

PERSEPSI PEGAWAI PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN TERHADAP KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN WEBSITE LAPOR! DI KABUPATEN BONE

Rahmat Panca Ramadhan

NPP. 30.1220

Asdaf Kabupaten Bone, Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: rahmatpanca1@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. H. M. Irwan Tahir AP, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The author focuses on the problem of low public interest in the use of the LAPOR! in bone regency and often found several obstacles and errors in the use of the LAPOR website itself. **Purpose:** The purpose of this study is to determine the perception of employees at the informatics and coding communication service in Bone district on the usefulness and ease of use of the LAPOR Website in Bone district and the factors that determine this perception. **Method:** This research uses qualitative methods and analyzes employee perception according to the Technology Acceptance Model Theory. Data collection techniques are carried out by interviewing informants in depth, observation and documentation. **Result:** The findings obtained by the authors in this study are that the perception of usability and ease of use of the LAPOR! in Bone district tends to be good because it has met the criteria on each existing indicator. However, there are still some glitches such as features that cannot be accessed, error and so on. **Conclusion:** Based on this research, the usability and ease of use of the LAPOR Website in Bone district tends to be good, because it is based on the indicators that have been achieved. then the factor that determines employee perception is how a website can be used comfortably and with security that has been arranged in such a way, as we know Website LAPOR! is an extraordinary innovation so that it can foster optimism for all its users.*

Keywords: *Keywords: Employee Perception, LAPOR! Website , Usefulness And Ease Of Use*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya peminat masyarakat terhadap penggunaan Website LAPOR! di kabupaten bone dan seringkali ditemukan beberapa kendala dan Error dalam penggunaan website LAPOR itu sendiri. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pegawai pada dinas komunikasi informatika dan persandian di kabupaten bone terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan Website LAPOR di kabupaten Bone dan faktor faktor yang menentukan persepsi tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menganalisis terhadap perspepsi pegawai menurut Teori Technology Acceptance Model. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara mendalam terhadap informan, observasi dan juga dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan Website LAPOR! di kabupaten Bone cenderung baik karena telah memenuhi kriteria pada setiap

Indikator yang ada. Namun masih ditemukan beberapa gangguan seperti fitur yang tidak bisa diakses, error dan lain sebagainya. **Kesimpulan :** Berdasarkan penelitian tersebut bahwa kegunaan dan kemudahan penggunaan Website LAPOR di kabupaten Bone dinilai cenderung baik, karena berdasarkan indikator yang telah dicapai. Kemudian faktor yang menentukan persepsi pegawai adalah bagaimana suatu website dapat digunakan dengan nyaman dan dengan keamanan yang telah diatur sedemikian rupa, sebagaimana yang kita ketahui Website LAPOR! merupakan inovasi yang luar biasa sehingga dapat menumbuhkan optimisme bagi seluruh penggunanya.

Kata Kunci :Persepsi Pegawai, Website LAPOR! , Kegunaan Dan Kemudahan Penggunaan

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi kini semakin menunjukkan eksistensinya sebagai hal yang utama dan paling berpengaruh dalam setiap bidang. Berbagai aplikasi dan website mulai dimunculkan untuk menunjang dan memudahkan setiap kegiatan manusia, khususnya dalam bidang pemerintahan. Berbagai aturan dan kebijakan telah dibuat dan disetujui oleh para pembuat kebijakan untuk menunjang terlaksananya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan terintegrasi.

Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di pasal 62 ayat (1) menerangkan bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, dilakukan percepatan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Peraturan tersebut menandakan bahwa betapa pentingnya SPBE yang tentunya akan menunjang segala aspek di bidang pemerintahan baik itu dari segi pengelolaan, manajemen, pengaduan dan lain sebagainya. SPBE merupakan suatu upaya pemerintah dalam menunjang tercapainya pemerintahan yang mampu menyesuaikan dengan segala aspek perubahan demi tercapainya masyarakat yang sejahtera, berdaya saing, dan mampu menunjukkan eksistensinya sebagai negara yang berpandangan maju.

Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) hadir sebagai wadah aspirasi dan pengaduan dari masyarakat berbasis Aplikasi dan website yang bertujuan untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” sehingga setiap aduan masyarakat yang berbagai jenis laporan akan disampaikan kepada penyelenggara pelayanan (Zeniar, 2019). Seperti yang tertera pada kalimat tersebut bahwa aplikasi pengaduan ini salah satu tujuannya adalah untuk merealisasikan kebijakan *no wrong door policy* yang mana maksudnya adalah menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang memiliki tugas atau berwenang dalam menanganinya.

Berdasarkan data pada *website* LAPOR! bahwa aplikasi ini telah terintegrasi dan terhubung dengan 34 kementerian 96 lembaga dan 493 pemerintah daerah di Indonesia.

LAPOR! bertujuan supaya organisasi penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari banyak masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik guna memberikan akses untuk partisipasi dalam menyampaikan pengajuan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Bone melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bone juga telah menerapkan sebuah inovasi pelayanan aspirasi dan pengaduan online berupa LAPOR! yang menampung segala aspirasi dan aduan masyarakat Kabupaten Bone terkait kinerja penyelenggara pemerintah. LAPOR! dapat diakses dengan mudah oleh seluruh masyarakat Kabupaten Bone melalui website www.lapor.go.id, Facebook (Layanan Aspirasi Publik), Whatsapp (0811-4000-604), SMS 1708, Email (aspirasipublik.bone@gmail.com), dan bisa juga membuka aplikasi LAPOR melalui smartphone (android dan iOS).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kegunaan dan kemudahan penggunaan *Website LAPOR!* Di kabupaten bone, yaitu masih minimnya pengguna atau kurangnya partisipasi masyarakat terhadap penggunaan website *LAPOR!* Yang ada di kabupaten bone, pada laman webnya sendiri diperlihatkan bahwa belum ada yang mengikuti kanal tersebut dan masih kurangnya laporan yang masuk pada *website LAPOR!* Di kabupaten Bone. Hal ini dianggap bahwa peranan pemerintah daerah sangat penting untuk mensosialisasikan website ini karena tentunya akan sangat berguna dan berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan, karena berkaitan dengan proses pelayanan publik.

