

ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI LAKSA (LAYANAN ASPIRASI KOTAK SARAN ANDA) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TANGERANG

Prima Feminita

NPP. 30.0627

Asdaf Kota Tangerang Provinsi Banten

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: primafeminita001@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs. Mustaufik Amin, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Technological advances have an effect on the public service sector, especially in Tangerang City. The Tangerang City Government is innovating to realize SPBE, one of which is by building the LAKSA application in Tangerang City as a service medium for receiving reports from the public to the city government. However, in practice not all of the people use this application and prefer to complain directly to the relevant agencies/institutions because the community feels that the response given from both the admin and related agencies/agencies is not fast enough so that public trust in using this application decreases. **Purpose:** This study aims to analyze the level of effectiveness of the LAKSA application on the quality of public services, the inhibiting factors in its application and the substance of the reports that are reported the most by the public. **Method:** This study uses quantitative and qualitative methods that are descriptive using the DeLone and McLean Information System Success theory implemented at the Tangerang City Communication and Information Service, with data collection techniques namely questionnaires to 100 respondents, interviews, documentation and secondary data analysis. **Result:** The results show that the LAKSA application is classified as effective, in system quality, information quality, use and user satisfaction is classified as effective, while service quality and net benefits are quite effective, because there are still obstacles such as a lack of report service quality caused by lack of coordination with related parties/services and lack of community response in completing report data. **Conclusion:** So that the LAKSA application can be said to be effective even though there are several obstacles in implementing the LAKSA application, namely those related to coordination between regional apparatus organizations in Tangerang City. Then in order to improve services in the LAKSA application it is recommended to improve service quality, collaboration, and evaluate reports regularly.

Keywords: Effectiveness, LAKSA Application, Public Service

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kemajuan teknologi berpengaruh pada sektor pelayanan publik khususnya di Kota Tangerang. Pemerintah Kota Tangerang berinovasi mewujudkan SPBE salah satunya dengan membangun aplikasi LAKSA di Kota Tangerang sebagai media layanan untuk penerimaan laporan dari masyarakat kepada pemerintah kota. Namun, dalam pelaksanaannya belum seluruhnya masyarakat menggunakan aplikasi ini dan lebih memilih untuk mengadukan secara

langsung kepada dinas/lembaga terkait karena masyarakat merasa respon yang diberikan baik dari admin maupun dinas/lembaga terkait kurang cepat sehingga kepercayaan masyarakat menggunakan aplikasi ini menurun. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas aplikasi LAKSA terhadap kualitas pelayanan publik, faktor penghambat dalam penerapannya serta substansi laporan yang paling banyak dilaporkan masyarakat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dan Kualitatif yang bersifat Deskriptif dengan menggunakan teori Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tangerang, dengan teknik pengumpulan data yaitu kuisioner kepada 100 responden, wawancara, dokumentasi serta penelaahan data sekunder. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi LAKSA tergolong efektif, pada kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan dan kepuasan pengguna tergolong efektif, sedangkan pada kualitas pelayanan dan manfaat bersih tergolong cukup efektif, karena masih terdapat hambatan seperti kurangnya kualitas pelayanan laporan yang disebabkan oleh kurangnya koordinasi dengan pihak/dinas terkait serta kurangnya respon masyarakat dalam melengkapi data-data laporan. **Kesimpulan:** Sehingga aplikasi LAKSA sudah dapat dikatakan efektif meskipun dengan beberapa hambatan dalam penerapan aplikasi LAKSA yaitu yang berkaitan dengan koordinasi antar organisasi perangkat daerah di Kota Tangerang. Kemudian guna meningkatkan layanan pada aplikasi LAKSA disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kerjasama, dan pengevaluasian laporan secara berkala.

