

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Negara dapat dikatakan sebagai negara baik jika dalam hal pelayanan publiknya telah mampu menanggapi berbagai aspirasi dari masyarakat serta menyediakan wadah sebagai tempat untuk mengutarakan aspirasi tentunya ditunjang dengan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Sesuai dengan pembukaan UUD 1945 yang mengamanatkan bahwa setiap negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung dalam aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yaitu "Pelayanan Publik adalah jasa atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi tiap warga negara atas jasa, barang, atau pelayanan administrative sesuai aturan."Pemerintah memiliki peran penting dalam pelayanan publik, karena pelayanan publik merupakan salah satu dari fungsi pemerintahan, baik dan buruk penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat melalui tingkat keefektivasannya dari suatu sistem pemerintahan itu.

Efektivitas suatu pelayanan publik dapat ditentukan oleh beberapa factor pendukung dan factor penghambat demi tercapainya tujuan dari pelayanan suatu organisasi untuk masyarakat.(Japami & Eriyanti, 2019) Efektivitas suatu organisasi dipengaruhi oleh empat faktor didalam

budaya organisasi yaitu meliputi keterlibatan (*involvement*), misi (*mission*), konsistensi (*consistency*), dan adaptasi (*adaptation*). (Julianto & Agnanditiya Carnarez, 2021) Efektivitas merupakan ukuran berhasil atau tidaknya dari pencapaian tujuan dari kegiatan, efektivitas juga sebagai tolak ukur dalam membandingkan rencana serta proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai. Namun dalam parktiknya pelayanan publik di Indonesia masih mengalami permasalahan yaitu masih rendahnya kualitas layanan, hal ini didasari masih banyak keluhan yang muncul dari masyarakat mengenai kebutuhan yang dibutuhkan. Selanjutnya rendahnya akses layanan bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan khusus.

Pelayanan publik di Indonesia masih memerlukan perhatian pemerintah karena permasalahan pelayanan publik masih menjadi persoalan di negara ini. Dibuktikan masih terdapat kasus tuntutan pelayanan publik yang tidak memberi rasa kepuasan dari masyarakat. Maka dari itu diperlukan sebuah inovasi terhadap peningkatan pelayanan pada masyarakat agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik yang merupakan bentuk kontribusi pemerintah kepada masyarakat, pemerintah memiliki peran dalam membangun lingkungan dan mengawasi kinerja institusi. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjadi pedoman pemerintah pusat khususnya pemerintah daerah dalam menjalankan aktivitas kinerja pemerintah dalam mewujudkan layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat,

atau dapat dikatakan bahwa pelayanan publik sebagai kegiatan pemenuhan keperluan masyarakat.(Sabeni & Setiamandani, 2020) Selain itu dalam mewujudkan peningkatan pelayanan publik suara publik dapat digunakan sebagai rujukan untuk mengevaluasi kebijakan serta peraturan yang telah ditetapkan agar permasalahan dapat dipecahkan secara efektif dan efisien.(Sansena, 2021)

Seiring dengan kemajuan ilmu teknologi dan informasi yang pesat masyarakat dan pemerintah dapat dengan cepat memecahkan permasalahan. Perkembangan teknologi yang dapat dirasakan yaitu perkembangan teknologi internet selain itu belakangan ini terdapat perkembangan perangkat keras, perangkat lunak, teknologi jaringan, serta teknologi telekomunikasi. Teknologi informasi juga mampu mengubah cara bekerja konvensional yang memerlukan waktu yang lama, dan berbelit-belit akan menjadi lebih efisien, efektif, dan transparan. Peran teknologi memberikan tuntutan besar bagi pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang cepat dan mudah, sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam mengetahui informasi yang sedang *happening*. (Sumarno & Mubarak, 2021) Adapun istilah lain dalam menyebutkan sistem teknologi dan informasi yang berbasis elektronik untuk membantu kinerja pelayanan publik dilingkup pemerintahan disebut dengan Electronic Government atau dapat disingkat dengan *E-Government*.

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*,

menjelaskan bahwa pemerintah harus lebih transparan dalam mengapresiasi dari berbagai aspirasi masyarakat dan harus mempertanggung jawabkannya dengan teliti dan efektif dalam memberikan pelayanan, maka dengan demikian akan mempercepat proses transformative menuju *E-Government*. Manfaat dari adanya *E-Government* ini salah satunya untuk mempermudah pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dengan adanya bantuan teknologi dan informasi. Selain pengembangan *E-Government* disisi lain pengembangan SDM juga diperlukan agar bisa mendukung pelaksanaan *E-Government* salah satu caranya dengan memberikan pelatihan mengenai teknologi dan informasi, serta meningkatkan kesadaran dalam pemanfaatan teknologi dikalangan pemerintahan.(Adhityasari & Dini Afriza, 2019).

Penerapan konsep *E-Government* di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) telah diterapkan sejak tahun 2022 sampai dengan saat ini, dapat dibuktikan dengan adanya pelayanan informasi berupa situs Web Pemerintah Daerah Yogyakarta. Dengan adanya penerapan *E-Government* ini tentunya dibutuhkan dukungan yang matang dari SDM nya yaitu mengenai pengelolaan sistem yang mengalami peningkatan. Pemerintah Daerah Yogyakarta berharap agar bisa mewujudkan tata kelola pemerintah yang efektif, efisien, serta transparan. Dalam Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 mengenai roadmap pengembangan *E-Government* dalam tata kelola Kota Yogyakarta terdapat beberapa tahapan

yaitu: 1) Adanya penguatan infrastruktur jaringan, 2). Integrasi data dan aplikasi, 3). Penguatan infrastruktur sistem informasi, 4). Kebijakan menuju smart city, 5). Data werehouse. (Novriando et al., 2020)

Situs *E-Government* merupakan salah satu strategi dari suatu daerah dalam melakukan pengembangan pelayanan daerah juga sebagai promosi dari potensi yang dimiliki daerah tersebut. Sehingga pengembangan dari aplikasi berbasis online harus dilakukan secara terstruktur dan melalui tahapan yang benar nantinya pemerintah meningkatkan situs aplikasi berbasis online dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yaitu kepedulian terhadap stakeholder, efisiensi, dan efektivitas, akuntabilitas, transparansi, dan adanya partisipasi dari masyarakat. Kabupaten Bantul merupakan Kabupaten yang ingin mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi berbasis elektronik ini, dengan menerapkan pelayanan yang berbasis online. Didalam prakteknya tentu Pemkab Bantul memiliki tanggungjawab atas pelaksanaan penerapan pelayanan selain itu Pemkab Bantul juga terus mengembangkan dan mengoptimalkan pelayanannya agar dapat mewujudkan konsep *smart city*.