Kemudian untuk hambatan selanjutnya adalah masih seringkali ditemukan *web error* dan terdapat beberapa fitur yang tidak bisa digunakan atau tidak bisa difungsikan. Sebagai contoh adalah terdapat fitur statistik yang tidak dapat menampilkan data-data yang diperlukan. Fitur statistik ini merupakan fitur yang memiliki fungsi untuk mengetahui jumlah laporan yang masuk, dan sebagai tempat penarikan data. Hal ini menandakan bahwa perlu adanya perbaikan bagi website itu sendiri agar kedepannya dapat dimaksimalkan fungsi dan kegunaannya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik yang berkaitan dengan objek penelitian, maupun yang berkaitan dengan teori yang digunakan dan sebagainya. Penelitian Nanik Ermawati, dan Zamrud Mirah Delima (2016) dengan judul “Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan pengalaman terhadap minat wajib pajak menggunakan sistem e-filing” (Ermawati & Delima, 2016) menemukan hasil bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan E Filing, kemudian Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *E Filing*, dan yang ketiga adalah Pengalaman dalam menggunakan *E Filing* berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *E-Filing*.. Penelitian Arin Nurhita Hapsari dan rini Rachmawati dengan judul “Pemanfaatan aplikasi LAPOR Sleman sebagai pelayanan pengaduan di Kabupaten Sleman.(Arin Nurhita Hapsari dan Rini Rachmawati ,2018) menemukan bahwa Layanan aplikasi LAPOR Sleman dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Kominfo Kabupaten Sleman dan bekerja sama dengan SOROT (*Smart Online Reporting and Observation tools*). Kemudian yang kedua adalah Dampak pemanfaatan aplikasi LAPOR! Sleman adalah pelayanan pengaduan menjadi transparan, efektif, dan efisien dan terdapat beberapa rekomendasi dari peneliti seperti migrasi data, pengambilan foto, dan lain sebagainya. Penelitian Dhiya Lucfiah Laibah menemukan hasil bahwa fitur input, proses produksi, output, dan produktivitas aplikasi LAPOR! Di kota bandung dinilai sudah baik dan memadai karena telah memenuhi beberapa kriteria seperti kelengkapan sarana dan prasarana, interaksi timbal balik antara admin dan pengguna, kepuasan masyarakat, dan adanya pembekalan seperti training to trainer dan Bimtek mengenai LAPOR!. Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang berjudul “Analisis Aplikasi iJATENG dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model*. Oleh Pahri Fahlevi, dan Octraviani Puspita Dewi (2019). Penelitian ini mengemukakan bahwa penerimaan aplikasi iJateng di kalangan pustakawan dan pengguna telah memenuhi dua persepsi *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatannya. Penggunaan aplikasi iJateng memberikan kemudahan dalam kegiatan pustakawan maupun pemustaka yang menggunakan aplikasi tersebut. Para pengguna dapat dengan mudah mencari dan membaca buku dan mudah mengendalikan aplikasi sesuai kebutuhan pengguna. Konten dan menu – menu aplikasi iJateng mampu memudahkan pekerjaan pustakawan dan pemustaka dengan cepat. Penelitian tentang penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam analisis minat perilaku penggunaan *E-Money* pada mahasiswa Universitas Telkom.(Wahyuni Nur Syahril, dan Brady Rikumahu, 2019)

mengemukakan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-money*.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Persepsi pegawai pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan Website LAPOR!. Dengan menggunakan Teori *Technology Acceptance Model* yang terfokus kepada kegunaan dan kemudahan Penggunaan pada suatu Website yaitu Website LAPOR! Penelitian ini berbeda dengan Ermawati dan Delima, Arin Nurhita Hapsari dan rini Rachmawati., Pahri Fahlevi, dan Octraviani Puspita Dewi, Wahyuni dan Nur Syahril, dan Brady Rikumahu dan yang lainnya. Kemudian untuk penelitiannya terfokus kepada pegawai itu sendiri sebagai pengguna sekaligus pengelola dari website LAPOR ini.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pegawai pada dinas komunikasi informatika dan persandian kabupaten Bone terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan website LAPOR! Di kabupaten Bone dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

I. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menganalisis data melalui model Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2018) yakni pengolahan data kualitatif melalui *data reduction, data display, dan concluding drawing/verification*.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan secara Dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 4 orang informan yang terdiri dari kepala dinas komunikasi informatika dan persandian Kabupaten Bone, kepala seksi layanan dan aspirasi publik, Admin LAPOR! Dan salah seorang pegawai pengguna Website LAPOR! Itu sendiri. .

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seperti yang kita ketahui bersama bahwa pada penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (Davis,1989) yang memfokuskan kepada persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan dari suatu website Layanan Aspirasi dan pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada subbab berikut:

3.1 Persepsi Kegunaan

Model penerimaan teknologi yang pertama adalah terkait dengan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) pada Website LAPOR! Yang mana terdiri dari 6 Indikator menurut Davis (1989) diantaranya adalah mempercepat pekerjaan (*work more quickly*),, meningkatkan kinerja (*improve job performance*), meningkatkan produktivitas (*increase productivity*, efektifitas (*effectiveness*), mempermudah pekerjaan (*make job easier*), dan bermanfaat (*usefull*). Mahsud dari persepsi kegunaan disini adalah sejauh mana pengguna dengan secara sadar mengetahui bahwa menggunakan Website LAPOR! dapat meningkatkan kinerjanya dan tentunya berguna untuk dirinya dan lingkungannya. Menurut Redzuan et al., (2016) persepsi kegunaan adalah pertimbangan pengguna yang menggunakan sistem yang diberikan akan meningkatkan kinerja dan efektifitasnya. Berikut uraiannya:

