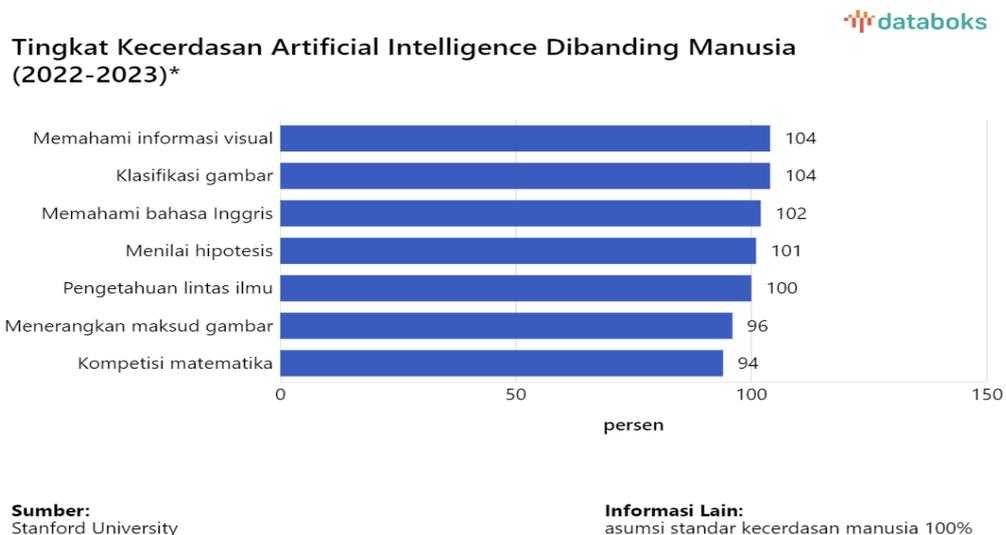


## 1. Pendahuluan

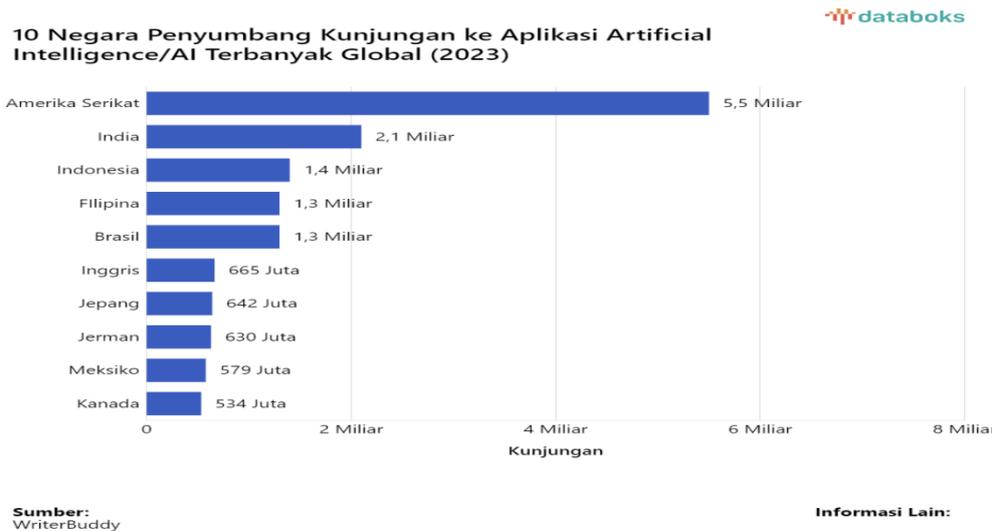
Saat ini, *Artificial Intelligence (AI)* merupakan teknologi yang menerapkan konsep dan solusi baru untuk menyelesaikan tantangan hidup yang kompleks. Dengan kemajuan yang berkelanjutan dalam kecepatan elektronik, kapasitas, dan pemrograman perangkat lunak, suatu hari nanti komputer dan aplikasi berbasis AI mungkin akan sama cerdasnya, bahkan mengungguli kecerdasan manusia. Gambar 1 menunjukkan bahwa teknologi kecerdasan buatan atau *artificial intelligence* terus berkembang hingga mampu melampaui kecerdasan manusia. Hal ini tercatat dalam AI Index Report 2024 dari lembaga riset Stanford University, dimana AI tercatat sudah mengungguli kecerdasan manusia dalam hal memahami informasi visual dan klasifikasi gambar. Jika standar kecerdasan manusia dalam memahami informasi visual dan klasifikasi gambar adalah 100%, maka *artificial intelligence* di kedua bidang tersebut masing-masing sudah mencapai 104%. Demikian pula halnya pada beberapa bidang lain, seperti memahami bahasa Inggris dan menilai hipotesis.