Manfaat dari adanya *E-Government* yaitu memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Masyarakat berhak melaporkan segala bentuk aduan dan aspirasi terkait permasalahan sebagai bentuk dari kebebasan berpendapat. Pengaduan masyarakat merupakan elemen yang sangat

penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di instansi, maka dari itu untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang terus berlanjut maka diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan seperti dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 mengatakan bahwa pengelolaan pengaduan layanan publik atau disebut pengelola adalah pejabat, pegawai maupun orang yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik.(Sabeni & Setiamandani, 2020).

Pengaduan sebagai sarana untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang harusnya mementingkan kepentingan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pengaduan masyarakat juga merupakan bentuk partisipasi masyarakat agar penyedia pelayanan publik dapat mendengar dan menerima berbagai aspirasi serta keluhan dari masyarakat. Hal itu dilakukan agar tujuan dari pelayanan publik dapat melihat dari sisi kebutuhan masyarakat sehingga dapat tercipta pelayanan publik yang baik. Dalam hal ini maka peran pemerintah sangat dibutuhkan khususnya dalam melihat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan serta mewujudkan dan menyediakan jasa yang berkualitas juga memiliki nilai yang bermanfaat bagi masyarakat. (Akbar, Effendy & Lukman, 2021).

Merujuk dalam regulasi tertulis aturan mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat ini dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2013 mengatakan bahwa implementasi dari

pelayanan pengaduan di lingkungan KEMENDAGRI dibagi menjadi 2 jenis layanan yaitu pelayanan pengaduan langsung dan pelayanan pengaduan tidak langsung. Pedoman ini merupakan fasilitasi dari pengelolaan pengaduan didalam lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Dalam mendukung program nasional dan menghindari tumpang tindih penggunaan aplikasi maka Pemkab Bantul telah menggunakan aplikasi "LAPOR SP4N" ini sejak tahun 2018 dalam mengelola pengaduan masyarakat.

Bersamaan dengan adanya "LAPOR SP4N" Pemkab Bantul juga memiliki aplikasi pengaduan yang diberi nama Lapor Bantul, namun seiring berjalannya waktu aplikasi Lapor Bantul dirasa kurang efektif dan memiliki gangguan dalam penerimaan dan pengelolaan laporan dari masyarakat, selain itu juga kurangnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Lapor Bantul yang menjadikan aplikasi ini resmi dihapus oleh Pemkab Bantul. Pada saat pandemic covid 19 banyaknya aduan yang masuk diterima menggunakan aplikasi "LAPOR SP4N" yang mana masyarakat Bantul dapat mengakses melalui website Lapor.go.id atau dapat mendownload aplikasi mobile "LAPOR SP4N" yang telah tersedia di *play store* dan *appstore*. "LAPOR SP4N" juga sudah terhubung dengan 34 Kementrian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah diseluruh Indonesia. Terdapat kolaborasi antar instansi guna meningkatkan kualitas pengelolaan dan dapat mendorong pelaksanaan integrasi dari "LAPOR SP4N". Hal ini terkait dengan pengelolaan

pengaduan yang mana dapat menjamin hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Lembaga pengelola dari aplikasi "LAPOR SP4N" adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) bertugas sebagai Pembina Pelayanan Publik, selain itu merupakan wujud kolaborasi antara Kantor Staff Presiden dan OMBUDSMAN Republik Indonesia. Sistem informasi yang ada pada aplikasi "LAPOR SP4N" telah terpadu dan terintegrasi pada beberapa instansi sesuai dengan tupoksi masing-masing, contohnya Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola sistem jaringan, infrastruktur dan aplikasi. Kementerian PAN-RB sebagai pembuat kebijakan dan pengelola harian. Kementerian Dalam Negeri sebagai pemantau dan evaluasi dari pengelolaan pengaduan di Pemda, Ombudsman RI berperan sebagai pengawas dari pelayanan publik.

Aplikasi ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Briokrasi Nomor 3 Tahun 2015. "LAPOR SP4N" dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat dalam penyampaian pengaduan dalam bentuk apapun dan akan disalurkan kepada penyelenggaraan pelayanan publik yang berwenang dalam menanganinya."LAPOR SP4N" dibuat dengan tujuan agar penyelenggara mampu mengelola pengaduan dari masyarakat secara cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik, penyelenggara

memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, untuk meningkat kualitas pelayanan publik.

Masalah atau pengaduan yang banyak masuk ke dalam "LAPOR SP4N" pada saat pandemic covid 19 yaitu mengenai bantuan sosial, adminstrasi kependudukan, ketertiban umum, konten penipuan, dan kartu pekerja. Dalam melakukan pengaduan terdapat alur dari pengelolaan yaitu pertama pelapor dapat mengakses aplikasi "LAPOR SP4N" melalui website www.lapor.go.id, SMS 1708, serta media sosial lainnya seperti (Twitter, Telegram, Line, dan Messenger). Selanjutnya laporan diterima oleh admin pusat dan akan dikirimkan ke admin instansi terkait paling lambat 3 hari kerja. Selanjutnya pejabat penghubung yang menerima laporan akan memberi respon awal untuk segera berkoordinasi dengan unit terkait serta memberikan tindak lanjut kepada pelapor. Terakhir pelapor menerima tindak lanjut yang diberikan. Untuk jangka waktu penyelesaian pada setiap instansi berbeda-beda, maksimal penyelesaian akan diselesaikan dalam kurun waktu 5 hari kerja. Untuk pengaduan yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal akan diselesaikan dalam waktu 14 hari kerja, sedangkan untuk pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan akan diselesaikan maksimal 60 hari kerja.

Alasan penulis mengambil judul ini karena untuk mengetahui efektivitas layanan pengaduan berbasis online melalui aplikasi "LAPOR SP4N" di Pemkab Bantul pada masa pandemic Covid19. Maka dari itu, penulis akan meneliti dengan judul penelitian "Efektivitas Pelayanan

Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Melalui Lapori SP4N Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bantul Di Masa Pandemi Covid-19''

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditulis di atas, untuk menjelaskan dan memperoleh hasil maksimal dari penelitian ini, maka penulis mengambil dan membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas layanan pengaduan berbasis online melalui aplikasi Lapori SP4N di Pemkab Bantul pada masa pandemic Covid 19.
2. Faktor- faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dari aplikasi Lapori SP4N di Pemkab Kabupaten Bantul pada masa pandemic covid 19

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas layanan Lapori SP4N pada masa pandemic Covid-19
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dari aplikasi Lapori SP4N di Pemkab Bantul.