1. Mempercepat Pekerjaan

Menurut (Fahlevi & Dewi, 2019) “Salah satu tujuan diciptakannya suatu teknologi informasi yaitu dapat mengefisienkan waktu yang dibutuhkan pengguna dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu”. Hampir sama dengan pemanfaatan Website LAPOR! yang tentunya diharapkan

mampu mengefisienkan waktu para pegawai dalam menampung dan mengurus segala aduan, laporan, maupun aspirasi yang masuk kedalam *Website* LAPOR! tersebut.

Untuk mempercepat pekerjaan tersebut dibutuhkan Admin yang mampu tanggap dan selalu aktif untuk mengamati dan merespon segala laporan yang masuk. Pada Dinas Komunikasi Informatika dan persandian Kabupaten Bone sendiri memiliki Surat keputusan yang ditandan tangani oleh Bupati Bone agar setiap Perangkat daerah, Puskesmas, dan kecamatan memiliki tugas untuk menjadi admin LAPOR! di kantornya masing-masing.

2. Meningkatkan Kinerja

Menurut Prima Citra & Kuswanto (2020) “Meningkatkan kinerja yang dimaksud adalah dapat membantu pegawai dalam melayani masyarakat”. Pemerintah Kabupaten Bone dalam hal ini adalah Dinas Kominfo dan Persandian menanggapi setiap aduan yang masuk secara maksimal karena itu merupakan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai aparatur sipil negara yang menjalankan segala aspek pelayanan publik secara prima.

3. Meningkatkan Produktivitas

Meningkatkan produktivitas bisa diartikan sebagai segala sesuatu kegiatan yang dilakukan secara efisien untuk menghasilkan dan meningkatkan hasil ataupun keluaran yang akan diperoleh tentunya. Meningkatkan produktivitas juga diartikan dengan seseorang menghasilkan pekerjaan yang lebih banyak dari pada ukuran biasa pada umumnya. *Website* LAPOR! ini tentunya lebih meningkatkan produktivitas dari para pegawai karena dengan adanya laporan yang masuk maka akan segera dilaksanakan perbaikan jika memang dibutuhkan, sebagai contoh bahwa terdapat pohon tumbang yang menghalangi lalu lintas di sebuah perempatan jalan dengan adanya laporan tersebut maka Dinas Lingkungan Hidup dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah segera turun untuk membereskan pohon yang tumbang tersebut sehingga lalu lintas kembali normal seperti semula. Hal ini menandakan bahwa dengan cepat dan efektifnya sistem *website* LAPOR! yang ada maka pelayanan publik pun semakin cepat dan efektif sarannya, sehingga produktivitas dari seorang pelayan masyarakat tidak diragukan lagi integritas dan kemampuannya.

4. Efektivitas

“Salah satu tujuan dibuatnya suatu aplikasi yaitu agar dapat meminimalisir penggunaan biaya, tenaga, dan waktu”.(Prima Citra & Kuswanto, 2020). Sejalan dengan kalimat tersebut menandakan bahwa *Website* LAPOR! Merupakan website yang mampu memudahkan penggunanya. Kemudian dikatakan menghemat waktu tenaga dan biaya karena website ini dapat digunakan secara gratis, dapat diakses dimana saja, kapan saja dan tidak perlu menuju ke kantor atau tempat pengaduan lainnya. Dalam TAM, manfaat yang dirasakan oleh pengguna sangat penting dalam menentukan efektivitas suatu teknologi. Jika pengguna merasa bahwa teknologi tersebut bermanfaat bagi mereka, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan teknologi tersebut dengan lebih efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna agar dapat meningkatkan efektivitas suatu teknologi.

