

BAB I

PENDAHULUAN

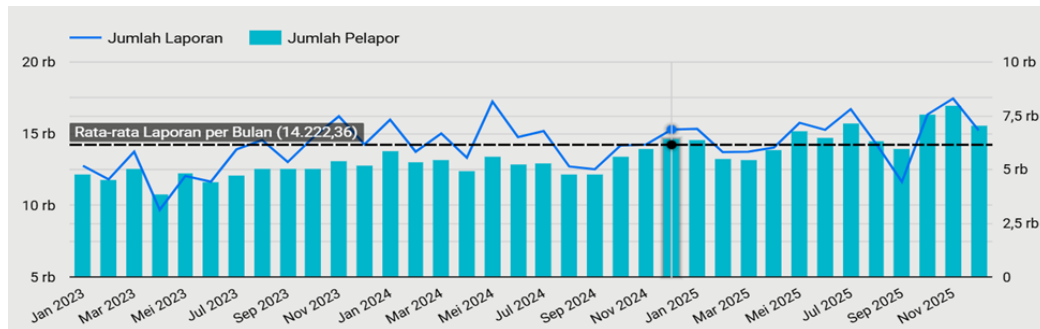
1.1 Latar Belakang

Digitalisasi pelayanan publik mendorong pemerintah untuk menyediakan mekanisme interaksi yang lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Perubahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan penyediaan layanan administratif, tetapi juga menciptakan ruang baru bagi masyarakat untuk menyampaikan permasalahan, aspirasi, dan evaluasi terhadap pelayanan pemerintah. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya diwujudkan melalui aplikasi resmi pemerintah, tetapi juga berkembang secara organik melalui pemanfaatan media sosial oleh masyarakat sebagai ruang penyampaian aspirasi, keluhan, dan laporan terhadap permasalahan pelayanan publik. Fenomena ini menunjukkan adanya pergeseran pola partisipasi masyarakat yang semakin terbuka dan berbasis jejaring digital.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menjadi salah satu pemerintah daerah yang mengembangkan layanan digital melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Salah satu fitur dalam aplikasi tersebut adalah JakLapor yang berfungsi sebagai media penyampaian laporan masyarakat terkait berbagai permasalahan publik, seperti infrastruktur, fasilitas umum, lingkungan, dan pelayanan pemerintah. Keberadaan JAKI mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam mendorong pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel melalui sistem digital formal.

Keberadaan JakLapor menunjukkan perubahan pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat tidak lagi hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga dapat terlibat dalam proses penyampaian informasi

dan pengawasan pelayanan publik. Namun, keberadaan suatu platform digital tidak secara otomatis menjamin masyarakat akan menggunakannya secara aktif. Faktor penerimaan pengguna menjadi aspek penting yang menentukan keberhasilan implementasi layanan digital.



Gambar 1. 1 Jumlah Laporan dan Jumlah Pelapor per Bulan

(Sumber : data diolah penulis dari CRM Jakarta, 2026)

Gambar 1.1 tersebut menunjukkan bahwa jumlah laporan yang masuk melalui Aplikasi JAKI dari bulan Januari 2023 hingga November 2025, mengalami perubahan yang signifikan. Adapun jumlah laporan masuk tertinggi berada pada bulan November 2025 sebanyak 17.454 laporan. Pada periode ini, 505.519 laporan masuk dengan pelapor sebanyak 83.613. Tingginya jumlah laporan menunjukkan adanya potensi partisipasi masyarakat yang besar melalui kanal digital. Namun, tingginya volume laporan juga perlu dilihat bersamaan dengan kualitas pengalaman pengguna, kemudahan akses, serta kejelasan tindak lanjut agar partisipasi yang terbentuk tidak hanya bersifat administratif. Data yang masuk digunakan untuk evaluasi pemerintah dalam perencanaan kebijakan berbasis data dan untuk menangani masalah individu. Dengan fitur ini, masyarakat tidak hanya dapat menerima layanan tetapi juga dapat berpartisipasi dalam pengawasan dan perbaikan

tata kelola kota. Dengan hadirnya fitur ini, masyarakat dapat berpartisipasi langsung dalam pengawasan dan perbaikan layanan publik, sehingga meningkatkan efektivitas pemerintah dalam merespon kebutuhan warga.

Tabel 1. 1 Jumlah Laporan Tiap Daerah di Jakarta

No	Nama Daerah	Jumlah Laporan
1	Jakarta Utara	58.928
2	Jakarta Pusat	76.078
3	Jakarta Selatan	136.444
4	Jakarta Timur	124.674
5	Jakarta Barat	109.248
6	Kepulauan Seribu	147

(Sumber : Diolah oleh Peneliti, CRM Jakarta, 2023-2025)

Pada Tabel 1.1 menunjukkan jumlah laporan yang masuk pada setiap daerah di Jakarta, Adapun laporan terbanyak terdapat di daerah Jakarta Selatan dengan jumlah sebanyak 136.444 laporan. Untuk memahami lebih lanjut pola laporan yang masuk, dilakukan analisis *Word Cloud* terhadap data laporan yang masuk. Analisis ini bertujuan untuk memudahkan dalam mengidentifikasi kategori pengaduan yang paling sering muncul serta tren permasalahan utama yang dihadapi warga Jakarta.

laporan, masih terdapat persoalan yang berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap manfaat, kemudahan penggunaan, serta kejelasan tindak lanjut laporan. Dengan demikian, permasalahan utama dalam penelitian ini tidak hanya terletak pada ketersediaan fitur JakLapor, tetapi juga pada sejauh mana fitur tersebut dipersepsikan berguna dan mudah digunakan oleh masyarakat sebagai sarana partisipasi digital.

Dalam konteks pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik, keberhasilan suatu aplikasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem tersebut, tetapi juga oleh bagaimana masyarakat sebagai pengguna memandang manfaat dan kemudahan penggunaannya. Persepsi pengguna terhadap teknologi menjadi faktor penting yang memengaruhi apakah suatu sistem benar-benar digunakan secara efektif oleh masyarakat. Dua faktor utama, menurut teori *Technology Acceptance Model* (TAM), memengaruhi penerimaan teknologi yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Persepsi kegunaan berkaitan dengan sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan kinerjanya, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan tingkat kemudahan suatu sistem untuk dipahami dan digunakan oleh pengguna.

Pemilihan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitian ini didasarkan pada kesesuaiannya untuk menjelaskan penerimaan masyarakat terhadap teknologi pelayanan publik. Penelitian ini secara khusus menggunakan dua konstruk utama TAM, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Kedua konstruk tersebut dipilih karena penelitian ini berfokus pada

penilaian masyarakat terhadap manfaat dan kemudahan fitur JakLapor, bukan pada keseluruhan proses penerimaan teknologi hingga tahap niat penggunaan atau penggunaan aktual. Dengan demikian, penggunaan dua konstruk utama TAM dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus penelitian, yaitu menganalisis pengaruh persepsi masyarakat terhadap partisipasi digital melalui fitur JakLapor.