1.4.Manfaat Penelitian

Penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan penelitian ini dapat berkontribusi bagi kemajuan objek penelitian, yang mana dapat diuraikan sebagai berikut;

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bentuk kontribusi dalam bidang akademik khususnya bidang ilmu sosial dan politik yang diharapkan mampu memberi ilmu pengetahuan dan dapat menjadi acuan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian pada objek yang sama yaitu mengenai layanan pengaduan berbasis online "Lapor SP4N" di Kabupaten Bantul.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rekomendasi serta perbaikan bagi Pemerintah Kabupaten Bantul dalam meningkatkan efektifitas pengaduan masyarakat berbasis online "Lapor SP4N" di Kabupaten Bantul.

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini berguna dalam memberikan informasi serta menambah pemahaman mengenai sistem pengaduan melalui sistem "Lapor SP4N" sehingga masyarakat mampu merasakan layanan pengaduan ini dengan baik.

1.5.Kajian Pustaka

Penulisan penelitian ini berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang memiliki keterkaitan. Berikut penelitian yang menjadi tinjauan pustaka dari penelitian yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Melalui Lapor SP4N Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bantul Di Masa Pandemi Covid-19" yang mana akan menjadi kerangka pikir serta penguat pendapat penulis dalam melakukan penelitian ini.

Dalam tabel dibawah ini tertera penelitian terdahulu yang terdiri atas nama penulis, tahun terbit, judul, serta hasil penelitian.

Tabel 1. 1
Ringkasan Definisi Operasional

NO	NAMA PENELITI	JUDUL	HASIL PENELITIAN
1	Adhiytasari, Dini Afriza(2019)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Lapor Bantul Dengan SMS Center di Kabupaten Bantul	Hasil penelitian ini dijelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem Lapor Bantul dan sms center di Kabupaten Bantul dengan menggunakan teori <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i> mengatakan bahwa tingkat <i>Performance Expectancy</i> atau ekspetasi kinerja, <i>Effort Expectancy</i> atau ekspetasi usaha, <i>Social Influence</i> atau pengaruh sosial, <i>Facilitating Condition</i> atau kondisi yang memfasilitasi, dan <i>Behavioral Intention</i> atau niat berperilaku pada Lapor Bantul dan SMS Center memiliki pengaruh positif dan signifikan yang bermanfaat bagi pengguna. Namun dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan yaitu Pemerintah Kabupaten Bantul kurang dalam hal mensosialisasikan aplikasi serta Pemkab Bantul harus meningkatkan layanan pengaduan agar masyarakat antusias dalam menggunakan layanan.
2	Eka Yulianti Ningsih, Imam Rosyadi, dan Hadwitya Handayani K	Sistem Informasi Pengaduan Online Pada Masyarakat Kecamatan Kajen Kabupaten	Hasil penelitian ini yaitu mengenai sistem pengaduan masyarakat yang diterapkan di Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan ini

	(2020)	Pekalongan Berbasis Web Dan Android	masih dilakukan secara manual dengan cara bertemu tatap muka langsung dengan pejabat yang memiliki wewenang atas pengaduan, SMS, surat, e-mail, telepon, dan kotak pengaduan. Dengan adanya perkembangan zaman saat ini internet mampu dimanfaatkan sebagai sarana yang tepat dalam membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan kepada pihak Kecamatan. Aplikasi yang terhubung berisikan menu untuk mengolah dan menginformasikan data-data yang berhubungan dengan aduan masyarakat agar lebih efisien dan efektif.
3	Teguh Sumarni, dan Ade Mubarak (2021)	Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Infrastruktur Berbasis Android Pada Desa Sindangsari	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pengaduan masyarakat di Desa Sindangsari masih menggunakan tahapan manual dengan tatap muka, serta terdapat kendala meliputi terbatasnya jam kerja dan ketidaktahuan masyarakat dalam sistem birokrasi. Pemerintah desa belum mampu melayani dan menampung semua aspirasi pengaduan masyarakat, selain itu masih terkendala dalam penyampaian informasi yang tidak bisa cepat, lengkap, dan menyeluruh karena jangkauan informasi yang terbatas. Maka dari itu pembangunan aplikasi pengaduan masyarakat di Desa Sindangsari dilakukan dengan harapan mampu

			<p>sebagai penyaluran aspirasi, keluhan, dan pengaduan masyarakat dapat dilakukan dimana dan kapan saja. Sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi dari desa dengan cepat, jelas, dan lengkap melalui aplikasi tersebut. Metode yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dan model pengembangan sistem.</p>
4	Hiasinta Sabeni, Emei Dwinanarhati Setiamandani (2020)	<p>Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.</p>	<p>Hasil penelitian ini menjelaskan mengenai pengelolaan pengaduan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang kurang berjalan maksimal karena masih belum memenuhi standard yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu kurangnya pengelolaan dalam pengaduan pelayanan publik berupa kotak pengaduan, ruangan atau tempat, kotak pengaduan, dan formulir pengaduan. Serta terdapat beberapa factor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan. Faktor pendukungnya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyediakan sarana pengaduan, dan factor penghambatnya yaitu penrangkat teknologi informasi Kota Malang</p>

			belum terealisasikan dengan baik, serta lambatnya respon dari petugas dalam menangani pengaduan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan kualitatif.
5	Alfi Novriando, Eko Priyo Purnomo, dan Lubna Salsabila (2020)	Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta"	Hasil penelitian ini menjelaskan terkait kualitas pelayanan Jogja Smart Service di Kota Yogyakarta dalam melayani kebutuhan masyarakat Kota Yogyakarta yang mana telah dibuktikan dengan adanya aturan dan tujuan yang sudah jelas tertuang dalam Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 mengenai roadmap pengembangan <i>E-Government</i> Kota Yogyakarta. Aplikasi Jogja Smart Service telah terintegrasi dengan seluruh SKPD yang terkait jadi SKPD bertanggungjawab atas layanan pelaporan. Selain itu Jogja Smart Service menjadi jembatan untuk menyalurkan segala bentuk aspirasi masyarakat Kota Yogyakarta sehingga hubungan antara masyarakat yang melaporkan akan segera ditindaklanjuti oleh SKPD terkait.
6	Wingfi Japami dan Fitri Eriyanti (2019)	Efektifitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar	Hasil penelitian ini menjelaskan mengenai pelaksanaan pelayanan keliling online yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar yang belum dikatakan efektif karena masih terdapat kriteria