5. Mempermudah Pekerjaan

“Salah satu tujuan dibuatnya sebuah aplikasi yaitu untuk menjadikan penggunanya merasa lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaannya” (Fahlevi & Dewi, 2019). Dalam konteks pekerjaan, jika suatu teknologi dianggap mudah digunakan dan bermanfaat serta mempermudah pekerjaan, maka kemungkinan besar akan lebih mudah diterima oleh para pekerja. Dengan demikian, penggunaan teori TAM dapat membantu dalam mempermudah penerimaan teknologi baru di tempat kerja. *website* LAPOR! ini tentunya sangat memudahkan pekerjaan pegawai karena semuanya telah diatur oleh suatu sistem yang memungkinkan segala aktivitas lebih mudah untuk dikerjakan, misalkan ketika aduan masuk maka super admin hanya akan mendisposisi aduan tersebut kepada dinas terkait lalu diteruskan kembali dari sub admin kepada pimpinan dinas atau perangkat daerah terkait, jadi mudah untuk

dikerjakan dan akan segera terposting dan tersimpan secara otomatis. Segala menu yang disajikan juga telah diatur dengan tata letak yang sederhana dan memudahkan para Admin dan Pengguna untuk mengaksesnya.

6. Bermanfaat

Website LAPOR! ini bahwa dapat dikatakan bermanfaat karena akan memudahkan segala pelayanan publik dengan efektif, dan sederhana, tentunya dengan bantuan kanal pelayanan yang bisa mengaturnya dengan sedemikian rupa sehingga tertata dengan baik. “selain daripada memudahkan segala pekerjaan yang ada *Website* LAPOR! ini juga sangat bermanfaat bagi masyarakat. Kita harus mengikuti perkembangan teknologi yang begitu drastis perubahannya, *website* ini juga secara tidak langsung membina hubungan atau relasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Melalui *website* tersebut seringkali adanya umpan balik antar orang yang memberikan aduan dan laporan dan pengelola atau admin dari *website* LAPOR!” berdasarkan Informasi dari Informasi tersebut menandakan bahwa *website* LAPOR! Ini memiliki manfaat yang sangat banyak.

3.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan

Menurut Davis (1989) “persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna mengharapkan suatu sistem bebas dari tantangan dalam pemanfaatannya dan mengacu kepada perasaan seseorang tentang jumlah upaya fisik dan mental untuk menggunakan sistem tertentu”. Berdasarkan pandangan tersebut bahwa jika menggunakan *website* LAPOR! maka tentunya akan memuat indikator-indikator yang ada pada persepsi kemudahan penggunaan yang mana akan memudahkan pengguna dalam pengoperasiannya, dan tidak membutuhkan banyak waktu serta usaha dalam menggunakannya. Terdapat 6 indikator yang termuat dalam dimensi kemudahan penggunaan ini, diantaranya adalah mudah dipelajari (*easy to learn*), dapat dikontrol (*controllable*), jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*), fleksibel (*flexible*), mudah untuk menjadi mahir (*easy to become skillful*), mudah digunakan (*easy to use*)

1. Mudah Digunakan

Dalam tujuannya diciptakan suatu sistem teknologi adalah untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya. Sistem dikatakan mudah apabila tidak memerlukan usaha keras untuk menggunakannya. *Website* LAPOR! diciptakan untuk memudahkan pengguna dalam menggunakannya

“*Website* LAPOR! sangat mudah untuk dipelajari dan dipahami oleh para pengguna. Tampilan yang di buat pada *website* LAPOR! tentunya telah mengalami beberapa perubahan untuk menunjang kemudahan penggunaannya bagi para pengguna”. Berkaitan dengan hal yang disampaikan informan tersebut bahwa *website* ini memang sangat mudah untuk digunakan meskipun pengguna baru saja mencoba untuk menggunakannya.