Persepsi masyarakat terhadap kegunaan dan kemudahan fitur tersebut menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan platform tersebut sebagai sarana penyampaian laporan pelayanan publik. Apabila masyarakat menilai bahwa fitur JakLapor memberikan manfaat yang nyata serta mudah digunakan, maka kemungkinan masyarakat untuk memanfaatkan platform tersebut sebagai media pelaporan akan semakin tinggi. Sebaliknya, apabila masyarakat mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi atau merasa bahwa laporan yang disampaikan tidak memberikan dampak yang jelas, maka tingkat penggunaan aplikasi tersebut dapat menurun.

Selain itu, keberadaan platform pelaporan digital seperti JakLapor juga berkaitan dengan upaya pemerintah dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan perbaikan pelayanan publik. Salah satu komponen penting dari tata kelola pemerintahan yang baik adalah partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Sherry Arnstein melalui konsep Arnstein's Ladder of Citizen Participation menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat dapat dilihat dari berbagai tingkatan, mulai dari yang paling rendah hingga yang paling tinggi, yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keinginan mereka dan meminta pemerintah untuk mendengarkannya. Dalam konteks pelaporan pelayanan

publik, partisipasi masyarakat dapat tercermin melalui mekanisme *consultation*, yaitu ketika masyarakat memiliki kesempatan untuk menyampaikan laporan atau aspirasi kepada pemerintah, serta *placation*, yaitu ketika pemerintah memberikan tanggapan atau tindak lanjut terhadap laporan yang disampaikan oleh masyarakat.

Pemilihan dimensi *consultation* dan *placation* didasarkan pada karakteristik fitur JakLapor sebagai kanal pelaporan digital. Pada tahap *consultation*, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan laporan, keluhan, dan aspirasi melalui aplikasi. Sementara itu, pada tahap *placation*, laporan masyarakat dapat diteruskan, diproses, dipantau, dan memperoleh tanggapan dari pengelola. Namun, masyarakat belum memiliki kewenangan untuk menentukan prioritas penanganan, alokasi sumber daya, atau keputusan kebijakan lanjutan. Oleh karena itu, partisipasi digital melalui JakLapor lebih tepat ditempatkan pada tahap *consultation* dan *placation*, bukan pada tahap *citizen power*.

Data laporan yang masuk tidak hanya digunakan untuk menangani permasalahan individu, tetapi juga sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah dalam perencanaan kebijakan berbasis data. Keberlanjutan fitur JakLapor sangat bergantung dengan komitmen pemerintah dalam memastikan sistem ini terus berkembang. Reformasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga bergantung dengan keberlanjutan kebijakan dan komitmen pengelola layanan. Oleh karena itu, fitur ini memerlukan dukungan regulasi yang lebih kuat dan strategi jangka panjang untuk meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, ada beberapa kesalahan dalam penelitian yang mendorong penelitian ini. Secara teoretis, penelitian mengenai

penerimaan teknologi umumnya menggunakan *Technology Acceptance Model* untuk menjelaskan minat atau penggunaan teknologi digital, tetapi belum banyak yang menghubungkannya dengan partisipasi digital masyarakat dalam konteks pelaporan pelayanan publik. Secara empiris, penelitian terdahulu mengenai aplikasi JAKI lebih banyak membahas persepsi masyarakat terhadap aplikasi secara umum, kendala teknis, atau analisis ulasan pengguna, tetapi belum secara khusus menjelaskan pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan fitur JakLapor terhadap partisipasi digital masyarakat. Secara metodologis, beberapa penelitian terdahulu lebih banyak menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif atau analisis sentimen, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif explanatory untuk menguji pengaruh antarvariabel secara statistik.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI di Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI di Jakarta?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI di Jakarta?
3. Apakah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI di Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI di Jakarta.
2. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI di Jakarta.
3. Menganalisis pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI di Jakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dalam bidang partisipasi digital dan penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*). Dengan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan mengenai penerapan *Technology Acceptance Model* dalam konteks pelayanan publik digital, sekaligus menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang membahas keterkaitan antara penerimaan teknologi dan partisipasi masyarakat.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi empiris tentang faktor-faktor yang mendorong partisipasi masyarakat dalam platform JakLapor, sehingga pemerintah dapat meningkatkan fitur yang benar-benar dibutuhkan pengguna.

2. Membantu pengambil kebijakan dalam merancang strategi pengelolaan layanan digital yang lebih responsif, khususnya untuk memastikan laporan masyarakat diproses dan ditindaklanjuti secara transparan (placation).
3. Memberikan rekomendasi terkait desain antarmuka, kemudahan penggunaan, dan kegunaan fitur, agar masyarakat lebih termotivasi untuk aktif melaporkan isu pelayanan publik.
4. Memberikan masukan bagi pengembangan platform digital lain di sektor publik agar mampu memperluas akses, meningkatkan kepercayaan, dan memperkuat keterlibatan warga melalui mekanisme consultation dan placation.

1.5 Kajian Riset yang Relevan

Tabel 1. 2 Kajian Riset yang Relevan

1	Judul	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Ulang Aplikasi DANA (Vintiani & Indah, 2023)
	Variabel yang relevan	Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Minat Penggunaan Ulang, <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>
	Hasil Analisis	1. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. 2. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner atau angket kepada mahasiswa Politeknik Negeri Batam yang menggunakan aplikasi DANA. 3. Sampel dalam penelitian berjumlah 100 responden. 4. Penelitian ini menggunakan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>

		dengan dua persepsi utama, yaitu persepsi kemudahan dan persepsi manfaat. 5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan ulang aplikasi DANA. 6. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan ulang aplikasi DANA.
2	Judul	Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan ShopeePay (Witari & Karim, 2024)
	Variabel yang relevan	Persepsi Kegunaan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), dan Penggunaan ShopeePay (Y)
	Hasil Analisis	1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. 2. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan jumlah responden sebanyak 105 masyarakat Kota Mataram yang menggunakan ShopeePay. 3. Penelitian ini menggunakan teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kegunaan (<i>perceived usefulness</i>) dan persepsi kemudahan (<i>perceived ease of use</i>). 4. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh

		positif dan signifikan terhadap penggunaan ShopeePay, sedangkan persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ShopeePay.
3	Judul	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Niat Menggunakan OVO dengan Sikap sebagai Variabel Mediasi di Denpasar Primananda, P. G. B. N., Kusuma, A. M. I. W., & Brahmanta, I. B. A. (2026).
	Variabel yang relevan	Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1), Persepsi Kegunaan (X2), Partisipasi Digital (Y)
	Hasil Analisis	1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research untuk menguji hubungan kausal antarvariabel dalam kerangka <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM). 2. Sampel penelitian terdiri atas 105 pengguna OVO di Denpasar yang berusia minimal 18 tahun, pernah menggunakan OVO untuk bertransaksi, dan dipilih menggunakan teknik purposive sampling. 3. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring menggunakan skala Likert 1–5. 4. Sikap mampu memediasi pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat menggunakan OVO, tetapi tidak mampu memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat menggunakan OVO.
4	Judul	Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Jakarta Kini (JaKi) Fitur JakLapor Berbasis Survei (Noerizkia & Herawati, 2025)