Gambar 1. Tingkat Kecerdasan Artificial Intelligence Dibanding Kecerdasan Manusia (2022-2023)

Sumber : Katadata Media Network, 2023

Sementara itu, Indonesia merupakan salah satu negara penyumbang kunjungan ke aplikasi *artificial intelligence (AI)* terbanyak global pada 2023. Hal ini tercatat dalam laporan WriterBuddy, layanan konten berbasis AI. Selama periode September 2022-Agustus 2023, pengguna internet Indonesia menghasilkan 1,4 miliar kunjungan ke aplikasi AI atau menyumbang 5,60% dari total traffic. Jumlah kunjungan itu menempatkan Indonesia di posisi ketiga global. Hal ini bisa dilihat pada Gambar 2 berikut ini.



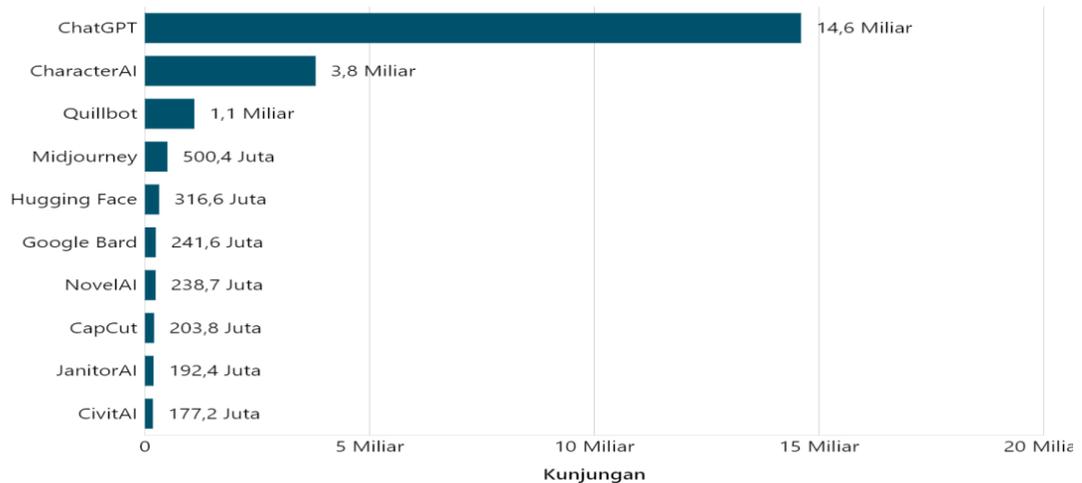
Gambar 2. 10 Negara Penyumbang Kunjungan ke Aplikasi Artificial Intelligence/AI Terbanyak Global (2023)  
Sumber : Katadata Media Network, 2023

Semakin kompleksnya teknologi, permintaan akan Kecerdasan Buatan semakin meningkat karena kemampuannya dalam memecahkan permasalahan yang kompleks dengan sumber daya manusia dan keahlian yang terbatas serta dalam waktu yang terbatas (Mohindru & kumar, 2024). Namun, dengan semua manfaat yang ditawarkan oleh AI, ada pula tantangan yang harus dihadapi oleh manajemen SDM sektor publik (Sudaryanto & Hanny, 2023). Salah satu tantangan tersebut adalah adaptasi dan penyesuaian SDM dengan perubahan teknologi.