2. Dapat Dikontrol

Dalam penerapan sebuah teknologi informasi memerlukan sistem pengendalian untuk kemudahan sistem itu sendiri. Penggunaan *Website* LAPOR! dalam pengoperasionalnya harus mudah untuk dikontrol. Hal ini digunakan agar pengguna dapat menemukan yang ingin dioperasikan dengan *website* LAPOR!. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan bahwa sejauh beliau menggunakan *Website* LAPOR! tidak ada kendala atau kesulitan yang berarti dalam penggunaannya. Meskipun terkadang diakhir tahun ini seringkali ditemukan maintenance pada websitenya namun ia yakin akan segera ditangani oleh pihak yang berwenang. Beliau juga menegaskan bahwa biasanya jika terjadi *maintenance* maka akan ada fitur-fitur yang di *upgrade* atau ditambahkan untuk menunjang keamanan dan kenyamanan para pengguna.

3. Jelas Dan Dapat Dipahami

Maksud dari jelas dan dapat dipahami pada bagian ini adalah bagaimana sebuah *website* mampu dioperasikan dengan mudah, sederhana, dan dapat dimengerti. Maka dari itu *website* LAPOR! dapat

dikatakan sebagai *website* yang jelas dan dapat dipahami ketika *website* tersebut mampu menampilkan fitur, tampilan dan proses yang mampu dijalankan dan digunakan dengan mudah

4. Fleksibel

Menurut Prima Citra & Kuswanto (2020) “fleksibel yang dimaksud adalah dapat diakses oleh sembarang perangkat”. Maksudnya ialah pengguna mampu menggunakan *Website* LAPOR! ini melalui banyak perangkat, baik itu di websitenya sendiri ataupun pada aplikasi yang bisa di unduh di berbagai perangkat dan sistem operasi yang berbeda-beda.

5. Mudah Menjadi Terampil/ Mahir

Menurut Prima Citra & Kuswanto (2020) “Mudah menjadi mahir/terampil ini artinya fitur dalam *website* cukup familiar sehingga dengan mudah dan cepat digunakan oleh segala usia”. “bahwa tampilan atau *user interface* dari *website* ini merupakan tampilan yang sangat populer dan mudah untuk dimengerti cara kerjanya, karena hampir sama dengan *website* pada umumnya. Namun ini adalah *website* pertama yang mampu mengintegrasikan semua perangkat daerah bahkan sampai dibagian kementerian, hal itulah yang menjadikannya sebagai pembeda dari *website* pengaduan pada umumnya.”. berdasarkan informasi dari informan tersebut bahwa *website* ini dinilai baik dari segi tampilan karena memudahkan pengguna dalam mengoperasikannya.

6. Mudah Digunakan

Penggunaan suatu aplikasi yang baik dapat dilihat ketika pengelola dan pengguna mudah memahami serta mempelajari informasi, serta apa saja dalam yang dalam *Website* LAPOR!. Ketika *website* mudah digunakan maka tentu saja akan berdampak juga kepada para pengguna dengan dalih akan terus menggunakan *website* tersebut sesuai dengan kebutuhan dan manfaatnya .

3.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pegawai Terhadap Kegunaan Dan Kemudahan Penggunaan Website LAPOR! Di Kabupaten Bone

Terdapat beberapa hal yang menentukan persepsi pengguna terhadap teknologi yang digunakan, diantaranya adalah

1. Optimisme

Optimisme bisa diartikan sebagai cara berfikir yang realistis dan positif dalam memandang suatu masalah, menurut salah satu informan bahwa “kami memiliki optimisme yang tinggi dalam menjalankan tugasnya sebagai Admin Utama *website* LAPOR! ini, karena dengan adanya tanggung jawab yang diemban menjadikannya selalu semangat dan optimis dalam urusan pekerjaannya. Apalagi tugasnya berkaitan dengan pelayanan publik yang berbasis digital. Segalanya serba berbasis teknologi jadi harus menyesuaikan dengan segala kondisi yang ada.”