	Variabel yang relevan	Efektivitas (Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi — Teori Duncan), Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (Technology Acceptance Model)
	Hasil analisis	1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan skala Likert (1–4), disebarkan kepada pengguna aplikasi JaKi yang mengunduh aplikasi di Play Store. 2. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dengan rumus Yamane, diperoleh 92 responden. 3. Penelitian menggunakan Teori Efektivitas Duncan (pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi) dipadukan dengan Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis untuk menganalisis faktor pendorong dan penghambat efektivitas. 4. Uji reliabilitas menunjukkan Cronbach's Alpha 0,977 (sangat tinggi). 5. Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata pencapaian tujuan 3,55 (sangat baik), integrasi 3,31 (baik), dan adaptasi 3,36 (baik), menunjukkan bahwa fitur JakLapor telah efektif dan benar-benar digunakan masyarakat dalam pelayanan publik.
5	Judul	Analisis Persepsi Pengguna Penduduk Kelurahan Tomang dalam Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM) (Giriwana & Krisna, 2022)
	Variabel yang relevan	Persepsi Kegunaan/Perceived Usefulness (PU), Persepsi Kemudahan Penggunaan/Perceived Ease of Use (PEOU), Sikap Pengguna (Attitude Toward Using), Minat Perilaku (Behavioral Intention to Use), Penggunaan

		Nyata (Actual Use)
	Hasil analisis	1. Penelitian kuantitatif deskriptif-asosiatif dengan survei terhadap masyarakat pengguna aplikasi JAKI di Kelurahan Tomang, Jakarta Barat. 2. Menggunakan model TAM Davis (1989) yang terdiri dari lima konstruk: persepsi kemudahan (PEOU), persepsi kegunaan (PU), sikap pengguna (ATU), minat perilaku (BITU), dan penggunaan nyata (AU). 3. Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, korelasi, dan multikolinearitas dengan SPSS. 4. Korelasi antara persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan sebesar 0,575 (kategori cukup/moderat). 5. Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap sikap pengguna sebesar 45,1% dan terhadap minat perilaku sebesar 46,6%, menunjukkan bahwa kedua konstruk TAM tersebut berperan dalam penerimaan aplikasi JAKI oleh masyarakat.

(Sumber : Diolah Penulis, 2026)

Tabel penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan telah banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi digital. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada penggunaan konstruk utama Technology Acceptance Model dan pendekatan kuantitatif. Perbedaannya terletak pada konteks serta variabel dependen: penelitian terdahulu umumnya menguji minat atau penggunaan aplikasi komersial, sedangkan penelitian ini menguji partisipasi digital yang dipersepsikan pengguna dalam konteks pelaporan pelayanan publik melalui JakLapor. Perbedaan

konteks tersebut menjadi celah empiris karena penerimaan kanal pengaduan publik tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi, tetapi juga dengan kesempatan menyampaikan laporan, pemantauan proses, respons, dan tindak lanjut pemerintah.

1.6 Kerangka Teori / Konsep

1.6.1 *Technology Acceptance Model*

Technology Acceptance Model (TAM) digunakan dalam penelitian ini sebagai pendekatan untuk memahami bagaimana masyarakat menerima dan menggunakan layanan digital pemerintah. Model ini menjelaskan bahwa keputusan seseorang dalam menggunakan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan teknologi tersebut, tetapi juga oleh penilaian pengguna terhadap manfaat dan kemudahan yang diperoleh. Teori ini berangkat dari pemahaman bahwa keputusan seseorang untuk menerima dan menggunakan suatu teknologi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi itu sendiri, tetapi juga oleh persepsi pengguna terhadap teknologi tersebut. Dua konstruk utama TAM yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Kedua aspek tersebut dipilih karena berkaitan langsung dengan pengalaman masyarakat ketika menggunakan fitur JakLapor sebagai sarana penyampaian laporan pelayanan publik.

Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*). Dalam konteks JakLapor, persepsi kegunaan menggambarkan penilaian masyarakat mengenai manfaat yang diperoleh ketika menggunakan fitur tersebut. Penilaian tersebut berkaitan dengan kemampuan JakLapor dalam membantu masyarakat menyampaikan laporan, mempercepat proses komunikasi dengan pemerintah, serta mempermudah

penyampaian informasi terkait permasalahan publik. Dalam konteks penelitian ini, persepsi kegunaan digunakan untuk melihat bagaimana masyarakat menilai manfaat fitur JakLapor sebagai media pelaporan pelayanan publik. Fitur JakLapor dapat dipersepsikan berguna apabila masyarakat merasa bahwa fitur tersebut membantu mereka dalam menyampaikan laporan, menjangkau pemerintah, mempercepat proses pelaporan, serta membuat pelaporan persoalan publik menjadi lebih tertata.

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease Of Use*). Persepsi kemudahan penggunaan dalam penelitian ini mengacu pada sejauh mana masyarakat merasa bahwa fitur JakLapor dapat digunakan dengan proses yang sederhana dan mudah dipahami. Aspek ini mencakup kemudahan memahami alur laporan, mengisi informasi permasalahan, mengunggah bukti pendukung, serta memantau perkembangan laporan yang telah dikirimkan. Dalam penelitian ini, persepsi kemudahan penggunaan digunakan untuk melihat bagaimana masyarakat menilai kemudahan fitur JakLapor, baik dari sisi pemahaman fitur, kesederhanaan alur pelaporan, keandalan sistem, maupun kemudahan akses melalui aplikasi JAKI. Fitur JakLapor akan lebih mudah diterima apabila masyarakat merasa bahwa proses pelaporan dapat dilakukan secara sederhana, jelas, dan tidak menyulitkan pengguna.

Penelitian ini tidak menggunakan keseluruhan konstruk dalam TAM, seperti attitude toward using, behavioral intention to use, dan actual use. Penyederhanaan tersebut dilakukan karena fokus penelitian ini bukan untuk mengukur keseluruhan proses penerimaan teknologi hingga tahap niat dan

penggunaan aktual, melainkan untuk menganalisis pengaruh dua persepsi utama pengguna terhadap partisipasi digital masyarakat. Dengan demikian, penggunaan persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus penelitian, yaitu untuk mengetahui apakah penilaian masyarakat terhadap manfaat dan kemudahan fitur JakLapor berpengaruh terhadap partisipasi digital masyarakat melalui aplikasi JAKI.

Dalam konteks pelayanan publik digital, TAM relevan digunakan karena keberhasilan suatu aplikasi pemerintah tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga pada penerimaan masyarakat sebagai pengguna. Aplikasi atau fitur digital dapat dikembangkan oleh pemerintah, tetapi tingkat penggunaannya akan sangat dipengaruhi oleh bagaimana masyarakat menilai manfaat dan kemudahan penggunaan fitur tersebut. Oleh karena itu, TAM menjadi dasar teoritis yang tepat untuk menjelaskan hubungan antara persepsi masyarakat terhadap fitur JakLapor dan partisipasi digital yang terbentuk melalui penggunaan fitur tersebut.

1.6.2 Partisipasi Digital

Partisipasi digital dalam penelitian ini dipahami sebagai keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan laporan, keluhan, aspirasi, serta memantau tindak lanjut pelayanan publik melalui media digital. Dalam konteks pemerintahan digital, partisipasi masyarakat tidak hanya dilakukan melalui ruang tatap muka atau forum formal, tetapi juga dapat berlangsung melalui aplikasi layanan publik yang menyediakan kanal pelaporan dan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah.