Kata Kunci: Aplikasi LAKSA, Efektivitas, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada abad ke 21 ini berpengaruh dan menimbulkan perubahan khususnya pada sektor pelayanan publik. pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang jasa (Pamudji, 1994 : 21). Tata kelola pemerintahan yang baik dapat diwujudkan melalui pemanfaatan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang dikenal dengan good governance agar penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat maupun sebaliknya dapat tersampaikan secara efektif dan efisien (Indrajit, 2016). Pemerintah berinovasi dalam pembangunan aparatur negara dengan memanfaatkan revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menggunakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau E-Government yang ditetapkan pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ditujukan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan bertanggung jawab dalam kualitas pelayanan publik yang berkualitas dan andal. (Presiden RI, 2018)

Menanggapi hal itu, pemerintah kota melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang membangun sebuah aplikasi layanan pengaduan yang bernama Aplikasi LAKSA (Layanan Aspirasi dan Kotak Saran Anda) yaitu media layanan untuk penerimaan laporan dari masyarakat yang diresmikan oleh Pemerintah Kota Tangerang pada tanggal 29 Februari 2016 agar pengaduan dapat ditanggapi dengan segera dan sigap oleh lembaga/dinas. Terdapat 29 operator yang terbagi ke dalam 3 shift di TLR. Saat ini LAKSA sudah terintegrasi dalam portal Tangerang LIVE (TLIVE), sehingga aplikasi LAKSA adalah satu dari sekian banyak layanan yang ada di Aplikasi TLIVE. Aplikasi LAKSA sudah menjadi instrumen untuk Kota Tangerang yang menentukan berbagai keputusan dan kebijakan mengenai pembangunan dan juga mengenai pelayanan publik, yang mana laporan yang masuk dijadikan bahan evaluasi kerja dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan publik. Karena layanan ini sebagai komunikasi efektif antara masyarakat dengan pemerintah Kota Tangerang. Aplikasi LAKSA ini dibentuk yang bertujuan untuk masyarakat Kota Tangerang agar mempermudah dalam penyampaian pengaduan, kritik atau saran. Sehingga laporan tersebut secara cepat dapat

ditindaklanjuti oleh petugas yang tersedia dilapangan. Dalam melakukan pengaduan masyarakat dapat melengkapi data-data dari laporan tersebut dengan data penunjang seperti foto, video, rekaman suara, kronologi dan lain sebagainya sebagai bukti bahwa laporan tersebut valid.

Berdasarkan data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang pada tahun 2022 lalu jumlah pengunduh aplikasi Tangerang LIVE berjumlah 967.399 orang. Hal ini belum sebanding dengan jumlah penduduk kota sebanyak 1.911.914 jiwa (Badan Pusat Statistik Kota Tangerang, 2022). Artinya masih banyak penduduk kota yang belum mengunduh aplikasi Tangerang LIVE yang juga berbanding lurus dengan jumlah pengguna layanan LAKSA. Sehingga masih perlu banyak pembenahan yang dilakukan baik pada spesifikasi aplikasi yang perlu diperbaharui maupun pengelola yang bertugas mengelola aplikasi tersebut.