Segala bentuk aduan masyarakat harus dilaporkan demi tercapainya kesejahteraan masyarakat dalam hal pelayanan publik yang diterimanya. Dalam menjalankan tugas sebagai pelayan masyarakat memang membutuhkan proses dan ketekunan karena kita dihadapkan pada suatu masalah yang dihadapi oleh banyak orang atau individu yang harus disamaratakan pelayanannya lalu kemudian mencari dan menemukan solusi dari berbagai permasalahan yang ada.

2. Inovasi

Menurut Saud (2014) “inovasi ialah pilihan kreatif, pengaturan, dan kumpulan manusia dan sumber-sumber bahan baru atau menggunakan cara unik yang akan menghasilkan peningkatan tujuan-tujuan yang diharapkan”. Dalam sebuah wawancara salah satu informan, beliau menuturkan bahwa “kita sebagai birokrat membutuhkan inovasi-inovasi yang luar biasa dalam hal pelayanan publik, contohnya adalah *website* LAPOR! ini, dimana *website* ini merupakan wadah besar dalam layanan publik khususnya aduan, aspirasi, permintaan informasi dan lain sebagainya. Berkaitan dengan hal tersebut bahwa *website* LAPOR! ini merupakan inovasi yang sangat luar biasa karena dengan sebuah sistem

dan ide kreatifnya membuat organisasi perangkat daerah, kecamatan, puskesmas bahkan sampai ke kementerian bisa terhubung satu sama lain, dan manajemen laporannya pun sangat rapih dan tertata”.

3. Kenyamanan

Konsep kenyamanan memang memiliki arti yang sangat luas karena berhubungan dengan penilaian responsif masing-masing individu. kenyamanan *website* LAPOR! sangat diperhitungkan dari segi desain dan penggunaannya, agar masyarakat mampu menggunakan *website* tersebut dengan rasa nyaman dan terhindar dari masalah-masalah terkait *website* error, penyusunan dan penempatan menu, kekeliruan dalam pemakaian dan lain sebagainya. Kenyamanan suatu *website* biasanya dilihat dari seberapa *user friendly website* tersebut. Artinya adalah pengguna dapat menggunakannya dengan mudah dan nyaman. Selanjutnya adalah responsive, yaitu keadaan dimana tampilan *website* dapat menyesuaikan dengan berbagai tampilan perangkat yang ada.

4. Keamanan

Keamanan merupakan aspek yang sangat penting dalam pembuatan aplikasi atau *website*. Keamanan adalah hal yang paling diperhatikan, apalagi Website ini merupakan Website yang dikelola oleh pemerintah dan digunakan oleh seluruh masyarakat Indonesia. *website* LAPOR ini tentunya memiliki verifikasi dalam sistem yang memungkinkan orang-orang atau masyarakat Indonesia bisa merasa aman dalam menggunakannya. Karena dalam pembuatan akun LAPOR! memuat beberapa informasi pribadi untuk mengaktifkannya, jadi harus lebih hati-hati lagi. Jaminan keamanan laporan dan aduan juga diperlukan karena bisa saja bersifat privasi

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini tentunya diharapkan memiliki dampak positif bagi para pembacanya dalam rangka untuk lebih memahami dalam menggunakan suatu teknologi khususnya *website* LAPOR! ini. Seperti yang kita ketahui bersama bahwa penelitian ini menguraikan terkait dengan kegunaan dan kemudahan penggunaan LAPOR!. Sama halnya dengan penelitian sebelumnya oleh (Dhiya Lucfiah Aibah, 2019) terkait dengan LAPOR! ini. Namun yang membedakannya adalah pada fokus penelitiannya yaitu menguji tentang efektifitas dari LAPOR! ini khususnya yang terletak di kota Bandung. Begitupula dengan penelitian yang dilakukan oleh Arin dan Rini (2018) berkaitan dengan Website LAPOR namun fokusnya lebih ke implementasi dari *website* LAPOR! itu sendiri.