		<p>yang belum memenuhi dari keefektifan suatu program seperti keberhasilan program,kepuasan program,tingkat input dan output program, dan pencapaian tujuan. Permasalahan dan fakta dilapangan mengatakan bahwa tujuan pencapaian dari suatu program belum menyeluruh dibuktikan dengan lemahnya pencapaian secara menyeluruh dan mengakibatkan kurang efektifnya program pelayanan online keliling. Terdapat factor-faktor yang mempengaruhi dari ke efektifan pelayanan keliling online seperti: kurangnya kualitas SDM aparatur dalam memberikan pelayanan publik dengan tidak dibekali pendidikan dan pelatihan mengenai manajemen pengelolaan sehingga target kinerja dalam pelayanan belum tercapai, kompetensi administrator sudah baik, dibuktikan dengan petugas yang memiliki pengetahuan dalam hal melayani masyarakat, tingkat kedisiplinan dalam hal ketepatan waktu masih kurang, sarana dan prasarana untuk pelayanan sudah tersedia secara memadai, namun terdapat permasalahan seperti kurang sigapnya para nagari untuk melakukan pelayanan, serta sistem pengawasan sudah dilakukan secara baik oleh ketua tim yang sekaligus bertugas</p>
--	--	---

			<p>sebagai penanggung jawab di lapangan. Dengan melihat kondisi yang ada di lapangan maka menunjukkan bahwa program pelayanan keliling online pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Tanah Datar masih memerlukan peningkatan contohnya kerjasama dengan pihak nagari dan para pemangku kepentingan di lingkup Kabupaten Tanah Datar, mengembangkan kualitas SDM, melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan adanya pelayanan keliling online, dan membeli peralatan penguat jaringan untuk penguat jaringan sehingga pelayanan dapat terlaksana disetiap daerah. Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode kualitatif.</p>
7	Yudha Sansena (2021)	Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website	<p>Hasil pembahasan dalam penelitian ini yaitu sistem layanan pengaduan masyarakat pada Kecamatan Medan Amplas berbasis website dapat mendobrak sistem birokrasi pada pengaduan masyarakat agar lebih efisien dan efektif. Hasil implementasi pada sistem pelayanan pengaduan masyarakat yang berbasis website ini dapat memberikan kemudahan masyarakat dalam menyalurkan aspirasi serta memudahkan pejabat setempat dalam memberikan feedback dan mengelola data aduan menjadi lebih <i>fleksibel</i>,</p>

			<p><i>efisien</i>, dan sederhana. Terlepas dari kemudahan yang didapatkan terdapat kelemahan didalamnya sehingga menuntut pejabat untuk bisa meningkatkan sistem pelayanan pengaduan masyarakat Kecamatan Medan Amplas lebih disempurnakan dengan tampilan maupun fiturnya sehingga masyarakat sebagai pengguna dapat lebih mudah melakukan pengaduan.</p>
8	Akhmad Gibran Akbar, Khasan Effendy, dan Sampara Lukman (2021)	Efektifitas Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Aplikasi Laporan! Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri.	<p>Hasil pembahasan dalam penelitian ini yaitu mengenai efektifitas penggunaan sistem informasi dalam mengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Dalam Negeri diperoleh data bahwa efektifitas pemanfaatan sistem informasi melalui penggunaan aplikasi LAPOR! Sudah berjalan baik, karena didapat hasil bahwa jumlah pengguna terus bertambah pada tiap tahun, penyelesaian tindak lanjut sudah mencapai target, serta keberagaman informasi yang masuk sesuai target. Dalam penelitian ini ditemukan tantangan yang dihadapi seperti keterbatasannya fasilitator, tindak lanjut dari pelaporan membutuhkan waktu tunggu karena load dari informasi yang masuk cukup banyak. Fasilitator dalam hal ini sangat diuji karena komunikasi merupakan penghubung antara masyarakat dan instansi yang</p>

			<p>menerima aduan. Dengan adanya faktor hambatan maka dalam menentukan rumusan kebijakan dibutuhkan partisipasi dari masyarakat, hubungan yang baik antara instansi apabila terdapat aduan yang belum tepat, pemanfaatan data yang dihimpun selama ini, peningkatan layanan dari sisi internal organisasi dan penghargaan berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi kepada pihak Lapor!</p>
9	Satria Ariyudha Pratama (2021)	Efektifitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi Lapor di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan efektifitas pelayanan pengaduan masyarakat secara online melalui aplikasi Lapor di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah sudah berjalan baik dan efektif karena didapat data banyaknya laporan yang masuk dari masyarakat dapat diselesaikannya laporan dengan tepat ditambah adanya wadah untuk masyarakat dalam melapor secara online tanpa harus datang secara tatap muka. Sebagian besar masyarakat Kota Palangkaraya sudah mengetahui adanya aplikasi Lapor. Keberadaan aplikasi Lapor dalam menghitung indikator keberhasilan menggunakan dua indikator yaitu prosedur dan sosialisasi telah menunjukkan hasil yang memuaskan. Dalam penelitian ini terdapat hambatan yaitu kurangnya</p>

			kompetensi dari pejabat dan operator karena penyebabnya yaitu terdapat mutasi ASN atau pergantian petugas di masing-masing OPD, terdapat kendala jaringan di Kota Palangka Raya maka dari itu untuk mengatasi hambatan itu DKSIP membuat usulan menara 3T dan akses internet untuk daerah yang sulit dijangkau ke UPT Bakti Kominfo, dan meningkatkan kualitas kinerja SDM untuk menjadi admin koordinator dari aplikasi Lapor dengan melakukan pelatihan atau bimbingan bagi pengelola aplikasi Lapor secara berkala. Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan kualitatif.
10	Cindy Yulita dan Virginia (2019)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Menggunakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Mataram Tahun 2017-2018.	Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa layanan aspirasi pengaduan online rakyat (LAPOR) di Kota Mataram berpengaruh positif pada masyarakat karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan layanan pengaduan ini, partisipasi dari masyarakat dalam menggunakan aplikasi Lapor didapat dari dorongan orang dekat, sosial media, dan sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah. Selain itu fasilitasi yang diberikan oleh pemerintah mendukung ketersediaannya aplikasi Lapor yang berpengaruh terhdap tingkat penggunaan E-Government.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan oleh