Fenomena tersebut mendorong penulis untuk meneliti dan menganalisis seberapa efektif kah aplikasi LAKSA ini terhadap kualitas pelayanan publik, yang mana kualitas pelayanan publik berbanding lurus dengan efektivitas aplikasi dan keefektifitasan aplikasi dapat diketahui serta diukur dengan seberapa suksesnya sistem informasi aplikasi LAKSA. Menganalisis kesuksesan sistem informasi perlu untuk dikerjakan karena selain tidak adanya pengukuran kesuksesan aplikasi laksa. dengan pengukuran kesuksesan ini kita dapat mengetahui berbagai kekurangan-kekurangan yang ada pada sistem yang harapannya untuk selanjutnya bisa diperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendorong masyarakat untuk melakukan pengaduan publik secara dalam jaringan (online).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelaksanaan pelayanan publik selalu berdampingan dengan berbagai macam persoalan dan salah satu bentuk pelayanan publik yaitu disediakannya layanan pelaporan pengaduan serta penyampaian aspirasi yang dapat dilakukan oleh masyarakat mengenai berbagai permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat tersebut meski dalam pelaksanaan proses pengaduan permasalahan seperti pelayanan yang tidak cepat, prosedur yang rumit dan lain sebagainya, sehingga Aplikasi LAKSA hadir untuk mengatasi permasalahan tersebut dan menjadi instrumen untuk Kota Tangerang untuk menentukan berbagai keputusan dan kebijakan mengenai pembangunan serta pelayanan publik, yang mana laporan yang masuk dijadikan bahan evaluasi kerja dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan publik. Namun dalam pelaksanaannya tentu terdapat hambatan-hambatan yang terjadi yaitu jumlah pengguna aplikasi belum sebanding dengan jumlah populasi Kota Tangerang, artinya masih banyak penduduk kota yang belum mengunduh aplikasi tersebut. Masyarakat lebih memilih menggunakan media lain untuk melakukan pelaporan dari pada menggunakan LAKSA seperti melalui Instagram, WhatsApp, Twitter dan lain sebagainya. Selain itu, sejauh ini belum adanya Belum adanya penilaian mengenai kesuksesan aplikasi Laksa untuk mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada pada sistem.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Suci Sitoresmi yang berjudul Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan Dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) menemukan bahwa aplikasi LAPOR! disambut baik oleh para responden dan dinilai mudah untuk digunakan namun masih perlu adanya perbaikan untuk meningkatkan koordinasi dengan Lembaga atau kementerian terkait (Sitoresmi, 2013). Penelitian Inggito Idhar Adimearto yang berjudul Analisis Pelayanan Pengaduan Publik Online (Assessment Information System Succes Model) Aplikasi QLUE Di DKI Jakarta Pada Tahun 2018 menemukan bahwa Penilaian pengaruh pengukuran tenikal terhadap tingkat semantik dan Pengaruh pengukuran tingkat semantik terhadap pengukuran tingkat efektivitas pada setiap dimensi yang diteliti berpengaruh secara signifikan (Inggito Idhar Adimearto, 2018). Penelitian

Muhammad Idham yang berjudul Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Pemerintah Kota Binjai Menggunakan E-Government Berbasis Data Kependudukan (2018) menemukan bahwa Layanan pengaduan masyarakat(E-MAS) memiliki dua jenis media yaitu seluler dan website yang telah terkoneksi dengan sistem kependudukan yang menunjukkan bahwa layanan ini telah optimal(Idham, 2018). Penelitian Isbandi yang berjudul Implementasi Fitur Laksa Pada Aplikasi Tangerang Live Sebagai Layanan Aspirasi Masyarakat Tangerang menemukan bahwa fitur LAKSA merupakan bentuk 'Image Building' yang sedang dibangun oleh Pemerintah Kota Tangerang. Penelitian Fitri Setiawati yang berjudul Implementasi Kebijakan Program Tangerang Live Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Tangerang menemukan bahwa pengimplementasian program aplikasi Tangerang Live dan fitur LAKSA yang termasuk didalamnya dinilai baik dalam pelaksanaannya karena sudah melalui tahapan perencanaan yang sesuai ketentuan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni menganalisis efektivitas aplikasi LAKSA ini terhadap kualitas pelayanan publik. Objek serta lokus penelitian yaitu aplikasi LAKSA di Diskominfo Kota Tangerang, berbeda dengan penelitian Suci Sitoresmi, Inggito, maupun Muhammad Idham. Metode yang digunakan yaitu menggunakan metode Kuantitatif dan Kualitatif dengan pendekatan deskriptif juga berbeda dengan penelitian Inggito, Isbandi maupun Fitri Setiawani. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni pengukuran kualitas pelayanan publik berbanding lurus dengan efektivitas aplikasi dan keefektifitasan aplikasi dapat diketahui serta diukur dengan seberapa suksesnya sistem informasi aplikasi LAKSA. Pengukuran kesuksesan aplikasi ini menggunakan teori dari DeLone & McLean (2013) dengan 6 dimensi, meliputi meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

