

# Analisis Perbaikan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Belitung Saluran Aspirasi Dan Pengaduan (Besadu) di Kabupaten Belitung (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika)



**Author:**

Erlang Qomara<sup>1</sup>, M.S. Endro Lareken<sup>2\*</sup>

**Affiliation:**

Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung, Jl. Jend Ahmad Yani No.001,  
Indonesia<sup>1</sup>

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno Km. 20.  
Jatinangor, Indonesia<sup>2</sup>

**e-Mail:** [erlangqomara@gmail.com](mailto:erlangqomara@gmail.com)<sup>1</sup>,

[muhammad.s.endro@gmail.com](mailto:muhammad.s.endro@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Correspondence Author

Received, 29 Agustus 2024

Revised, 12 Desember 2024

Accepted, 24 Desember 2024

Available Online, 25 Desember 2024

## Abstrak

Pelayanan pengaduan yang sudah dilakukan secara *online* seharusnya dapat direspons dengan cepat oleh Perangkat Daerah, namun sebaliknya respons Perangkat Daerah terhadap pengaduan masih ada yang lambat. Salah satunya yaitu Perangkat Daerah Kabupaten Belitung. *Website* BESADU yang dikelola oleh Dinas Kominfo Kabupaten Belitung memiliki beberapa kendala. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab lambatnya respons Perangkat Daerah terhadap pengaduan dari masyarakat Belitung serta saluran aspirasi dan untuk meningkatkan tampilan *website* BESADU yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi (pengamatan), wawancara dan dokumentasi. Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu masih ada pengaduan dari masyarakat yang lambat direspons oleh Perangkat Daerah yang disebabkan oleh beberapa hal, serta *website* BESADU belum mempunyai fitur penggolongan pengaduan berdasarkan kategori tertentu dan belum mempunyai fitur kolom bantuan serta kemampuan respons dari *website* masih kurang. Penyebab dari lambatnya respons Perangkat Daerah terhadap pengaduan disebabkan karena isi pengaduan yang disampaikan oleh pengadu tidak jelas maksud pengaduannya, adanya kesalahan teknis dari operator admin BESADU dan Perangkat Daerah yang terkait, pengaduan tersebut ada yang mengandung unsur SARA, pengaduan tersebut diluar dari kewenangan Perangkat Daerah Kabupaten Belitung, proses penyelesaian pengaduan tersebut membutuhkan anggaran keuangan. *Website* BESADU secara keseluruhan belum menampilkan *website* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*), karena belum memenuhi kriteria *clarity*, *concision*, *familiarity*, *responsiveness*, *consistency*, *aesthetics*, *efficiency*, dan *forgiveness*.

**Kata kunci:** Komunikasi, pengaduan *online*, BESADU, respons pengaduan.

**Abstract**

*Complaint services that have been carried out online should be able to be responded to quickly by Regional Apparatuses, but on the other hand, Regional Apparatus' responses to complaints are still slow. One of them is the Belitung Regency Regional Apparatus. The purpose of this study was to determine the cause of the slow response of Regional Apparatus to complaints from the public and the aspiration channel and to improve the appearance of the BESADU website in accordance with user needs. This research uses descriptive qualitative method. Data collection techniques used are observation (observation), interviews and documentation. The findings obtained by the author in this study are that there are still complaints from the public which are slow to be responded to by the Regional Apparatus due to several things, and the BESADU website does not yet have a complaint classification feature based on certain categories and does not yet have a help column feature and the response capability of the website is still lacking. The cause of the slow response of the Regional Apparatus to the complaint is because the content of the complaint submitted by the complainant is not clear about the purpose of the complaint, there is a technical error from the BESADU admin operator and the related Regional Apparatus, the complaint contains elements of SARA, the complaint is outside the authority of the Regency Apparatus In Belitung, the complaint resolution process requires a financial budget. The BESADU website as a whole has not displayed a website that is in accordance with the needs of the user (user), because it does not meet the criteria for clarity, concision, familiarity, responsiveness, consistency, aesthetics, efficiency, and forgiveness.*

**Keywords:** *Communication , Online Complaint, BESADU, Complaint Response.*

**1. Pendahuluan**

Pelayanan publik di Indonesia menjadi sorotan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat selalu menuntut adanya pelayanan yang berkualitas dan optimal dari pemerintah, hal ini dikarenakan kondisi kebutuhan yang diperlukan masyarakat Indonesia semakin meningkat. Pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah sekarang ini masih sering mengalami kendala salah satu contohnya yaitu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih berbelit-belit serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan sebelumnya dinilai masih kurang sehingga menyebabkan ketidakpastian terhadap waktu dan harga, waktu yang terbuang sangat banyak dan mengakibatkan pelayanan publik tersebut sulit dijangkau oleh masyarakat.

Masyarakat akan selalu menuntut untuk mendapatkan pelayanan publik yang memuaskan dan lebih baik kepada penyelenggara pelayanan publik yaitu instansi pemerintah. Salah satu tuntutan yang ada, yaitu meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik dapat ditingkatkan oleh pemerintah melalui tata kelola pemerintahan yang baik atau good governance. Perkembangan teknologi informasi

yang semakin hari semakin pesat sekarang ini, lebih memudahkan pemerintah untuk mewujudkan good governance yaitu dengan cara meningkatkan pelayanan publik melalui electronic government. E- government adalah pelayanan yang disediakan pemerintah yang ditujukan untuk masyarakat melalui sistem manajemen informasi berbasis elektronik. Upaya pemerintah untuk mewujudkan good governance melalui e-government salah satunya yaitu dengan menciptakan pelayanan publik sistem pengaduan masyarakat berbasis online. Nainggolan & Aqil (2023) berpendapat bahwa situs web pemerintah yang berkualitas tinggi dapat menumbuhkan kredibilitas website pemerintah. Peran media online dalam meningkatkan transparansi informasi pemerintah, meminta masukan masyarakat, mendorong partisipasi masyarakat dan meningkatkan kolaborasi dalam pemerintahan serta antara sektor publik dan swasta, menambahkan bahwa upaya tersebut dapat menjamin kepercayaan publik dan memperkuat nilai-nilai demokrasi serta efektivitas dan efisiensi operasional (Nainggolan, 2024). Adanya kemajuan teknologi juga berimplikasi pada informasi, data, pengetahuan yang diciptakan dapat dengan cepat disebarluaskan pada seluruh lapisan masyarakat (Nurrahman & Rahman 2021) (Wannery et al., 2023)

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Belitung merupakan contoh Perangkat Daerah yang menerapkan e-government melalui sistem pengaduan masyarakat berbasis online yaitu program Belitung Saluran Aspirasi dan Pengaduan (BESADU). BESADU merupakan pelayanan pengaduan publik yang dikelola oleh Dinas Kominfo Kabupaten Belitung untuk menampung aspirasi, aduan, keluhan maupun adanya suatu permasalahan yang sedang terjadi terutama yang berkaitan dengan permasalahan di ruang lingkup pemerintahan Kabupaten Belitung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu kebijakan pemerintah yang mendukung pemanfaatan teknologi adalah terbitnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government yang mendorong adanya transformasi layanan publik yang semula dilakukan secara manual, menjadi serba “online.” Adanya dorongan dan tuntutan tersebut berimplikasi pada kesiapan sumber daya manusia yang menjadi pelaksana dan penerima manfaatnya. Sumber daya manusia tidak hanya berasal dari pegawai pemerintah saja tetapi juga masyarakat, sebagai penerima manfaat perlu

dipersiapkan oleh pemerintah agar dapat memenuhi keseimbangan ekosistem digital yang terjadi (Rahmadanita & Hidayat, 2023). Program BESADU dikhususkan kepada masyarakat yang bertempat tinggal di Kabupaten Belitung. Tujuan pelayanan BESADU yaitu untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik serta mendorong pemerintah untuk lebih mengembangkan *e-government* sehingga terwujudnya pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan terbuka untuk pembangunan daerah Kabupaten Belitung.

Ada beberapa permasalahan pada pelayanan pengaduan masyarakat Belitung Saluran Aspirasi dan Pengaduan (BESADU) ini. Dari bulan Januari Tahun 2021 sampai dengan bulan Agustus Tahun 2021 sebanyak 54 (lima puluh empat) aduan dari total 153 (seratus lima puluh tiga) aduan dari masyarakat yang belum direspons oleh Perangkat Daerah, hal ini berarti bahwa Perangkat Daerah masih lambat dalam merespons pengaduan dari masyarakat.

Permasalahan lainnya juga pada *website* BESADU tersebut belum sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Belitung Saluran Aspirasi dan Pengaduan (BESADU) yang diselenggarakan oleh Dinas Kominfo Kabupaten Belitung belum sesuai dengan kebutuhan, karena ada pengaduan masyarakat yang lambat direspons oleh Perangkat Daerah serta tampilan *website* BESADU belum sesuai kebutuhan pengguna.

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelayanan pengaduan masyarakat maupun konteks tampilan dari suatu *website*. Penelitian yang dilakukan oleh (Rochmawati, 2019) yaitu Analisis User Interface Situs Web Iwearup.Com membahas mengenai *user interface* dalam sebuah situs web fashion bernama UP ([www.iwearup.com](http://www.iwearup.com)). Tujuannya agar desain situs web selaras dengan konten yang akan dimuat dalam hal perancangan situs web dan menambah pengetahuan mengenai hierarki visual desain situs serta kaitannya dengan antarmuka pengguna (*user interface*) (Rochmawati, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh (Mastra & Dharmawan, 2018) yaitu Tinjauan User Interface Design Pada Website E-Commerce Laku6. Penelitian ini dilakukan untuk meninjau penerapan prinsip dasar *user interface design* pada elemen website *e-Commerce* Laku6, berdasarkan 17 Prinsip Dasar *User Interface* oleh Deborah J. Mayhew. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam perancangan *website e-*

commerce.(Mastra & Dharmawan, 2018) Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa penggunaan anatomi, prinsip layout, dan warna pada website memiliki makna tersendiri. Website ini menerapkan beberapa prinsip dasar seperti *user compatibility*, *product compatibility*, *responsiveness*, *robustness*, dan *flexibility*. Penelitian yang dilakukan oleh (Ardhiyani & Bachtiar, 2014) yaitu Analisis User Interface Media Pembelajaran Pengenalan Kosakata Untuk Anak Tunarungu. Hasil dari penelitian ini merupakan rancangan antarmuka berupa mockup dan simulator model antarmuka untuk media pembelajaran pengenalan kosakata bagi anak tunarungu yang dibangun menggunakan tools balsamiq mockup dan microsoft expression blend 4 + sketchflow. Dengan menerapkan komponen komunikasi total dalam penyampaian materi kosakata dan melakukan setiap langkah metode UCD maka dapat disimpulkan rancangan antarmuka yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi anak tunarungu serta memberikan kemudahan untuk memahami kosakata yang bersifat abstrak.(Ardhiyani, J., & Bachtiar, 2014) Penelitian yang dilakukan oleh (Geasela et al., 2018) yaitu Analisis User Interface terhadap Website Berbasis E-Learning dengan Metode Heuristic Evaluation. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi desain antarmuka suatu website berbasis e-learning menggunakan human factors dan pendekatan interpretasi ergonomik, untuk meningkatkan usability dan usefulness sebuah sistem. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah evaluasi heuristik yang terdiri atas 10 aturan prinsipnya yang terkenal dalam melakukan penilaian atas suatu desain antarmuka. Hasil penelitian menunjukkan secara umum penilaian terhadap desain interface dan ketermudahan penggunaan suatu website yang memiliki basis e-learning ditemukan telah cukup baik, akan tetapi masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan, terutama yang bersesuaian dengan karakteristik dalam ketermudahan penggunaan.(Geasela, Y. M., Ranting, P., & Andry, 2018) Penelitian yang dilakukan oleh (Kusdarini, 2016) yaitu Tinjauan Teoritis Respons Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Keluhan Masyarakat. Penelitian ini membahas mengenai respons organisasi penyelenggara pelayanan publik terhadap keluhan masyarakat. Selama ini penilaian tentang kemampuan untuk merespon keluhan dari masyarakat ini dilakukan dengan mengadopsi sistem yang biasa dilakukan dari private sector, yaitu dengan teorinya Devidow, yang menjelaskan

bahwa respon organisasi terhadap keluhan harus memuat 6 aspek, yaitu: (1) *Timeliness* (2) *Facilities*; (3) *Redness*; (4) *Apology*; (5) *Credibility*; dan (6) *Attentiveness*. Penyediaan sarana menyalurkan respon yang tepat dari organisasi tersebut akan menimbulkan kepuasan kepada pelanggan yang melakukan pengaduan, sehingga mereka dapat menyebarkan pengalaman mereka kepada orang lain (*word of mouth*) baik yang positif (*word of mouth likelihood*) maupun yang negatif (*word of mouth valence*), dan *intention to repurchase* (Kusdarini, 2016).

Menurut Duncan dalam Steers (2020) mengatakan bahwa, “pencapaian tujuan merupakan semua usaha untuk mencapai tujuan harus di liat sebagai suatu proses” oleh Steers (2020) dalam (Pramesti & Mardhatillah, 2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab lambatnya respons Perangkat Daerah terhadap pengaduan masyarakat serta saluran aspirasi dan juga untuk meningkatkan tampilan *website* BESADU yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*).

## 2. Metode Penelitian

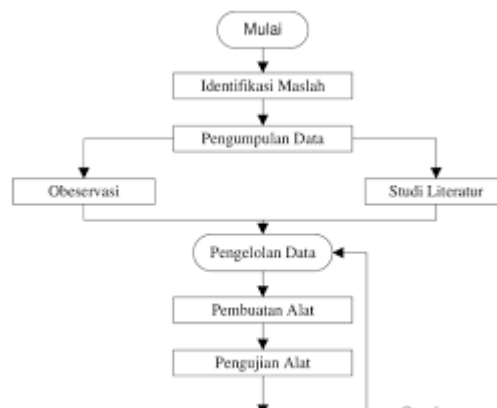


Diagram 1. Diagram Tahapan Penelitian

Penjelasan Diagram:

### 1) Pemilihan Metode Penelitian

Peneliti memilih metode kualitatif deskriptif untuk mendeskripsikan secara mendalam permasalahan lambatnya respons perangkat daerah terhadap pengaduan masyarakat melalui BESADU dan kurangnya tampilan *website* BESADU yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## 2) Pengumpulan Data

- a. Observasi: Peneliti mengamati langsung proses pengaduan dan pengelolaan pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Belitung.
- b. Wawancara: Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan berbagai informan terkait, seperti kepala dinas, staf, dan masyarakat.
- c. Dokumentasi: Peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan, seperti SOP, data pengaduan, dan hasil evaluasi sebelumnya.

## 3) Analisis Data

- d. Reduksi data: Peneliti menyederhanakan data yang kompleks menjadi data yang lebih mudah dipahami dan dianalisis.
- e. Penyajian data: Peneliti menyajikan data dalam bentuk yang lebih sistematis, seperti tabel, grafik, atau narasi.
- f. Penarikan kesimpulan: Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan analisis data yang telah dilakukan.

## 4) Verifikasi

Peneliti melakukan verifikasi terhadap temuan penelitian dengan membandingkannya dengan teori yang relevan, yaitu teori respons organisasi terhadap pengaduan (Davidow, 2003) dan teori User Interface (Fadeyev, 2011).

## 5) Teori yang Digunakan

- a. Teori Respons Organisasi terhadap Pengaduan (Davidow, 2003): Teori ini digunakan untuk menganalisis bagaimana organisasi (dalam hal ini, Dinas Komunikasi dan Informatika) merespons pengaduan masyarakat.
- b. Teori User Interface (Fadeyev, 2011): Teori ini digunakan untuk menganalisis tampilan dan interaksi pengguna dengan website BESADU.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Hal yang dilakukan peneliti untuk mengetahui penyebab lambatnya respons Perangkat Daerah terhadap pengaduan dari masyarakat peneliti menggunakan teori respons organisasi terhadap pengaduan dari Davidow (2003) serta untuk mengetahui bagaimana tampilan website BESADU yang sesuai dengan kebutuhan

pengguna (user) peneliti menggunakan teori User Interface dari Dmitry Fadeyev (2011).

#### A. Respons Perangkat Daerah Terhadap Pengaduan

Penulis untuk mengetahui penyebab lambatnya respons Perangkat Daerah terhadap pengaduan dari masyarakat, penulis menggunakan teori Davidow (2003) yaitu respons organisasi terhadap pengaduan dari yang terdiri dari *timelines*, *facilitation*, *redness*, *apology*, *credibility*, dan *attentiveness*.

##### a) Timelines

##### i. Ketepatan Waktu Merespons Pengaduan

Ketepatan waktu dari Perangkat Daerah dalam merespons pengaduan merupakan pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan serta tidak melewati batas waktu yang telah ditentukan dalam merespons pengaduan masyarakat. Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan data yang memang belum diproses oleh admin terkait dan masih di tindaklanjuti, berikut tabel data:

**Tabel 1.** Ketepatan Waktu Merespons Pengaduan dari Perangkat Daerah

| No. | Nomor Aduan | Waktu Melakukan Pengaduan<br>(Tanggal/Jam) | Keterangan      |
|-----|-------------|--------------------------------------------|-----------------|
| 1.  | Pesadu1057  | 2021 - 07 - 29 / 09.57                     | Belum direspons |
| 2.  | Pesadu1056  | 2021 - 07 - 29 / 09.57                     | Sudah direspons |
| 3.  | Pesadu1055  | 2021 - 07 - 29 / 09.56                     | Belum direspons |
| 4.  | Pesadu1054  | 2021 - 07 - 29 / 09.56                     | Belum direspons |
| 5.  | Pesadu1053  | 2021 - 07 - 29 / 09.56                     | Sudah direspons |
| 6.  | Pesadu1052  | 2021 - 07 - 29 / 09.55                     | Belum direspons |
| 7.  | Pesadu1051  | 2021 - 07 - 29 / 09.55                     | Belum direspons |
| 8.  | Pesadu1050  | 2021 - 07 - 29 / 09.55                     | Sudah direspons |
| 9.  | Pesadu1049  | 2021 - 07 - 29 / 09.54                     | Sudah direspons |
| 10. | Pesadu1048  | 2021 - 07 - 29 / 09.54                     | Sudah direspons |
| 11. | Pesadu1047  | 2021 - 07 - 29 / 09.54                     | Sudah direspons |
| 12. | Pesadu1046  | 2021 - 07 - 29 / 09.54                     | Sudah direspons |
| 13. | Pesadu1045  | 2021 - 07 - 29 / 09.53                     | Belum direspons |
| 14. | Pesadu1044  | 2021 - 07 - 29 / 09.53                     | Belum direspons |
| 15. | Pesadu1043  | 2021 - 07 - 29 / 09.53                     | Belum direspons |
| 16. | Pesadu1042  | 2021 - 07 - 29 / 09.52                     | Sudah direspons |
| 17. | Pesadu1041  | 2021 - 07 - 29 / 09.52                     | Belum direspons |
| 18. | Pesadu1040  | 2021 - 07 - 29 / 10.05                     | Sudah direspons |
| 19. | Pesadu1039  | 2021 - 07 - 29 / 09.51                     | Sudah direspons |
| 20. | Pesadu1038  | 2021 - 07 - 29 / 09.50                     | Sudah direspons |
| 21. | Pesadu1037  | 2021 - 07 - 05 / 15.13                     | Belum direspons |
| 22. | Pesadu1036  | 2021 - 07 - 06 / 07.53                     | Sudah direspons |

|     |            |                        |                 |
|-----|------------|------------------------|-----------------|
| 23. | Pesadu1035 | 2022 - 01 - 19 / 14.56 | Sudah direspons |
| 24. | Pesadu1034 | 2021 - 07 - 05 / 15.13 | Belum direspons |
| 25. | Pesadu1033 | 2021 - 07 - 05 / 15.13 | Sudah direspons |

Sumber: Data diolah penulis, 2022.



**Gambar 1. Contoh Aduan Masyarakat**



**Gambar 2. Aduan Yang Belum di Repons**

Berdasarkan tabel 1, gambar 1 dan gambar 2 tersebut masih ada Perangkat Daerah yang belum merespons pengaduan dari masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh (Anggraini et al., 2021) ketepatan waktu pelayanan merupakan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan. Waktu yang telah ditentukan dalam proses penyelesaian pengaduan hingga pengaduan tersebut selesai dalam program BESADU yaitu 2x24 jam sehingga berdasarkan data tersebut masih ada Perangkat Daerah yang tidak tepat waktu merespons pengaduan masyarakat. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Belitung, Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Produksi Informasi Dinas Kominfo Kabupaten Belitung, narahubung BESADU di Perangkat Daerah, dan masyarakat bahwa setiap aduan dari masyarakat itu, dari Perangkat Daerah tidak

semua aduan masyarakat itu direspons tepat waktu. Perangkat Daerah yang belum merespons itu dapat disebabkan karena dalam proses penyelesaian pengaduan mengandung unsur SARA, adanya penggunaan anggaran keuangan dalam proses penyelesaian pengaduan, dalam proses penyelesaian pengaduan diluar kewenangan Perangkat Daerah terkait. Disebabkan juga karena aduan dari masyarakat disampaikan diluar jam kantor atau jam kerja. Penyebab lainnya juga adanya kesalahan dari narahubung BESADU di Perangkat Daerah yang tidak memberikan jawaban atau klarifikasi terkait pengaduan yang telah diselesaikan (Anggraini et al., 2021).

## *ii. Facilitation*

### 1) Kebijakan Yang Mendukung Penanganan Pengaduan

Kebijakan seringkali diartikan dengan aturan, politik, program, undang-undang, keputusan, ketentuan, kesepakatan, peraturan, rencana strategis dan konvensi. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Belitung Bapak Mohammad Iqbal, ST dalam pelaksanaannya, pengaduan masyarakat BESADU sudah mempunyai kebijakan yang mendukung penanganan pengaduan dari masyarakat. Kebijakan yang dibuat yaitu adanya Keputusan Bupati Belitung Nomor 188.45/262/KEP/DISKOMINFO/2021 Tentang Pembentukan Tim Koordinator Dan Administrator Belitung Saluran Aspirasi Dan Pengaduan Pada Organisasi Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung. Kebijakan yang dibuat dari Kominfo itu sendiri yaitu pembentukan tim operator BESADU.

### 2) Prosedur Yang Mendukung Penanganan Pengaduan

Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi acuan maupun standar baku untuk melakukan sebuah proses kerja dalam suatu kinerja pemerintahan. SOP dinilai sangat penting untuk memastikan suatu pelayanan atau tindakan operasional selalu seragam. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Belitung dan Sekretaris Dinas Kominfo Kabupaten Belitung, Dinas Kominfo Kabupaten Belitung sudah membuat standar pelayanan BESADU melalui Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Belitung Nomor: 188.46/056.b/KPTS/KOMINFO/ 2020 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Belitung, serta SOP pelayanan

pengaduan BESADU tersebut terdapat pada Lampiran II Keputusan Bupati Belitung Nomor 188.45/262/KEP/DISKOMINFO/ 2021 Tentang Pembentukan Tim Koordinator Dan Administrator Belitung Saluran Aspirasi Dan Pengaduan Pada Organisasi Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung.

### 3) Alat (*Tools*) dari Perangkat Daerah yang Mendukung Penanganan Pengaduan Pelanggan

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Belitung dan Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Produksi Informasi, upaya dari Dinas Kominfo Kabupaten Belitung untuk mempercepat proses pengaduan dari masyarakat yaitu disediakannya satu perangkat telepon genggam yang dipegang oleh seorang operator admin BESADU. Di dalam perangkat telepon genggam tersebut sudah tersedia media *whatsapp* sebagai media penghubung dengan narahubung Perangkat Daerah. Tujuannya yaitu untuk mempermudah proses penyampaian pengaduan masyarakat kepada Perangkat Daerah.



**Gambar 3. Penggunaan Media *Whatsapp* Melalui Telepon Genggam**

#### iii. *Redness*

##### 1) Pengaduan Masyarakat Dijadikan Acuan Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Belitung, Sekretaris Dinas PUPR Kabupaten Belitung, narahubung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belitung, Setiap adanya pengaduan dari masyarakat, Perangkat Daerah selalu menjadikan pengaduan sebagai acuan perbaikan pelayanan kedepannya, baik itu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sesuai dengan tujuan adanya pelayanan BESADU ini untuk memperbaiki Sehingga pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Daerah akan semakin membaik kedepannya.

## 2) Manfaat Yang Diperoleh Setelah Melakukan Pengaduan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Plt. Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Belitung Ibu Annyta SP., M.I.L., dan Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Belitung Bapak Agus Rusli Setiawan Siregar, MT, bahwa masyarakat akan selalu mendapatkan manfaat setelah melakukan pengaduan BESADU, terlebih lagi pengaduan dari masyarakat tersebut yang bersifat membangun. Salah satu manfaat yang diperoleh setelah melakukan pengaduan yaitu masyarakat dapat menggunakan jalan dengan nyaman.

### *iv. Apology*

## 1) Bentuk Pengakuan Kesalahan Perangkat Daerah Terhadap Pengaduan Yang Tidak Direspons

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dan Sekretaris Dinas PUPR Kabupaten Belitung, bahwa masih banyak Perangkat Daerah yang tidak menindaklanjuti pengaduan masyarakat terlebih lagi yang berhubungan dengan anggaran. Rata-rata dan hampir dari setiap Perangkat Daerah mengakui kesalahannya dalam bentuk beralasan bahwa pengaduan masyarakat yang tidak ditindaklanjuti tersebut berhubungan dengan anggaran. Bentuk pengakuan kesalahan dari Perangkat Daerah yaitu menyampaikan dan menjelaskan kepada masyarakat melalui operator admin BESADU mengapa pengaduan tersebut tidak dapat kami selesaikan. Bentuk pengakuan kesalahan dari Perangkat Daerah juga berupa penyelesaian pengaduan yang akan diproses di tahun berikutnya.

## 2) Bentuk Permintaan Maaf Dari Penyedia Pelayanan

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dan Sekretaris Dinas PUPR Kabupaten Belitung bahwa Perangkat Daerah tidak menyampaikan permintaan maaf kepada masyarakat terkait pengaduan masyarakat yang tidak bisa direspons maupun ditindaklanjuti. Namun untuk bentuk permintaan maaf yang dapat disampaikan oleh Perangkat Daerah itu dominan dengan menggunakan alasan tidak mempunyai anggaran, serta permintaan maaf Perangkat Daerah dilakukan dengan cara meneruskan pengaduan tersebut ke pihak

terkait sesuai dengan wewenangnya, apabila diluar kewenangan Perangkat Daerah Kabupaten Belitung.

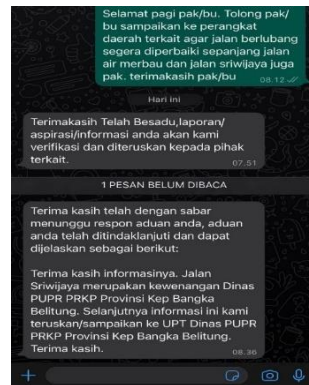
v. *Credibility*

1) Bentuk Pertanggungjawaban Perangkat Daerah Terhadap Pengaduan

Bentuk pertanggungjawaban dari Perangkat Daerah terhadap pengaduan dari masyarakat meliputi bagaimana perkembangan penyelesaian diikuti, didokumentasikan serta hasil tindaklanjut pengaduan diberitahukan kepada pengadu. Segala pengaduan dari masyarakat harus diselesaikan oleh Perangkat Daerah, karena Perangkat Daerah merupakan instansi pelaksana penanganan pengaduan, sementara Dinas Kominfo Kabupaten Belitung hanyalah sebagai media penghubung antara pengadu dengan Perangkat Daerah. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Plt. Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Belitung, dan Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Belitung bahwa Perangkat Daerah selalu memberikan pertanggungjawaban terkait pengaduan masyarakat dalam bentuk rekapitan laporan BESADU yang di sampaikan kepada Dinas Kominfo selaku pengelola pelayanan BESADU. Dinas Kominfo kemudian mengumpulkan hasil rekapitan laporan BESADU dari semua Perangkat Daerah Kabupaten Belitung yang kemudian disampaikan kepada Bupati dan Wakil Bupati dalam bentuk rekapitan laporan perbulan dan pertahun.

2) Bentuk Penjelasan Perangkat Daerah Terhadap Pengaduan Yang Tidak Direspons

Segala aduan dari masyarakat tidak semuanya dapat ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah, karena aduan tersebut harus dilihat dari syarat dan prasyarat penyelesaian pengaduan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dapat dijelaskan bahwa Perangkat Daerah akan menjelaskan pengaduan masyarakat yang tidak direspons dan tidak ditindaklanjuti melalui Admin/operator BESADU. Admin/operator BESADU akan meneruskan hasil penjelasan dari Perangkat Daerah yang terkait kepada pengadu/masyarakat. Serta Perangkat Daerah yang terkait juga akan menyampaikan dan menjelaskan pengaduan masyarakat yang tidak direspons dan tidak bisa ditindaklanjuti di grup *whatsapp* yang terhubung dengan bupati, wakil bupati, pihak Diskominfo, admin/operator BESADU, serta semua narahubung Perangkat Daerah.



**Gambar 4. Penjelasan Perangkat Daerah Terhadap Pengaduan Yang Tidak Direspons**

*vi. Attentiveness*

1) Bentuk Komunikasi Antara Penyedia Pelayanan Dengan Masyarakat

Komunikasi merujuk pada interaksi antara pengguna layanan (masyarakat) yang melakukan pengaduan dengan penyedia layanan Dinas Kominfo dan Perangkat Daerah. Komunikasi antara masyarakat yang melakukan pengaduan dengan penyedia layanan Dinas Kominfo dan Perangkat Daerah merupakan bentuk pengawasan dari masyarakat terhadap penyelesaian pengaduan, sehingga Dinas Kominfo dan Perangkat Daerah tidak akan lupa untuk menyampaikan penyelesaian pengaduan kepada pengadu. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, bahwa Dinas Kominfo dan Perangkat Daerah selalu memberikan ruang kepada masyarakat untuk terus menghubungi Dinas Kominfo dan Perangkat Daerah apabila adanya pengaduan yang tidak direspons serta Dinas Kominfo dan Perangkat Daerah akan selalu memberikan jawaban dari pertanyaan masyarakat terkait pengaduan yang tidak ditindaklanjuti. Sehingga selalu terjalin komunikasi antara Dinas Kominfo dan Perangkat Daerah dengan masyarakat.

2) Bentuk Perhatian Antara Penyedia Pelayanan Dengan Masyarakat

Masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan akan mengeluh tentang pelayanan yang mereka terima. Keluhan masyarakat itu sendiri perlu direspons dengan cermat oleh Perangkat Daerah, apakah keluhan masyarakat tersebut bersifat membangun atau hanya ungkapan ketidakpuasan dari masyarakat yang

tidak membangun untuk perbaikan pelayanan.) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna website antara lain kemudahan menggunakan, design dan tingkat error oleh Akilli, (2005) dalam (Nainggolan & Aqil, 2023). Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Dinas PUPR Kabupaten Belitung, bahwa bentuk perhatian antara Perangkat Daerah dengan masyarakat yaitu Perangkat Daerah selalu mempersilahkan masyarakat ikut aktif berpartisipasi dalam kegiatan Musrenbang apabila pengaduan tersebut tidak bisa ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah. Masyarakat dipersilahkan untuk mengusulkan aduannya di kegiatan Musrenbang

## B. Tampilan *Website* BESADU

Untuk mengetahui tampilan *website* BESADU sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*) serta sesuai dengan kegunaannya yaitu *website* pengaduan, peneliti menggunakan teori *User Interface* dari Dmitry Fadeyev (2011) yang terdiri dari *clarity*, *concision*, *familiarity*, *responsiveness*, *consistency*, *aesthetics*, *efficiency*, dan *forgiveness*

### i. Clarity

#### 1) Fitur Terlihat Jelas

Setiap fitur yang ada di *website* BESADU dapat terlihat dengan jelas oleh pengguna (*user*) sehingga dapat memberikan informasi yang jelas kepada pengguna (*user*) dalam menggunakan *website*. Hal ini merujuk pada informasi yang lengkap dan terperinci suatu website. Kelengkapan informasi pada suatu website dapat meningkatkan kepercayaan kepada pengunjung oleh Japariato & Adelia, (2020) dalam (Wannery & Nurrahman, 2023)



The image shows a web form with an orange border. At the top, there are three input fields: 'NIK \*', 'Cek NIK', and 'No. Pesadu \*'. Below these is a 'Perihal Aduan \*' input field. Then, there is a 'Pilih OPD \*' dropdown menu. Next is a 'Tanggal Kejadian \*' input field with a calendar icon, followed by a 'Pilih File' button and the text 'Tidak ada file yang dipilih'. Below this is a large text area with the placeholder 'Ketikkan Isi Laporan Kamu \*'. At the bottom center is a white button with the text 'LAPOR!'.

**Gambar 5. Fitur Terlihat Jelas**

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kabid Aplikasi Informatika, operator admin BESADU, dan masyarakat bahwa fitur yang ada di *website* BESADU sudah terlihat dengan jelas oleh pengguna (*user*), hal ini bisa dilihat pada gambar 3.5 Pada gambar tersebut setiap fitur yang ada seperti NIK\*, Perihal Aduan\*, Pilih OPD\*, Tanggal Kejadi\*, Cek NIK, No.Pesadu\*, Pilih File, Ketikkan Isi Laporan Kamu sudah dapat terlihat dengan jelas oleh pengguna (*user*).

2) Kegunaan Fitur Mudah Dipahami

Kegunaan dari setiap fitur yang ada di *website* BESADU tersebut mudah dipahami oleh pengguna (*user*).

**Gambar 6. Kegunaan Fitur Mudah Dipahami**

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan operator admin BESADU dan 3 (tiga) orang masyarakat kegunaan dari setiap fitur yang ada di *website* BESADU tersebut mudah dipahami oleh pengguna (*user*) hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh (Mastra & Dharmawan, 2018) kemudahan penggunaan dan pembelajaran *website* didukung oleh penerapan prinsip – prinsip lain, seperti familiaritas dan proteksi, layout berkonsep grid yang bersih, rapi, dan menarik, serta sistem yang memudahkan para *user* berkat penerapan *invisible technology*. Hal ini bisa dilihat pada gambar 3.6. Pada gambar tersebut setiap fitur yang ada seperti (NIK\*), (Perihal Aduan\*), (Pilih OPD\*), (Tanggal Kejadian\*), (Cek NIK), (No.Pesadu\*), (Pilih File), (Ketikkan Isi Laporan Kamu) sudah dapat terlihat dengan jelas oleh pengguna (*user*). Masyarakat sudah paham apabila fitur tersebut memiliki tanda (\*) yang berarti wajib untuk diisi oleh masyarakat. Kegunaan dari fitur (NIK) yaitu masyarakat harus menginput NIK miliknya, fitur (Perihal Aduan\*) kegunaannya untuk menginput hal dari aduan yang disampaikan, fitur (Pilih OPD\*) kegunaannya untuk memilih OPD sebagai tujuan laporan aduannya, fitur (Tanggal

Kejadian\*) digunakan untuk menginput tanggal kejadian pengaduan, fitur (Cek NIK) digunakan untuk mengecek NIK sudah valid atau belum, apabila sudah valid maka akan memberikan No.Pesadu, fitur (Pilih File) digunakan untuk menginput foto permasalahan yang dialami pengadu, fitur (Ketikkan Isi Laporan Kamu) digunakan untuk menginput isi laporan pengadu. Dari kesemua fitur tersebut masyarakat sudah memahami dengan mudah kegunaan dari setiap fitur. (Mastra & Dharmawan, 2018)

## ii. Concision

### 1) Fitur Kolom Pencarian

Tersedianya fitur kolom pencarian di suatu *website* berfungsi untuk memudahkan masyarakat untuk mencari apa yang dibutuhkan di *website* tersebut.



**Gambar 7. Fitur Kolom Pencarian**

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan operator admin BESADU bahwa *Website* BESADU yang dibuat oleh Diskominfo Kabupaten Belitung sudah mempunyai fitur kolom pencarian seperti pada gambar 3.7. Fitur kolom pencarian berguna untuk memudahkan masyarakat untuk mencari pengaduannya yang sebelumnya sudah melakukan pengaduan.

### 2) Penggolongan Pengaduan Berdasarkan Kategori

Penggolongan pengaduan berdasarkan kategori berguna untuk mengetahui permasalahan apa saja yang paling banyak dialami di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan operator admin BESADU bahwa *website* BESADU belum menyediakan penggolongan pengaduan berdasarkan kategori tertentu di *website*, sehingga dari website tidak akan dapat diketahui permasalahan apa saja yang banyak dialami di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung.

## iii. Familiarity

## 1) Keceragaman Tampilan Dan Elemen Visual

Keceragaman tampilan dan elemen visual suatu *website* dapat membuat *website* tersebut lebih mudah dikenali atau lebih familiar. Berdasarkan kondisi lapangan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti hanya dengan operator admin BESADU dan 3 (tiga) orang masyarakat bahwa keceragaman tampilan dan elemen visual di *website* BESADU sudah baik bagi pengguna (*user*) sesuai yang disampaikan oleh (Rochmawati, 2019) keceragaman tampilan dan elemen visual pada setiap halaman, dilihat dari logo yang simple dan warna yang digunakan untuk desain, sehingga mudah dikenali oleh pengunjung *website*. (Rochmawati, 2019)

2) Penggunaan *Icon* di *Website*

*Icon* yang digunakan disuatu *website* merupakan salah satu faktor yang memastikan bagus tidaknya suatu desain *website*. *Icon* berfungsi sebagai penjelas suatu label yang terdapat dalam *website*. *Icon* disuatu *website* juga biasanya dijadikan sebagai pengganti kata pada menu, karena terlihat lebih baik secara visual dan mudah dipahami.



**Gambar 8. Penggunaan *Icon* di *Website***

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan operator admin BESADU dan 3 (orang) masyarakat bahwa penggunaan *icon* di *website* BESADU sudah familiar di mata masyarakat dan *icon* tersebut dapat menjelaskan maksud dari penggunaan *icon* tersebut sehingga tidak ada kendala bagi masyarakat untuk memahami *icon* tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh (Mastra & Dharmawan, 2018) konsep familiaritas adalah kemampuan sebuah *website* untuk menerapkan sebuah sistem yang telah akrab digunakan dan dipahami oleh pengguna secara umum, hal ini diterapkan antara lain pada penggunaan *icon* sebagai penanda.

#### iv. Responsiveness

##### 1) Kemampuan Respons Dari Website

Kemampuan respons yang baik dari suatu *website* akan memudahkan pengguna (*user*) dalam mengakses *website* tersebut.



**Gambar 9. Respons Dari user**

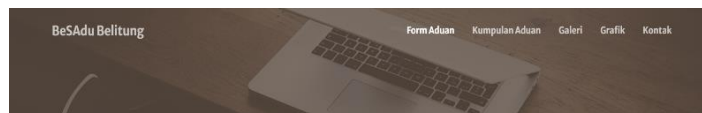


**Gambar 10. Respons Dari Website**

Berdasarkan observasi *website* pada gambar 9 dan gambar 10 serta wawancara dengan masyarakat bahwa kemampuan respons dari website BESADU masih kurang respons terutama pada bagian tombol LAPOR! yang tidak bisa diakses, serta untuk menampilkan No. Pesadu setelah menekan tombol Cek NIK masih kurang respons, apabila masyarakat ingin melakukan pengaduan melalui *website*

##### 2) Tombol Di Website Dapat Diakses Dengan Cepat Dan Dapat Memberikan Umpan Balik

Tombol yang di *website* yang dapat diakses dengan cepat dan dapat memberikan umpan balik (*feedback*) akan memudahkan pengguna (*user*) dalam mengakses *website* tersebut. Menurut (Mastra & Dharmawan, 2018) *responsiveness* dapat ditunjukkan pada halaman navigasi atau menu. Ketika kursor diarahkan untuk menyorot menu, ada perubahan warna atau tampilan (misalnya garis bawah) untuk meyakinkan *user* bahwa ia akan mengklik tombol navigasi, yang tepat.



**Gambar 11. Tombol Di Website Dapat Diakses Dengan Cepat**

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan masyarakat sebagai pengguna (*user*) *website* bahwa tombol yang ada di *website* BESADU sudah dapat diakses dengan cepat dan sudah memberikan umpan balik (*feedback*) sesuai yang disampaikan oleh (Mastra & Dharmawan, 2018) *responsiveness* dapat ditunjukkan pada halaman navigasi atau menu. Ketika kursor diarahkan untuk menyorot menu, ada perubahan warna atau tampilan (misalnya garis bawah) untuk meyakinkan *user* bahwa ia akan mengklik tombol navigasi, yang tepat. Saat kursor di *website* BESADU diarahkan tombol menu akan ada perubahan warna pada tulisan menu sehingga dapat meyakinkan pengguna (*user*) mengklik tombol yang tepat.

#### v. Consistency

##### 1) Penempatan Logo

Penempatan logo yang teratur akan memberikan kesan yang konsisten suatu *website*.

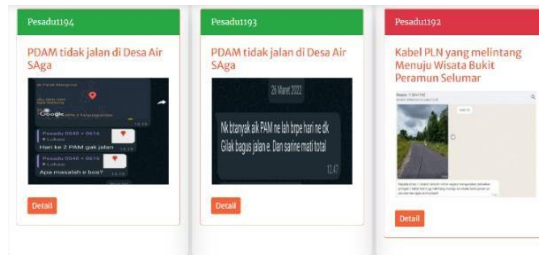


**Gambar 12. Penempatan Logo di *Website***

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan operator admin BESADU dan masyarakat bahwa penempatan logo di *website* BESADU sudah tersusun dengan baik dan teratur sesuai dengan yang disampaikan oleh (Mastra & Dharmawan, 2018) konsistensi diperlihatkan dalam beberapa segi antara lain penggunaan dan peletakan logo, jenis font, penggunaan istilah, serta sistem layout grid. Penempatan posisi logo di *website* BESADU sudah rapi tidak ada yang berbeda maupun berantakan walaupun ukuran logo yang ditampilkan besar. (Mastra & Dharmawan, 2018)

##### 2) Penggunaan Huruf

Penggunaan huruf yang teratur akan memberikan kesan yang konsisten suatu *website*.



**Gambar 13. Penggunaan Huruf Di Website**

Berdasarkan gambar 3.12 dan hasil wawancara dengan operator admin BESADU dan masyarakat, penggunaan huruf di *website* BESADU sudah sama dengan yang lainnya sesuai yang disampaikan oleh (Mastra & Dharmawan, 2018) konsistensi diperlihatkan dalam beberapa segi antara lain penggunaan dan peletakan logo, jenis font, penggunaan istilah, serta sistem layout grid. Penggunaan huruf tersusun dengan baik di *website* BESADU seperti yang dapat dilihat pada penulisan Pesadu1187, Pesadu1186, Pesadu1185.

vi. *Aesthetics*

1) *Fitur Website Tersusun Dengan Baik*

Penempatan fitur *website* yang tersusun dengan baik akan membuat tampilan *website* menjadi lebih estetik.



**Gambar 14. Fitur Website Tersusun Dengan Baik**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan operator admin BESADU dan masyarakat, bahwa fitur-fitur di *website* BESADU sudah tersusun dengan baik sesuai dengan yang disampaikan oleh (Rochmawati, 2019) yaitu estetik (*aesthetics*) dari suatu *website* dapat dilihat dari setiap fitur yang ada di *website* BESADU mempunyai nilai estetis dan tersusun dengan baik serta perpaduan warna yang ada di *website* lebih berkesan, sehingga suatu *website* dapat terlihat lebih estetik oleh pengguna (*user*).

2) *Penggunaan Warna Di Website*

Penggunaan warna di *website* yang tidak banyak akan memberikan kesan yang lebih estetik dan *website* tersebut akan terlihat lebih sederhana. Berdasarkan

observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan operator admin BESADU dan masyarakat bahwa dari segi perpaduan warna yang digunakan di *website* BESADU sudah baik, tidak menggunakan warna yang banyak sehingga terlihat lebih menarik dan tampil estetik sesuai dengan yang disampaikan oleh (Rochmawati, 2019) perpaduan warna yang lebih berkesan membuat suatu *website* menjadi lebih estetik.

#### vii. *Efficiency*

##### 1) Penempatan Menu

Efisien (*efficiency*) suatu *website* dapat dilihat dari penempatan menu yang ada sudah cukup proporsional atau belum sehingga lebih memudahkan pengguna (*user*) dalam menggunakan *website*, penempatan fitur menu yang sudah proporsional akan membuat *website* BESADU tampil efisien.



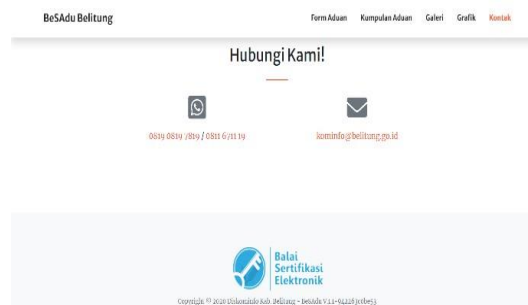
**Gambar 15. Penempatan Menu**

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi Informatika Bapak Apdian Mudie Priyanbadi S.T, MM. dan masyarakat bahwa dari pihak Diskominfo yang sudah membuat *website* BESADU ini dibuat seefisien mungkin dan sesederhana mungkin sesuai yang disampaikan oleh (Rochmawati, 2019) penempatan menu yang ada di sudah cukup proporsional lebih memudahkan pengguna untuk merujuk ke menu tanpa harus menggeserkan *scrollbar*. Diskominfo sebagai pembuat *website* tidak ingin masyarakat bingung dalam menggunakan *website* pengaduan ini. Masyarakat sebagai pengguna (*user*) *website* BESADU tidak perlu untuk menggeserkan *scrollbar* untuk merujuk ke menu. Sehingga *website* BESADU sudah efisien dengan adanya penempatan menu yang proporsional yang terletak di kanan atas (*header section*).

vii. *Forgiveness*

1) Fitur Kolom Bantuan

Fitur kolom bantuan berguna ketika seorang pengguna (*user*) berusaha ingin tahu lebih dalam mengenai *website* yang digunakannya, maka hal yang dilakukannya pertama sekali adalah mencari fitur kolom bantuan. Melalui fitur kolom bantuan ini, seharusnya pengguna (*user*) bisa mendapatkan dengan mudah informasi atau penjelasan yang terkait dengan menu atau fitur di *website* yang sedang digunakannya.

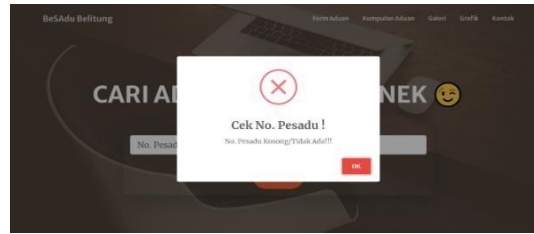


**Gambar 16. Fitur Kolom Bantuan**

Berdasarkan observasi dan wawancara website BESADU belum menyediakan fitur kolom bantuan sesuai yang disampaikan oleh (Rochmawati, 2019) forgiveness dari suatu website dapat dilihat dari tersedianya fitur kolom bantuan di website BESADU dan tersedianya fitur peringatan ketika melakukan kesalahan di website. Namun dari Diskominfo sudah menyediakan fitur Hubungi Kami! yang dapat dilihat pada gambar 16. yang berguna untuk menghubungi penyedia pelayanan apabila seorang pengguna (*user*) berusaha ingin tahu lebih dalam mengenai website yang digunakannya.

2) Fitur Peringatan Ketika Melakukan Kesalahan

Fitur peringatan ketika melakukan kesalahan berguna untuk memperingatkan pengguna (*user*) bahwa data yang dimasukkan pengguna (*user*) tidak valid atau ada data yang belum dimasukkan oleh pengguna (*user*).



**Gambar 17. Fitur Peringatan Ketika Melakukan Kesalahan**

Berdasarkan observasi dan wawancara, *website* BESADU sudah menyediakan fitur peringatan ketika melakukan kesalahan seperti pada gambar 3.16, sehingga sudah sesuai dengan yang disampaikan oleh (Rochmawati, 2019) yaitu *forgiveness* dari suatu *website* dapat dilihat dari tersedianya fitur kolom bantuan di *website* BESADU dan tersedianya fitur peringatan ketika melakukan kesalahan di *website*. Masyarakat tidak bisa mengakses apabila belum memasukkan data serta data yang dimasukkan oleh masyarakat itu salah.

### ***Diskusi***

Pelaksanaan Program pelayanan pengaduan BESADU di Kabupaten Belitung memberikan banyak dampak positif dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di ruang lingkup pemerintahan daerah Kabupaten Belitung. Penulis menemukan temuan penting yaitu penyebab dari lambatnya respons Perangkat Daerah terhadap pengaduan dari masyarakat. Lambatnya respons Perangkat Daerah terhadap pengaduan dari masyarakat akan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sama halnya dengan temuan (Kusdarini, 2016) bahwa respon yang tepat dari organisasi akan menimbulkan kepuasan kepada pelanggan yang melakukan pengaduan, sehingga mereka dapat menyebarkan pengalaman mereka kepada orang lain (*word of mouth*) baik yang positif (*word of mouth likelihood*) maupun yang negatif (*word of mouth valence*), dan *intention to repurchase*. Desain *website* BESADU yang baik harus dapat menampilkan informasi dengan jelas. Terutama bagaimana menampilkan antarmuka (*interface*) sebaik mungkin agar pengunjung *website* tidak kebingungan dengan informasi yang ditampilkan. Antarmuka yang buruk berpengaruh terhadap pengguna (*user*) dalam produktivitas atau pengalaman mengunjungi sebuah *website*, layaknya temuan Rochmawati (Rochmawati, 2019). Konsep familiaritas adalah kemampuan sebuah *website* untuk menerapkan sebuah sistem yang telah akrab digunakan dan dipahami oleh pengguna secara umum. Pada tampilan *website*

BESADU, hal ini diterapkan antara lain pada penggunaan *icon*. Konsistensi *website* BESADU diperlihatkan dalam beberapa segi antara lain penggunaan dan peletakan logo, jenis font, penggunaan istilah, serta sistem layout grid sama halnya dengan temuan Mastra dan Dharmawan (Mastra & Dharmawan, 2018). Tampilan pada *website* BESADU telah menggunakan *style font* yang sama, serta *font color*-nya masih terdapat perbedaan sesuai dengan temuan Geasela, dkk. yaitu tampilan yang terdapat pada *website* NetAcad telah menggunakan *style font* yang sama dan tidak berbeda-beda, meskipun *font color*-nya masih terdapat perbedaan (Geasela et al., 2018) (Geasela, Y. M., Ranting, P., & Andry, 2018).

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa lambatnya respons perangkat daerah terhadap pengaduan melalui BESADU disebabkan oleh beberapa faktor kompleks. Ketidakjelasan maksud pengaduan, kesalahan teknis dalam sistem, dan kurangnya kapasitas perangkat daerah dalam menangani pengaduan merupakan kendala utama. Selain itu, tampilan *website* BESADU yang kurang *user-friendly* juga turut memperlambat proses pengaduan dan penyelesaian masalah. Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan pengaduan BESADU serta penelitian yang berkaitan dengan *website* BESADU untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### 5. Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Belitung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### 6. Daftar Pustaka

Anggraini, R., Hernimawati, H., & Marlinda, P. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Polsek Lima Puluh Kota Pekanbaru. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 19(1), 49. <https://doi.org/10.46730/jiana.v19i1.7963>

- Ardhiyani, J., & Bachtiar, A. M. (2014). Analisis User Interface Media Pembelajaran Pengenalan Kosakata Untuk Anak Tunarungu. *Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika (KOMPUTA)*.
- Geasela, Y. M., Ranting, P., & Andry, J. F. (2018). Analisis User Interface terhadap Website Berbasis E-Learning dengan Metode Heuristic Evaluation. *Jurnal Informatika*.
- Kusdarini. (2016). *Tinjauan Teoritis Respon Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Keluhan Masyarakat*.
- Mastra, K. N. L., & Dharmawan, R. F. (2018). Tinjauan User Interface Design Pada Website E-Commerce Laku6. *Narada*, 5(1), 83–94.
- Nainggolan, R. R. E. (2024). Analisis Penggunaan Website dan Media Sosial Pemerintah untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 1–21. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4221>
- Nainggolan, R. R. E., & Aqil, M. H. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah Kota Pagar Alam. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2), 229–249. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3837>
- Pramesti, A. A., & Mardhatillah, Y. (2023). Efektivitas Aplikasi Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(1), 62–86. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i1.2851>
- Rahmadanita, A., & Hidayat, E. (2023). Tren Penelitian Literasi Digital (Digital Literacy) Tahun 2012-2022: Sebuah Pendekatan Bibliometrik. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2), 188–207. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3850>
- Rochmawati, I. (2019). Analisis User Interface Situs Web iwearup.com. *Visualita*.
- Steers, R. M. (2010) *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.

Wannery, A., & Nurrahman, A. (2023). Analisis Kualitas Website Sipenduduk pada Dimensi Layanan dan Konten di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2), 142–158. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3862>

Wannery, A., Nurrahman, A., & Sabaruddin, S. (2023). Analisis Dimensi Kualitas Teknis Website Sipenduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(1), 87–106. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i1.3462>



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).