

# ANALISIS KESIAPAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI WEBSITE E-LAPOR INSPEKTORAT KABUPATEN SIGI

Cavin Putra Anugrah

NPP. 33.0874

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi pemerintahan

Email: [cavin.damasar@gmail.com](mailto:cavin.damasar@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Dr. Ruth Roselin E.Nainggolan, SP, M.Si

Email: [ruth\\_roselin@ipdn.ac.id](mailto:ruth_roselin@ipdn.ac.id)

## ABSTRACT

**Problem Statement:** The author focuses on the problem of the low Electronic-Based Government System Index (SPBE) of Sigi Regency with a score of 2.29 (predicate "Sufficient") in optimizing digital public services. The effectiveness and level of readiness of public complaints management through the E-Lapor website at the Sigi Regency Inspectorate have not been comprehensively measured. **Purpose:** The purpose of this study is to analyze the level of readiness of public complaints management through the E-Lapor website and identify driving and inhibiting factors in its management. **Method:** This study uses a quantitative method with descriptive-explanatory statistical analysis. Data collection techniques were carried out through questionnaires to 100 community respondents and a census of 8 management respondents (ASN Inspectorate). Data analysis was carried out using six dimensions of e-government readiness according to Indrajit. **Result:** The findings of this study indicate that the level of readiness of the E-Lapor website is in the "Ready" category with a cumulative average score of 4.13. The content dimension is the main advantage (4.41), but the capital and budget dimension is the weakest point (3.87) due to the limited allocation of a special budget for maintenance. **Conclusion:** This study concludes that the management of public complaints through the E-Lapor website at the Sigi Regency Inspectorate is cumulatively ready, but requires intervention in capital support and digital infrastructure optimization to ensure the sustainability and responsiveness of services in the future. **Keywords:** E-Government Readiness; E-Lapor; Public Complaints.

## ABSTRAK

**Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap):** Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kabupaten Sigi dengan skor 2,29 (predikat "Cukup") dalam optimalisasi layanan publik digital. Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui website E-Lapor pada Inspektorat Kabupaten Sigi efektivitas dan tingkat kesiapannya belum terukur secara komprehensif. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kesiapan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui website E-Lapor serta mengidentifikasi faktor-faktor pendorong dan penghambat dalam pengelolaannya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif-eksplanatori. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada 100 responden masyarakat dan

sensus terhadap 8 responden pengelola (ASN Inspektorat). Analisis data dilakukan dengan menggunakan enam dimensi kesiapan e-government menurut Indrajit. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesiapan website E-Lapor berada pada kategori "Siap" dengan skor rata-rata kumulatif 4,13. Dimensi konten (content) menjadi keunggulan utama (4,41), namun dimensi modal dan anggaran (capital) menjadi titik terlemah (3,87) karena keterbatasan alokasi anggaran khusus untuk pemeliharaan. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat melalui website E-Lapor pada Inspektorat Kabupaten Sigi secara akumulatif sudah siap, namun memerlukan intervensi pada dukungan modal dan optimasi infrastruktur digital untuk menjamin keberlanjutan dan responsivitas layanan di masa depan.

**Kata Kunci:** Kesiapan E-Government; E-Lapor; Pengaduan Masyarakat.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era globalisasi saat ini telah memicu transformasi mendasar dalam paradigma pelayanan publik (Latupeirissa et al., 2024). Teknologi tidak lagi sekadar menjadi instrumen pendukung, melainkan telah berevolusi menjadi penggerak strategis dalam mewujudkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi di sektor pemerintahan (Haug et al., 2024). Sejalan dengan hal tersebut, pemanfaatan TIK oleh pemerintah bukan sekadar tuntutan administratif, melainkan instrumen krusial dalam membangun kredibilitas instansi serta meningkatkan kepercayaan masyarakat (Nainggolan, 2024). Fenomena *e-life*, di mana kebutuhan masyarakat semakin berpusat pada pemanfaatan layanan digital, menuntut instansi pemerintah untuk beradaptasi secara cepat melalui implementasi *e-government* yang komprehensif (Tskhadadze, 2024). Pemerintah Indonesia sejak awal tahun 2000-an mendorong pemanfaatan sistem digital melalui program *e-government* sebagai strategi untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Nurrahman & Rahman, 2021).