1.5. Tujuan.

Tujuan utama pada penelitian ini difokuskan untuk menganalisa dan mendeskripsikan tingkat efektivitas penerapan aplikasi LAKSA di Kota Tangerang dan faktor penghambat dalam penerapan aplikasi LAKSA di Kota Tangerang serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif atau biasa disebut mix method dengan pendekatan deskriptif. Dimana realitas ilmiah didapatkan dengan uraian yang akurat mengenai suatu variabel serta relasi antar variable, juga mempunyai daya generalisasi yang memumpuni, walaupun pada uraian dan generalisasi, angka tidak dipakai meski dilakukan sebuah proses kegiatan penelitian yang berasal dari beberapa teori. (Neuman, 2003 : 165)

Peneliti mengumpulkan data melalui kuisioner, wawancara, dan dokumentasi. wawancara dilakukan kepada 8 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Kepala UPT Pengelola Ruang Kendali Kota Tangerang masing-masing 1 orang, Administrator Aplikasi LAKSA di TLR (sebanyak 3 orang) dan masyarakat (dalam hal ini masyarakat dibagi 3 klaster kecamatan dengan penduduk banyak, sedang dan sedikit). Adapun kuisioner disebarkan kepada 100 orang responden yang menggunakan aplikasi LAKSA. Analisisnya menggunakan teori kesuksesan aplikasi DeLone & McLean (2013) dengan 6 dimensi, meliputi meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. (DeLone, William H., McLean, 2003). Hasil pengukuran tersebut dikategorikan berdasarkan nilai indeks tertinggi dan terendah dari jawaban responden menggunakan rumus rentang skala.(Umar, 2004).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas aplikasi LAKSA terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang dan hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Analisis efektivitas aplikasi LAKSA tersebut menggunakan teori kesuksesan sistem informasi dari DeLone & McLean yang menyatakan bahwa terdapat 6 dimensi yaitu penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna serta manfaat bersih. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Analisis Efektivitas Aplikasi LAKSA

Peneliti melakukan pengukuran terhadap setiap dimensi pada kesuksesan aplikasi kepada 100 responden yang menggunakan aplikasi LAKSA. Adapun hasilnya dapat pada table berikut..

Tabel 1.
Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi
Pria	54
Wanita	46
Total	100
Usia	
15 - 25	65
26 - 35	21
35 - 45	8
45 - 60	6
Total	100
Pendidikan Terakhir	
SMP	7
SMA	50
D3	8
S1	31
S2	4
Total	100

Pada Tabel 1. dapat diketahui dari penyebaran kuisioner kepada 100 orang responden, sebanyak 54% responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 46% responden adalah berjenis kelamin perempuan, hal ini menunjukkan bahwa baik laki-laki atau perempuan sama-sama saling mengajukan pengaduan atau laporan menggunakan aplikasi LAKSA bahwa karakteristik. Selanjutnya untuk usia responden, sebanyak 65% responden adalah berusia antara 15 - 25 tahun, dan sebanyak 21% responden berusia antara 25 – 35 tahun. Artinya, masyarakat yang melakukan pengaduan merupakan seorang yang sudah dewasa atau baru memasuki masa dewasa. Kemudian latar belakang Pendidikan

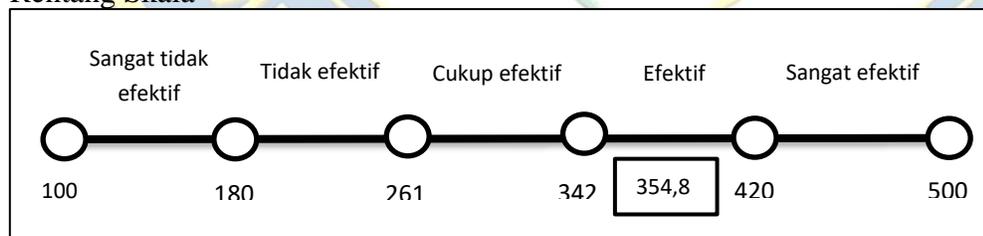
responden,, sebanyak 50% responden memiliki latar belakang Pendidikan yaitu SMA dan sebanyak 31% responden memiliki latar belakang Pendidikan Sarjana (S1). Kemudian yang lainnya yaitu berlatar belakang D3 sebanyak 8 orang, SMP sebanyak 7 orang dan S2 sebanyak 4 orang Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang sering melapor adalah masyarakat yang memiliki pengetahuan yang mumpuni sehingga banyak dari masyarakat yang memiliki latar belakang Pendidikan menengah-tinggi yang menggunakan aplikasi LAKSA, namun tidak menutup kemungkinan juga bagi masyarakat yang berpendidikan rendah juga dapat melakukan pelaporan menggunakan aplikasi LAKSA.