Seiring dengan berkembangnya teknologi, manusia banyak membuat aplikasi yang menggunakan kecerdasan buatan atau biasa disebut dengan AI (*Artificial Intelligence*). Aplikasi berbasis AI dapat melakukan tugas tertentu yang biasa dilakukan oleh manusia. Salah satu aplikasi berbasis AI adalah *chatbot* (Guntoro et al., 2020). *Chatbot* sendiri merupakan salah satu program yang terdapat dalam komputer untuk melakukan dialog berupa teks, suara, dan visual dengan manusia sebagai pengguna. Di bulan November 2022 lalu, sebuah laboratorium riset kecerdasan buatan (AI /Artificial Intelligence) bernama OpenAI di Amerika Serikat telah merilis aplikasi chatbot yang dinamakan ChatGPT (Setiawan & Luthfiyani, 2023)

Layanan konten berbasis *artificial intelligence* (AI), WriterBuddy, merilis daftar aplikasi AI paling populer di dunia sepanjang 2023. Hasilnya, salah satu dari program AI yakni ChatGPT menempati urutan pertama sebagai aplikasi AI yang paling banyak digunakan secara global dengan total 14,6 miliar kunjungan pada 2023, sebagaimana dijelaskan pada Gambar 3.

### 10 Aplikasi Artificial Intelligence/AI yang Paling Banyak Digunakan Secara Global (September 2022-Agustus 2023)



Sumber:  
WriterBuddy

Informasi Lain:

Gambar 3. 10 Aplikasi *Artificial Intelligence/AI* yang Paling Banyak Digunakan Secara Global (September 2022-Agustus 2023)

Sumber : Katadata Media Network

Unit Pengelola Kegiatan-Badan Kerjasama Antar Desa (UPK-BKAD) adalah unit yang bertanggung jawab mengelola operasional kegiatan PNPM Mandiri Perdesaan yang dibentuk oleh pemerintah sebagai salah satu mekanisme program pemberdayaan masyarakat dalam berupaya mempercepat penanggulangan kemiskinan dan perluasan kesempatan kerja di wilayah perdesaan (Elisabet, 2021). Di Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara, UPK BKAD memiliki peran yang penting dalam mengelola kegiatan ekonomi, berupa simpan-pinjam berbasis kelompok perempuan, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk itu, UPK BKAD membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Namun, dalam menjalankan tugas-tugas mereka, pengurus UPK BKAD seringkali dihadapkan pada tantangan dalam perolehan informasi dan pemecahan masalah yang mereka hadapi secara cepat dan akurat.

Dalam mengatasi tantangan ini, penggunaan teknologi baru seperti *chatGPT* berbasis *Artificial Intelligence* (AI) menawarkan potensi untuk meningkatkan efisiensi perolehan informasi dan pemecahan masalah di antara pengurus UPK BKAD. *chatGPT* dapat memberikan akses cepat dan mudah ke informasi yang relevan, memberikan saran atau rekomendasi berdasarkan data yang tersedia, serta mengotomatisasi tugas-tugas rutin yang membebani. Namun demikian, belum banyak penelitian yang secara khusus mengeksplorasi implementasi *chatGPT* dalam konteks pengelolaan UPK BKAD di Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah pengetahuan tersebut dengan menganalisis sejauh mana persepsi dan kepuasan pengguna ChatGPT, di lingkungan UPK BKAD Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara.

Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang potensi dan tantangan dari penggunaan chatGPT dalam lingkungan UPK BKAD, diharapkan penelitian ini dapat

memberikan masukan yang berharga bagi manajemen UPK BKAD dalam merancang strategi teknologi informasi yang lebih efektif dan efisien. Diharapkan pula, implementasi chatGPT dapat meningkatkan produktivitas pengurus UPK BKAD, sehingga berkontribusi pada pencapaian tujuan pembangunan perekonomian yang lebih baik di Kabupaten Jepara.