Di Indonesia, komitmen terhadap transformasi digital ini ditegaskan melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE bukan hanya tentang pengadaan infrastruktur digital, melainkan upaya sistematis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Namun, realitas implementasi di lapangan menunjukkan tantangan yang kompleks, terutama di tingkat daerah. Berdasarkan data evaluasi MENPAN RB tahun 2024, Indeks SPBE Kabupaten Sigi berada pada angka 2,29 dengan predikat "Cukup". Angka ini menempatkan Kabupaten Sigi dalam posisi yang memerlukan akselerasi serius untuk mengejar standar kualitas pelayanan publik digital yang prima, serta memenuhi mandat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Adopsi teknologi digital dalam layanan publik secara signifikan mampu meningkatkan efisiensi dan responsivitas kinerja pemerintah (Al-Ansi et al., 2024).

Salah satu kanal krusial dalam pelayanan publik adalah pengelolaan pengaduan masyarakat. Sebagai respons terhadap kebutuhan akan transparansi dan akuntabilitas, Inspektorat Kabupaten Sigi meluncurkan *website* E-Lapor sebagai media bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan. Kehadiran *website* ini seharusnya menjadi instrumen strategis untuk menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Namun, memiliki sebuah sistem digital tidak otomatis menjamin efektivitas layanan. Keberhasilan operasional *e-government* sangat bergantung pada kesiapan multidimensi, mulai dari infrastruktur (*connectivity*), konten (*content*), kompetensi SDM (*competency*), aspek hukum (*cyber laws*), interaksi pengguna (*citizen interfaces*), hingga tata kelola anggaran (*capital*) (Aldhi et al., 2025). Hal ini menyoroti pentingnya evaluasi berkelanjutan; sebab keberhasilan *e-government* bergantung pada kesiapan faktor *usability* agar sistem mampu memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat

(Nainggolan, 2023). Penerapan teknologi digital dalam sektor pelayanan publik terbukti mampu meningkatkan efisiensi penanganan pengaduan secara signifikan, namun keberhasilannya tetap memerlukan analisis komprehensif mengenai aspek keamanan data dan protokol teknis untuk menjaga kepercayaan publik (Rachman et al., 2025; Setiawan et al., 2024).

Hingga saat ini, belum terdapat evaluasi komprehensif yang mengukur sejauh mana kesiapan *website* E-Lapor Inspektorat Kabupaten Sigi dalam memenuhi standar tersebut. Tanpa pengukuran yang berbasis data, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan berisiko tidak tepat sasaran. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi mendesak untuk dilakukan guna memetakan tingkat kesiapan, mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat, serta memberikan rekomendasi strategis bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Sigi dalam mengoptimalkan layanan pengaduan digital demi mewujudkan *good governance*.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Kesenjangan penelitian (research gap) dalam studi ini terletak pada adanya dikotomi antara ketersediaan infrastruktur teknologi dan kesiapan manajerial dalam konteks tata kelola pemerintahan daerah. Sebagian besar penelitian terdahulu mengenai *e-government* dan kanal pengaduan publik cenderung berfokus pada aspek *usability* (kegunaan) dan kepuasan pengguna akhir (*user satisfaction*) setelah sistem diluncurkan. Namun, studi yang secara spesifik membedakan kesiapan internal organisasi (organizational readiness) khususnya pada lembaga pengawasan internal seperti Inspektorat menggunakan kerangka komprehensif Indrajit dengan enam dimensi (*content, connectivity, competency, cyber law, citizen interfaces, dan capital*) masih sangat terbatas. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan tidak hanya melihat sistem dari sisi pengguna, tetapi juga menganalisis kesiapan institusional Inspektorat Kabupaten Sigi dalam mengelola aduan yang masuk, mengingat bahwa efektivitas *e-government* sangat bergantung pada kapasitas kelembagaan di balik sistem tersebut.