Tabel 2.
Skor penilaian keseluruhan dimensi

No.	Dimensi	Skor	Skala Penilaian
1	Dimensi Penggunaan	364	Efektif
2	Dimensi Kualitas Sistem	365,8	Efektif
3	Dimensi Kualitas Informasi	366,5	Efektif
4	Dimensi Kualitas Pelayanan	341,7	Cukup Efektif
5	Dimensi Kepuasan Pengguna	352,5	Efektif
6	Dimensi Manfaat Bersih	338,3	Cukup Efektif
Total Skor		2128,8	
Skala Penilaian		354,8	Efektif

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2023

Gambar 1.
Rentang Skala



Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2023

Pada **Tabel 2** Hasil perhitungan berdasarkan seluruh dimensi efektivitas aplikasi LAKSA diperoleh skor sebesar 354,8. Dapat diketahui terdapat rentang skala yang ditentukan menurut bobot skor maksimum dan minimum pada tiap indikator sehingga menghasilkan rentang skala yang dapat dilihat ada **Gambar 1** Rentang skala ini yang menentukan seberapa efektif pada masing-masing dimensi. Diketahui pada dimensi penggunaan memperoleh skor 364, dimensi kualitas sistem memperoleh skor

365.8, dimensi kualitas informasi memperoleh skor 366.5 dan dimensi kepuasan pengguna memperoleh skor 352.5 sehingga dimensi-dimensi tersebut berada pada skala penilaian efektif. Sedangkan pada dimensi kualitas pelayanan memperoleh skor 341.7 dan dimensi manfaat bersih memperoleh skor 338.3 sehingga kedua dimensi tersebut berada pada skala penilaian cukup efektif. Hal ini disebabkan kurangnya rasa kepercayaan dari masyarakat dalam menggunakan aplikasi LAKSA tersebut serta kurangnya kecepatan admin maupun pihak terkait dalam merespon pengaduan tersebut. Sehingga, hal tersebut cukup mempengaruhi penilaian terhadap dimensi kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Apabila rata-rata kan secara keseluruhan dimensi, maka skor yang diperoleh adalah 354,8 yang termasuk dalam kategori penilaian Efektif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil pengukuran seluruh dimensi yang meliputi dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih pada efektivitas aplikasi LAKSA terhadap 100 responden adalah Efektif. Hal ini menjadi bukti bahwa aplikasi LAKSA sudah dapat dikatakan efektif. Namun, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat belum seluruhnya mempercayai aplikasi LAKSA dan lebih memilih untuk melaporkan langsung kepada OPD terkait. Kemudian dalam hal responsifitas dinilai masih kurang baik oleh sebagian pengguna, baik dari admin LAKSA maupun pihak/dinas terkait dan juga belum ada tindakan tegas kepada pihak/dinas terkait yang lambat dalam memberikan respon..