Dalam penelitian sebelumnya (Ahmad et al., 2023) menyebutkan bahwa AI berdampak signifikan pada hilangnya pengambilan keputusan manusia dan membuat manusia menjadi malas, selain berdampak pula pada keamanan data dan privasi. (Steyvers & Kumar, 2023) menyebutkan Kecerdasan buatan (AI) berpotensi meningkatkan pengambilan keputusan manusia dengan memberikan rekomendasi keputusan dan informasi yang relevan dengan masalah untuk membantu pengambil keputusan manusia. Peneliti lainnya, (Iswahyudi et al., 2023) menyimpulkan bahwa penggunaan ChatGPT berpengaruh positif sebagai alat pendukung keputusan dalam Manajemen SDM. Tools ChatGPT sudah menjadi hal yang sering digunakan mahasiswa karena kemampuan yang cukup canggih dan dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas mahasiswa (Handoyo et al., 2023).

Dengan memperhatikan seluruh uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: : (1) Bagaimana persepsi pengguna di UPK BKAD Kecamatan Mayong terhadap implementasi ChatGPT? (2) Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh ChatGPT. Sedangkan tujuan dari penulisan ini adalah : (1) Menganalisis persepsi pengguna di UPK BKAD Kecamatan Mayong terhadap implementasi ChatGPT. (2) Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh ChatGPT.

## **2. Kajian Pustaka**

### **2.1. Teori Sistem Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM).**

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori sistem informasi yang memodelkan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan suatu teknologi. TAM dikenal sebagai teori yang populer untuk menjelaskan penerimaan teknologi oleh pengguna. Menurut (Parulian et al., 2023), model ini pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 dan telah menjadi salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian perilaku pengguna terhadap teknologi. *Technology Acceptance Model* (TAM) bertujuan untuk menjelaskan faktor penentu penerimaan dari suatu teknologi yang berbasis informasi secara umum. Menurut (Tumsifu & Gekombe, 2020) Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) juga menyatakan bahwa niat untuk menggunakan teknologi tertentu menentukan kesediaan seseorang untuk mau menggunakan teknologi atau tidak .

Model TAM bisa menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi informasi dan menggambarkan lebih jelas tentang penggunaan teknologi informasi yang dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*easy of use*) (Wida et al., 2011)

### **2.2. Artificial Intelligence (AI)**

*Artificial Intelligence* (AI) atau Kecerdasan Buatan adalah simulasi dari kecerdasan yang dimiliki oleh manusia yang dimodelkan di dalam mesin dan diprogram agar bisa berpikir seperti halnya manusia (M. K. M. Nasution, 2020). Kecerdasan buatan adalah sebuah sistem yang dirancang untuk melakukan tugas-tugas seperti manusia, seperti pengenalan visual, pengenalan ucapan, pengambilan keputusan, dan terjemahan antar bahasa. Dengan kata lain AI merupakan sistem komputer yang bisa melakukan pekerjaan-pekerjaan yang umumnya memerlukan tenaga manusia atau kecerdasan manusia untuk menyelesaikan pekerjaan.

Kecerdasan buatan apabila dikembangkan untuk hal-hal positif akan memudahkan segala aktivitas manusia. Menurut (Kamble & Shah, 2018), ruang lingkup dari kecerdasan buatan antara lain pemahaman bahasa, sistem yang belajar dan adaptif, penyelesaian masalah, persepsi, pemodelan, robotik, dan permainan. (Russell & Norvig, 2016) membagi artificial intelligence menjadi empat kategori. Pertama, *thinking humanly*, dimana cara kerja teknologi kecerdasan buatan mencerminkan bagaimana manusia berpikir. Kedua, *acting humanly*, dimana kecerdasan buatan mampu berlaku layaknya manusia. Ketiga, *thinking rationally*, dimana masalah yang diselesaikan dilakukan secara logis. Keempat, *acting rationally*, dimana kecerdasan buatan dibuat menggunakan sistem untuk mencapai suatu tujuan. Adanya kecerdasan buatan diharapkan membantu mempermudah aktivitas manusia dalam penyelesaian masalah. AI juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi pola-pola kompleks dalam data yang sulit diakses oleh manusia (Salsabila et al., 2024).

