

ANALISIS LAYANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SIDUMAS PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BADUNG MENGGUNAKAN METODE EUCS

Anak Agung Bagus Manik Amertha

NPP. 31.0715

Asdaf Kabupaten Badung, Provinsi Bali

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 31.0715@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Wenty Zahрати, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Today's technological interventions have entered various sectors of life, including the government sector. All forms of government services are being developed with a touch of advances in information and communication technology. The SIDUMAS application as a form of digitization has become one of the main platforms for the people of Badung Regency to submit complaints related to government services. **Purpose:** This study aims to determine the complaint service through the SIDUMAS application at the Badung Regency Communication and Information Office using the EUCS method. **Method:** This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection is carried out by interview, observation, and documentation collection. Data analysis through the process of data reduction, data presentation, and conclusions. **Result** The results of this study show that the complaint service through the SIDUMAS application at the Badung Regency Communication and Information Office has been running well. However, there are several obstacles that hinder the process of resolving public complaints. These obstacles are in the form of complicated account registration and verification processes, complaint processing speed, and user interface that needs to be simplified again. Factors supporting the sustainability of the SIDUMAS application are the average level of service satisfaction, integrated in each Regional Equipment Organization, and the commitment of the Badung Regency Government to carry out development. **Conclusion:** Based on evaluations on the dimensions of ease of use, frequency of service access, length of time for complaints, and speed of handling, it can be concluded that although most users feel comfortable using the SIDUMAS application, there are still obstacles that need to be considered.

Keywords: Community Complaints, SIDUMAS, EUCS.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Intervensi teknologi saat ini telah memasuki berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pemerintahan. Segala bentuk pelayanan pemerintahan sedang dikembangkan dengan sentuhan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi SIDUMAS sebagai bentuk digitalisasi telah menjadi salah satu platform utama bagi masyarakat Kabupaten Badung untuk menyampaikan pengaduan terkait layanan pemerintah. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan mengetahui layanan pengaduan melalui aplikasi SIDUMAS pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung menggunakan metode EUCS. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan pengambilan dokumentasi. Analisis data melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pengaduan melalui aplikasi SIDUMAS pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung sudah berjalan dengan baik. Namun terdapat beberapa kendala yang menghambat proses penyelesaian aduan masyarakat. Kendala tersebut berupa rumitnya proses registrasi dan verifikasi akun, kecepatan pemrosesan aduan, dan *user interface* yang perlu disederhanakan lagi. Faktor pendukung keberlanjutan aplikasi SIDUMAS yaitu rata-rata tingkat kepuasan layanan, terintegrasi di setiap Organisasi Perangkat Daerah, dan komitmen Pemerintah Kabupaten Badung untuk melakukan pengembangan. **Kesimpulan:** Berdasarkan evaluasi pada kemudahan penggunaan, frekuensi akses layanan, lama waktu pengaduan, dan kecepatan penanganan, dapat disimpulkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi SIDUMAS, namun masih beberapa kendala yang perlu diperhatikan.

Kata kunci: Pengaduan Masyarakat, *SIDUMAS*, *EUCS*.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam implementasi *check and balances* di Indonesia, masih terdapat kekurangan yang memicu ketidakpuasan masyarakat terhadap birokrasi dan pelayanan publik, sehingga menyebabkan ketidakpuasan dari masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan tingginya persentase ketidakpuasan masyarakat terhadap pemerintah Indonesia. Yang menggambarkan permasalahan yang sama dengan kinerja pemerintahan di daerah. Kabupaten Badung dalam rentang tahun 2017-2022 memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang fluktuatif tiap tahunnya.

Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, oleh karena itu masih di butuhkan layanan pengaduan dari masyarakat kepada pemerintah guna meningkatkan kinerja pemerintah. Agus Fanar Syukri, Ph.D. (2009:29) mendefinisikan pengaduan masyarakat sebagai sumber informasi yang sangat penting bagi pihak penyelenggara pelayanan untuk melakukan upaya-upaya dalam memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga serta meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Mengingat pentingnya fungsi layanan pengaduan, maka Pemerintah Kabupaten Badung mencetuskan sebuah inovasi yang disebut dengan Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS). SIDUMAS adalah suatu aplikasi layanan pengaduan yang dicetuskan di Kabupaten Badung pada awal tahun 2019 dan dresmikan pada 9 Desember 2019. Aplikasi SIDUMAS memiliki fungsi sebagai tempat penampungan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada berbagai aspek yang disebabkan dari tindakan atau dugaan maladministrasi oleh pemerintah, seperti penyalahgunaan wewenang, adanya intervensi, tidak memiliki kompetensi, pemalsuan, penundaan berlarut, dan pengaduan lainnya yang mencakup tindakan aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Badung yang dianggap merugikan masyarakat terkait. Berdasarkan bentuk pengaduannya, masyarakat dapat melakukan pengaduannya secara langsung kepada Pimpinan Pemerintah Daerah, Pimpinan OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Selain itu, aplikasi Sidumas ini dibuat dalam dua jenis yakni aplikasi web dan aplikasi mobile. . Aplikasi web dapat diakses melalui sidumas.badungkab.go.id, sedangkan aplikasi mobile telah dapat digunakan pada sistem operasi IOS dan android.