3.2. Faktor Penghambat

Faktor pernghambat tersebut yaitu koordinasi antar organisasi perangkat daerah. Dimana pada proses koordinasi ini mencangkup beberapa hal seperti perencanaan, yang membutuhkan waktu yang tidak menentu. Kemudian dari segi pembiayaan juga jika kurangnya koordinasi yang tepat maka tentu menghambat proses tindak lanjut dari laporan yang telah masyarakat laporkan Selain koordinasi, ada juga faktor lain yang menghambat kinerja aplikasi LAKSA, yaitu berasal dari pelapor itu sendiri. Dimana setiap laporan yang masuk belum tentu memenuhi persyaratan yang tepat. Sehingga, untuk menindak lanjuti laporan tersebut tidak bisa langsung dilakukan karena sebelum laporan tersebut disampaikan kepada OPD terkait, admin LAKSA yang bertugas harus menyaring laporan tersebut apakah sudah memenuhi persyaratan serta memiliki bukti-bukti yang lengkap. Apabila laporan tersebut tidak lengkap maka proses tindak lanjut laporan tersebut tidak bisa dilanjutkan dan terhambat.

3.3. Substansi Laporan

Terdapat lebih dari 360 kategori atau substansi laporan didalam aplikasi LAKSA. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang diketahui bahwa terdapat 5 laporan pengaduan terbanyak pada 5 OPD yang berbeda, yaitu: 1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu laporan mengenai informasi pengajuan Kartu Keluarga baru yaitu sebanyak 3.844 laporan. 2. Dinas Kesehatan mengenai informasi vaksin booster dan anak sebanyak 1.591 laporan. 3. Dinas Komunikasi dan Informatika mengenai informasi registrasi aplikasi TLIVE sebanyak 1.535 laporan. 4. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mengenai informasi SD dan SMP negeri di Kota Tangerang sebanyak 1.147 laporan. 5. Dinas Perhubungan mengenai laporan perbaikan lampu PJU di beberapa titik wilayah Kota Tangerang sebanyak 1.053 laporan

Dapat diketahui juga bahwa masyarakat yang paling banyak melakukan laporan yaitu berasal dari kecamatan Cipondoh yaitu sebanyak 213 laporan, yang mana laporan tersebut mayoritas mengenai penertiban PKL di Irigasi Sipon Cipondoh. Kemudian disusul oleh masyarakat dari kecamatan Tangerang yaitu sebanyak 129 laporan yang mayoritas laporan tersebut mengenai fasos dan fasum di Posyandu Tanah Tinggi. Sehingga, upaya yang dilakukan dari pihak LAKSA yaitu admin merekap pertanyaan-pertanyaan yang sekiranya sering ditanyakan oleh pengguna secara berulang kali,

kemudian jawaban yang diberikan oleh dinas/lembaga terkait disimpan oleh admin agar apabila pengguna lain ada yang bertanya pertanyaan serupa, maka admin dapat langsung memberikan jawaban tersebut tanpa harus melaporkannya lagi atau bertanya lagi kepada dinas terkait. Sehingga informasi lebih cepat didapatkan oleh pengguna.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis ditemukan beberapa temuan pada kualitas pelayanan yang dinilai belum maksimal. Hal ini diketahui dari respon yang diberikan oleh staff atau admin dinilai masih belum sepenuhnya memuaskan responden karena dianggap masih belum cepat dan belum ada tindakan tegas bagi dinas/pihak terkait yang lambat dalam memberikan respon atau tidak lanjut dan masih terdapat beberapa masyarakat yang belum sepenuhnya percaya dengan aplikasi LAKSA bahwa jika melapor melalui aplikasi LAKSA akan segera ditindak lanjuti, sehingga masyarakat lebih merasa nyaman jika melakukan pengaduan langsung kepada OPD terkait.