### 2.3. ChatGPT

*ChatGPT* merupakan mesin cerdas yang dilatih untuk bisa menirukan percakapan manusia menggunakan teknologi NLP (Natural Language Processing). *ChatGPT* dapat dimanfaatkan untuk menghasilkan suatu tulisan yang cukup ilmiah dengan prompt yang dirumuskan di awal dengan teknik yang baik dan efektif (Setiawan & Luthfiyani, 2023)

Di bulan November 2022 lalu, sebuah laboratorium riset kecerdasan buatan (AI / Artificial Intelligence) bernama OpenAI di Amerika Serikat telah merilis aplikasi chatbot yang dinamakan ChatGPT (openai.com, 2022). Mesin ini merupakan teknologi pemroses bahasa alami (natural language processing/NLP) yang mampu merespons pertanyaan manusia (Setiawan & Luthfiyani, 2023).

### 2.4. Penelitian Terdahulu

**Tabel 1. Tabel Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Ahmad et al., 2023)	Impact of artificial intelligence on human loss in decision making, laziness and safety in education	<i>Artificial intelligence, loss in decision making, human laziness, safety and privacy</i>	Kualitatif (Studi Pustaka)	Terdapat dampak signifikan dari kecerdasan buatan dengan hilangnya pengambilan keputusan manusia, kemalasan manusia, dan masalah keamanan dan privasi
2.	(Alaaeldin et al., 2021)	Developing Chatbot System to Support Decision Making Based On Big Data Analytics	<i>Chatbot System, Decision Making, Big Data Analytics</i>	Kualitatif (Wawancara)	Pengembangan sistem chatbot yang terintegrasi dengan analisis big data berpengaruh terhadap pengambilan

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					keputusan
3	(Steyvers & Kumar, 2023)	Three Challenges for AI-Assisted Decision-Making	AI, Decision Making	Kualitatif (Study Pustaka)	Kecerdasan buatan (AI) berpotensi meningkatkan pengambilan keputusan manusia
4.	(Iswahyudi et al., 2023)	Use of ChatGPT as a Decision Support Tool in Human Resource Management	ChatGPT, Decision Support, HR Management	Kualitatif (Studi Pustaka)	Penggunaan ChatGPT berpengaruh positif sebagai alat pendukung keputusan dalam Manajemen SDM.
5.	(Handoyo et al., 2023)	Identifikasi Pengaruh Penggunaan ChatGPT terhadap Kemampuan Berfikir Mahasiswa di Universitas Atma Jaya Yogyakarta Prodi Sistem Informasi Angkatan 2021	ChatGPT, kecerdasan buatan, kemampuan berfikir	Kuantitatif (metode regresi)	Tools ChatGPT sudah menjadi hal yang sering digunakan mahasiswa karena kemampuan yang cukup canggih dan dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas mahasiswa.
6.	(Salsabila et al., 2024)	Meningkatkan Efisiensi Pengambilan Keputusan Publik melalui Kecerdasan Buatan	Kecerdasan Buatan, Pengambilan Keputusan Publik	Kualitatif ( Studi Pustaka)	AI atau Kecerdasan Buatan berperan penting dalam memfasilitasi pengambilan keputusan publik
7.	(Setiawan & Luthfiyani, 2023)	Penggunaan ChatGPT Untuk Pendidikan di Era Education 4.0: Usulan Inovasi Meningkatkan Keterampilan Menulis	ChatGPT, OpenAI, Education 4.0, AI, Kecerdasan Buatan	Kualitatif (Study Pustaka)	ChatGPT dapat dimanfaatkan untuk menghasilkan suatu tulisan yang cukup ilmiah dengan prompt yang dirumuskan di awal dengan teknik yang baik dan efektif
8	(Sugiono, 2021)	Pemanfaatan Chatbot Pada Masa Pandemi Covid-19: Kajian Fenomena Society 5.0	Chatbot, Covid-19, Society 5.0, Sustainable Development Goals,	Kualitatif (Study Pustaka)	Chatbot mendukung inklusivitas akses informasi, peningkatan perekonomian dan pelestarian lingkungan