Konsep partisipasi masyarakat dalam penelitian ini merujuk pada *A Ladder*

of *Citizen Participation* yang dikemukakan oleh Sherry R. Arnstein. Arnstein menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat memiliki tingkatan yang berbeda-beda, mulai dari partisipasi semu hingga partisipasi yang memberikan kekuasaan nyata kepada masyarakat. Tingkatan tersebut terbagi ke dalam tiga kategori besar, yaitu *non-participation*, *tokenism*, dan *citizen power*. Dalam penelitian ini, fitur JakLapor diposisikan dalam kategori *tokenism*, khususnya pada tingkatan *consultation* dan *placation*.

1. *Non-Participation (Manipulation dan Therapy)*. Pada tingkat paling bawah, partisipasi masyarakat bersifat semu. Masyarakat hanya dijadikan objek program pemerintah tanpa memiliki ruang untuk menyampaikan aspirasi yang berpengaruh terhadap kebijakan. Dalam konteks layanan digital, kondisi ini terjadi apabila aplikasi pelaporan hanya berfungsi sebagai sarana formalitas, di mana masyarakat dapat mengirim laporan tetapi tidak memperoleh kejelasan tindak lanjut, tidak mengetahui proses penanganan, serta tidak mendapatkan umpan balik yang memadai. Partisipasi digital pada tahap ini belum dapat disebut sebagai partisipasi substantif.

2. *Tokenism (Informing, Consultation, dan Placation)*. Pada tingkat *tokenism*, masyarakat sudah dilibatkan, namun keterlibatannya masih terbatas.

a. *Informing*. Masyarakat diberikan informasi mengenai kebijakan atau mekanisme layanan, tetapi tidak memiliki ruang untuk memengaruhi keputusan. Dalam konteks JakLapor, hal ini terlihat ketika pengguna hanya menerima informasi bahwa laporan telah masuk, tanpa transparansi mengenai proses penanganan lebih lanjut.

b. *Consultation*. Masyarakat mulai diberi ruang untuk menyampaikan pendapat, keluhan, atau laporan. Namun, tidak ada jaminan bahwa suara tersebut benar-benar dipertimbangkan dalam proses pengambilan keputusan. Fitur JakLapor secara fungsional berada pada tahap ini karena masyarakat dapat mengirim laporan mengenai berbagai persoalan pelayanan publik, seperti infrastruktur, lingkungan, dan ketertiban. Akan tetapi, partisipasi masih terbatas apabila laporan tersebut hanya berhenti pada tahap administratif.

c. *Placation*. Pada tahap ini masyarakat sudah mulai “didengar”, tetapi kewenangan utama tetap berada pada pemerintah. Masyarakat tidak memiliki posisi yang setara dalam menentukan arah kebijakan. Dalam konteks JakLapor, kondisi ini tercermin ketika masyarakat dapat memantau status laporan, tetapi tidak memiliki akses untuk ikut mengawasi kualitas penyelesaian, menentukan prioritas masalah, ataupun memberikan penilaian yang berdampak langsung pada pengambilan keputusan.

3. *Citizen Power (Partnership, Delegated Power, dan Citizen Control)*. Kategori tertinggi adalah *citizen power*, yaitu ketika masyarakat memiliki kekuatan nyata dalam proses pemerintahan.

a. *Partnership*. Masyarakat dan pemerintah berada dalam posisi yang relatif setara untuk menyelesaikan masalah publik. Dalam pelayanan publik digital, kemitraan ini dapat terwujud apabila laporan masyarakat tidak hanya ditangani sebagai keluhan individu, tetapi dijadikan dasar perumusan kebijakan, evaluasi kinerja layanan, serta perbaikan sistem.

b. *Delegated Power dan Citizen Control*. Pada dua tingkat tertinggi ini,

sebagian kewenangan pengambilan keputusan berada di tangan masyarakat. Dalam praktik pelayanan publik digital di Indonesia, termasuk pada fitur JakLapor, tingkat ini masih sangat jarang ditemukan karena keputusan strategis tetap berada di otoritas pemerintah.

Dimensi *consultation* dipilih karena fitur JakLapor memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan, keluhan, dan aspirasi terkait persoalan pelayanan publik. Melalui fitur ini, masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga dapat menyampaikan persoalan yang mereka temui secara langsung kepada pemerintah melalui kanal digital. Oleh karena itu, *consultation* dalam penelitian ini dioperasionalkan melalui akses pelaporan publik, ruang aspirasi dan keluhan masyarakat, keterlibatan dalam pengawasan pelayanan publik, serta kesempatan partisipasi digital.

Dimensi *placation* dipilih karena fitur JakLapor tidak hanya memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan laporan, tetapi juga menyediakan mekanisme penerusan, pemrosesan, pemantauan status, respons pengelola, dan tindak lanjut laporan. Pada tahap ini, masyarakat mulai memperoleh ruang untuk melihat bagaimana laporan mereka ditangani oleh pemerintah atau instansi terkait. Namun, kewenangan utama dalam menentukan keputusan, prioritas penanganan, dan kebijakan lanjutan tetap berada pada pemerintah. Oleh karena itu, *placation* dalam penelitian ini dioperasionalkan melalui penerusan dan pemrosesan laporan, pemantauan dan transparansi status laporan, respons pengelola, serta perhatian dan tindak lanjut pemerintah.

Pemilihan *consultation* dan *placation* dalam penelitian ini didasarkan pada

karakteristik fitur JakLapor sebagai kanal pelaporan digital. JakLapor telah memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan dan memungkinkan adanya pemantauan atau respons terhadap laporan tersebut. Akan tetapi, masyarakat belum memiliki kewenangan langsung untuk menentukan prioritas kebijakan, mengalokasikan sumber daya, atau mengendalikan proses pengambilan keputusan pemerintah. Dengan demikian, partisipasi digital melalui JakLapor belum dapat dikategorikan pada tahap citizen power, melainkan lebih tepat ditempatkan pada tahap consultation dan placation.

Berdasarkan penjelasan tersebut, partisipasi digital dalam penelitian ini tidak hanya dimaknai sebagai penggunaan aplikasi, tetapi sebagai bentuk keterlibatan masyarakat dalam proses pelaporan dan pengawasan pelayanan publik melalui kanal digital. Semakin tinggi persepsi masyarakat terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan fitur JakLapor, maka semakin besar kemungkinan masyarakat untuk terlibat dalam partisipasi digital melalui penyampaian laporan, pemantauan status, serta penerimaan tanggapan atau tindak lanjut dari pengelola.

1.7 Hubungan Antar Variabel

1.7.1 Pengaruh persepsi kegunaan terhadap partisipasi digital

Persepsi kegunaan merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem atau teknologi dapat memberikan manfaat dan meningkatkan efektivitas aktivitas yang dilakukannya. Menurut Davis (1989), seseorang akan cenderung menerima dan menggunakan teknologi ketika teknologi tersebut dinilai mampu membantu menyelesaikan suatu pekerjaan secara lebih cepat, efektif, produktif, dan bermanfaat.