Aplikasi LAKSA sudah dapat dikatakan efektif. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fitri Setiawani, Ahmad Murodi dan Pri Utami pada tahun 2021 yang menunjukkan bahwa pengimplementasian program aplikasi Tangerang Live dan fitur LAKSA yang termasuk didalamnya dinilai baik dalam pelaksanaannya karena sudah melalui tahapan perencanaan yang sesuai ketentuan. Selain itu, dalam hal permusan program dan sosialisasi menurut penelitian yang dilakukan oleh Fitri Susiwani, Ariyani Sagiyanto, Ade Rahmah, Wulan Apriani, Ardian Setio, dan Dasini menunjukkan bahwa dalam tahap sosialisasi dan evaluasi, pemerintah masih terus melakukannya secara menyeluruh kepada masyarakat. Hal ini juga sesuai dan sejalan dengan hasil dari wawancara kepada Ibu Fany Rostiany selaku Kepala UPT Ruang Kendali yang menyatakan bahwa sosialisasi LAKSA yang dilakukan memiliki program seperti Selasa Berkunjung untuk anak sekolah, kemudian secara Door to Door, juga di acara Posyandu, dan sosialisasi melalui sosial media.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah penulis lakukan terhadap data yang dihasilkan, dapat disimpulkan bahwa dari data kuantitatif yang didapatkan, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Aplikasi LAKSA menunjukkan skala efektif. Dari keenam dimensi yang telah diteliti, terdapat dua diantaranya menunjukkan skala cukup efektif yaitu dimensi kualitas pelayanan dan dimensi manfaat bersih, sedangkan 4 dimensi lainnya menunjukkan skala efektif. Namun, meski sudah dapat dikatakan efektif, masih terdapat beberapa hambatan dalam penerapannya yaitu yang berkaitan dengan koordinasi, yang meliputi perencanaan yang tidak menentu waktunya, kurangnya respon dari perangkat daerah terkait, masalah pembiayaan serta dari segi pengguna/pelapor juga seperti kurangnya data-data yang menunjang laporan dan kurangnya respon dari masyarakat yang melapor tersebut. Dari banyaknya laporan yang diterima tentu banyak kategori laporan yang sama yang dilaporkan masyarakat. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi laporan yang sering dilaporkan yaitu admin merekap pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengguna secara berulang kali, kemudian jawaban dari pertanyaan tersebut disimpan untuk menjawab pertanyaan yang sama oleh pengguna lainnya. Sehingga informasi lebih efisien dan cepat didapatkan oleh pengguna.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada di Kota Tangerang khususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika serta 100 orang responden sebagai sampel pada penelitian ini yang dipilih berdasarkan rumus Slovin.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi LAKSA khususnya dalam kecepatan respon baik dari admin yang menampung dan mendisposisikan

laporan, maupun dari pihak terkait yang menindaklanjuti laporan tersebut, dapat meningkatkan Kerjasama dengan pemerintah daerah agar penerapan aplikasi LAKSA ini dapat beroperasi lebih baik dengan koordinasi yang baik serta meningkatkan kuantitas dan intensitas dalam merekap laporan secara berkala.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kota Tangerang. (2022). Kota Tangerang Dalam Angka 2022. In <https://Tangerangkota.Bps.Go.Id/>. Sumber/Source: BPS, Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas)/BPS-Statistics Indonesia, National Socioeconomic Survey
- DeLone, William H., McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems* · April 2003, 9–30.
- Idham, M. (2018). *Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Pemerintah Kota Binjai Menggunakan E-Government Berbasis Data Kependudukan*.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep Dan Strategi Electronic Government, Electronic Government, 2nd ed.* (ANDI (ed.)).
- Inggito Idhar Adimearto. (2018). Analisis Pelayanan Pengaduan Publik Online (Assessment Information Systems Success Model) Aplikasi Qlue Di Dki Jakarta Pada Tahun 2018. *Energies*, 6(1), 1–8.
<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>
- Neuman, W. . (2003). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Allyn and Bacon.
- Pamudji. (1994). *Profesional Aparatur Negara Dalam Rangka pelayanan Publik*. Widyapraja.
- Presiden RI. (2018). *PERPRES No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik [JDIH BPK RI]*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Sitoresmi, S. (2013). Efektivitas Sistem Informasi layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pengendalian Pembangunan (UKP4). *Skripsi*, 1–137. <http://blog.lapor.go.id/images/publikasi/SuciSitoresmi.pdf>
- Umar, H. (2004). *Metode Riset Ilmu Administrasi*. PT Gramedia Pustaka Utama.