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			Artificial Intelligence		
9	(Pratama et al., 2023)	Pengaruh Artificial Intelligence, Big Data Dan Otomatisasi terhadap Kinerja SDM Di Era Digital	Artificial Intelligence, Big Data, Otomasi, Kinerja	Kualitatif (Study Pustaka)	Pengaruh AI, Big Data, dan Otomasi pada kinerja SDM adalah positif dan sangat relevan dalam era digital

Sumber : Berbagai Literasi

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Moleong (2013), mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Wahyuni et al., 2022). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena peneliti menganggap permasalahan yang diteliti cukup kompleks dan dinamis sehingga data yang diperoleh dari para narasumber tersebut dijangkau dengan metode yang lebih alamiah yakni wawancara langsung dengan para narasumber sehingga didapatkan jawaban yang alamiah pula.

#### 3.2 Sampel Sumber Data

Lokasi dalam penelitian ini adalah UPK BKAD Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara. Narasumber dalam penelitian ini dipilih secara *purposive sampling*, dimana peneliti menggunakan sample hanya pada pengurus UPK BKAD Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara yang menggunakan chatbot. Sebagaimana yang dijelaskan (Sugiyono, 2013), *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. *Purposive sampling* juga disebut dengan *judgment sampling*, yaitu pengambilan sampel yang didasarkan kepada penilaian (judgment) peneliti mengenai siapa saja yang memenuhi syarat untuk dijadikan sampel (A. Nasution, 2023). Sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi.

Sedangkan menurut Eisenhardt (1989) dalam (Rahman, 2011), mengatakan bahwa untuk jumlah narasumber pada penelitian kualitatif yang dianggap cukup adalah 4-8 orang, dan penelitian ini melibatkan total tujuh narasumber yang terdiri dari :

- 1) Empat orang pengurus UPK Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara
- 2) Satu orang Badan Pengawas UPK BKAD Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara
- 3) Satu orang Tim Verifikasi UPK BKAD Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara
- 4) Satu orang Tim Pendanaan UPK BKAD Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara

#### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

### **3.3.1 Observasi**

Menurut (Haryoko et al., 2020), Kaelan (2012) mengungkapkan bahwa observasi adalah satu kegiatan pengamatan atau peninjauan secara cermat. Menurutnya, observasi atau pengamatan merupakan tehnik pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian kualitatif. Dalam sejarah perkembangan banyak teori dan ilmu pengetahuan kajian studinya dilakukan melalui observasi.

Terkait dengan penelitian kali ini, peneliti melakukan observasi langsung di lingkungan kantor UPK BKAD Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara, guna mengetahui sejauh mana persepsi dan kepuasan pengguna terhadap implementasi chatGPT. Dari hasil observasi ini, peneliti memperoleh data tentang kebermanfaatan teknologi chatGPT dan siapa saja tokoh yang nantinya akan dijadikan sebagai narasumber dalam penelitian kali ini, yaitu mereka-mereka yang berkompeten dalam persoalan yang terkait dengan masalah yang sedang diteliti.

### **3.3.2 Wawancara Semi Terstruktur**

Menurut Esterberg (2002) yang dikutip (Sugiyono, 2013), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Terkait penelitian kali ini, peneliti menggunakan tehnik wawancara semi terstruktur (*semi-structured interviews*), dimana peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan kunci untuk memandu proses tanya jawab wawancara. Wawancara semi terstruktur merupakan wawancara yang didasarkan pada daftar pertanyaan namun tidak menutup kemungkinan memunculkan pertanyaan baru yang idenya muncul secara spontan sesuai dengan konteks pembicaraan (Syamsudin, N., 2023). Pertanyaan yang disiapkan juga memiliki kemungkinan untuk dapat dikembangkan selama proses wawancara dilakukan.

Wawancara dalam penelitian ini ditujukan untuk memperoleh data yang valid tentang bagaimana persepsi dan kepuasan pengguna terhadap implementasi chatGPT di UPK BKAD Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara.

### **3.3.3 Dokumentasi**

“Dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian. Hasil observasi atau wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya jika didukung oleh dokumen yang terkait dengan fokus penelitian” (Satori, 2009:148) dalam (A. Nasution, 2023). Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan, kebijakan atau karya-karya monumental seseorang.