Dalam implementasinya, sebuah aplikasi perlu dilakukan pengukuran tingkat kematangan atau keberhasilannya guna mengevaluasi kekurangan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini memberikan kerangka kerja yang efektif untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

End-User Computing Satisfaction (EUCS) Saputri (2020) “pengukuran kepuasan dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sistem infromasi”. EUCS merupakan suatu media untuk mengukur tingkat kepuasan aplikasi atau sistem yang akan di analisis hasilnya, dan dibuktikan keberhasilan aplikasi atau sistem yang akan diuji. Sebagai instrument dalam pengukuran kepuasan menggunakan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* yang telah terbukti sebagai alat ukur yang sistematis dan akurat” . Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana layanan pengaduan melalui aplikasi SIDUMAS pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Badung menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian ini dilaksanakan guna mengetahui dan menjelaskan bagaimana analisis layanan pengaduan aplikasi SIDUMAS menggunakan *End-User Computing Satisfaction* di Kabupaten Badung, kemudian Apa saja kendala dalam pelaksanaan layanan pengaduan aplikasi SIDUMAS di Kabupaten Badung dan yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan layanan pengaduan aplikasi SIDUMAS di Kabupaten Badung

Sebagai Sebagai bahan kajian bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Badung khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam pelaksanaannya mampu mengoptimalkan program SIDUMAS di Kabupaten Badung sehingga dapat diterapkan perbaikan kedepannya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mempunyai referensi dari berbagai jurnal penelitian yang dilakukan oleh pihak lain dan telah di publikasikan sebelumnya penggunaan jurnal penelitian tersebut sebagai referensi untuk peneliti gunakan dalam melakukan penelitian ini. pemilihan jurnal penelitian ini berdasarkan topik pembahasan, konsep ataupun teori yang digunakan. Penelitian pertama yang dilakukan Wahyu Alviani pada tahun 2018 tentang Evaluasi Kepuasan Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan penelitian tersebut diketahui Faktor yang

mempengaruhi kepuasan pengguna adalah konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu dan keamanan, serta kepuasan pengguna terhadap keadaan sistem saat ini. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi bahan pertimbangan para pemangku kepentingan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dalam rencana pengembangan Sistem Informasi Akademik ke depan khususnya bagi PUSTIPANDA dengan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem sebagaimana disebutkan.

Penelitian kedua yaitu oleh Hammer Zoelfagar Mahdias pada tahun 2018 tentang Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasis Android. Penelitian yang dilakukan menggunakan *waterfall model*. Berdasarkan hasil penelitian Hasil penelitian yakni menghasilkan analisis kebutuhan, rancangan, implementasi, dan pengujian sistem. Hasil pengujian pada sistem ini menunjukkan bahwa sistem berjalan sesuai dengan harapan dan mampu mempermudah laporan pengaduan bagi Masyarakat Kota Pasuruan ataupun pengelolaan pengaduan bagi petugas Administrasi.

Penelitian ketiga yaitu yang dilakukan Shofan Amirudin pada tahun 2019 tentang Analisis Kebutuhan Kebutuhan Sistem Pengaduan Masyarakat (SPM) *online* DPR RI Berorientasi Sasaran Dengan Metode SAR, R2G, Dan KAOS. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Berdasarkan Hasil penelitian ini telah sesuai dengan kebutuhan, namun terdapat kekurangan pada struktur data dibagian diagnosa yang tidak spesifik. Hasil dari informasi sudah cukup akurat dan tidak terjadinya penumpukan dalam menunggu pelayanan poliklinik (Shofan Amirudin., 2019).

Penelitian keempat yaitu yang dilakukan oleh Desti Puspita Sari pada tahun 2020 tentang Sistem Informasi Pengaduan Layanan Masyarakat Berbasis Web Mobile Pada Kota Metro. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan penelitian mengarah pada analisis system informasi pengaduan pelayanan public dan system yang ada saat ini sebagai sarana pengembangan system. (Desti Puspita Sari, 2020).