penulis yang berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Melalui Lapor SP4N Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul Pada Masa Pandemi Covid-19. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian penulis memiliki kecocokan pada studi-studi terdahulu yang mengkaji mengenai penggunaan sistem pelayanan publik berbasis pengaduan online. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini berfokus pada layanan pengaduan berbasis online pada masa pandemic covid-19 dimana pada masa pandemic ini masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah khususnya dalam hal merespon pengaduan. Penelitian terdahulu yang tertera dalam tabel diatas hanya berfokus mengenai faktor yang mempengaruhi sistem pengaduan, penerapan sistem aduan, indikator keberhasilan sistem pengaduan, serta pembangunan sistem aplikasi pengaduan. Maka dari itu penelitian ini membahas mengenai bagaimana efektivitas aplikasi Lapor SP4N di Kabupaten Bantul pada masa pandemic covid-19, serta meneliti faktor penghambat dan penunjang dari penggunaan pelayanan aduan aplikasi Lapor SP4N.

1.6.Kajian Teori

1.6.1. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil melakukan sesuatu sesuai dengan apa yang ingin dicapai. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (1993:250)

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti membuahkan hasil atau mempunyai pengaruh (akibat, kesamaannya, pengaruhnya, manfaatnya, berhasil guna, dan mem membawa hasil). Masih menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, definisi efektivitas yaitu sesuatu yang memiliki pengaruh dari akibat yang ditimbulkan yang nantinya diharapkan dapat membawa keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan. Efektivitas merupakan suatu kegiatan untuk mencapai hasil kinerja yang maksimal dan mengarah pada produktivitas maka dari itu target pencapain harus berkaitan pada kualitas, kuantitas, serta waktu. Tingkat penilaian efektivitas dapat dinilai dari berbagai sudut pandang, juga tergantung dengan bagaimana cara kita menilai suatu efektivitas itu. Menurut (Gadeian, 1991) dalam bukunya yang berjudul *Organization Theory and Design* mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: *''That is the greater the extent it which an organization's goals are met or surpassed, the greater its effectiveness''* (semakin besar pencapain tujuan dari organisasi maka semakin besar tingkat keefektivitasnya).

Menurut H. Emerson yang dikutip oleh Handayaniingrat (1994;16) mengatakan bahwa efektivitas dapat diukur dari tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, suatu hal dapat dikatakan efektif jika sasaran atau tujuannya sesuai dengan yang ditentukan dari awal. Sedangkan jika sasaran

atau tujuan tidak sesuai dengan yang ditentukan dari awal maka dapat dikatakan tidak efektif dalam melakukan pekerjaannya. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa keberhasilan dari efektivitas dapat diukur dengan menetapkan sasaran atau target dari awal.

Menurut Komaruddin (1994: 294) menjelaskan efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan manajemen yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Dalam memaknai efektivitas pada dasarnya setiap orang memberi arti berbeda sesuai sudut pandang dan kepentingan masing-masing. (Handayani, Fransiska, 2019)

Menurut Kurniawan (2005: 109) Efektivitas merupakan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi operasi dari kegiatan atau program dari suatu organisasi maupun sejenisnya dengan tidak adanya tekanan atau ketegangan dalam pelaksanaannya. Efektivitas erat hubungannya antara hasil yang diharapkan dengan tujuan yang dicapai. Efektivitas juga merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target sudah ditentukan terlebih dahulu. Maka dari itu efektivitas memberikan kontribusi dalam setiap kegiatan organisasi yang akan dicapai.

Menurut Pasolong (2007; 4) Efektivitas digunakan sebagai hubungan yang menimbulkan sebab dan akibat. Efektivitas juga

dapat diartikan sebagai tujuan yang sudah direncanakan dan akan tercapai dengan adanya proses kegiatan yang dilakukan.

Menurut Richard M Steers (1985: 209) Terdapat faktor yang dapat mempengaruhi organisasi jika ingin mewujudkan efektivitas, Richard M Steers (1985: 209) membagi 4 faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas, faktor-faktor tersebut yaitu meliputi:

a. Faktor Organisasi

Faktor Organisasi merupakan faktor yang sifatnya relative seperti sumber daya manusia yang ada pada organisasi. Struktur dapat memposisikan manusia dengan cara yang unik dalam rangka menciptakan organisasi. Didalam struktur itu manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relative tetap dalam menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang ada hubungannya dengan tugas.

b. Faktor Lingkungan

Faktor kedua yang mempengaruhi efektivitas yaitu dilihat dari karakteristik lingkungan. Faktor lingkungan dapat dilihat dari 2 sisi internal dan eksternal. Lingkungan internal dikenal sebagai iklim organisasi dimana lingkungan secara keseluruhan ada dalam organisasi. Sedangkan lingkungan eksternal yaitu lingkungan yang berada diluar batas organisasi dan memiliki pengaruh besar terhadap organisasi, terutama dalam

pengambilan tindakan dan pembuatan keputusan.

c. Faktor Kerja

Faktor ketiga yaitu karakteristik pekerja merupakan faktor paling berpengaruh terhadap efektivitas. Didalam diri seorang individu pasti akan menemukan banyak ketidaksamaan terhadap individu lain, akan tetapi kesadaran akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi dapat dikatakan jika suatu organisasi menginginkan keberhasilan maka organisasi itu harus bisa mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

d. Faktor Manajemen

Terakhir yaitu mengenai strategi serta mekanisme kerja yang dirancang oleh organisasi untuk mengkondisikan semua hal yang terjadi sehingga efektivitas dapat tercapai. Bagi seorang pemimpin kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat untuk bisa mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melakukannya faktor sumber daya manusia juga harus diperhatikan dalam melaksanakan kebijakan dan praktek. Mekanisme yang dilakukan untuk mencapai efektivitas yaitu meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian, dan pemanfaatan sumber daya, komunikasi, penciptaan lingkungan prestasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta perubahan lingkungan inovasi

organisasi. Untuk melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus melihat dari aspek karyawan dengan mekanisme meliputi:

- 1) Penyusunan tujuan strategis
- 2) Pemanfaatan sumber daya
- 3) Menciptakan lingkungan prestasi
- 4) Proses komunikasi
- 5) Pengambilan keputusan
- 6) Adaptasi dari perubahan lingkungan inovasi organisasi

Terdapat pendekatan-pendekatan dalam efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh (Robbins, 1994: 57) faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu organisasi yaitu:

- 1) Tujuan yang jelas
- 2) Struktur organisasi
- 3) Partisipasi masyarakat
- 4) Sistem nilai yang dianut

Suatu organisasi akan berjalan baik jika memiliki tujuan yang jelas, adanya tujuan yang jelas dapat memberikan motivasi dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya. Tujuan organisasi mencakup beberapa fungsi yaitu memberikan pengarahan dengan cara menggambarkan keadaan yang akan datang guna mengejar tujuan yang akan diwujudkan oleh organisasi.