Dalam penelitian ini, persepsi kegunaan menggambarkan penilaian masyarakat mengenai manfaat fitur JakLapor sebagai media penyampaian persoalan publik. Fitur JakLapor dapat dipersepsikan berguna apabila mampu membantu masyarakat menyampaikan laporan dan keluhan tanpa harus mendatangi kantor pemerintahan secara langsung, mempercepat proses pelaporan, mempermudah masyarakat menjangkau pemerintah, serta membuat penyampaian persoalan publik menjadi lebih praktis dan tertata. Semakin besar manfaat yang dirasakan masyarakat, semakin besar pula kemungkinan masyarakat menggunakan fitur tersebut untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik secara digital.

Hubungan persepsi kegunaan dengan partisipasi digital dapat dijelaskan melalui pertimbangan bahwa masyarakat tidak akan menggunakan suatu kanal partisipasi apabila kanal tersebut tidak memberikan manfaat yang nyata. Ketika masyarakat menilai JakLapor dapat membantu menyampaikan permasalahan kepada pemerintah dan memberikan akses terhadap proses penanganan laporan, masyarakat akan lebih terdorong untuk menyampaikan laporan, aspirasi, dan keluhan melalui aplikasi tersebut. Dengan demikian, manfaat yang dirasakan dapat menjadi pendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pelaporan dan pengawasan pelayanan publik.

Partisipasi digital dalam penelitian ini dioperasionalkan melalui dimensi consultation dan placation dari tangga partisipasi Arnstein. Consultation tercermin dari tersedianya ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan, keluhan, dan aspirasi. Sementara itu, placation tercermin dari adanya penerusan laporan kepada instansi terkait, pemrosesan laporan, pemantauan status, pemberian tanggapan, dan

tindak lanjut pemerintah, meskipun kewenangan akhir tetap berada pada pemerintah. Dalam tangga partisipasi Arnstein, consultation dan placation termasuk dalam kelompok *tokenism*, yaitu masyarakat telah memperoleh ruang untuk menyampaikan pandangan, tetapi belum memiliki kendali penuh terhadap keputusan.

Hubungan tersebut diperkuat oleh penelitian Putri dan Latrini (2024), yang menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi OVO. Penelitian Pramananda, Kusuma, dan Brahmantha (2026) juga menemukan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan teknologi. Meskipun objek kedua penelitian tersebut berbeda dengan JakLapor, hasilnya menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan merupakan faktor penting dalam mendorong perilaku penggunaan teknologi digital.

1.7.2 Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap partisipasi digital

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu teknologi dapat dipahami, dipelajari, dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar. Menurut Davis (1989), teknologi yang mudah digunakan akan mengurangi beban fisik maupun mental pengguna, sehingga dapat meningkatkan kecenderungan seseorang untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut.

Dalam penelitian ini, persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan penilaian masyarakat terhadap kemudahan penggunaan fitur JakLapor. Kemudahan

tersebut dapat dilihat dari kejelasan tampilan fitur, kemudahan memahami langkah-langkah pelaporan, kesederhanaan proses pengisian laporan, kemudahan mengakses fitur melalui aplikasi JAKI, kestabilan sistem, serta rendahnya kendala teknis yang dialami pengguna.

Fitur JakLapor yang mudah dipahami dan digunakan dapat menurunkan hambatan masyarakat untuk berpartisipasi secara digital. Masyarakat tidak perlu memiliki kemampuan teknis yang tinggi untuk menyampaikan laporan apabila prosedur pelaporan disusun secara sederhana dan jelas. Kemudahan tersebut juga dapat mengurangi waktu dan usaha yang diperlukan untuk mengisi laporan, mengunggah bukti, memilih kategori permasalahan, serta memantau perkembangan status laporan.

Hubungan persepsi kemudahan penggunaan dengan partisipasi digital juga dapat dijelaskan melalui aksesibilitas kanal partisipasi. Kanal pengaduan yang rumit, sulit dipahami, atau sering mengalami gangguan teknis dapat mengurangi keinginan masyarakat untuk menyampaikan laporan. Sebaliknya, kanal yang mudah diakses dan dioperasikan dapat memberikan kesempatan yang lebih luas bagi masyarakat untuk terlibat dalam pelaporan serta pengawasan pelayanan publik. Dengan demikian, semakin mudah fitur JakLapor digunakan, semakin rendah hambatan masyarakat untuk berpartisipasi secara digital.

Penelitian Putri dan Latrini (2024) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi OVO. Namun, penelitian Pramananda, Kusuma, dan Brahmantha (2026) menemukan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan secara

langsung terhadap sikap pengguna, meskipun berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kemudahan terhadap perilaku pengguna tidak selalu konsisten. Dalam beberapa kondisi, kemudahan dapat menjadi pendorong langsung, tetapi pada kondisi lain kemudahan hanya meningkatkan penilaian pengguna terhadap manfaat teknologi.

Temuan yang tidak konsisten tersebut menjadi dasar empiris untuk menguji kembali pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dalam konteks layanan pemerintahan digital. Penggunaan fitur pengaduan publik berbeda dari aplikasi komersial karena partisipasi masyarakat tidak hanya ditentukan oleh kemudahan teknis, tetapi juga oleh manfaat laporan, respons pemerintah, kepercayaan, pengalaman pengguna, dan keyakinan bahwa laporan akan ditindaklanjuti.

1.7.3 Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap partisipasi digital

Persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan merupakan dua konstruk utama dalam *Technology Acceptance Model* yang saling melengkapi dalam menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi. Persepsi kegunaan memberikan alasan substantif bagi seseorang untuk menggunakan teknologi, yaitu karena teknologi tersebut dianggap mampu memberikan manfaat. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan memberikan alasan operasional, yaitu karena teknologi tersebut dapat digunakan tanpa memerlukan banyak usaha.

Dalam konteks fitur JakLapor, masyarakat tidak hanya membutuhkan fitur yang mudah digunakan, tetapi juga fitur yang memberikan manfaat nyata. Fitur

yang mudah digunakan tetapi tidak mampu membantu masyarakat menyampaikan permasalahan kepada pemerintah belum tentu mendorong partisipasi. Sebaliknya, fitur yang dianggap bermanfaat tetapi memiliki prosedur yang rumit, sulit diakses, atau sering mengalami kendala teknis juga dapat menghambat keterlibatan masyarakat. Oleh karena itu, kegunaan dan kemudahan perlu hadir secara bersamaan agar fitur JakLapor dapat berfungsi sebagai kanal partisipasi digital yang efektif.

Persepsi kegunaan dapat mendorong masyarakat karena fitur JakLapor memberikan sarana untuk menyampaikan laporan, keluhan, dan aspirasi serta memantau tindak lanjut pemerintah. Sementara itu, persepsi kemudahan membantu memastikan bahwa proses partisipasi tersebut dapat dilakukan secara sederhana, cepat, dan tidak membutuhkan kemampuan teknis yang tinggi. Apabila kedua persepsi tersebut dinilai positif, masyarakat akan memiliki alasan yang lebih kuat untuk menggunakan JakLapor sebagai media keterlibatan dalam pelayanan publik.