Penelitian kelima yaitu yang dilakukan Taufik Nurhidayat pada tahun 2023 tentang Sistem Pengaduan Masyarakat Kota Bandar Lampung Berbasis Web (Studi Kasus Pada Msib Pt. Dicoding Akademi Indonesia). Penelitian menggunakan metode Kualitatif. Berdasarkan penelitian tersebut diketahui bahwa Sistem Pengaduan Masyarakat Kota Bandar Lampung telah dibangun menggunakan framework *Codeigniter 3*. Dengan Adanya sistem pengaduan ini dapat digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan atau aspirasi secara online. Sistem dapat mempermudah petugas dalam mengelola pengaduan. Masyarakat dapat melihat berita instansi maupun berita terkini dari NewsAPI pada halaman beranda.

Penelitian keenam yaitu yang dilakukan oleh Komarudin, Evy Nurniati pada tahun 2022 mengangkat judul yaitu Perancangan Aplikasi Pengaduan Layanan Publik Pada Kota Serang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Isu yang dibahas pada penelitian tersebut Dengan adanya Sistem Informasi Pengaduan Pelayanan Publik Kota Serang ini, semoga dapat dijadikan bahan dan opsi untuk memecahkan salah satu masalah yang ada pada pemerintahan Kota Serang. Diharapkan pula, warga dapat membuat pengaduan darimana pun sehingga warga tidak perlu datang langsung ke Kantor Pemerintahan atau instansi yang ada pada Kota Serang. (Evy Nurniati., 2022).

Penelitian ketujuh oleh Afda Arif Amanda Putra pada tahun 2023 berjudul Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Program Keluarga Harapan Kota Pekanbaru Berbasis Android. Penelitiannya berhasil merancang dan membangun sistem informasi pengaduan masyarakat program keluarga harapan Kota Pekanbaru. Dengan adanya sistem informasi pengaduan masyarakat program keluarga harapan Kota Pekanbaru, mempermudah proses kinerja kantor Dinas Sosial dalam pengolahan pengaduan masyarakat. Memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan, dan

memberikan informasi pada Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru.

Penelitian ke delapan yang berjudul Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Kantor Balai Desa Karangrowo), ditulis oleh Della Kistyawati, Esti Wiyanti pada tahun 2022 (Della Kistyawati & Esti Wiyanti, 2022). Penelitian ini membahas tentang Mengembangkan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat berbasis web yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengangkat aspirasi masyarakat di Balai Desa Karangrowo. Sistem informasi ini dapat membatasi penggunaan kertas sebagai media outlet lapor masyarakat sehingga dapat dilakukan dengan aman dan tanpa kesulitan.

Penelitian kesembilan yang berjudul Sistem Pengaduan Masyarakat Terhadap Masalah Lingkungan Berbasis Android Yayasan Sorong Peduli Lingkungan oleh Muh. Fadli Hasa, Rendra Soekarta, Rinanda Tri Setiawan pada tahun 2023. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode Metode *Agile Extreme Programming (XP)*). Penelitian terakhir oleh Yudha Sansena. Penelitian yang ditulis pada tahun 2021 tersebut mengangkat judul Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. Penelitian ini telah diterapkan produk layanan publik berbasis web yang dapat mendobrak sistem birokrasi pengaduan masyarakat agar lebih efisien, mudah dan efisien. Hasil implementasi sistem layanan pengaduan masyarakat kecamatan Medan Amplas berbasis website dapat memberikan kemudahan untuk masyarakat sekitar dan juga pejabat setempat untuk memberi pengaduan dan mengelolah data pengaduan menjadi lebih fleksibel.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian yang dilakukan mempunyai keterbaruan yaitu dengan membahas terkait dengan analisis layanan pengaduan melalui aplikasi SIDUMAS pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten badung menggunakan metode EUCS. Penelitian ini masih jarang dilakukan dikarenakan dalam penelitian lainnya melakukan pembahasan secara umum pada SIDUMAS selain itu untuk di Kabupaten Badung masih sedikit yang melakukan penelitian terkait dengan metode EUCS.

1.5. Tujuan.

Untuk mencapai maksud dari penelitian ini, maka peneliti harus mencari informasi dimana ditujukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan layanan pengaduan melalui aplikasi sidumas pada dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Badung menggunakan metode EUCS.