Dari pemampanan diatas terkait definisi efektivitas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan sebuah alat ukur untuk mengetahui keberhasilan dari suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan beberapa factor agar suatu tujuan atau sasaran itu dapat dikatakan efektif.

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang mudah, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung dengan siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan rencana yang sudah ditentukan sebelumnya dengan hasil nyata yang telah diwujudkan.(Sabenna&Yogi, 2019) Adapun teori yang berkaitan dan dapat dijadikan rujukan untuk menyelesaikan penelitian ini yaitu teori efektivitas suatu program yang mana penelitian ini mengkaji mengenai efektivitas dari program yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemkab Bantul. Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program kerja yang sesuai dengan tujuan awal.

Menurut Campbell J.P (1989: 121) untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan melihat beberapa indicator yaitu:

- 1) Keberhasilan Program

Efektivitas suatu program atau kebijakan dapat dijalankan

dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan dari suatu program dapat dilihat dari proses dan mekanisme kegiatan yang dilakukan dilapangan.

2) Keberhasilan sasaran

Efektivitas dilihat dari pencapaian tujuan dengan memusatkan hasil output dimana artinya suatu kebijakan dapat dikatakan efektif jika dalam pengukurannya telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3) Kepuasan terhadap program

Kepuasan mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan merupakan indicator dari kriteria efektivitas dimana semakin tinggi tingkat kepuasan seorang pengguna terhadap kualitas produk atau jasa maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.

4) Tingkat input dan output

Tingkat input dan output pada efektivitas dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dan luaran (output). Jika output yang dihasilkan lebih besar dari input maka suatu program atau kebijakan dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input yang dihasilkan lebih besar dari output maka dikatakan tidak efisien.

5) Pencapaian tujuan menyeluruh

Sejauh mana organisasi dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Penilaian umum menjadi kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum dari efektifitas organisasi.

Dengan menggunakan teori efektivitas menurut Campbell J.P diatas, maka diharapkan peneliti dapat mengukur tingkat efektivitas program dalam hal ini adalah efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat berbasis online melalui LAPOR SP4N di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul pada masa pandemic covid 19.

1.6.2. Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan dimana pelayanan itu merupakan bentuk dari pemenuhan kebutuhan manusia seperti kebutuhan pelayanan barang maupun jasa yang mana kebutuhan itu tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia (L.P. Sinambela, 2011:3). Pelayanan berasal dari bahasa inggris yaitu service (Moenir,2002) mendefinisikan pelayanan sebagai sebuah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh orang yang menerima pelayanan dan orang yang memberi pelayanan tergantung dari kemampuan pemberian pelayanan.

Menurut Mahmudi (2005:229) Pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan publik dan sebagai pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik dalam menyediakan layanan jasa atau administrasi. Dengan adanya sistem informasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik karena hal tersebut dapat mempermudah suatu layanan sehingga sama seperti yang diharapkan oleh masyarakat (Mahmudi A, 2010).

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dari bentuk jasa pelayanan atau bentuk barang publik yang pada prinsipnya merupakan tanggung jawab dari pemerintah pusat maupun daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam lingkungan Badan Milik Negara dan Badan Milik Daerah sebagai upaya dari pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun merupakan pelaksanaan dari ketentuan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007: 4-5).

Menurut Sumaryadi (2007) pelayanan publik diberikan

kepada masyarakat dibedakan menjadi dua kelompok besar yaitu ; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa melihat orang perseorangan, namun keperluan masyarakat umum tetap dipenuhi meliputi penyedia sarana dan prasarana transportasi, pembangunan lembaga pendidikan, penyedia pusat kesehatan, pemelihara keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan publik diberikan secara orang perseorangan meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya. Selanjutnya menurut Joko Widodo (2001:131) mengatakan pelayanan publik sebagai bentuk pemberian pelayanan keperluan pada setiap warga yang memiliki kepentingan organisasi yang sudah sesuai dengan aturan dan tata cara.

Berdasarkan pendapat Pasolog (2013: 199-200) membagi jenis pelayanan publik menjadi tiga yaitu terdiri atas:

1. Jenis pelayanan administrative

Merupakan pelayanan yang diberikan berupa pencatatan, pengambilan keputusan, penelitian, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya, nantinya akan menghasilkan produk akhir berupa dokumen (serifikat, rekomendasi, ijin-ijin, keterangan, dan lain sebagainya).

2. Jenis pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan berupa kegiatan penyedia atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi

kepada konsumen secara langsung dalam suatu sistem. Kegiatan pelayanan ini berwujud fisik contohnya pelayanan air, listrik, telekomunikasi, internet.

3. Jenis pelayanan jasa

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana, dimana pelayanan ini disediakan untuk dapat bermanfaat secara langsung dan dapat habis terpakai dalam jangka waktu tertentu, misalnya pelayanan perbankan, pos, dan pemadam kebakaran.

Pemerintah hadir dalam hal ini sebagai penyedi pelayanan publik, yang mana didasari pada prinsip yang menunjang pelayanan prima kepada masyarakatnya (Erwan Agus Purwanto, 2017:30) membagi prinsip-prinsip tersebut menjadi 7, meliputi:

1. Partisipatif

Prinsip partisipatif memiliki maksud untuk melibatkan masyarakat ikut serta dalam penyusunan program, melaksanakan, serta mengevaluasi hasilnya

2. Transparan

Prinsip transparan memiliki maksud untuk memberi ruang atau akses kepada masyarakat mengenai hal-hal yang ada pada pelayanan publik seperti prosedur, persyaratan, dan biaya.

3. Tidak diskriminatif

Prinsip tidak diskriminatif memiliki maksud agar pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik tidak melakukan perlakuan khusus terhadap pihak tertentu.

4. Mudah dan Murah

Prinsip mudah dan murah memiliki tujuan supaya pelayanan publik yang diberikan masuk akal dan mudah dipenuhi dalam pembiayaannya.

