahwa aplikasi LAPOR sangat berguna dalam melaporkan aduan masyarakat menimbulkan adanya suatu minat atau keinginan dalam menggunakan aplikasi tersebut serta adanya sikap positif seperti daya tarik dalam menggunakan aplikasi sehingga mempengaruhi besarnya minat perilaku untuk menggunakan aplikasi tersebut.

3.4 Persepsi Kegunaan Pengguna (*Perceived Usefulness*), Pengaruh Minat Perilaku Menggunakan Teknologi (*Behavioral Intention To Use*), dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) Terhadap Penggunaan Teknologi Sesungguhnya (*Actual System Use*) Terkait Penggunaan Aplikasi LAPOR

Dari hasil pengujian koefisien X1 (persepsi kegunaan), koefisien Y2 (minat perilaku pengguna) dan koefisien X2 (persepsi kemudahan) diketahui bahwa hanya minat perilaku pengguna dengan nilai signifikan 0.001 yang mempengaruhi penggunaan teknologi aktual atau sesungguhnya terkait penggunaan aplikasi LAPOR hal tersebut dapat diketahui dari seberapa sering

pengguna atau responden menggunakan aplikasi tersebut yang didasari oleh minat perilaku pengguna aplikasi LAPOR.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Adanya aplikasi LAPOR mempermudah masyarakat Kabupaten Bekasi terutama pada masyarakat Kecamatan Tambun Selatan. Aplikasi LAPOR memudahkan masyarakat dalam melaporkan peristiwa sosial yang terjadi di masyarakat terutama di Kecamatan Tambun Selatan namun dibandingkan dengan populasi jumlah penduduk Kecamatan Tambun Selatan pengguna aplikasi masih tergolong sedikit, sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya bahwa masyarakat kota Bandung masih banyak yang belum berpartisipasi menggunakan aplikasi LAPOR, faktor dominan pendorong partisipasi penggunaan LAPOR karena adanya kemudahan (Imran, 2018). Temuan penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya karena beberapa variabel saling berkaitan dan berpengaruh antar satu dengan lainnya, kecuali pada hipotesis persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan penggunaan teknologi terhadap sikap penggunaan teknologi terkait penggunaan aplikasi LAPOR, dan hipotesis persepsi kegunaan pengguna, pengaruh minat perilaku dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya terkait penggunaan aplikasi LAPOR, hipotesis tersebut menolak dugaan jawaban sementara pada penelitian sebelumnya dikarenakan adanya perbedaan objek yang diteliti (Andriane, 2020). Berbeda dengan penelitian sebelumnya bahwa pada penelitian ini tidak diteliti mengenai kepuasan pengguna teknologi namun pada penelitian oleh Kiki Rizky ditemukan bahwa kepuasan dosen dan mahasiswa pada universitas bina darma Palembang terhadap penerapan aplikasi zoom meeting dalam proses belajar mengajar selama pandemi covid-19 Untuk dosen masuk ke dalam kategori cukup dan untuk mahasiswa masuk ke dalam kategori tinggi (Rizky & Wardani, 2022). Kemudian sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya bahwa ada sikap positif dari pengguna terkait penggunaan aplikasi, Program aplikasi pembelajaran aksara sunda berbasis android memberikan pengaruh positif terhadap pemahaman pelajaran aksara sunda pada siswa-siswi sekolah menengah atas negeri 1 singaparna (Fatah, 2020). Lalu ditemukan kesamaan pada penelitian sebelumnya bahwa Variabel *Perceived Usefulness* mempengaruhi variabel *Attitude Toward Using*, Terdapat pengaruh yang signifikan antara Variabel *Perceived Ease Of Use* mempengaruhi variabel *Attitude Toward Using* dan Variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease Of Use* mempengaruhi variabel *Attitude Toward Using* dikarenakan nilainya sama baik dan mempunyai hubungan yang positif (Hunaifi, 2018) .