II. METODE

Penelitian ini dilakukan mengacu kepada pendekatan penelitian metode kualitatif yang secara nyata terjun ke lapangan dengan proses pengambilan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi (Nurdin & Hartati, 2019, p. 51). Operasional konsep yang digunakan yaitu domain manajemen SPBE Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020. Data yang digunakan menggunakan data primer dan data sekunder (Suandi et al., 2016). Peneliti sebagai instrument utama yang berfungsi untuk fokus penelitian, membuat kesimpulan, menafsirkan data, analisis data, menilai kualitas data, melakukan pengumpulan data dan memilih informan sebagai sumber data (Wasistiono & Simangunsong, 2016). Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara dan dokumentasi (Samsu, 2017, p. 93). Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penggambaran kesimpulan (Sugiyono, 2013).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan dengan tentang analisis layanan pengaduan melalui aplikasi

SIDUMAS pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten badung menggunakan metode EUCS sebagai berikut :

3.1. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

Kabupaten Badung memiliki luas wilayah 418,6 Km² atau (7,43%) dari luas wilayah Provinsi Bali secara keseluruhan, terdiri dari 6 kecamatan, yaitu Kecamatan Petang memiliki luas terbesar mencapai 115,00 Km² (27,48%) dari luas Kabupaten Badung, diikuti oleh Kecamatan Kuta Selatan 101,13 Km² (24,16%), Kecamatan Mengwi 82,00 Km² (19,59%), Kecamatan Abiansemal 69,01 Km² (16,49%), Kecamatan Kuta Utara 33,86 Km² (8,09%), dan yang terakhir adalah Kecamatan Kuta yang mana merupakan wilayah terkecil diantara 5 Kecamatan lainnya dengan luas wilayah 17,52 Km² atau (4,19%) dari wilayah Kabupaten Badung. Secara geografis Kabupaten Badung membelah Pulau Bali di bagian tengah, membentang dari utara ke selatan berbatasan dengan Kabupaten Tabanan di sebelah barat, Kabupaten Buleleng di sebelah utara, dan di sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Bangli, Gianyar dan Kota Denpasar.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung mempunyai tugas melaksanakan urusan di bidang komunikasi. Oleh karena itu, aparatur di Dinas Komunikasi dan dan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia harus profesional karena tugas yang dimiliki adalah mengakomodasi sistem komunikasi, informatika, dan persandian dalam lingkup Pemerintahan Daerah Kabupaten Badung sehingga pegawai yang di manajemen dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, serta dapat mendukung jalannya tugas dan fungsi Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Badung khususnya di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.

3.2. Layanan Aplikasi SIDUMAS

Menurut Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Badung, sebagai salah satu informan utama, menyatakan bahwa:

Kami melihat bahwa penggunaan aplikasi SIDUMAS telah membantu mempermudah akses masyarakat terhadap informasi terkait proses pengaduan dan penanganannya. Dengan adanya aplikasi tersebut, proses tersebut menjadi lebih efisien dan transparan bagi masyarakat. Kami menyadari bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan kedalaman dan kejelasan informasi yang disediakan melalui aplikasi SIDUMAS. Kami akan terus berupaya untuk memperbaiki hal ini guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Upaya untuk menyediakan informasi yang komprehensif dan relevan merupakan bagian integral dari tujuan layanan publik yang efektif. Sekretaris Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Badung menegaskan bahwa penggunaan aplikasi SIDUMAS telah membantu mempermudah akses masyarakat terhadap informasi terkait proses pengaduan dan penanganannya. Kepala Bidang Dinas Teknologi Informasi dan Komunikasi menyatakan bahwa pihak terkait akan berkomitmen untuk menyempurnakan sistem SIDUMAS sesuai dengan masukan dari pengguna, termasuk Administrator SIDUMAS di Organisasi Perangkat Daerah. Hal ini akan membantu memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan efektivitas aplikasi SIDUMAS dalam melayani masyarakat Kabupaten Badung.

Namun, Administrator SIDUMAS di Organisasi Perangkat Daerah menyoroti pentingnya peningkatan dalam kedalaman dan kejelasan informasi yang disediakan. Mereka menyampaikan bahwa:

Dalam tanggapan dari masyarakat, termasuk dari Masyarakat Sebagai Pelapor, terlihat bahwa ada aspirasi untuk memperoleh penjelasan yang lebih terperinci mengenai proses penanganan pengaduan. Ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan yang perlu dipenuhi dalam memberikan klarifikasi yang lebih mendalam terhadap prosedur penanganan pengaduan.