Dalam dimensi consultation, kegunaan dan kemudahan dapat mendorong masyarakat memanfaatkan ruang digital untuk menyampaikan laporan, keluhan, serta aspirasi. Dalam dimensi placation, kedua variabel tersebut dapat mendukung keterlibatan masyarakat dalam memantau perkembangan laporan, memperoleh tanggapan, serta melihat tindak lanjut pemerintah. Dengan demikian, kombinasi manfaat yang nyata dan proses penggunaan yang mudah diperkirakan dapat meningkatkan kualitas serta intensitas partisipasi digital masyarakat.

Penelitian Putri dan Latrini (2024) memperlihatkan bahwa model yang mencakup persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan mampu menjelaskan

perilaku penggunaan teknologi secara simultan. Penelitian Primananda, Kusuma, dan Brahmana (2026) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dapat meningkatkan persepsi kegunaan, sementara persepsi kegunaan berperan penting dalam mendorong niat penggunaan teknologi. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kedua variabel tidak harus memberikan besaran pengaruh yang sama, tetapi dapat saling mendukung dalam menjelaskan perilaku pengguna.

1.8 Hipotesis

Berdasarkan hasil penelitian Paradisha, Setiawan, dan Djajadikerta (2025), persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat dan kepuasan pengguna mobile banking, yang kemudian memengaruhi loyalitas pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap fitur digital memiliki pengaruh nyata terhadap tingkat partisipasi dan keterlibatan mereka dalam menggunakan layanan digital.

Berdasarkan hasil penelitian Vintiani dan Indah (2023), ditemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan ulang aplikasi DANA. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap fitur digital berperan penting dalam mendorong niat dan partisipasi aktif masyarakat dalam penggunaan aplikasi. Penelitian ini menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menekankan bahwa kedua persepsi tersebut menjadi prediktor utama dalam adopsi teknologi digital.

Berdasarkan penelitian Witari & Karim (2024), ditemukan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

penggunaan ShopeePay, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menekankan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan merupakan determinan utama dalam adopsi teknologi digital, khususnya e-wallet. Temuan empiris sebelumnya juga menunjukkan bahwa persepsi kegunaan secara konsisten menjadi faktor dominan yang mendorong penggunaan dan keterlibatan pengguna dalam layanan digital.

Dengan demikian variabel Independen (X) variabel hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H1 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara persepsi kegunaan terhadap partisipasi digital pada fitur JakLapor dalam Aplikasi JAKI.

H2 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap partisipasi digital pada fitur JakLapor dalam Aplikasi JAKI.

H3 : Diduga terdapat pengaruh signifikan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, terhadap partisipasi digital pada fitur JakLapor dalam Aplikasi JAKI.

1.9 Definisi Konsep

Variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan diturunkan dari konstruk utama *Technology Acceptance Model* yang dikembangkan oleh Davis. Dalam TAM, persepsi kegunaan merujuk pada keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu teknologi dapat meningkatkan efektivitas dan membantu penyelesaian aktivitas tertentu. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada keyakinan pengguna bahwa suatu teknologi mudah dipahami dan

digunakan tanpa membutuhkan usaha yang besar. Dalam penelitian ini, kedua konstruk tersebut disesuaikan dengan konteks fitur JakLapor pada aplikasi JAKI sebagai media pelaporan pelayanan publik.

1.9.1 Persepsi Kegunaan

Keyakinan pengguna bahwa teknologi tertentu dapat meningkatkan kinerja, efektivitas, atau memudahkan penyelesaian tugas mereka. Jika seseorang merasa bahwa sebuah aplikasi memberikan hasil yang signifikan atau mempermudah pekerjaan mereka, maka persepsi manfaatnya akan tinggi, yang mencakup unsur-unsur berikut:

1. Manfaat pelaporan publik.
2. Efisiensi proses laporan.
3. Akses kepada pemerintah.
4. Kecepatan dan keteraturan pelaporan.

1.9.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan

Seseorang merasa teknologi tersebut mudah dipelajari dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar. Teknologi yang dianggap sederhana, familiar, dan tidak rumit memiliki kemungkinan diterima lebih tinggi dibandingkan teknologi yang memerlukan proses panjang atau pemahaman teknis khusus, yang mencakup unsur-unsur berikut:

1. Kemudahan memahami dan menggunakan fitur.
2. Kesederhanaan alur pelaporan.
3. Keandalan sistem.
4. Kemudahan akses fitur.

Variabel partisipasi digital dalam penelitian ini diturunkan dari konsep partisipasi masyarakat menurut Arnstein. Dalam penelitian ini, partisipasi digital difokuskan pada dua dimensi, yaitu *consultation* dan *placation*. *Consultation* digunakan karena fitur JakLapor memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan, aspirasi, dan keluhan kepada pemerintah melalui kanal digital. *Placation* digunakan karena laporan yang disampaikan masyarakat tidak hanya diterima, tetapi juga dapat diteruskan, diproses, dipantau, dan memperoleh tanggapan dari pengelola. Dengan demikian, indikator partisipasi digital dalam penelitian ini disusun berdasarkan karakteristik partisipasi masyarakat pada tingkat *consultation* dan *placation*.

1.9.3 *Consultation*

Tahapan di mana warga negara diundang untuk memberikan pendapat, saran, atau masukan melalui metode seperti survei sikap, pertemuan lingkungan, atau dengar pendapat publik (*public hearings*). yang mencakup unsur-unsur berikut:

1. Akses pelaporan publik.
2. Ruang aspirasi dan keluhan masyarakat.
3. Keterlibatan dalam pengawasan pelayanan publik.
4. Kesempatan partisipasi digital.

Consultation dalam konteks partisipasi digital merujuk pada tingkat keterlibatan masyarakat di mana mereka diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat, laporan, keluhan, atau aspirasi melalui platform digital. Dimensi ini menekankan bahwa pengguna tidak hanya menerima informasi, tetapi juga aktif berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan atau pelaporan pelayanan

publik. Kehadiran consultation menunjukkan partisipasi aktif masyarakat pada tingkat awal dalam rantai partisipasi digital, sesuai dengan konsep partisipasi Arnstein. Consultation menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana masyarakat merasa dilibatkan dan didengar dalam penggunaan platform digital untuk pelaporan publik, sehingga berperan sebagai fondasi bagi dimensi placation, yaitu tindak lanjut dan respons dari pemerintah atas laporan yang diberikan masyarakat.

1.9.4 Placation

Placation dalam penelitian ini dipahami sebagai kondisi ketika laporan dan aspirasi masyarakat telah memperoleh perhatian, diproses, serta diberikan tanggapan oleh pemerintah, tetapi masyarakat belum memiliki kewenangan langsung dalam menentukan prioritas penanganan, alokasi sumber daya, maupun keputusan kebijakan. Pengoperasionalan placation melalui penerusan, pemrosesan, pemantauan, respons, dan tindak lanjut laporan merupakan penyesuaian konsep Arnstein dengan karakteristik kanal pengaduan digital JakLapor. Dimensi ini menekankan bahwa partisipasi masyarakat tidak berhenti pada tahap penyampaian laporan (*consultation*), tetapi melibatkan pemberian respons, pemrosesan, dan tindak lanjut terhadap laporan yang diberikan. yang mencakup unsur-unsur berikut:

1. Penerusan dan pemrosesan laporan.
2. Pemantauan dan transparansi status laporan.
3. Respons pengelola.
4. Perhatian dan tindak lanjut pemerintah.