## **1.3. Urgensi Penelitian**

Penelitian ini penting mengingat rendahnya Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kabupaten Sigi yang hanya mencapai skor 2,29 dengan predikat "Cukup", sehingga menghambat efektivitas layanan publik digital secara menyeluruh. Sebagai instrumen krusial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan akuntabilitas publik, pengelolaan pengaduan melalui *website* E-Lapor di Inspektorat Kabupaten Sigi memerlukan evaluasi komprehensif untuk mengidentifikasi kesiapan teknis maupun manajerial. Hasil analisis ini menjadi sangat mendesak sebagai landasan empiris bagi pemerintah daerah dalam merumuskan rekomendasi perbaikan dan strategi penguatan infrastruktur digital, guna menjamin keberlanjutan kualitas layanan pengaduan yang transparan dan responsif bagi masyarakat.

## **1.4. Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengenai sistem informasi pengaduan masyarakat dan kesiapan *e-government* telah banyak dilakukan oleh berbagai peneliti, yang memberikan landasan teoretis serta kerangka perbandingan yang kuat bagi penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh (Muqtafi et al., 2025) mengenai implementasi sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis *website* di Balai Desa Sidototo menemukan bahwa sistem tersebut mampu mempercepat penanganan laporan serta meningkatkan kepuasan pengguna dengan skor yang signifikan, sekaligus menekankan urgensi pelatihan bagi admin dan sosialisasi kepada masyarakat. Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian oleh (Rahman & Fatah, 2025) juga menyoroti bahwa pengembangan sistem informasi

pengaduan berbasis *website* di tingkat desa berhasil mempermudah warga dalam menyampaikan aduan serta membantu perangkat desa dalam menindaklanjuti laporan secara lebih terstruktur. Di sisi lain, riset yang dilakukan oleh (Liliana, 2020) memberikan perspektif berbeda dengan fokus pada inovasi teknologi *mobile* ("Yuk Lapor"), yang tidak hanya sekadar menyediakan kanal pengaduan, tetapi juga mengintegrasikan kategorisasi masalah dan notifikasi progres sebagai bagian dari upaya pembangunan berkelanjutan. Selanjutnya, studi oleh (Rahmadini et al., 2023) memperkaya khazanah literatur mengenai kesiapan pengguna (*user readiness*) dengan menggunakan metode *Technology Readiness Index* (TRI) untuk mengukur tingkat kesiapan implementasi sistem di lingkungan dinas, yang memberikan kontribusi metodologis dalam memahami hambatan teknis maupun non-teknis. Berdasarkan sintesis dari penelitian-penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun fokus studi sebelumnya cenderung berada pada tingkat desa atau menggunakan metode yang berbeda, terdapat benang merah yang kuat mengenai pentingnya kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, dan kemudahan akses bagi pengguna sebagai kunci keberhasilan kanal pengaduan daring. Penelitian ini melengkapi studi-studi sebelumnya dengan memfokuskan analisis pada tingkat kesiapan pengelolaan pengaduan melalui *website* E-Lapor di lingkungan Inspektorat Kabupaten Sigi, dengan menggunakan enam dimensi kesiapan *e-government* yang lebih komprehensif.

### **1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Kebaruan ilmiah (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada lokus penelitian dan pendekatan metodologis yang spesifik. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya bersifat evaluatif terhadap sistem yang sudah berjalan dalam skala nasional atau pada organisasi pelayanan publik yang berorientasi langsung kepada *end-user* masyarakat umum, penelitian ini memfokuskan analisis pada Inspektorat Kabupaten Sigi sebagai instansi pengawasan. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan kerangka kerja Indrajit yang dikombinasikan dengan analisis kuantitatif deskriptif-eksplanatori untuk memetakan kesiapan pengelolaan pengaduan secara holistik yang mencakup aspek internal (kapasitas SDM dan anggaran) serta aspek eksternal (antarmuka dan persepsi masyarakat). Penelitian ini secara eksplisit menguji dimensi *capital* (modal dan anggaran) dan *cyber law* (tata kelola hukum) dalam konteks spesifik Inspektorat Kabupaten Sigi, yang sering kali terabaikan dalam studi *usability* konvensional, sehingga memberikan perspektif baru tentang bagaimana kesiapan manajerial internal mempengaruhi efektivitas kanal pengaduan daring.