Sebagai upaya meningkatkan kepuasan pengguna, perlu dilakukan penyempurnaan dalam penyediaan informasi yang lebih lengkap, jelas, dan terperinci terkait proses pengaduan dan penanganannya. Langkah-langkah konkret seperti penyediaan panduan pengguna yang komprehensif dan pemberian informasi yang lebih mendalam tentang hak-hak pelapor dapat membantu memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan efektivitas aplikasi SIDUMAS dalam melayani masyarakat.

Menurut Administrator SIDUMAS di Organisasi Perangkat Daerah menyampaikan bahwa ada keluhan terkait ketepatan waktu dalam pembaruan informasi terkait pengaduan. Beberapa pengguna menjelaskan bahwa:

Saya mengamati bahwa informasi terkait penggunaan aplikasi SIDUMAS seringkali tidak segera tersedia dan di-*update* secara berkala, yang menyebabkan timbulnya ketidakpastian dan kekhawatiran terkait penanganan pengaduan. Keterlambatan dalam pembaruan informasi ini dapat berdampak pada kurangnya kepercayaan dari pengguna terhadap status pengaduan mereka dan sistem secara keseluruhan. Sebagai contoh, saat saya mengajukan pengaduan mengenai lampu jalan yang mati di daerah saya, saya tidak yakin apakah pengaduan saya telah diterima dan sedang dalam proses penanganan.

informasi terkait penggunaan aplikasi SIDUMAS jarang diperbaharui dan dipublikasikan kepada masyarakat, yang menyebabkan ketidakpastian dan kekhawatiran terkait penanganan pengaduan mereka. Keterlambatan dalam pembaruan informasi perkembangan aduan ini dapat mengakibatkan pengguna merasa tidak yakin dengan status pengaduan mereka dan mengurangi kepercayaan terhadap sistem.

Menurut Kepala Bidang Dinas Teknologi Informasi dan Komunikasi, menegaskan bahwa:

Saya melihat bahwa SIDUMAS berhasil menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pengguna, yang dapat saya konfirmasi dari hasil evaluasi yang dilakukan oleh beberapa pengguna lain. Hal ini memberikan pemahaman yang baik terkait status dan perkembangan pengaduan yang saya ajukan. Sehingga kepercayaan saya terhadap aplikasi ini pun meningkat sebagai sebuah wadah pengaduan.

Mereka mengapresiasi data atau informasi yang diberikan dalam aplikasi sesuai dengan kenyataan sehingga dapat membantu kelancaran pengguna dalam proses pengaduan. Dari hal ini beliau percaya bahwa kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi SIDUMAS akan terus meningkat, hal ini demi pelayanan publik yang lebih baik.

Menurut Salah satu pengguna menjelaskan bahwa:

Saya merasa bahwa tampilan aplikasi yang mudah dimengerti sangat membantu dalam menemukan fitur-fitur yang aku butuhkan ketika menggunakan aplikasi. Tampilannya yang menarik dan mudah dioperasikan membuat interaksi dengan aplikasi menjadi lebih menyenangkan dan meningkatkan pengalaman pengguna. Namun, saran untuk lebih menyederhanakan tampilannya, agar kita dapat dengan mudah menemukan fitur yang diinginkan tanpa harus bingung dengan banyaknya pilihan yang tersedia.

mereka menganggap bahwa desain antarmuka yang intuitif membuat mereka dapat dengan mudah menemukan fitur-fitur yang mereka butuhkan dalam penggunaan aplikasi. Pengguna merasa bahwa tampilan yang menarik dan navigasi yang mudah mempermudah mereka dalam berinteraksi dengan aplikasi dan memaksimalkan pengalaman pengguna. Mereka merasa bahwa desain antarmuka yang intuitif membuat mereka dapat dengan mudah menemukan fitur-fitur yang mereka butuhkan. Sehingga dari kemudahan tersebut pengguna dapat dengan mudah menemukan dan memahami informasi yang diberikan. Dengan tampilan antarmuka yang sederhana membuat pengguna mudah membaca informasi sehingga kejelasan informasi dari aplikasi SIDUMAS dapat diterima pengguna.

Hasil wawancara dari beberapa informan-informan juga menyatakan hal yang serupa.

Menurut salah satu pengguna menjelaskan bahwa:

Saya merasa bahwa proses penggunaan aplikasi ini relatif mudah dipahami dan dijalankan. Aplikasi ini memberikan panduan tentang bagaimana cara melakukan pengaduan. Sehingga layanan-layanan yang ada pada aplikasi ini dapat saya temukan dan jalankan dengan mudah, meskipun terkadang beberapa pengguna ada yang mengalami kendala terutama pada tahap registrasi awal dan verifikasi akun.