Sedangkan Sugiyono (2016: 2) dalam bukunya, Memahami Penelitian kualitatif yang dikutip (Haryoko et al., 2020), membagi dokumen sebagai sumber data dalam pengumpulan data yang terdiri atas tiga jenis, yakni; berupa tulisan, gambar, dan karya. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian (*diary book*), sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, bibliografi, peraturan. Sedangkan dokumen yang berbentuk gambar misalnya; foto hidup, sketsa, film, video, CD, DVD, kaset dan lain-lain. Dokumen bentuk karya monumental seseorang seperti karya seni, artefak, karya lukis, naskah tulisan, prasasti ukiran, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dokumen berupa foto, rekaman, dan video.

### **3.4 Uji Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif yang diuji bukan alat ukur tetapi informasi, sehingga ada pendapat yang mengatakan bahwa penelitian kuantitatif lebih menekankan pada aspek

reliabilitas sedangkan kualitatif pada aspek validitasnya, menurut Stanback (1988) dalam (Wahyuni et al., 2022) .Dalam penelitian ini agar keabsahan data dapat diterima dan benar, maka peneliti akan menggunakan salah satu teknik keabsahan data yaitu Uji Dependability (Pengujian Dependable). Dependability bertujuan untuk melihat kredibilitas informasi dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Apabila ditemukan terdapat informasi namun tidak ada proses penelitian misalnya tidak dilakukan wawancara atau wawancara dilakukan bukan pada informan yang tepat maka informasi dikatakan tidak "reliabel" atau dependable (Wahyuni et al., 2022).

Uji dependability dilakukan untuk melihat metode penelitian. Uji dilakukan dengan menilai apa yang dilakukan oleh peneliti sejak menentukan masalah/fokus, kegiatan lapangan, menentukan informan, melakukan analisis informasi atau data, uji keabsahan informasi sampai dengan menarik kesimpulan. Semua proses ini harus sistematis dan ilmiah dan ditunjukkan oleh peneliti. Jika salah satu proses tidak terlewat atau tidak dengan kaidah ilmiah maka dependabilitas penelitian tersebut tidak diyakinkan kredibilitasnya (Faisal, Sanafiah, 1990) dalam (Wahyuni et al., 2022)

### **3.5 Metode Analisis Data**

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan (1982) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2013). Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit- unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceriterakan kepada orang lain.

Peneliti menggunakan teknik analisis data sebagaimana dianjurkan oleh Miles and Huberman (1984), yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh (Sugiyono, 2013). Aktivitas dalam analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### **3.5.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Pada tahap ini data-data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti dapat direduksi dengan cara merangkumnya yakni memfokuskan dan memilih pada pokok-pokok yang penting saja dan kemudian menyisihkan data-data yang tidak diperlukan lagi. Sehingga data yang sudah direduksi dapat menggambarkan dengan jelas mengenai persepsi dan kepuasan pengguna terhadap implementasi chatGPT di UPK BKAD Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara.

#### **3.5.2 Penyajian Data (*Data Display*)**

Setelah data tereduksi, selanjutnya melakukan penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya, gunanya adalah memudahkan untuk memahami apa yang terjadi , merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Pada tahap ini setelah mereduksi data, maka peneliti menyajikan data dengan lengkap dan detail dalam bentuk teks agar nantinya peneliti maupun pembaca dapat dengan mudah untuk memahami hasil penelitian ini

### **3.5.3 Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)**

Pada umumnya dalam penelitian kualitatif tahap penarikan kesimpulan dapat menjawab rumusan masalah yang telah ada sejak awal, namun terdapat juga masalah atau rumusan masalah yang telah dirumuskan masih bersifat sementara yang akan berkembang setelah dilakukannya penelitian selama di lapangan. Sehingga, kesimpulan dalam penelitian kualitatif belum tentu dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal. Dalam tahap ini peneliti memaparkan kesimpulan dari data-data dan informasi yang diperoleh. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya