



3.0 | 2019

KONFERENSI NASIONAL
ILMU ADMINISTRASI



STIA LAN
BANDUNG

Efektivitas Sistem Aplikasi Aduan *Online Bebeja* Sebagai Sarana Aspirasi Masyarakat Di Kabupaten Pandeglang

¹Rachmi Yulianti, ²Fina Hesti Winiar

^{1,2}Universitas Serang Raya

e-mail: ¹rachmiyulianti77@gmail.com, ²Finahestiw@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas sistem aplikasi aduan *online Bebeja* sebagai sarana aspirasi masyarakat di Kabupaten Pandeglang. Lokasi penelitian di Dinas Komunikasi Informatika Sandi dan Statistik (DISKOMSANTIK) Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah : wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data yang ditemukan dilapangan dengan teknik triangulasi teknik. Peneliti menggunakan teori DeLone and Mclean yaitu Model Kesuksesan Sistem Informasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Sistem Aplikasi Aduan *Online Bebeja* Sebagai Sarana Aspirasi Masyarakat Di Kabupaten Pandeglang sudah efektif. Hal itu dapat dilihat dari kelima dimensi dalam Teori DeLone and Mclean yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Penggunaan, dan Kepuasan Pemakai, untuk menilai karakteristik dari efektivitas sistem informasi.

Kata Kunci : Efektivitas, Aplikasi Bebeja, Aspirasi Masyarakat

Effectiveness Of Online Complaints Application System Bebeja Asa Means Of Society Aspirations In Pandeglang District

Abstract

This study aims to find out to find out how far the effectiveness of the online Bebeja complaint system as a meand of aspirations of the people in Pandeglang Regency. Location of research: Password and Statistical Information Society Office (Diskomsantik) Pandeglang Regency This research method is descriptive qualitative. Data collection techniquenes used are: interviews, observation, and documentation. To test validity of the data found in the field with technical triangulation techniques. The researcher used DeLone and Mclean's theory the information systems success model. Based on the results of the study it can be concluded that the effectiveness of the BEBEJA Online Complaint Application System as a Society Aspiration Facility in Pandeglang District has been effective. It can be seen from the five dimensions namely System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, and User Satisfaction, to assess the characteristics of the effectiveness of information systems.

Keywords: *Effective, Application Bebeja, Society Aspirations*



3.0 | 2019

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI



STIA LAN
BANDUNG

A. PENDAHULUAN

Terciptanya suatu kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satunya tercermin pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah.

Hak masyarakat untuk memperoleh informasi publik dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu tercantum dalam pasal 28F yang berbunyi "Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadinya dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang ada". Salah satu sumber atau penyedia Informasi publik tersebut adalah Badan Publik. Keterbukaan dan transparansi informasi pada Badan Publik diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).

Dengan adanya UU KIP Nomor 14 Tahun 2008 masyarakat dapat memperoleh informasi yang cepat dan mudah. Jadi Pemerintah tidak bisa menutupi informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat. Karena tujuan dari UU KIP ini adalah salah satunya untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik sehingga menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk partisipasi masyarakat agar penyedia pelayanan publik dapat mendengar keluhan dari masyarakat. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pelayanan publik dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sehingga terciptanya Pelayanan Publik yang lebih baik. Masyarakat akan mendapat kemudahan untuk mengetahui informasi dari pemerintah, dan mudah untuk berpartisipasi dalam pembangunan daerahnya.

E-Government merupakan sistem manajemen pemerintahan untuk pelayanan pembangunan dan pelayanan publik secara transparan, efektif, efisien, dan bertanggung jawab seperti dicita-citakan oleh *good governance*, mengutip dari buku Teknologi Informasi Administrasi. Hal ini tak jauh berbeda dengan apa yang diutarakan oleh Abidin (2002) "E-Government merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet, untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi Pemerintah". (Akadun.2009:134). Dengan kemajuan teknologi, memungkinkan untuk mempermudah kerja pemerintah dengan menerapkan *electronic government* (*E-Government*).

Dengan memanfaatkan teknologi berbasis sistem informasi dan teknologi Pemerintah Daerah Kabupaten Pandeglang melalui Dinas Komunikasi Informatika Sandi dan Statistik (DISKOMSANTIK) dalam Bidang Informasi Publik mengupayakan penyediaan pengaduan masyarakat melalui sistem aplikasi aduan online bernama *Bebeja*. Melalui Aplikasi *Bebeja*, Pemerintah Pandeglang merangkul dan menjangkau informasi dari masyarakat umum terkait pelaksanaan pembangunan di daerah Pandeglang. Keberadaan aplikasi semacam ini diharapkan bisa menjadi penghubung antara laporan masyarakat dengan lembaga pemerintahan secara langsung dan terlacak, mudah digunakan dan direspon oleh dinas secara tuntas.

Aplikasi *Bebeja* diharapkan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan dimanapun dan kapanpun, karena tidak lagi harus melewati proses birokrasi yang berbelit-belit. Akan tetapi pada kenyataannya Pemerintah Pandeglang melalui Diskomsantik kurang mensosialisasikan mengenai aplikasi aduan *online Bebeja* tersebut kepada masyarakat, sehingga tidak semua masyarakat Pandeglang mengetahui adanya suatu aplikasi aduan *online* yang memudahkan masyarakat dalam memberikan aspirasi maupun aduan dan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat Pandeglang.



3.0 | 2019

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI



STIA LAN
BANDUNG

Adapun sarana dan prasarana di Diskomsantik Kabupaten Pandeglang mengenai perangkat komputer dan jaringan internet yang sudah mendukung sehingga tidak menghambat penerapan sistem aplikasi *Bebeja*, namun masih terdapat kelemahan yaitu dalam merespon aduan yang masuk terkadang lambat dan tergantung kemampuan jenis aduan yang diadakan dan masyarakat Pandeglang juga kurang berpartisipasi dalam memanfaatkan Aplikasi *Bebeja* sehingga rata-rata yang melakukan pengaduan hanya di kalangan *milenial* saja. Seharusnya dalam berinovasi Pemerintah Kabupaten Pandeglang ini layak diapresiasi, karena dalam suatu aplikasi yang ada tidak akan terasa manfaatnya bila tidak didukung oleh semua kalangan masyarakat di daerahnya sendiri.

Berdasarkan dari beberapa masalah yang terjadi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana Efektivitas Sistem Aplikasi Aduan Online *Bebeja* Sebagai Sarana Aspirasi Masyarakat Di Kabupaten Pandeglang.

Teori DeLone and Mclean yang dikemukakan oleh Jogiyanto (2003) dalam bukunya *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi* yang terdiri dari enam dimensi yaitu 1). Kualitas Sistem 2). Kualitas Informasi, 3).Kualitas Pelayanan, 4). Penggunaan, 5).Kepuasan Pemakai 6). Keuntungan bagi Organisasi. Dimana teori tersebut sangat erat kaitannya dengan penerapan *E-Government*. *E-Government* merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dari keenam dimensi yang ada, peneliti hanya menggunakan lima dimensi, karena dimensi keuntungan bagi organisasi tidak dapat diukur dalam penelitian ini karena organisasi yang diteliti merupakan organisasi *non-profit*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu penelitian dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu fenomena dan mendeskripsikan dalam bentuk kalimat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan

sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tiga cara yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik penentuan informan yaitu dengan teknik *purposive sampling* dimana sampel adalah orang-orang yang berkaitan dengan pengoperasian aplikasi *Bebeja*. Sedangkan aspek pengumpulan data, peneliti menggunakan model Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2017:246) yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

B. PEMBAHASAN

Bebeja adalah suatu aplikasi aduan *online* milik Pemerintah Kabupaten Pandeglang dikelola oleh Diskomsantik yang dapat di download langsung pada *gadget smartphone*. Nama *Bebeja* diambil dari Bahasa Daerah yaitu Bahasa Sunda yang artinya memberitahukan atau melaporkan. Nama ini sengaja dipilih agar lebih mudah dimengerti dan ada kesan kearifan lokal masyarakat Pandeglang. Sistem pengoperasian aplikasi *Bebeja* sama seperti media sosial pada umumnya yang melibatkan partisipasi publik. Pendaftaran untuk akun baru bisa menggunakan email, nomor handphone dan juga bisa masuk melalui media sosial *facebook*. Sehingga aplikasi ini bersifat dua arah yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring upaya capaian program pembangunan di daerah Pandeglang.

Aplikasi *Bebeja* dibuat sebagai salah satu layanan digital dengan menggunakan teknologi informasi, untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya dan hal-hal yang berkaitan dengan pembangunan daerah. Masyarakat Pandeglang dapat memberikan pelaporan dan memilih fitur sesuai dengan pembangunan yang akan ditinjau oleh dinas terkait. Dalam aplikasi *Bebeja* terdapat tiga tahapan alur dan cara kerja yaitu *tahap pertama*, laporan masyarakat. *Tahap kedua*, tindak lanjut pelaporan dan *tahap ketiga*, penutupan pelaporan.