Proses penggunaan aplikasi ini relatif mudah dipahami dan dijalankan. Tetapi, memang beberapa pengguna masih memiliki keluhan aplikasi ini dalam beberapa fiturnya dan proses pengaduan. Sekretaris Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Badung menyatakan bahwa beliau masih menerima beberapa keluhan seperti terdapat beberapa kendala yang dialami oleh sebagian pengguna terkait proses registrasi awal dan verifikasi akun.

Menurut salah seorang pengguna sempat menyampaikan keluhannya bahwa:

Saya masih adanya kesulitan dalam mengakses layanan SIDUMAS secara cepat, terutama saat sinyal saya kurang baik. Padahal saya ingin cepat-cepat melakukan pengaduan terkait masalah yang saya alami agar cepat diterima dan ditindaklanjuti. Tentu kalau mengalami gangguan seperti ini saya sebagai pengguna merasa kurang nyaman.

3.3. Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Pengaduan SIDUMAS

Aplikasi SIDUMAS tersedia dalam bentuk web dan mobile apps, masih ada potensi bahwa sebagian masyarakat tidak memiliki akses yang memadai ke perangkat atau internet. Terutama di daerah pedesaan atau bagi kelompok yang kurang mampu, kemungkinan mereka tidak memiliki akses yang stabil ke internet atau mungkin tidak memiliki perangkat yang mendukung untuk menggunakan aplikasi mobile. Ini menjadi kendala serius karena penggunaan aplikasi SIDUMAS seharusnya terbuka untuk seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi mereka.

Dalam pelaksanaan layanan pengaduan aplikasi SIDUMAS di Kabupaten Badung, terdapat sejumlah kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan pengguna. Salah satu kendala utama adalah terkait dengan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang mungkin belum sepenuhnya mendukung kinerja aplikasi, terutama dalam hal responsivitas dan ketersediaan akses. Kondisi jaringan yang kurang stabil dapat menghambat pengguna dalam mengakses layanan dengan lancar, terutama pada aplikasi mobile. Selain itu, kendala teknis seperti bug atau gangguan sistem juga dapat mengganggu pengalaman pengguna dan mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap aplikasi. Selain masalah teknis, kendala lainnya termasuk dalam hal proses penggunaan aplikasi. Proses registrasi awal dan verifikasi akun yang kompleks atau kurang intuitif dapat menyulitkan pengguna baru untuk mengakses layanan SIDUMAS. Hal ini dapat mengakibatkan frustrasi dan menurunkan minat pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi SIDUMAS juga dapat menjadi kendala, karena pengguna mungkin tidak sepenuhnya memahami fitur-fitur atau manfaat yang tersedia dalam aplikasi. Kendala lainnya mungkin terkait dengan manajemen pengaduan itu sendiri. Keterbatasan dalam kapasitas personel untuk menangani pengaduan atau kurangnya koordinasi antara unit-unit terkait dalam proses penanganan pengaduan dapat mengakibatkan keterlambatan atau ketidakpastian dalam respon terhadap pengaduan yang diajukan. Selain itu, kurangnya pembaruan atau komunikasi yang teratur kepada pengguna mengenai status pengaduan mereka juga dapat menjadi kendala yang memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap layanan. Secara keseluruhan, mengatasi kendala-kendala ini memerlukan upaya kolaboratif antara pihak

terkait, termasuk Pemerintah Kabupaten Badung, pengembang aplikasi, dan masyarakat pengguna. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi kendala-kendala tersebut, layanan pengaduan aplikasi SIDUMAS dapat menjadi lebih efisien, responsif, dan relevan dalam mendukung kebutuhan dan aspirasi masyarakat di Kabupaten Badung.

Kurangnya koordinasi antara unit-unit terkait dalam proses penanganan pengaduan juga bisa memperlambat respon dan menimbulkan ketidakpastian di pihak pengguna. Untuk mengatasi kendala-kendala ini, diperlukan langkah-langkah konkret yang melibatkan kerja sama antara pemerintah daerah, pengembang aplikasi, dan masyarakat pengguna. Peningkatan infrastruktur telekomunikasi di seluruh wilayah Kabupaten Badung, penyederhanaan proses penggunaan aplikasi, serta peningkatan kapasitas personel dalam menangani pengaduan menjadi beberapa langkah penting yang harus diambil. Selain itu, sosialisasi yang lebih intensif dan edukasi kepada masyarakat mengenai fitur-fitur dan manfaat aplikasi SIDUMAS juga perlu ditingkatkan secara signifikan. Dengan upaya bersama ini, diharapkan layanan pengaduan melalui aplikasi SIDUMAS dapat menjadi lebih efisien, responsif, dan relevan dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat Kabupaten Badung.