5. Efektif dan efisien

Prinsip efektif dan efisien bertujuan untuk membuat prosedur yang sederhana serta biaya yang terjangkau.

6. Aksesibel

Prinsip aksesibel memiliki maksud agar penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah mudah dijangkau oleh masyarakat yang membutuhkan, dapat dijangkau dalam artian terkait biaya dan lokasi.

7. Berkeadilan

Prinsip berkeadilan dalam penyelenggara pelayanan publik mempunyai maksud agar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata.

Agar pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan maka terdapat faktor penghambat serta pendukung yang memadai. Menurut Zeithaml pada tahun 1999 (Hardiansyah,

2011) membagi kualitas pelayanan yang dapat diukur dari 5 faktor yaitu meliputi: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati). Didalam faktor-faktor ini memiliki indicator sebagai berikut:

1. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
2. *Assurance* (Jaminan) yaitu jaminan dalam memberikan keyakinan terhadap pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan
3. *Empaty* (Empati) yaitu memberikan perhatian yang sifatnya individual kepada pelanggan dengan upaya untuk memahami keinginan pelanggan.
4. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
5. *Tangible* (Berwujud) yaitu penyedia kualitas publik berbentuk sarana fisik, personil, peralatan, dan komunikasi serta kemampuan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal.

Pada saat pandemic covid 19 pelayanan publik harus terus

tetap berjalan dengan kondisi saat ini dimana pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus bisa memikirkan bagaimana caranya agar masyarakat dapat atau memiliki peran partisipatif dalam menggunakan pelayanan publik, contoh nyata timbul rasa ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat pasti akan menimbulkan keluhan atau pengaduan. Keluhan yang hadir dari masyarakat pasti beragam adanya seperti keluhan yang sifatnya membangun atau hanya sekedar ungkapan rasa kekecewaan terhadap suatu pelayanan. Keluhan atau pengaduan perlu ditangani dengan cepat dan tanggap agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik dan lancar supaya tidak ada lagi pengaduan atau keluhan yang sama dari masyarakat.

Menurut Hadi dalam Sitorismi, 2013 pengaduan merupakan bentuk pernyataan secara lisan maupun tertulis yang disampaikan oleh masyarakat mengenai ketidakpuasan dari suatu pelayanan. Pengaduan masyarakat terjadi disebabkan oleh adanya penyimpangan dari pelayanan publik yang menyebabkan masyarakat merasa tidak puas akan pelayanan yang diterima. Keluhan atau pengaduan masyarakat terhadap suatu organisasi harusnya ditanggapi secara positif untuk meningkatkan pelayanannya, namun meskipun banyak organisasi yang telah menganggap pengaduan sebagai hal positif, namun tidak dapat dipungkiri jika masih terdapat organisasi yang menganggap

keluhan atau pengaduan dari masyarakat sebagai bentuk ancaman bagi kelangsungan organisasi mereka.

Penyampain pengaduan masyarakat dapat berasal dari berbagai sumber yaitu:

1. Individu
2. Kelompok
3. Lembaga
4. Institusi pemerintah
5. Pihak yang berkepentingan

1.7. Definisi Konseptual

1.7.1. Efektivitas

Efektivitas adalah unsur pokok dalam mencapai seberapa jauh target dapat dicapai ataupun sasaran yang dicapai yang sebelumnya telah ditentukan. Efektivitas juga sebagai tolak ukur sejauh mana target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai dimana target tersebut telah ditentukan terlebih dahulu. Sesuatu dapat dikatakan efektif apabila hasil maupun luaran yang dihasilkan mendekati target yang telah direncanakan.

1.7.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah maupun penyelenggara pelayanan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berupa barang maupun jasa serta merupakan pelaksanaan dari perundang-

undangan.

1.8. Definisi Operasional

Dalam hal ini, peneliti melakukan penelitian dengan mengambil variable dari teori efektivitas yang diungkapkan oleh Campbell J.P (1989: 121) yang mana dirasa paling relevan digunakan sebagai dasar teori dalam penelitian ini

Tabel 1. 2

Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Efektivitas	1. Keberhasilan Program	a. Terlaksana program layanan pengaduan aplikasi Lapor SP4N b. Keamanan data pengguna
	2. Keberhasilan sasaran	a. Tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Bantul
	3. Kepuasan terhadap program	a. Prosedur pelayanan aplikasi Lapor SP4N b. Koordinasi Pengelolaan Pengaduan c. Respons terhadap pengaduan
	4. Tingkat input dan output	a. Sosialisasi pelaksanaan aplikasi LAPOR SP4N b. Masyarakat memanfaatkan aplikasi LAPOR SP4N
	5. Pencapaian tujuan menyeluruh	a. Penilaian umum terhadap kriteria efektivitas organisasi
Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	1. <i>Tangible</i>	a. Tampilan aplikasi LAPOR SP4N b. Alur pelayanan online melalui aplikasi LAPOR SP4N
	2. <i>Reliability</i>	a. Kemudahan menggunakan aplikasi

		b. Ketepatan waktu dan akses aduan
	3. <i>Responsiveness</i>	a. Prosedur memberikan tanggapan
	4. <i>Assurance</i>	a. Ketepatan informasi
	5. <i>Empaty</i>	a. Sikap dan kemauan dalam memberikan pelayanan

1.9. Metode Penelitian

Didalam penelitian tentunya membutuhkan metode penelitian agar mengetahui kejelasan dan alur penelitian serta sumber penelitian yang diperlukan untuk mencapai tujuan dari penelitian hal itu sama dengan pernyataan Sugiyono (2017:3) metode penelitian diartikan sebagai teknik dalam memperoleh data untuk mendapatkan hasil maupun tujuan dari suatu objek dalam memecahkan permasalahan. Dalam suatu penelitian metode penelitian dibutuhkan sebagai landasan dari sebuah penelitian yang baik dan benar. Maka dari itu tujuan umum dari suatu penelitian yaitu dapat mengungkap masalah dari permasalahan dengan menggunakan langkah-langkah yang relevan terhadap masalah yang telah dirumuskan.