Efektivitas Sistem Aplikasi Aduan Online BEBEJA Sebagai Sarana Aspirasi Masyarakat Di Kabupaten Pandeglang

Pada bagian ini peneliti menguraikan hasil penelitian menggunakan Teori DeLone and



3.0 | 2019

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI



STIA LAN
BANDUNG

Mclean yang terbagi 5 dimensi, yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*) dan Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*). Dari kelima dimensi diatas dapat mempengaruhi sistem aplikasi aduan *online Bebeja* untuk menilai karakteristik dari efektivitas sistem informasi.

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Dimensi ini digunakan untuk mengukur kualitas dan menggambarkan sistem dari sistem informasi yang diterapkan pada aplikasi *Bebeja*. Kualitas sistem merupakan karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi yang terdiri dari beberapa indikator: mudah digunakan, kesesuaian, ketersediaan, waktu respon, dan kegunaan.

Hal tersebut dapat terlihat dari beberapa indikator bahwa aplikasi *Bebeja* mudah digunakan oleh masyarakat, ketersediaan fitur yang ada dirasa masih dianggap kurang, mengenai waktu respon dirasa masih kurang dan lambat dalam proses penanganan oleh dinas yang ditujukan untuk menangani aduan, maka dapat ditarik analisis dari indikator kualitas sistem masih kurang memenuhi keinginan dari masyarakat, mulai dari respon yang kurang cepat ditanggapi dan lambat dalam proses penanganannya.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Dimensi ini digunakan untuk mengukur kualitas informasi yang diterapkan pada aplikasi *bebeja*. Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan. Terdiri dari beberapa indikator yaitu mudah dimengerti, kelengkapan, relevansi, keamanan, kekinian dan akurasi. Hal tersebut dapat terlihat dari beberapa indikator bahwa aplikasi *bebeja* mudah dimengerti dan selalu menunjukkan informasi terbaru mengenai aduan masyarakat. Jika indikator akurasi, aplikasi *bebeja* cukup akurat dan dapat dipercaya karena semua laporan dan jawaban bisa dilihat melalui aplikasi tersebut dan masyarakat bisa ikut

mengawasinya. Sehingga dapat dikatakan efektif mengenali kualitas informasi pada aplikasi *bebeja*.

3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Dalam mengukur kualitas pelayanan suatu sistem informasi membutuhkan dukungan dari personel/staff yang kompeten di bidangnya. Kualitas pelayanan merupakan karakteristik yang diinginkan dari pelayanan yang diberikan. Adapun indikator dari dimensi kualitas pelayanan adalah kehandalan dan responsifitas.

Mengenai dimensi kualitas pelayanan maka peneliti menyimpulkan bahwa segi kehandalan pelayanan admin aplikasi *Bebeja* sudah handal, akan tetapi dari segi responsifitas masih kurang responsif, karena masih lambatnya dalam merespon aduan dan jenis aduan yang diajukan, terkadang kendala pada jaringan internet. Maka dapat ditarik kesimpulan dari indikator kualitas pelayanan dapat dikatakan bahwa pelayanan kurang efektif karena estimasi pengerjaan pelaporan tidak tepat waktu.

4. Penggunaan (*Use*)

Dimensi penggunaan dengan mengukur penggunaan Aplikasi *Bebeja* oleh pengguna. Penggunaan merupakan karakteristik dari tingkat dan cara pengguna memanfaatkan kemampuan sistem informasi. Pada dimensi ini terdapat dua indikator yaitu frekuensi akses dan durasi.

Frekuensi penggunaan Aplikasi *Bebeja* selama satu bulan di kisaran 1-10 kali setiap kali akses. Frekuensi akses biasanya dipengaruhi oleh adanya masalah untuk dilaporkan atau dibuat aduan, semakin sedikit aduan yang masuk berarti semakin sedikit masalah yang sedang terjadi di masyarakat. Sedangkan durasi dipengaruhi oleh kemudahan dalam mengakses aduan di aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa aduan dapat diakses dengan mudah karena dibantu fitur dan menu yang terdapat di dalam aplikasi *Bebeja* sehingga hanya memerlukan waktu 1- 5 menit setiap kali akses. Hal tersebut dapat dilihat dari dua indikator bahwa

tidak membutuhkan waktu lama juga mempermudah masyarakat melakukan pengaduan. Jika mengenai durasi, aplikasi *Bebeja* mengakses cukup cepat. Hal ini maka dapat dikatakan efektif karena pelapor bisa mengakses aduan dengan mudah dan cepat di aplikasi *Bebeja* ini.

5. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)

Dimensi ini mengukur kepuasan pemakai aplikasi *Bebeja*. Adapun indikator dari dimensi ini adalah : kepuasan dan penggunaan kembali. Pada aplikasi *Bebeja*, peneliti menyimpulkan atas tanggapan masyarakat yang pernah melakukan aduan lewat aplikasi ini, bahwa aplikasi *Bebeja* sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan dan merasa cukup puas dengan sistem aplikasi *Bebeja*, masyarakat juga menyambut positif kehadiran aplikasi *Bebeja* dan membuat masyarakat mau untuk menggunakan kembali aplikasi ini. Sehingga dapat dikatakan efektif.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap data yang diperoleh dari narasumber pada objek penelitian, dapat disimpulkan bahwa sistem aplikasi aduan *online Bebeja* milik Pemerintah Kabupaten Pandeglang yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika Sandi dan Statistik dapat dikatakan sudah efektif. Hasil ini diketahui setelah dilihat berdasarkan dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan dan kepuasan pemakai. Kelebihan dari aplikasi ini adalah pada kemudahan penggunaan, fitur dan menu aduan yang lengkap. Beberapa kelemahan dari adanya aplikasi ini adalah masyarakat merasa kurangnya respon dan jawaban dari dinas/ instansi pemerintah dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Karena apabila aplikasi sudah bagus dan

efektif namun respon dari instansi terlapor masih rendah maka akan membuat masyarakat pesimis akan manfaat dari melakukan pengaduan. Secara keseluruhan masyarakat menyambut baik akan adanya

melakukan pengaduan dan penggunaannya juga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus berurusan birokrasi yang berbelit-belit.

Adapun rekomendasi yang dapat diberikan peneliti sehubungan dengan efektivitas sistem aplikasi aduan *online Bebeja* di Kabupaten Pandeglang sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi di tempat-tempat umum yang banyak dikunjungi masyarakat, misalnya di alun-alun, pusat perbelanjaan, sekolah, kantor dan ruang terbuka hijau lainnya. Aplikasi *Bebeja* agar manfaatnya dapat dirasakan masyarakat di Kabupaten Pandeglang secara menyeluruh. Suatu inovasi pemerintah dalam sistem pengaduan masyarakat yang berbasis teknologi informasi seperti aplikasi *Bebeja* perlu diketahui masyarakat luas, karena inovasi ini memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan.
2. Meningkatkan kerjasama dengan seluruh OPD Instansi-instansi yang berada di bawah pemerintah daerah, serta pihak swasta yang berkaitan dengan jenis laporan dari masyarakat agar nantinya aplikasi *Bebeja* menjadi saluran pengaduan yang bisa dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat di Kabupaten Pandeglang.
1. Menambah staff atau operator sistem aplikasi untuk menyaring dan mendisposisikan laporan agar pengaduan yang masuk dapat ditangani dengan lebih baik dan cepat.
2. Tingkatkan terus kualitas informasinya, seharusnya di promosikan juga di media lain seperti media sosial milik pemerintah, media *online* dan media cetak seperti koran dan sebagainya.
3. Membuat laporan secara berkala mengenai pengaduan yang belum terselesaikan.
4. Peningkatan kualitas dan kuantitas jawaban yang diperlukan agar tidak mengecewakan masyarakat.



3.0 | 2019

KONFERENSI NASIONAL
ILMU ADMINISTRASI



STIA LAN
BANDUNG

REFERENSI

- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta, CV
- Jogiyanto. 2003. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: CV Andi offset
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*: Alfabeta, Bandung
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi
- Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 55 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan *E-Government* Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Pandeglang
- [https://bantentribun.id.tampung-aspirasi-masyarakat - diskomsantik pandeglang kembangkan-bebeja](https://bantentribun.id.tampung-aspirasi-masyarakat-diskomsantik-pandeglang-kembangkan-bebeja).
- <https://www.pandeglangkab.go>



3.0 | 2019

**KONFERENSI NASIONAL
ILMU ADMINISTRASI**



**STIA LAN
BANDUNG**