

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Pengumpulan Data**

##### **3.1.1 Objek Kajian**

Objek penelitian akan dilakukan di kantor Biro dan SKPD Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah utamanya pada Dinas Perhubungan Komonikasi dan Informatika sebagai admin utama dari Sistem Layanan Pengaduan LapoRgub.

##### **3.1.2 Jenis Data**

Pada penelitian ini ada dua jenis data yang akan diolah yaitu data kualitatif dan kuantitatif.

1. Data kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk bilangan atau angka. Data kuantitatif pada penelitian ini digunakan untuk penilaian kuesioner. Sesuai dengan kriterianya, data kuantitatif dapat diolah menggunakan perhitungan statistika.

2. Data kualitatif

Data kualitatif adalah data yang bersifat abstrak karena berbentuk kata atau data seperti wawancara, observasi, menganalisa dan dapat juga diperoleh melalui gambar. Data kualitatif sendiri cenderung bersifat subyektif karena didasari pada pendapat atau kesimpulan peneliti.

##### **3.1.3 Sumber Data**

Sumber data yang diperoleh untuk mendukung proses penelitian ini, menggunakan 2 macam sumber data yaitu antara lain :

1. Data Primer

2. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini langsung dari sumber utamanya. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, studi pustaka dan kuesioner, data hasil kuisoner manual yang diberikan kepada responden.
3. Data Sekunder  
Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen yang berkaitan dengan visi, misi dan prosedur penggunaan Sistem Informasi penanganan pengaduan LapoGub yang ada pada Pemerintahan Gubernur Jawa Tengah, literatur yang berisi teori dan informasi pendukung mengenai tata kelola IT berdasarkan COBIT 5 yang menggunakan Domain *Align, Plan and Organize* (APO11).

#### **3.1.4 Pengumpulan Data**

Pada tahap pengumpulan data merupakan hal yang sangat penting untuk proses penelitian ini untuk evaluasi perbaikan efektifitas dan kualitas pelayanan pada Pemerintahan Jawa Tengah. Tahap ini dilakukan untu memperoleh informasi yang terkait dengan penelitian sehinga tujuan yang diinginkan tercapai sesuai rencana, berikut adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian :

1. Observasi

Observasi yang dilakukan dengan secara langsung dan melakukan pengamatan pada proses layanan pengaduan masyarakat Jawa Tengah. Utamanya saat proses mulai dari laporan pengaduan dari masyarakat via online dan saat diproses atau tindak lanjut dari laporan itu hingga selesai.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab langsung dengan karyawan atau SKPD yang menagani sistem tersebut.

3. Kajian literatur

Kajian literatur dengan mengumpulkan data-data berupa deskripsi atau penjelasan yang berhubungan dengan penelitian yang kita lakukan.

Pengumpulan ini dilakukan dengan meninjau ulang beberapa jurnal dan buku-buku.

#### 4. Kuesioner

Dalam penelitian *Capability Level* Proses APO11 penulis melakukan penyusunan kuesioner sesuai dengan standar yang ada pada COBIT 5 domain APO11. Kuesioner ini digunakan untuk menilai sejauh mana proses yang telah dicapai Sistem LapoGub. Kuesioner ini berisi pernyataan tentang aktivitas atau proses yang berlangsung pada APO11 (*Manage Quality*).

### 3.1.5 Analisis Data

#### 1. Analisis Tingkat Kapabilitas

Analisis tingkat kapabilitas dilakukan berdasarkan hasil kuesioner mengenai tata kelola terkait proses pengaduan layanan masyarakat melalui LapoGub Jateng yang mengacu pada domain APO (*Align, Plan, Organize*). Pada tahap ini peneliti melakukan validasi terhadap kuesioner yang telah dijawab oleh para responden sesuai dengan tabel RACI APO11 *Manage Quality*. Meliputi rekapitulasi jawaban masing-masing responden. Sampai tahap interpretasi data yang menunjukkan posisi yang diharapkan. Hasil dari jawaban responden ini kemudian direkapitulasi dengan menggunakan perhitungan skala Guttman pada masing-masing proses, sampai menunjukkan hasil yang diharapkan. Proses perhitungan kuesioner yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Pembuatan kuesioner dilakukan berdasarkan standar yang ada pada COBIT 5 pada Domain APO11.
- b. Proses perhitungan hasil kuesioner menggunakan acuan skala Guttman.
- c. Setiap kriteria jawaban kuesioner ‘Ya’ dan ‘Tidak’ akan dikonversi menjadi nilai 1 dan 0.
- d. Kemudian hasil konversi akan dilakukan normalisasi dengan membagi nilai total dengan jumlah pertanyaan pada setiap levelnya, kemudian hasil rata-rata dengan membagi nilai jawaban dengan jumlah responden.

- e. Dari rangkaian proses tersebut akan didapatkan hasil yang dapat dikategorikan dengan aturan sebagai berikut :

<b>Rentang Nilai</b>	<b>Nilai Kapabilitas</b>	<b>Tingkat Kapabilitas</b>
0-0,50	0,00	<i>0 Incomplement</i>
0,51-1,50	1,00	<i>1 Performed Process</i>
1,51-2,50	2,00	<i>2 Managed Process</i>
2,51-3,50	3,00	<i>3 Established Process</i>
3,51-4,50	4,00	<i>4 Predictable Process</i>
4,50-5,00	5,00	<i>5 Optimising Process</i>

2. Analisa kesenjangan (*Gap*)

Dalam penentuan gap yang dilakukan dari analisis hasil dari keusioner yang kita dapatkan yang menghasilkan selisih dari tingkat kapabilitas, dari hasil tersebut kita dapat menganalisa kesenjangan apa yang terdapat dari hasil penelitian.