

**KUALITAS SISTEM INFORMASI UNTUK MENINGKATKAN  
EFEKTIVITAS LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *ONLINE*  
DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT**

**Penulis :**

Teresa Irminda Nangameka<sup>1</sup>

**Afiliasi :**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri<sup>1</sup>

**e-Mail :**

[teresanangameka@ipdn.ac.id](mailto:teresanangameka@ipdn.ac.id)<sup>1</sup>

**ABSTRACT**

This research focuses on describing and analyzing the effectiveness of the Online-Based Public Complaints Information System which been known LAPOR! from information system quality's perspective in Bandung city. LAPOR! is a concrete step to integrate the management of public service complaints so that it requires all Ministries / Institutions and Local Governments to be involved in its management. The phenomenon of problems that occur in Bandung related to the application of LAPOR! are complaints channels of each agency that have not been integrated in LAPOR!, LAPOR!'s socialization which is still uneven, also there are reports of complaints that have not been resolved, and public perceptions about complaints online itself.

The researcher used the information systems theory of DeLone and McLean (2013). Combining a qualitative theory with a descriptive approach and also using interview, observations and documents about LAPOR! conducted by the Agency of Communication and Information of Bandung city, these are how the researcher works.

The results showed that the quality of information system of LAPOR! can increase the effectiveness of managing public service complaint. LAPOR! with its features and menu has been able to facilitate several community problems through the system. Some problems of information system that occur such as network, maintenance, and features availability, or technical errors still can be handled by internal experts in the agency. In terms of website interface of LAPOR!, the addition of graph report of complaint in website can improve its management.

Keywords: LAPOR!, effectiveness, information systems

**PENDAHULUAN**

Peningkatan kualitas pelayanan tidak lepas dari hasil evaluasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Evaluasi tersebut tentunya tidak didapat dari analisis pemerintah semata, melainkan mempertimbangkan perspektif pengguna jasa yaitu masyarakat. Perspektif yang diterima pemerintah dari masyarakat bisa berupa pengaduan yang meliputi kritik dan saran. Semakin luas akses yang diberikan kepada masyarakat untuk

menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, tentunya akan semakin mendorong pemerintah untuk terus memperbaiki kualitas.

Partisipasi masyarakat akan lebih mudah didapatkan apabila terdapat komunikasi dua arah dari pemerintah dengan masyarakat. Penyelenggara dalam hal ini pemerintah perlu menyiapkan pengelolaan pengaduan yang baik. Pengelolaan yang baik antara lain penyediaan sarana pengaduan, penugasan pelaksana yang berkompeten, penanganan pengaduan, dan tindak lanjut pengaduan.

Pengelolaan pengaduan yang berbasis elektronik sebagai konsentrasi dari penelitian ini, juga telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pada Perpres ini ditekankan bahwa pengaduan pelayanan publik harus terintegrasi untuk kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik itu sendiri.

Dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sebagai turunan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 kian menegaskan posisi pemerintah dalam menangani proses pengaduan pelayanan publik. Peraturan tersebut kemudian menghasilkan rancangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang kemudian diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (SP4N). SP4N adalah sebuah sistem terintegrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Sistem ini mempermudah pengelolaan pengaduan sehingga dapat ditangani secara cepat, bertanggung jawab, dan terbuka sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara.

Langkah nyata pengembangan dari SP4N adalah pemerintah telah menyiapkan sebuah sistem informasi yang mengelola pengaduan masyarakat yang berbasis *online*. Sistem informasi ini adalah Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) yang terintegrasi secara nasional. Layanan LAPOR! merupakan sistem berbasis media sosial yang dibangun dan dikelola oleh unit kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) dan mulai dikembangkan sejak tahun 2011. Kemudian sejak tahun 2015, LAPOR! dikelola oleh Kementerian PANRB sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden

(KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. Awalnya, melalui aplikasi ini semua aspirasi dan pengaduan mengenai program-program pembangunan terpadu dengan 67 kementerian/lembaga pemerintah pusat, melalui tiga kanal utama yang mudah diakses masyarakat melalui situs web [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS `1708 melalui semua operator telepon seluler, serta melalui aplikasi mobile lainnya.

Pemerintah Kota Bandung sendiri mulai mengaplikasikan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan menggunakan LAPOR! di tahun 2013, beberapa waktu sebelum gerakan LAPOR diresmikan sebagai bagian dari SP4N. Sistem ini mengelola seluruh keluhan masyarakat untuk disampaikan kepada pihak terkait dalam penyelesaiannya sebagai peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pengaduan masyarakat Kota Bandung bermacam-macam, tetapi *high complaind* biasanya terkait infrastruktur, lingkungan hidup, penanggulangan bencana, reformasi birokrasi, dan tata kelola, serta administrasi kependudukan. Data pengaduan yang diperoleh penulis menunjukkan pada tahun 2018, 5 jenis laporan pengaduan tertinggi dari masyarakat yang diterima LAPOR! Kota Bandung meliputi:

- a. K3 (Ketertiban, Kebersihan, Keindahan) sebanyak 268 aduan;
- b. Administrasi Kependudukan sebanyak 241 aduan;
- c. Infrastruktur sebanyak 224 aduan;
- d. Perhubungan sebanyak 144 aduan; dan
- e. Perangkat Wilayah dan Kepegawaian sebanyak 136 aduan.

Keseriusan pemerintah Kota Bandung dalam mengelola layanan pengaduan berbasis *online* mendapatkan apresiasi. Pemerintah Kota Bandung menerima penghargaan Top 10 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2018 dari KemenpanRB, yang merupakan ajang kompetisi bagi lembaga dan pemerintah daerah secara nasional, dimana penilaiannya terkait pengelolaan keluhan dan masukan dari masyarakat yang dilihat dari penggunaan sistem informasi LAPOR yang terintegrasi secara nasional.

Keberhasilan Pemerintah Kota Bandung meraih prestasi dalam kompetisi tersebut tidak lantas membuat Pemerintah Kota Bandung mendapatkan *zero mistake*. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, dilansir Bandung.Bisnis.com (8/11/2018), menyatakan bahwa Pemkot Bandung masih memiliki banyak saluran untuk menampung

keluhan masyarakat dan belum terintegrasi menjadi satu di sistem informasi LAPOR. Hal ini tentu saja dikhawatirkan dapat membingungkan masyarakat dalam melakukan pengaduan.

Permasalahan selanjutnya dapat dilihat dari trend pengaduan di *website* LAPOR! dari tahun 2013 (pertama kali diluncurkan sistem informasi ini di Kota Bandung). Diketahui bahwa adanya kecenderungan penurunan jumlah laporan masyarakat yang masuk ke dalam *website*.

**Tabel 1 Trend Pengaduan di Website LAPOR! Kota Bandung 2013-2018**

NO	Periode	Belum	Proses	Selesai	Total	Presentase
1.	1 Jan – 31 Des 2018	88	91	1252	1431	87,49%
1.	1 Jan – 31 Des 2017	41	62	1938	2041	94,95%
3.	1 Jan – 31 Des 2016	30	52	2626	2708	96,97%
4.	1 Jan – 31 Des 2015	19	69	2244	2332	96,22%
5.	1 Jan – 31 Des 2014	6	41	3624	3749	96,66%
6.	1 Jan – 31 Des 2013	0	55	1353	1408	96,09%
Jumlah		184	370	13037	13669	95,37%

Sumber : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) (diolah oleh penulis)

Dari keterangan tabel di atas dapat diambil sebuah *statement* bahwa kecenderungan pengguna LAPOR! di Kota Bandung mengalami penurunan dari tahun ke tahun (2016-2018), setelah sebelumnya sempat naik meroket tajam di 2013 ke 2014. Ini dapat memberikan dua kemungkinan yang bertolak belakang, antara masyarakat yang sudah mulai enggan untuk melakukan pengaduan atau justru pelayanan publik yang semakin baik sehingga pengaduan dapat diminimalisir. Selain itu, kecenderungan pemrosesan pengaduan yang belum selesai, meski per tahun hanya kurang dari 5% laporan yang belum diproses kecuali di tahun 2017 dan 2018, tetap saja menyisakan tanda tanya, mengapa masih ada ‘hutang’ laporan di setiap tahunnya.

Permasalahan belum optimalnya pelaksanaan layanan pengaduan LAPOR! di Kota Bandung juga bersumber dari masyarakat sebagai pengguna. Masyarakat masih bersikap permisif dan belum berani untuk menyampaikan kritik dan saran, masih terpengaruh anggapan bahwa dengan mengadu akan merugikan diri sendiri. Sebagian masyarakat justru menganggap pengaduan yang disampaikan tidak memiliki tindak lanjut, karena itu mereka menjadi enggan untuk melaporkan sesuatu.

Selain itu, disampaikan bahwa seiring dengan adanya pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, ternyata masih banyak masyarakat yang belum mengetahui proses kerja dari sistem ini. Masyarakat belum paham lembaga pemerintah mana yang akan menerima

dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat. Mekanisme pengaduan masyarakat di Kota Bandung belum sepenuhnya terpublikasikan secara optimal dan kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat enggan untuk menyampaikan keluhannya.

Pengaduan secara terbuka agar lebih mudah dipahami masyarakat harus tidak berjarak dengan masyarakat. Pengaduan layanan publik memerlukan sistem yang mudah dijangkau tanpa batasan waktu. Artinya, diperlukan penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan pengaduan dikarenakan masyarakat di era sekarang adalah masyarakat milenial, yang 24 jam selama 7 hari terhubung dengan internet.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat dengan menggunakan sistem informasi LAPOR yang berjudul **“Kualitas Sistem Informasi untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat”**.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ditemui, yaitu :

- a. Beberapa saluran pengaduan Pemerintah Kota Bandung masih belum terintegrasi di dalam sistem informasi LAPOR!;
- b. Trend pengaduan masyarakat di Kota Bandung melalui LAPOR! menurun dalam 3 tahun terakhir;
- c. Laporan pengaduan sejak tahun 2013 sampai dengan tahun 2018 masih ada yang berstatus belum diselesaikan dan yang berstatus dalam proses;
- d. Adanya persepsi di masyarakat Kota Bandung bahwa melakukan pengaduan justru akan merugikan diri sendiri dan belum tentu ada tindak lanjutnya sehingga kesadaran masyarakat untuk mengadu masih belum maksimal; dan
- e. Sosialisasi terkait mekanisme LAPOR! di Kota Bandung masih belum optimal menyentuh ke lapisan masyarakat keseluruhan.

Berdasarkan batasan masalah yang ditetapkan penulis maka perumusan masalahnya adalah sebagai bagaimana kualitas sistem informasi dapat meningkatkan efektivitas sistem informasi Layanan Pengaduan Masyarakat berbasis *Online* yaitu *website* LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini diuraikan oleh DeLone dan McLean bahwasanya “komponen dari kesuksesan efektifitas sistem informasi mempunyai 6 (enam) dimensi, yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan profit (*net benefit*)”. Namun, dalam penelitian ini, penulis mencoba fokus pada dimensi kualitas sistem. Kualitas sistem menurut Delone dan McLean memiliki 4 (empat) karakteristik, yaitu:

- a. Mudah digunakan, artinya pengguna dapat langsung mengaplikasikan sistem tersebut tanpa perlu pelatihan secara khusus.
- b. Kesesuaian, artinya pengguna merasa bahwa sistem informasi tersebut cocok dengan kebutuhan pengguna.
- c. Ketersediaan & Kegunaan, artinya fitur-fitur dalam sistem informasi tersedia dan memudahkan pengguna.
- d. Waktu respon, artinya waktu respon dari sistem informasi yang diakses oleh pengguna. Semakin sedikit waktu yang diperlukan sistem untuk merespon pengguna maka semakin baik penilaian pengguna terhadap sistem informasi tersebut.

Penjabaran dari teori ini jika dikaitkan dengan alur pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut: Kualitas sistem adalah bagaimana sistem LAPOR dapat digunakan secara mudah mengaplikasikan LAPOR! tanpa perlu adanya pelatihan secara khusus. Masyarakat sebagai pengguna dapat merasakan bahwa fitur dan menu pada LAPOR! cocok dan berguna untuk kebutuhan pengaduan masyarakat. Ditambah lagi jika LAPOR! dapat meminimalisir waktu respon dari pelayanan pengaduan yang bersifat *offline*.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif ini lebih bersifat deskriptif dan didasarkan pada mengumpulkan data dan analisis. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan induktif. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui, menggambarkan dan menganalisis bagaimana efektivitas sistem informasi LAPOR! di Kota Bandung yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dilihat dari dimensi kualitas sistem dari sistem informasi LAPOR! itu sendiri, yang artinya penulis mencoba mendeskripsikan

bagaimana *e-government* bisa dipraktekan secara nyata dalam lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang diterima dari perspektif kualitas perangkatnya. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi, dengan menggunakan analisis data Miles dan Huberman.

Lingkup pada penelitian ini adalah melihat bagaimana efektivitas sistem informasi LAPOR! dilihat dari dimensi kualitas sistem menurut DeLone dan McLean, seperti yang ada pada tabel berikut ini:

**Tabel 2 Lingkup Penelitian**

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1.	Efektivitas Sistem Informasi (DeLone and McLean, 2003)	a. Kualitas Sistem	1. Mudah digunakan
			2. Kesesuaian
			3. Ketersediaan & Kegunaan
			4. Waktu Respons

Sumber: diolah oleh penulis (2019)

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam menganalisis efektivitas sistem informasi dari segi dimensi kualitas sistem, DeLone dan McLean menggunakan beberapa indikator seperti kemudahan untuk digunakan, kesesuaian, ketersediaan, waktu respons, dan kegunaan.

### a. Kemudahan

Indikator yang pertama dari dimensi kualitas sistem adalah kemudahan untuk digunakan. Sistem informasi menjadi mudah digunakan apabila pengguna dapat menguasai secara cepat pengoperasian sistem tanpa perlu terlalu lama membaca panduan atau mengikuti pelatihan khusus. Hal ini berarti bahwa sistem informasi tersebut sebaiknya bersifat *user friendly* dan *flexible*. Pengguna tentunya akan lebih mempertimbangkan sistem yang fleksibel daripada yang kaku.

Hasil wawancara dengan Kepala UPT Pusat Manajemen Informasi Pemerintahan menjelaskan bahwa demi mewujudkan sistem yang *user friendly*, *website* LAPOR! sendiri sudah mengalami perubahan tampilan fitur sebanyak 3 kali. Hal ini dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan. Tampilan LAPOR! versi 3.0 memang lebih ringkas dan sederhana.

Kesimpulan tersebut didasarkan pada fakta perubahan fitur dan tampilan dari *website* LAPOR! yang khusus diakses oleh masyarakat memang menjadi lebih simpel. Masyarakat hanya diberikan tampilan *website* dan fitur yang sesuai kebutuhan masyarakat dalam melakukan pengaduan.

Keterlibatan telepon seluler dan internet dalam kehidupan sehari-hari memberikan nilai tambah bagi indikator “kemudahan dalam penggunaan”. Laporan pengaduan dapat dibuat tanpa memperhatikan keterbatasan ruang dan waktu. Keinginan untuk mewujudkan LAPOR! agar bisa dengan mudah diterima dalam masyarakat melalui penggunaan yang tidak menyulitkan sejalan dengan semangat pemerintah untuk meningkatkan ICT *accessibility*.

Selain itu, tampilan *interface* sudah yang dibuat dengan mengadopsi media sosial. Diadopsinya *interface* yang mirip dengan media sosial sebenarnya memberikan petunjuk bagaimana LAPOR! dibuat agar bisa dekat dengan masyarakat. Inilah yang juga menjadi kunci mengapa LAPOR! mudah digunakan.

#### **b. Kesesuaian**

Indikator selanjutnya yang menjadi alat ukur apakah LAPOR! sebagai sistem informasi berbasis web telah teruji dari kualitas sistemnya adalah “kesesuaian”. Kesesuaian disini melihat bagaimana kesesuaian LAPOR! dengan sistem pengaduan masyarakat yang mampu dijangkau oleh masyarakat sebagai pengguna. Semakin pengguna merasa cocok dan nyaman dalam melakukan kunjungan serta berinteraksi di dalam sebuah *website*, maka akan semakin tinggi kemungkinan pengguna akan sering menggunakan *website* tersebut untuk menemukan informasi yang mereka diperlukan.

Kanal pengaduan LAPOR! bila dilihat dari indikator kesesuaian telah menjawab permasalahan terkait *template* saluran pengaduan pemerintah pada umumnya. Kecenderungan saluran pengaduan pemerintah yang dibuat hanya bersifat sebagai *display* untuk mengamati tren masalah yang ada di masyarakat, kemudian instansi mengambil tindakan jika merupakan hal yang sangat urgen dan menyangkut orang banyak. Tindakan atas laporan yang diambil oleh instansi pun tidak memiliki tenggat waktu atau tidak dapat dipastikan pelaksanaannya karena bias komunikasi yang searah tersebut.

Namun, LAPOR! berbeda, setiap pengaduan memberikan peluang interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Hal ini artinya setiap aduan yang masuk, oleh admin/verifikator kemudian diseleksi untuk melihat kelayakan laporan tersebut, dan

selanjutnya diberikan status tahapan penyelesaian secara berkala kepada pelapor sambil menunggu aduan tersebut diteruskan kepada instansi yang berwenang menyelesaikan.

Meskipun indikator kesesuaian telah terpenuhi, dimana kebutuhan masyarakat terjawab dengan adanya peluang interaksi antara pemerintah dan masyarakat, namun tetap menyisakan celah kesalahan. Masih terdapat *website* atau *platform* resmi OPD Kota Bandung yang membuka layanan pengaduan tetapi belum terintegrasi dengan LAPOR!.

Belum terintegrasinya laporan pengaduan di Kota Bandung dapat mempengaruhi bagaimana keberadaan LAPOR! menjawab permasalahan masyarakat sebagai pengguna. Walaupun eksistensi LAPOR! sudah sesuai dengan permintaan pasar namun dengan tersedianya alternatif kanal pengaduan di luar sistem LAPOR! tentunya akan mengganggu jalannya sistem pelaporan pengaduan itu sendiri.

### **c. Ketersediaan dan Kegunaan**

Indikator untuk mengukur efektivitas sistem informasi dari dimensi kualitas sistem adalah ketersediaan dan kegunaan. Ketersediaan dan kegunaan menjadi penting untuk mengetahui bagaimana fitur dan menu yang terdapat dalam LAPOR! tersedia dan dapat digunakan untuk memudahkan pembuatan laporan pengaduan. Fitur dan menu tentunya memiliki fungsi yang berbeda satu sama lain tetapi ada untuk saling memudahkan. Semakin spesifik fungsi dari fitur dan menu dari sebuah sistem informasi maka semakin baik sistem informasi tersebut.

Ketersediaan menu dan fitur dari sistem informasi LAPOR! ini sebenarnya sudah cukup membantu pengguna dalam melakukan pengaduan. Namun begitu, masih ada tumpang tindih keberadaan fitur dan konten. Hasil penelusuran penulis pada LAPOR! versi 2.0 dan LAPOR! versi 3.0, menemukan beberapa perbedaan. Misalnya saja pada menu "Tulis Laporan" telah tersedia kolom bagi pengguna untuk menuliskan laporan pengaduan. Kolom tersebut kemudian akan muncul lagi ketika pengguna berada pada halaman menu "LAPORAN".

Hal ini juga ditemukan pada beberapa isi menu lainnya, yang memiliki letak fitur yang sama dan berulang. Sepintas memang terkesan demi kemudahan pengguna, tetapi sebenarnya merupakan celah kurangnya fitur yang ditampilkan dalam sistem informasi LAPOR! pada versi yang paling terbaru ini (LAPOR! 3.0).

Bila di LAPOR! versi sebelumnya, pengguna dapat melihat grafik persentase penggunaan LAPOR!, juga dapat menemukan jumlah laporan yang masuk dan terselesaikan dengan rinci dari seluruh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah, maka hal ini tidak bisa ditemukan lagi dalam LAPOR! 3.0. Padahal dengan mencantumkan data tersebut, harapannya dapat mempengaruhi kuantitas pelaporan. Pengguna memiliki kecenderungan berpikir lebih lama untuk memutuskan membuat laporan pengaduan pada Pemerintah Daerah dan Kementerian/Lembaga yang memiliki persentase laporan masuk dan terselesaikan di bawah rata-rata, mereka dapat memiliki asumsi penggunaan LAPOR! di tempat tersebut sebagai kanal resmi pengaduan pelayanan belum maksimal.

*Maintenance* atau perbaikan sistem juga terkadang mengganggu optimalisasi fungsi menu dan fitur dalam LAPOR!. Sebagai contoh kasus, hasil observasi penulis pada website LAPOR! Kota Bandung, admin OPD Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung (LAPOR!, 24/8/2018) pernah memiliki kendala dalam mengunggah foto dikarenakan sistem sedang dalam perbaikan. Admin akhirnya menyarankan kepada pelapor untuk melihat bukti dokumentasi di platform *Instagram* milik Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung.

Kendala seperti *maintenance* memang wajar terjadi dalam setiap sistem informasi. Sistem informasi dalam pengaplikasiannya tentu memerlukan perbaikan rutin dikarenakan serangan *bugs, hacker, virus*, sangatlah rentan dan sulit untuk dikendalikan karena berada di luar sistem. Oleh karena itu, sistem informasi bersih dan berfungsi baik 100% biasanya tidak bertahan lama, selalu ada perbaikan-perbaikan untuk menjaga stabilitas sistem dan aplikasi dari ancaman-ancaman di luar sistem.

#### **d. Waktu respons**

Waktu respons pada LAPOR! adalah waktu yang diperlukan oleh admin untuk membalas laporan pengguna. Penelusuran penulis melalui data laporan yang masuk untuk Pemerintah Kota Bandung melalui LAPOR! memperlihatkan bahwa jika pada aturan legislasi yaitu SOP LAPOR!, admin pusat diberikan waktu 2x24 jam untuk memberikan jawaban sementara sambil meneruskan laporan ke admin OPD, sementara admin OPD diberikan 5x24 jam untuk memberikan jawaban, pada kenyataannya banyak laporan yang mendapatkan jawaban dari para admin di bawah SOP yang berlaku.

Hasil penelusuran penulis pada website LAPOR! Kota Bandung melihat bahwa waktu respons admin pusat maupun admin OPD yang termasuk dalam waktu respons masih

berdasarkan SOP, walaupun ada pengecualian di beberapa kasus. Keterlambatan respon biasanya terjadi karena menyangkut hal yang sentimental yaitu misalnya perilaku suap oleh 'oknum' sekolah sehingga perlu adanya penanganan mendalam dan waktu yang lebih panjang dalam tindaklanjutnya. Hal tersebut yang menjawab mengapa admin OPD terlambat dalam memberikan informasi kepada pelapor.

Waktu respons juga dapat dilihat dari kecepatan akses yang dirasakan oleh pengguna. Keterkaitan waktu respons terhadap kecepatan akses bisa diketahui dari semakin tinggi kecepatan akses yang diberikan sistem informasi, maka semakin sedikit waktu yang dibutuhkan oleh pengguna untuk mendapatkan informasi dalam sistem informasi LAPOR!. Hal ini berdampak pada kualitas yang ingin ditampilkan oleh sistem informasi itu sendiri. Tidak bisa dipungkiri waktu respons juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung selalu berupaya untuk memberikan layanan kecepatan akses dengan maksimal. Tenaga ahli yang direkrut secara khusus untuk menjaga stabilitas jaringan menambah kekuatan komitmen Diskominfo dan Pemerintah Kota Bandung untuk memperlancar komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat terkait pengaduan pelayanan.

Jika pun ada kendala, *slow response* atau *buffering* yang memakan waktu, biasanya karena sistem sedang mengalami *maintenance*. *Maintenance* tersebut bukan dari *internal system* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, melainkan langsung dari sistem pusat, yaitu di Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian (UKP4) yang memang mengelola sistem LAPOR! di seluruh Pemerintah Daerah dan Kementerian/Lembaga.

Selain itu, perihal teknis lainnya yaitu dengan menyiapkan infrastruktur jaringan se-Kota Bandung yang sudah memadai, dan juga adanya penambahan daya internet (*bandwith*) sehingga kendala terkait jaringan yang mempengaruhi kecepatan akses dan waktu respons bisa diminimalisir.

Waktu respons adalah bagaimana cepat dan tepat tanggapan pengelola dalam hal ini pemerintah Kota Bandung terkait pengaduan. Kecepatan akses sebagai sumber dari waktu respon mempengaruhi sikap dari pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Masyarakat bisa menjadi sangat sensitif untuk urusan teknis jaringan, karena hal demikian adalah celah kritik, beranggapan bahwa Pemerintah Kota Bandung belum serius dalam

mengelola kanal pengaduan ini. Meskipun, dalam perjalanannya, tetap ditemukan permasalahan teknis terkait web, tetapi waktu respon yang ada dalam sistem LAPOR! itu sendiri tergolong cepat untuk sebuah sistem informasi berbasis web.

## KESIMPULAN

Setelah penulis menjabarkan beberapa indikator dari dimensi kualitas sistem, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas sistem informasi LAPOR! dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Hasil wawancara penulis dengan narasumber dan observasi *website* LAPOR! secara keseluruhan mampu menggambarkan kualitas sistem informasi LAPOR!. Bagaimana menu dan fitur LAPOR! sudah mampu memfasilitasi beberapa permasalahan masyarakat mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan.

Meskipun masih ada beberapa celah kesalahan yang dapat terjadi di pengelolaan sistem seperti jaringan, maintenance, ketersediaan menu dan fitur, tetapi sejauh ini kekurangan yang dapat diatasi oleh internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, masih bisa dikendalikan atau diperbaiki oleh para admin/tenaga ahli yang diberikan tugas untuk mengelola LAPOR!. Dengan begitu, kualitas sistem dari LAPOR! masih dapat ditingkatkan dan kesalahan teknis dari penerapan LAPOR! bisa diminimalisir sedini mungkin.

Sebagai bentuk penyempurnaan pengelolaan pengaduan layanan publik, penulis mengajukan saran yang diharapkan dapat membantu peningkatan layanan LAPOR!. Dari segi tampilan *website*, penambahan menu grafik capaian laporan terselesaikan tiap-tiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah pada tampilan LAPOR! juga dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kinerja pengelolaan LAPOR! tiap-tiap instansi. Sebagai tindak lanjut dari pengaduan, bagi laporan yang belum terselesaikan, misalnya sistem informasi LAPOR! dapat secara otomatis menginventarisir laporan yang belum selesai untuk kemudian dilaporkan kepada Walikota dengan kurun waktu per minggu. Hal ini dapat mendukung keberadaan LAPOR! sebagai bahan pengambilan keputusan bagi para *decision maker*.

Penggunaan sistem informasi LAPOR! di masyarakat juga bisa ditingkatkan dengan menjadikan LAPOR! sebagai sarana satu-satunya dalam menyampaikan pengaduan

pelayanan publik. Langkah yang dapat diambil adalah dengan melakukan penataan ulang konsep media sosial OPD di kota Bandung yang masih membuka kanal pengaduan mandiri.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Indrayani, Etin. 2013. Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan. Jatinangor: IPDN Press.
- Indrajit, RE. 2006. *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom
- Heeks,R. *Understanding E-Governance For Development*. Manchester: Institute for Development and Management.
- Indrajit, Richardus. 2005. *E-Government in Action*. Yogyakarta: Andi Offset
- Jogiyanto Hartono. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- . 2007. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- O'Brien, James. A.. 2003. *Pengantar Sistem Informasi (Introduction to Information System)*, diterjemahkan oleh Dewi Fitriyani dan Beny Arnos Kwary, Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan Poltak, Sigit Rochadi, Rusman Ghazali, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Syukri, Agus Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Wahyono, Teguh. 2004. *Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisi Desain dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu..

### KARYA ILMIAH

- Astuti, Mbareb Welles Armi. 2017. *Efektivitas Pesan Singkat Penduduk dan Media Sosial Facebook dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Bidang Pelayanan Pada Dinas Komunikasi, Informasi, Arsip, dan Perpustakaan Kota Cimahi*. Tesis. Bandung: MAPD IPDN.
- Atnan, Nur & Ayub Ilfandy Imran. 2018. Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media LAPOR di Kota Bandung. Jurnal. Bandung: Universitas Padjajaran
- Bappenas.2010. *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Badan Pusat Statistik. 2018. *Kota Bandung Dalam Angka 2018*.
- Batta, Gambhir. 1996. *Capacity Building at the Local Level for Effective Governance, Empowerment Without Capacity is Meaningless. Paper presented in The International Conference on Governance Innovation: Building the Government-Citizen-Business Partnership: October 20 – 23, Manila, Phillippines*.

- Data Konsolidasi Bersih Kementerian Dalam Negeri Semester 2 Tahun 2018 DISDUKCAPIL Kota Bandung.
- DeLone, William H, Ephraim R. McLean. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten Year Update Journal at Management Information Systems/Spring 2003*, Vol 19, No 4.
- Erickson. 2011. Hubungan Intensitas Mengakses Situs Jejaring Sosial dengan kemampuan Interaksi Sosial pada Mahasiswa 2011 Fakultas Kedokteran UNS. (Surakarta: Perpustakaan UNS.ac.id)
- Hariani, Dyah. 2008. *Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik.Vol 5, No 2.
- Lembaga Administrasi Negara. 2013. *Sistem Pengaduan dan Manajemen Pengetahuan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Mursalim, Siti Widharetno. 2018. *Jurnal Ilmu Administrasi: Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Kota Bandung*. Bandung: STIA-LAN.
- Norris, F. Donald. 2007. *Current Issues and Trends in E-Government Research*. United States of America: Cybertech Publishing.
- Oswald, Karin. 2009. *Pengembangan Kapasitas untuk Penanganan Pengaduan: Pengalaman OSPF di Aceh. Penanganan Pengaduan dalam Rehabilitasi Aceh dan Nias Pengalaman Asian Development Bank dan Lembaga-Lembaga Lain*. Asian Development Bank : Metro Manila, Filipina
- Quinn. 1999. *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*, Reading, Massachusetts: Addison Wesley
- Reiboldt, Wendy 2003. *Factors that influence a Consumers Complainers Rating of Service Received from a Third Party Complaint-Handling Agency-The Los Angeles Departement of Consumer Affairs. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction And Complaining Behavior*.Vol 16 hlm 166-167
- Supriatna dan Jin, 2006. Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna *Public Computer* Terhadap Efektifitas dan Efisiensi Mahasiswa Trisakti. Jurnal Bisnis dan Akuntansi
- Suryadi. 2010. *Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Jurnal Volume 23 Nomor 4. Malang: Universitas Brawijaya, hlm 293-294.
- Utomo, Sad Dian. 2008. *Penanganan Pengaduan Masyarakat mengenai Pelayanan Publik (Studi Pada Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) Kota Semarang)*. Tesis. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Venkatesh, Viswanath, Fred D. Davis. 2000. *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. *Management Science*, Vol. 46, No.2
- Wibowo, Arif. 2006. Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Jakarta Selatan : Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur

## RUJUKAN ELEKTRONIK

[www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)

<http://bandung.bisnis.com/read/20181108/82444/581505/pemkot-bandung-raih-penghargaan-top-10-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-2018>,  
<https://opengovindonesia.org/news/218/seluruh-pemda-harus-terhubung-lapor-sp4n-tahun-ini> ,  
<https://www.lapor.go.id/beranda/laporan-aspirasi-pengaduan-online-masyarakatindonesia>  
[https://www.academia.edu/25309659/Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Kualitatif](https://www.academia.edu/25309659/Teknik_Pengumpulan_Data_dan_Instrumen_Penelitian_Kualitatif)  
<https://yuki23.wordpress.com/2009/10/18/e-government/>  
<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt4f8ead4dd8558/perbedaan-pengaduan-dengan-pelaporan>  
<http://bandung.bisnis.com/read/20180716/82444/579865/ombudsman-nilai-lapor-kota-bandung-terbaik>

### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28F

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (SP4N)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PerMenPAN-RB) Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Secara Nasional.

Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2017