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian ini, maka peneliti dapat membuat kesimpulan mengenai Persepsi Kegunaan Pengguna, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Sikap Terhadap Menggunakan Teknologi, Pengaruh Minat Perilaku Menggunakan Teknologi, dan Penggunaan Teknologi aktual terkait dengan penggunaan aplikasi LAPOR sebagai berikut :

- a. Secara parsial dari hasil pengujian olah data diketahui bahwa hanya variabel persepsi kemudahan pengguna yang berpengaruh terhadap sikap penggunaan teknologi terkait penggunaan aplikasi LAPOR. Semakin seseorang merasakan kemudahan dalam menggunakan teknologi akan menghasilkan sikap positif yang menimbulkan ketertarikan terhadap penggunaan teknologi tersebut.
- b. Dari hasil pengujian olah data diketahui bahwa variabel persepsi kegunaan teknologi secara parsial benar-benar berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan pengguna teknologi terkait penggunaan aplikasi LAPOR. Masyarakat merasakan adanya kemudahan dalam menggunakan aplikasi tersebut sehingga meningkatkan persepsi bahwa aplikasi LAPOR berguna untuk membantu melaporkan permasalahan sosial kepada instansi yang berwenang. Semakin seseorang paham dengan cara kerja suatu teknologi maka akan memudahkan dalam menggunakan aplikasi tersebut.
- c. Dari hasil pengujian olah data diketahui bahwa responden merasakan adanya kegunaan dalam menggunakan aplikasi LAPOR adanya persepsi kegunaan bahwa aplikasi LAPOR sangat berguna dalam melaporkan aduan masyarakat menimbulkan adanya suatu minat atau keinginan dalam menggunakan aplikasi tersebut serta adanya sikap positif seperti daya tarik dalam menggunakan aplikasi sehingga mempengaruhi besarnya minat perilaku untuk menggunakan aplikasi tersebut.
- d. Dari hasil pengujian olah data diketahui bahwa hanya minat perilaku pengguna yang mempengaruhi penggunaan teknologi aktual atau sesungguhnya terkait penggunaan aplikasi LAPOR hal tersebut dapat diketahui dari seberapa sering pengguna atau responden menggunakan aplikasi tersebut yang didasari oleh minat perilaku pengguna aplikasi LAPOR.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa aplikasi LAPOR dapat diterima oleh masyarakat terutama masyarakat Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. Penerimaan aplikasi dapat dilihat dari beberapa hasil hipotesis yang terdukung dari tiap variabelnya. Semakin seseorang bisa memahami cara kerja teknologi yang mudah untuk digunakan, maka teknologi atau aplikasi tersebut dapat membantu menyelesaikan permasalahan sehingga muncul sikap positif untuk menggunakannya yang berpengaruh pada pengguna mengakibatkan adanya minat untuk menggunakan aplikasi tersebut sehingga semakin seseorang

menggunakan aplikasi tersebut maka muncul pemakaian teknologi sesungguhnya. Hal tersebut juga bisa dilihat dari jawaban responden terkait dengan penggunaan aplikasi LAPOR.

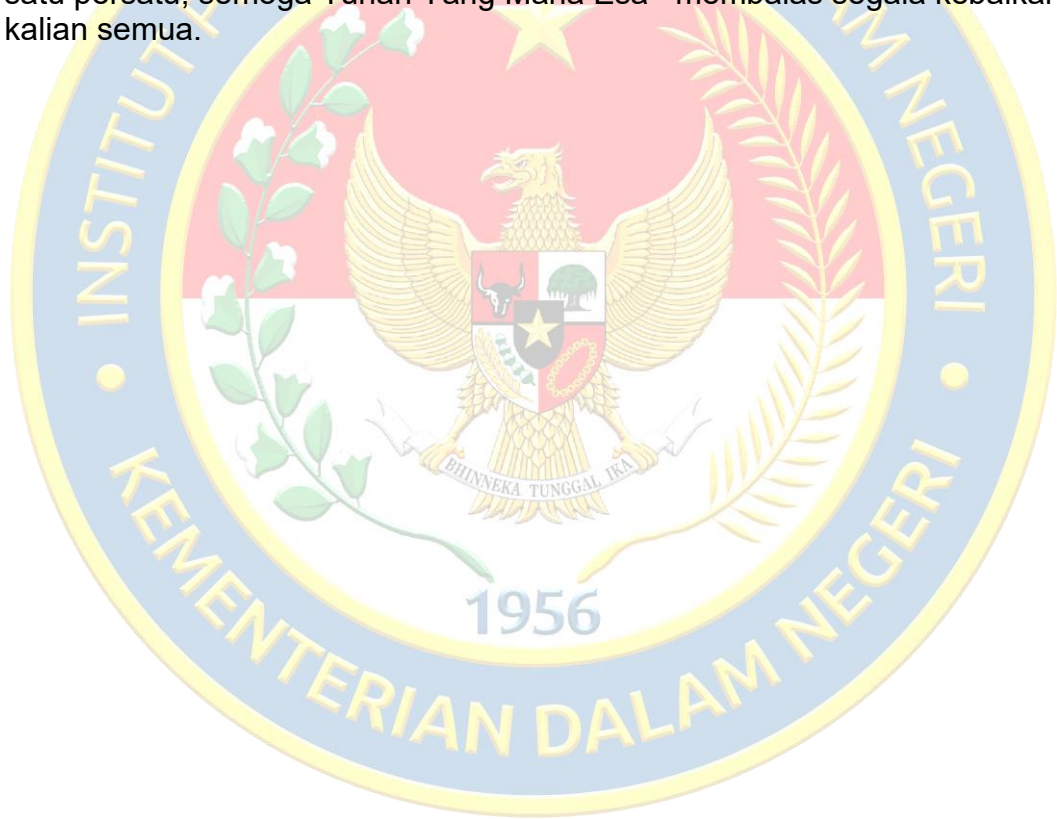
Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga difokuskan pada satu kecamatan di salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Bekasi.

Arah Masa Depan. Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian yang dilakukan di wilayah Kabupaten Bekasi oleh karena itu penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat menambahkan atau menggunakan variabel lain untuk melihat pengaruhnya terhadap penggunaan aplikasi LAPOR. Penelitian tersebut dapat membandingkan penelitian sebelumnya dengan mengadakan penelitian di kota/kabupaten lain yang memiliki sistem yang berbeda atau mengadakan penelitian di lebih dari satu tempat dengan jenis sistem yang sama.



V. Ucapan Terima Kasih

Bapak Dr. Hadi Prabowo, M.M selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri; Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan Bapak Dr. Halilul Khairi, M.Si; Ketua Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Bapak Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP, M.Si; Bapak Dedhy Guntoro, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa membimbing peneliti dalam merampungkan skripsi ini; Bapak Dr.Mulyadi, SP, M.Si dan Bapak Asri Buding, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji yang senantiasa memberikan masukan dan arahan untuk menyempurnakan skripsi ini; Segenap Dosen, Pelatih, Pengasuh serta seluruh Civitas Akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan mental kepribadian selama menjalani pendidikan baik di Kampus IPDN Sumatera Barat dan Kampus IPDN Jatinangor; Serta seluruh pihak yang selalu memberikan dukungan yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan kalian semua.



VI. Daftar Pustaka

- Andriane, C. M. (2020). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Sistem Informasi Keuangan (SISKEUDES) (Studi kasus di Kabupaten Sleman Yogyakarta). *Akuntansi FE Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*, 1–132.
- Fatah, H. (2020). *ANALISIS PENGARUH APLIKASI PEMBELAJARAN AKSARA SUNDA TERHADAP PEMAHAMAN SISWA DENGAN METODE TECHNOLOGY*. 9(1), 82–91.
- Hunaifi, N. (2018). Penerapan Metode Tam Terhadap Penerimaan Sistem Informasi Produksi Garment. *Jurnal Informatika*, 5(2), 221–227. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i2.3701>
- Imran, N. A. dan A. I. (2018). *Public participation through “lapor” utilization in bandung city*. 3(2), 150–162.
- Purnamasari, H. (2020). *Gorontalo*. 3(2).
- Rizky, K., & Wardani, N. (2022). *ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI ZOOM DALAM MENGIKUTI PEMBELAJARAN MENGGUNAKAN METODE TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) Abstrak*. 1425–1431.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); 1st ed.). Alfabeta.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Q.*, 13, 319–340.
- Kementerian PAN-RB, Kantor Staf Presiden, & Ombudsman Republik Indonesia. (2016). *Adopsi dan Integrasi LAPOR-SP4N Untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik*. 100.
- Salmin, M. A. (2022). *EVALUASI PROGRAM PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ELEKTRONIK MELALUI APLIKASI SPAN (LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KABUPATEN PULAU TALIABU* (Issue 8.5.2017). <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- Yahya, A. S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional , 2015). k. *Jurnal Media Birokrasi*, 4, 1–22.