Placation mencerminkan tingkat keterlibatan masyarakat pada tahap

lanjutan dalam partisipasi digital, di mana mereka tidak hanya menyampaikan laporan, tetapi juga merasakan efek nyata dari partisipasi mereka. Dimensi ini menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas platform digital dalam membangun kepercayaan dan memfasilitasi keterlibatan aktif masyarakat dalam pelaporan pelayanan publik.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2019). Menurut Rahardjo, (2017) metode penelitian merupakan salah satu cara untuk memperoleh dan mencari kebenaran yang bersifat tentatif, bukan kebenaran absolut. Hasilnya berupa kebenaran ilmiah. Kebenaran ilmiah merupakan kebenaran yang terbuka untuk terus diuji, dikritik bahkan direvisi. Oleh karena itu tidak ada metode terbaik untuk mencari kebenaran, tetapi yang ada adalah metode yang tepat untuk tujuan tertentu sesuai fenomena yang ada. Pemilihan metode penelitian harus disesuaikan dengan penelitian yang sedang dilakukan agar hasilnya optimal (Budiharto, 2019).

Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif disebut juga sebagai penelitian tradisional karena sudah lama digunakan. Creswell dalam (Kusumastuti dkk. 2020) menyatakan pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan mengukur hubungan antarvariabel berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden pengguna JakLapor. Berdasarkan tujuan dalam penelitian ini maka untuk mendukung proses penelitian ini digunakan metode penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dinilai bisa menjawab permasalahan yang akan

diangkat di penelitian ini. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian penjelasan (*explanatory research*) yang berfokus pada pengujian hipotesis dan menjelaskan hubungan antar variabel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan paradigma positivistik untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel independen terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI di Jakarta sebagai variabel dependen. Dalam penelitian ini, partisipasi digital dioperasionalkan melalui dua dimensi, yaitu *consultation* dan *placation*. Data penelitian dikumpulkan melalui survei dengan instrumen kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian.

1.10.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI sebagai media pelaporan pelayanan publik di Jakarta. Berdasarkan data Cepat Respon Masyarakat (CRM) Jakarta pada tahun 2025, jumlah pelapor melalui fitur JakLapor tercatat sebanyak 51.006 pelapor.

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini, sampel dipilih karena peneliti tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh pengguna fitur JakLapor. Oleh sebab itu, diperlukan penentuan jumlah sampel agar data yang diperoleh tetap dapat digunakan untuk menggambarkan kecenderungan persepsi masyarakat terhadap

fitur JakLapor.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai pedoman estimasi jumlah minimum responden. Rumus Slovin digunakan karena jumlah populasi telah diketahui, sementara peneliti memiliki keterbatasan waktu, tenaga, dan akses untuk menjangkau seluruh populasi pengguna JakLapor.

Adapun rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

E = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir, $e = 0,1$

Dalam penelitian ini, tingkat kesalahan (margin of error) yang digunakan adalah sebesar 10% ($e = 0,1$). Dengan $N = 51.006$, $e = 10\%$ atau $0,1$, maka perhitungannya adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{51.006}{1 + 51.006 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{51.006}{1 + 51.006 (0,01)}$$

$$n = \frac{51.006}{511,006}$$

$$n = 99,80 = 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dari populasi jumlah pelapor fitur JakLapor pada tahun 2025 yang berjumlah 51.006 pelapor, diperoleh jumlah

sampel sekitar 99,80 atau 100 orang dengan margin of error sebesar 10%. Perhitungan Slovin dalam penelitian ini digunakan sebagai pedoman untuk menentukan jumlah minimum sampel.

1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Non-probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sementara itu, purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Purposive sampling dipilih karena tidak seluruh masyarakat Jakarta merupakan subjek yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian ini secara khusus berfokus pada masyarakat yang pernah menggunakan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI. Oleh karena itu, responden harus dipilih berdasarkan kriteria tertentu agar data yang diperoleh benar-benar berasal dari pengguna yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan fitur JakLapor sebagai media pelaporan pelayanan publik.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat yang berdomisili atau beraktivitas di wilayah Jakarta.
2. Pernah menggunakan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI.
3. Pernah menyampaikan atau memantau laporan melalui fitur JakLapor.
4. Bersedia menjadi responden penelitian.
5. Berusia minimal 17 tahun atau dianggap mampu memberikan penilaian

secara sadar terhadap pengalaman penggunaan layanan digital.

Dengan menggunakan *purposive sampling*, peneliti dapat memperoleh responden yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, yaitu masyarakat yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan fitur JakLapor. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan lebih relevan untuk menjawab rumusan masalah mengenai pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI di Jakarta.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Pada penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif, dimana dalam mengukur data kuantitatif digunakan suatu skala numerik (angka). Dalam mengolah data kuantitatif dapat menggunakan rumus matematika atau dapat juga dianalisis dengan sistem statistik.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data utama yang digunakan dalam penelitian, yang dikumpulkan peneliti secara langsung ke lapangan, yaitu melalui penyebaran kuesioner kepada responden sebagai subjek penelitian. Data ini dimanfaatkan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap fitur JakLapor sebagai media pelaporan publik di Jakarta.

2. Data Sekunder

Data-data yang sudah ada sebelumnya kemudian digunakan menjadi sumber data dalam penelitian merupakan data sekunder. Data sekunder meliputi data statistik laporan masyarakat, data sebaran laporan berdasarkan wilayah administrasi, data ulasan pengguna aplikasi JAKI yang diperoleh dari Google Play Store dan Apple App Store, serta studi terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini sebagai bahan pendukung dalam memahami konteks pelayanan publik digital di Jakarta.

1.10.5 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2013), Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval pada alat ukur, sehingga alat ukur tersebut dapat menghasilkan data kuantitatif. Pengukuran adalah pemberian angka numerik pada suatu variabel atau objek dengan tujuan untuk menunjukkan kualitas dari variabel atau objek tersebut. Untuk memperoleh data kuantitatif yang akurat, dibutuhkan penggunaan skala pengukuran yang tepat.

Peneliti menggunakan skala likert dalam penelitian ini. Skala likert ialah metode pengukuran yang digunakan dalam kuesioner atau survei untuk menilai sikap, pendapat, persepsi, atau perilaku seseorang/kelompok terhadap suatu fenomena. Dengan menggunakan skala likert, variabel penelitian dijabarkan ke dalam beberapa indikator yang kemudian digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kuesioner. Jawaban yang disediakan dari setiap kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari : 1) Sangat Tidak Setuju yang diberi skor 1; 2) Tidak Setuju yang diberi skor 2; 3) Setuju yang diberi skor 3; 4) Sangat Setuju yang diberi

skor 4. Pemberian skor ini bertujuan untuk memudahkan peneliti pada saat menganalisis data.

Skala yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1
2. Tidak Setuju (TS) = Skor 2
3. Setuju (S) = Skor 3
4. Sangat Setuju (SS) = Skor 4

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik yakni penyebaran kuesioner dan dokumentasi.