Salah satu faktor pendukung utama adalah komitmen dan dukungan penuh dari Pemerintah Kabupaten Badung. Dari referensi yang diberikan, terlihat bahwa aplikasi SIDUMAS didukung secara aktif oleh pemerintah daerah, yang dibuktikan dengan pencetusannya pada awal tahun 2019 dan resminya diresmikan pada 9 Desember 2019. Dukungan ini memberikan landasan yang kuat bagi pengembangan dan pelaksanaan aplikasi SIDUMAS, serta menunjukkan keseriusan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Badung, sebagai salah satu informan utama, menyimpulkan bahwa:

Saya mengapresiasi aplikasi ini karena secara keseluruhan, temuan evaluasi kepuasan pengguna terhadap SIDUMAS memberikan gambaran yang komprehensif tentang kekuatan dan kelemahan aplikasi ini dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Harapannya pasti terus dilakukan perbaikan sebagai bentuk peningkatan kebermanfaatan aplikasi ini.

Selain itu, integrasi SIDUMAS dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) juga menjadi faktor pendukung yang signifikan. Dalam mekanisme penanganan keluhan melalui aplikasi SIDUMAS, setiap OPD memiliki wewenang untuk menerima data pengaduan dan langsung menindaklanjuti laporan yang masuk.

Ada beberapa faktor pendukung yang memainkan peran penting dalam pelaksanaan layanan pengaduan melalui aplikasi SIDUMAS di Kabupaten Badung. Pertama, adalah adopsi teknologi yang kuat dan komitmen pemerintah daerah untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Dukungan dari pemerintah dalam hal anggaran, infrastruktur, dan kebijakan menjadi landasan yang kokoh untuk implementasi aplikasi SIDUMAS. Kedua, adalah partisipasi aktif dari masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini sebagai sarana untuk menyampaikan pengaduan mereka. Kesadaran masyarakat tentang pentingnya berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan lokal merupakan faktor kunci dalam kesuksesan layanan pengaduan ini. Selanjutnya, adalah ketersediaan sumber daya manusia yang terampil dan terlatih untuk mengelola dan menangani pengaduan yang masuk melalui aplikasi SIDUMAS. Personel yang kompeten dan responsif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan ini. Selain itu, dukungan dan kolaborasi dari berbagai instansi terkait juga menjadi faktor pendukung. Koordinasi yang baik antara berbagai unit dalam penanganan pengaduan akan mempercepat respon dan penyelesaian masalah yang diajukan oleh masyarakat. Terakhir, adalah adanya mekanisme umpan balik dan evaluasi yang berkelanjutan.

Dengan mengumpulkan masukan dari pengguna aplikasi, baik itu tentang pengalaman positif maupun tantangan yang dihadapi, pemerintah daerah dapat terus meningkatkan kualitas layanan pengaduan melalui SIDUMAS agar lebih responsif dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dengan infrastruktur yang baik, pengguna dapat mengakses aplikasi dengan lancar dan efisien, meningkatkan penggunaan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut. Dengan memprioritaskan pelayanan publik yang terbuka dan akuntabel, pemerintah daerah membangun kepercayaan masyarakat terhadap proses penanganan pengaduan.

Partisipasi aktif masyarakat juga mendorong pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan dan respons terhadap pengaduan yang masuk. Selain itu, dukungan dari berbagai pihak terkait, termasuk instansi pemerintah terkait dan sektor swasta, turut menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan layanan pengaduan melalui aplikasi SIDUMAS. Kolaborasi antara berbagai pihak ini memperkuat sinergi dalam penanganan pengaduan dan meningkatkan efisiensi dalam proses penyelesaian masalah. Terakhir, adalah adanya mekanisme evaluasi dan umpan balik yang sistematis. Dengan melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja aplikasi SIDUMAS serta menerima umpan balik dari pengguna, pemerintah daerah dapat mengidentifikasi kebutuhan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Hal ini memastikan bahwa layanan pengaduan terus ditingkatkan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat Kabupaten Badung.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa penelitian yang dilakukan mempunyai perbedaan dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian ini mempunyai perbedaan metode EUCS, penelitian yang digunakan berbeda, teknik pengumpulan data terdapat wawancara dan dokumentasi, teknik analisis data serta tujuan penelitian berupa untuk mengetahui analisis layanan pengaduan aplikasi SIDUMAS menggunakan metode EUCS dan mendeskripsikan kendala dalam penerapan SIDUMAS. Kemudian mempunyai perbedaan lokus penelitian.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian yang dilakukan terkait dengan analisis layanan pengaduan melalui aplikasi SIDUMAS pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten badung menggunakan metode EUCS mendapatkan sebuah temuan menarik bahwa yang melaksanakan pengaduan bukan hanya orang local namun banyak juga touris – touris yang melaksanakan pengaduan namun biasanya meminta bantuan kepada orang local agar dapat melaksanakan pengaduan pada SIDUMAS.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa kesuksesan layanan pengaduan melalui aplikasi SIDUMAS di Kabupaten Badung sangat dipengaruhi oleh beberapa aspek utama. Pertama-tama, komitmen dan dukungan penuh dari Pemerintah Kabupaten Badung menjadi fondasi kuat bagi pengembangan dan implementasi aplikasi SIDUMAS. Dukungan ini tidak hanya mencakup penciptaan aplikasi itu sendiri, tetapi juga integrasi dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD), memastikan responsif dan efisien dalam penanganan pengaduan Selanjutnya, teknologi yang memadai dan integrasi dengan berbagai platform menjadi faktor pendukung penting. Ketersediaan aplikasi SIDUMAS dalam bentuk web dan mobile apps memungkinkan akses yang mudah bagi masyarakat dari berbagai latar belakang, meningkatkan partisipasi dalam proses pengaduan. Transparansi, akuntabilitas, dan komunikasi efektif juga merupakan faktor penting Adanya mekanisme untuk memantau dan menyediakan umpan balik kepada masyarakat tentang penanganan pengaduan membangun kepercayaan dan meningkatkan partisipasi aktif dalam penggunaan aplikasi SIDUMAS. Terakhir, peran kolaboratif antara pemerintah daerah, OPD, masyarakat, dan pihak terkait lainnya menjadi kunci dalam memastikan kesuksesan layanan pengaduan aplikasi SIDUMAS.

Kolaborasi ini memungkinkan sinergi dalam penanganan pengaduan dan memastikan peningkatan berkelanjutan dalam layanan yang disediakan. Secara keseluruhan, faktor-faktor pendukung ini berperan penting dalam memastikan efektivitas dan keberlanjutan layanan pengaduan melalui aplikasi SIDUMAS, serta dalam meningkatkan pelayanan publik dan partisipasi masyarakat di Kabupaten Badung.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini mempunyai keterbatasan kemampuan pengetahuan terkait dengan hal teknis yang menjadi dasar pelaksanaan SIDUMAS yang menjadi fokus utama penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti mengetahui dengan sadar bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan dan perlu dilakukan pengembangan analisis secara teknis serta memperhitungkan terkait analisis perencanaan dari Pemerintah Pusat hingga ke Pemerintah Kabupaten Badung untuk mendapatkan keakuratan analisis penelitian.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada seluruh civitas akademika IPDN khususnya Dosen Pembimbing serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Putra, A. (2019). *Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Program Keluarga Harapan Kota Pekanbaru Berbasis Android*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Agus, F. S. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Kreasi Kencana.
- Alviani, W. (2018). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Amirudin, S. (2019). *Analisis Kebutuhan Kebutuhan Sistem Pengaduan Masyarakat (SPM) online DPR RI Berorientasi Sasaran Dengan Metode SAR, R2G, Dan KAOS*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Hasa, F., Soekarta, R. & Setiawan R. (2023). *Sistem Pengaduan Masyarakat Terhadap Masalah Lingkungan Berbasis Android Yayasan Sorong Peduli Lingkungan*. Universitas Muhammadiyah Tangerang.
- Kistyawati, D. & Wijayanti, E. (2022). *Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Kantor Balai Desa Karangrowo)*. Universitas Muria Kudus
- Komarudin & Nurmiati, E. (2022). *Perancangan Aplikasi Pengaduan Layanan Publik pada Kota Serang*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Mahdias, Z. H. (2018). *Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasih Android*. Universitas Brawijaya.
- Moleong, L. J. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

- Nurdin & Hartati, (2019). *Metodologi Penelitian sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Nurhidayat, T. (2023). *Sistem Pengaduan Masyarakat Kota Bandar Lampung Berbasis Web (Studi Kasus Pada MSIB PT. Dicoding Akademi Indonesia)*. Universitas Lampung
- Peraturan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 54 Tahun 2021 tentang Pedoman penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
- Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian: Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development*. Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Sari, D. P. (2020). *Sistem Informasi Pengaduan Layanan Masyarakat Berbasis Web Mobile Pada Kota Metro*. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Wasistiono & Simangunsong, (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