1.9.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode meliputi desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata maupun lisan dari seseorang terhadap sesuatu yang diamati pada saat dilapangan. Menurut

(Moelong, 2012:6) Penelitian kualitatif dimaksud dengan melihat suatu fenomena yang dialami dari suatu objek penelitian, seperti persepsi, tindakan, dan motivasi yang digambarkan dengan jelas menggunakan kata-kata atau bahasa dengan menggunakan berbagai metode ilmiah. Metode ini memiliki karakteristik yang membutuhkan konsentrasi dalam penyusunan permasalahan, maka dari itu dalam meneliti suatu permasalahan peneliti harus menyertakan data yang telah diatur, dijelaskan, dan dianalisis secara intensif dan terperinci (Nurmadi A, 2011).

Metode analisis deskriptif kualitatif pada penelitian ini digunakan dalam memaparkan suatu peristiwa yang diperoleh pada saat dilapangan yang tujuannya untuk memecahkan masalah serta memebrikan jawaban dari permasalahan yang ada berdasarkan data yang diperoleh. Metode deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti sekelompok organisasi, suatu objek, kondisi maupun peristiwa yang terjadi pada masa sekarang. (Nazir,2014) Dalam penelitian ini peneliti dituntut untuk memiliki banyak wawasan yang luas mengenai obyek yang diteliti sehingga mempermudah dalam melakukan wawancara, menganalisis, dan mengontruksi objek sama seperti yang dikatakan (Moleong, 2007) bahwa dalam melakukan penelitian kualitatif dibutuhkan prosedur dalam melakukan penelitian yaitu diantaranya berupa data wawancara, tertulis, dan hasil dari

pengamatan.

1.9.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika, yang mana lokasi ini merupakan tempat pengembangan aplikasi pengaduan berbasis online LAPOR SP4N yang akan dijadikan sebagai objek penelitian. Kantor tersebut berlokasi di Jalan Robert Wolter Monginsidi, Kurahan, Bantul, Kec. Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, Kode Pos 5571.

1.9.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses untuk mengumpulkan data dalam memperoleh fakta-fakta yang terkait dengan variable yang dibutuhkan untuk keperluan penelitian. Menurut (Creswell.2014) teknik pengumpulan data adalah sebuah langkah atau aktivitas yang bertujuan untuk mengumpulkan berbagai informasi yang berguna untuk menjawab pertanyaan penelitian yang muncul ketika sedang melakukan penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sangat diperlukan untuk memperkuat analisis dalam keakuratan sebuah penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik dokumentasi, wawancara dengan pihak terkait, observasi, survey, dan tinjauan pustaka. Data yang didapat dalam penelitian ini meliputi data primer dan data

sekunder.

1. Data Primer

Menurut Arikunto 2010 (dalam Putri Febriani, 2013) mengatakan bahwa data primer merupakan data yang diucapkan secara lisan atau verbal dengan gerakan-gerakan atau perilaku yang dilakukan oleh informan yang dapat dipercaya. Penelitian atau informan yang terkait dengan variable yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden. Data primer yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu wawancara dan observasi langsung. Wawancara merupakan bentuk interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informan atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi tatap muka atau luring. (Yusuf,2014). Menurut Arifin (dalam Kristanto, 2018) mengatakan bahwa observasi merupakan proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang sifatnya sistematis, obyektif, logis, dan rasional terhadap berbagai fenomena dalam situasi yang sebenarnya. Dalam penelitian ini, untuk tercapainya tujuan penelitian maka terdapat pihak-pihak yang akan diwawancarai meliputi Kabid Tata Kelola E-Government Aplikasi Informatika dan Statistik, Admin aplikasi Laport SP4N, serta OPD yang terkait, dan masyarakat pengguna aplikasi yang mana merupakan pelaksana program yang dijadikan objek

penelitian.

Tabel 1.3

Data Primer

NO	Informan	Jabatan	Teknik pengumpulan data
1	Pejabat structural DISKOMINFO Kabupaten Bantul	Kabid Tata Kelola E-Government Aplikasi Informatika dan Statistik	Wawancara
2	Tim Pengelola Aplikasi Laporan SP4N	Admin Aplikasi Laporan SP4N	Wawancara
3	OPD terkait	OPD Dinas sosial, OPD Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Pemukiman, OPD Dinas Perhubungan	Wawancara
4	Masyarakat pengguna aplikasi Laporan SP4N	Masyarakat	Wawancara

Data primer yang didapatkan dari pejabat DISKOMINFO Kabupaten Bantul dan admin aplikasi Laporan SP4N merupakan data bagaimana program tersebut berjalan, apakah sesuai dengan indikator efektivitas atau tidak. Data primer selanjutnya didapatkan dari OPD dinas terkait di masa pandemic covid-19 yang bertugas untuk menindaklanjuti secara langsung

pengaduan dari masyarakat yang mana diperlukan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik yang diberikan dan faktor pendukung serta penghambat dari aplikasi tersebut.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan yang mendukung hasil dari data primer yang didapat. Adapun data sekunder diperoleh dari karya ilmiah seseorang, *literature review*, serta dokumentasi pelaksanaan aplikasi Lapor SP4N dan penelitian terdahulu mengenai covid-19 yang dibutuhkan didalam penelitian.

1.9.4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu dari proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti setelah semua data yang diperlukan telah terkumpul guna memecahkan permasalahan yang diteliti. Ketepatan dalam penggunaan analisis sangat menentukan keakuratan dari pengambilan kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis menurut (Miles, Huberman & Saldana, 2014) dan (Sugiyono, 2015) yaitu meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun analisisnya yaitu sebagai berikut:

a) Pengumpulan Data

Tahap pertama dalam penelitian ini yaitu peneliti

melakukan pengumpulan data yang berasal dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul serta jurnal yang sesuai dengan judul penelitian sehingga dapat menunjang penelitian.

b) Reduksi Data

Reduksi merupakan bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, serta mengorganisasi data sesuai dengan kategori data dengan cara sedemikian rupa yang nantinya mendapatkan kesimpulan-kesimpulan. Akhirnya akan dapat ditarik serta diverifikasi.

c) Penyajian Data

Tahap ketiga yaitu penyajian data, Dalam langkah ini akan lebih mudah dipahami jika penyusunan data dapat disajikan secara tersusun dan terencana. Dalam penyajian penelitian kualitatif, dapat dilakukan dengan membuat table, grafik, dan sejenisnya.

d) Penarikan, Kesimpulan

Tahapan terakhir yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi, setelah adanya analisis antar variable dan verifikasi data pijakan selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan yang menjadi bab akhir dari rangkaian penelitian keseluruhan. Didalam kesimpulan juga perlu disajikan saran dan rekomendasi dari temuan penelitian

terhadap pihak yang terkait dengan topic penelitian.