- 1. Penyebaran Kuesioner.** Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang terdiri dari daftar pernyataan atau pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis untuk diberikan kepada responden agar mendapatkan jawaban atau data (Sugiyono, 2013). Peneliti memilih teknik karena banyaknya jumlah sampel yang diperlukan serta tersebar di cakupan wilayah yang luas.

Teknik ini menjadi pilihan karena jumlah responden yang dibutuhkan cukup banyak dan tersebar di berbagai wilayah di Jakarta. Kuesioner disebarakan secara daring melalui platform Google Form kepada responden yang telah ditentukan berdasarkan kriteria penelitian, yaitu masyarakat yang pernah menggunakan fitur JakLapor pada aplikasi JAKI. Kuesioner tersebut memuat pertanyaan dan pernyataan yang disusun berdasarkan indikator dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) dan partisipasi digital, guna memperoleh data mengenai persepsi masyarakat terhadap manfaat, kemudahan penggunaan, serta kualitas partisipasi

masyarakat melalui fitur JakLapor sebagai media pelaporan pelayanan publik.

2. **Dokumentasi.** Pengumpulan data sekunder meliputi data statistik laporan masyarakat, data sebaran laporan berdasarkan wilayah administrasi, dan data ulasan pengguna aplikasi JAKI dan dokumen lainnya yang mendukung data primer yang dikumpulkan.

1.10.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Analisis data bertujuan untuk mengolah data hasil kuesioner agar dapat digunakan dalam menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Data yang telah terkumpul terlebih dahulu diperiksa kelengkapannya, kemudian diberi skor sesuai dengan skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis deskriptif, analisis regresi linear, serta pengujian hipotesis. Uji instrumen dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa item kuesioner layak digunakan sebagai alat pengumpulan data. Setelah itu, uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat analisis, yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan partisipasi digital. Analisis ini dilakukan dengan melihat frekuensi, persentase, skor total, mean, serta kategorisasi jawaban

responden. Melalui analisis deskriptif, dapat diketahui bagaimana penilaian masyarakat terhadap fitur JakLapor pada aplikasi JAKI.

Selanjutnya, analisis regresi linear digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan secara bersama-sama terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Sementara itu, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian, teknik analisis data dalam penelitian ini disusun untuk menjawab rumusan masalah dan menguji pengaruh persepsi kegunaan serta persepsi kemudahan penggunaan terhadap partisipasi digital masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI di Jakarta.

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Teknik ini bertujuan untuk memperkirakan atau memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen yang ada. Untuk menentukan apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara dua

atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) terhadap variabel dependen (Y), analisis regresi linier berganda digunakan. Model persamaan regresi linier berganda yang menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi partisipasi digital dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Partisipasi digital

β_0 = Koefisien intersep

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien regresi masing-masing variabel

X_1 = Persepsi Kegunaan

X_2 = Persepsi Kemudahan Penggunaan

e = Error term (tingkat kesalahan)

2. Uji Kredibilitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan dengan tujuan mengetahui tingkatan validitas sebuah instrumen ataupun alat ukur, dilakukan dengan *Coefficient Correlation Pearson*. Disebut valid jika instrumen bisa dipakai mengukur hal yang sepatutnya diukur, hasil instrumen disebut valid bila ada kesamaan antar data yang didapatkan dan data pada objek penelitian (Sugiyono, 2009:172). Dalam penelitian ini, pengujian validitas data diperoleh bilamana nilai r hitung lebih besar dari r tabel dengan tingkat kesalahan mencapai 5%. Tujuan uji ini yakni agar mengetahui bahwa tiap indikator bisa digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha* karena penelitian ini menggunakan instrumen pertanyaan/ Pernyataan yang memiliki skala angka. Reliabilitas bertujuan mengetahui apakah instrumen terkait sudah bisa digunakan untuk mengumpulkan data. Uji reliabilitas pada penelitian ini memakai uji statistik *Cronbach Alpha* (α) dengan ketentuan apabila angka *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (*Cronbach Alpha* $> 0,60$), disebut reliabel dan apabila angka *Cronbach Alpha* $< 0,60$ (*Cronbach Alpha* $< 0,60$), disebut tak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian data untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji Kolmogorov Smirnov, dengan melihat nilai signifikansi.

$\text{Sig.KS} > 0,05 = \text{Data berdistribusi normal.}$

$\text{Sig.KS} \leq 0,05 = \text{Data tidak berdistribusi normal.}$

Data dapat dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar atau $> 0,05$ (Priyatno, 2009).

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghazali (2016) Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa tingginya nilai variabel dalam sampel menyebabkan standar error yang besar. Akibatnya, saat nilai

koefisien diuji, nilai t-hitung menjadi lebih kecil dibandingkan dengan t-tabel, yang dapat mengurangi signifikansi hasil regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami korelasi antar variabel independen atau bebas dari gejala multikolinearitas. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dalam model regresi, digunakan dua indikator utama, yaitu Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai $VIF > 10$ atau $tolerance < 0,10$, maka dapat dinyatakan terjadi gejala multikolinearitas.
- b. Apabila nilai $VIF < 10$ atau $tolerance > 0,10$ maka dapat dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016) Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah di dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu penelitian ke penelitian yang lainnya. Uji Glejser digunakan untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai signifikansi $> \alpha=0,05$ dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.
- b. Apabila nilai signifikansi $< \alpha=0.05$, dapat disimpulkan bahwa terdapat heteroskedastisitas.

4. Uji Kesesuaian Model (*Test of Goodness of Fit*)

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 merupakan koefisien yang menunjukkan presentase variasi seluruh variabel terikat yang bisa dijelaskan dengan perubahan variabel bebas. Dimana nilai koefisien determinasi antara $0 < R^2 < 1$, jika nilai R^2 yang semakin tinggi atau mendekati 1 menunjukkan bahwa model yang terbentuk mampu menerangkan variasi dari variabel terikat, demikian sebaliknya. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya adalah mengukur seberapa jauh model dalam menjelaskan variasi variabel variabel dependen (Ghozali, 2013).

b. Uji f (Uji Pengaruh Variabel Secara Serempak)

Uji f adalah uji secara bersama (simultan) yang bertujuan mengetahui signifikansi pengaruh perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Dimana parameter variabel X_1 , X_2 hingga X_n bersamaan (simultan) diuji apakah memiliki signifikansi atau tidak terhadap variabel Y. Kriteria pengujian:

- a. Jika $\text{sig. } F \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel X_1 dan X_2 secara serempak berpengaruh nyata terhadap variabel Y.
- b. Jika $\text{sig. } F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel X_1 dan X_2 secara serempak tidak berpengaruh nyata terhadap variabel Y.

c. Uji t (Uji Pengaruh Variabel Secara Parsial)

Uji t adalah uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Signifikansi 5 % adalah tingkat signifikansi (α) yang biasa digunakan dalam ilmu sosial. Kriteria

Pengujian:

- a. Jika $\text{sig. } t \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. artinya variabel X_1 dan X_2 secara parsial berpengaruh nyata terhadap variabel Y .
- b. Jika $\text{sig. } t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. artinya variabel X_1 dan X_2 secara parsial tidak berpengaruh nyata terhadap variabel Y .