Berbeda dengan penelitian oleh Oleh Pahri Fahlevi, & Octraviani Puspita Dewi (2019) dan Wahyuni Nur Syahril, dan Brady Rikumahu, 2019 yang mana kedua tim ini meneliti terkait dengan penerimaan aplikasi iJateng di kalangan pustakawan dan analisis minat perilaku penggunaan E-Money pada mahasiswa Universitas Telkom. yang menjadi kesamaan dari kedua penelitian ini dengan penelitian yang saya laksanakan adalah sama-sama menggunakan teori *Technology Acceptance Model* yaitu model penerimaan teknologi yang terdiri dari kegunaan dan kemudahan penggunaan suatu teknologi.

4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor yang menjadikan *website* terkadang mengalami *error* karena seringkali dilaksanakan perbaikan atau maintenance terhadap websitenya dan juga pemerintah daerah sendiri khususnya Dinas Komunikas Informatika dan Persandian telah melaksanakan sosialisasi berupa spanduk yang diletakkan di setiap kantor kecamatan.

III. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Persepsi pegawai terhadap kegunaan *website* LAPOR! yaitu dapat mempercepat pekerjaan, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktifitas, efektifitas, dan

bermanfaat. Kemudian untuk persepsi kemudahan penggunaan *website* LAPOR! yaitu telah memenuhi tentang bagaimana *website* tersebut bisa dipelajari dengan mudah, dapat dikontrol meskipun terjadi sedikit kendala didalamnya. Website LAPOR ini jelas dan dapat dipahami, fleksibel, mudah digunakan dan setiap orang bisa mahir dalam menggunakannya. Kemudian selanjutnya beberapa faktor yang menentukan persepsi pegawai adalah tingkat optimisme dari pegawai dalam menjalankan *website* ini agar tepat sasaran sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Website ini merupakan hasil karya yang inovatif karena melibatkan banyak instansi atau lembaga agar dapat dijangkau oleh masyarakat dan didalamnya memuat banyak fitur-fitur yang dapat memudahkan para pengguna untuk mengoperasikannya. Namun tingkat kenyamanan dan keamanan pun harus diperhatikan, baik itu dari segi tampilan, kelengkapan fitur dan menu serta keamanan laporan dan kerahasiaan data pribadi perlu diperhatikan. karena ketika tidak ada rasa nyaman dan aman maka tujuan dari pembuatan LAPOR! ini tidak tercapai.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa atau bahkan di tempat lain yang berkaitan dengan kegunaan dan kemudahan penggunaan Website LAPOR!

IV. UCAPAN TERIMA KASIH

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

V. DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D. (1989). 249008. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology*, 13(3), 1–23.
- Ermawati, N., & Delima, Z. M. (2016). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem E-Filing*. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5(2), 163–174. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/jai/article/view/895/731>
- Fahlevi, P., & Dewi, A. O. P. (2019). *Analisis Aplikasi Ijateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM)*. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2).
- Hapsari, A.N. Rachmawati, R. (2018) *Pemanfaatan Aplikasi Laporan Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten Sleman*. *Jurnal Bumi Indonesia*.
- Laibah, Dhiya Lucfiah (2019) *Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019*
- Prima Citra, A., & Kuswantoro, A. (2020). *Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Administrasi Desa/SMARD*. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2).
- Syahril, Wahyuni Nur, and Brady Rikumahu. “Penggunaan Technology Acceptance Model (Tam) Dalam Analisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money Pada Mahasiswa Universitas Telkom.” *Jurnal Mitra Manajemen*, vol. 3, no. 2, 2019, pp. 201–14, doi:10.52160/ejmm.v3i2.201.

Zeniar, A. (2019). *Efektivitas Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Menerapkan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kabupaten Indragiri Hulu*. 8, 1–18.