### **1.6. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif tingkat kesiapan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui *website* E-Lapor pada Inspektorat Kabupaten Sigi dengan menggunakan enam dimensi kesiapan *e-government* menurut Indrajit. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendorong dan penghambat yang signifikan dalam pengelolaan sistem tersebut, guna memberikan rekomendasi strategis bagi pihak terkait dalam meningkatkan optimalisasi layanan digital, serta untuk memperkuat akuntabilitas dan efektivitas pengawasan internal di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sigi.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif-eksplanatori. Menurut Sugiyono (2018), metode kuantitatif deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar variabel yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan tersebut dipilih untuk mengukur secara presisi

tingkat kesiapan pengelolaan pengaduan pada *website* E-Lapor di Inspektorat Kabupaten Sigi melalui pengumpulan data yang terukur. Peneliti melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, observasi teknis, dan dokumentasi untuk memastikan data yang diperoleh valid dan komprehensif. Dalam pelaksanaan pengumpulan data kuantitatif, peneliti menyebarkan kuesioner kepada penduduk Kabupaten Sigi yang berada pada rentang usia produktif (15-64 tahun) sebagai responden pengguna layanan. Mengingat besarnya populasi, peneliti menggunakan teknik *accidental sampling* dengan menetapkan 100 orang responden yang memenuhi kriteria sebagai pengguna layanan. Sementara itu, untuk data dari sisi pengelola, peneliti menggunakan teknik sensus dengan menyebarkan kuesioner kepada 8 orang pengelola *website* E-Lapor di lingkungan Inspektorat Kabupaten Sigi. Selain data kuantitatif tersebut, peneliti juga melakukan observasi teknis terhadap *website* untuk menilai aspek fungsionalitas, serta studi dokumentasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan regulasi yang menjadi landasan operasional *website* E-Lapor. Adapun dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan kerangka kerja *e-government readiness* yang digagas oleh Richardus Eko Indrajit (2004/2005). Indrajit menyatakan bahwa kesiapan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik harus diukur melalui enam dimensi strategis, yakni *content* (ketersediaan informasi), *connectivity* (infrastruktur jaringan), *cyber law* (payung hukum), *citizen interface* (kemudahan antarmuka pengguna), *capital* (dukungan modal dan anggaran), serta *competency* (kompetensi sumber daya manusia) (Indrajit et al., 2004). Keenam dimensi ini digunakan sebagai acuan utama dalam mengolah data yang diperoleh, sehingga penelitian ini mampu memetakan secara holistik posisi kesiapan Inspektorat Kabupaten Sigi sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor pendorong dan penghambat yang signifikan dalam pengelolaan sistem E-Lapor.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini menganalisis tingkat kesiapan pengelolaan pengaduan pada *website* E-Lapor Inspektorat Kabupaten Sigi menggunakan enam dimensi kesiapan *e-government* (Indrajit, 2004/2005). Pendekatan yang digunakan dalam pengumpulan data dilakukan melalui stratifikasi responden berdasarkan peran dan relevansi terhadap dimensi yang dinilai. Masyarakat pengguna layanan mengevaluasi dimensi *Content*, *Connectivity*, *Cyber Law*, dan *Citizen Interface* sebagai aspek yang bersentuhan langsung dengan pengalaman pengguna (*user experience*). Sementara itu, pihak pengelola mengevaluasi dimensi *Capital* dan *Competency* sebagai aspek internal yang menopang keberlanjutan sistem. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi dan dokumentasi sebagai data pendukung yang relevan. Tabel berikut menyajikan rekapitulasi data hasil penelitian:

Tabel 1 Rekapitulasi Tingkat Kesiapan E-Lapor Inspektorat Kabupaten Sigi

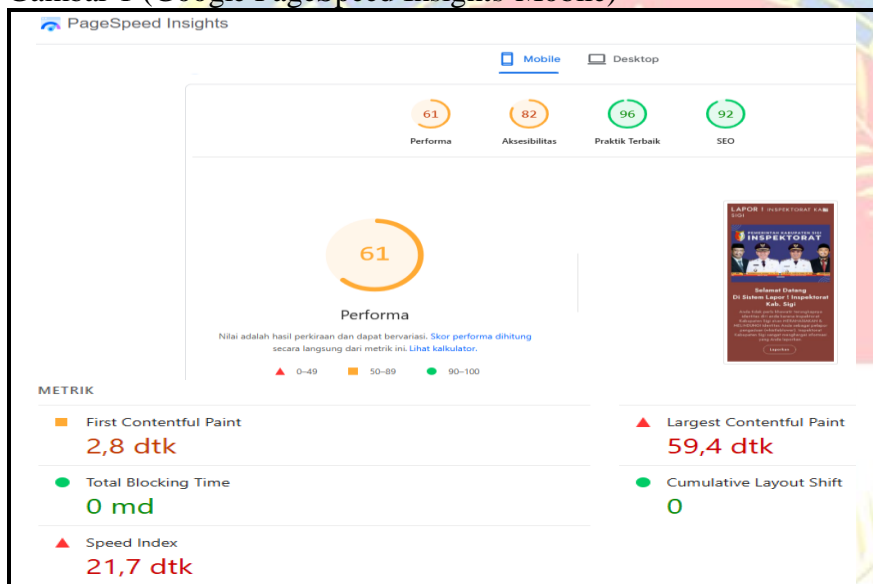
Tingkat Kesiapan <i>Website</i> E-Lapor			
Responden	Dimensi	Mean	Keterangan
Pengguna	<i>Content</i>	4.41	Sangat Siap
	<i>Connectivity</i>	4.36	Sangat Siap
	<i>Cyber Law</i>	4.31	Sangat Siap
	<i>Citizen Interfaces</i>	4.28	Sangat Siap
<b>Total Pengguna</b>		<b>4.34</b>	<b>Sangat Siap</b>

<b>Pengelola</b>	<i>Competency</i>	4.00	Siap
	<i>Capital</i>	3.87	Siap
<b>Total Pengelola</b>		<b>3.93</b>	<b>Siap</b>
<b>Rata-rata Total</b>		<b>4.13</b>	<b>Siap</b>

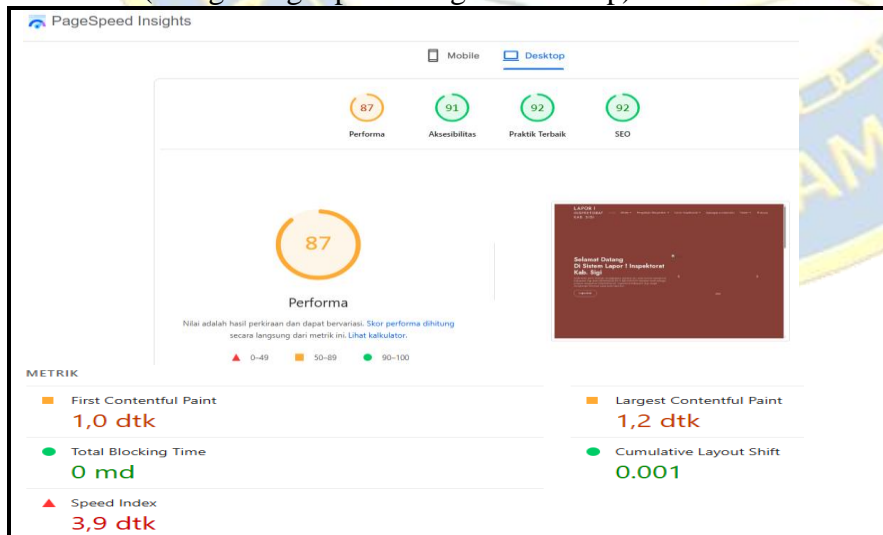
Sumber: Hasil pengolahan data riset 2026

Peneliti mengobservasi teknis website E-Lapor menggunakan Google PageSpeed Insights dan GTmetrix untuk menguji dimensi *connectivity* (kecepatan akses dan performa server). Selain itu, dilakukan evaluasi dimensi *content* guna menilai kualitas informasi, navigasi, serta fitur layanan pengaduan Inspektorat Kabupaten Sigi. Dapat dilihat pada gambar-gambar berikut:

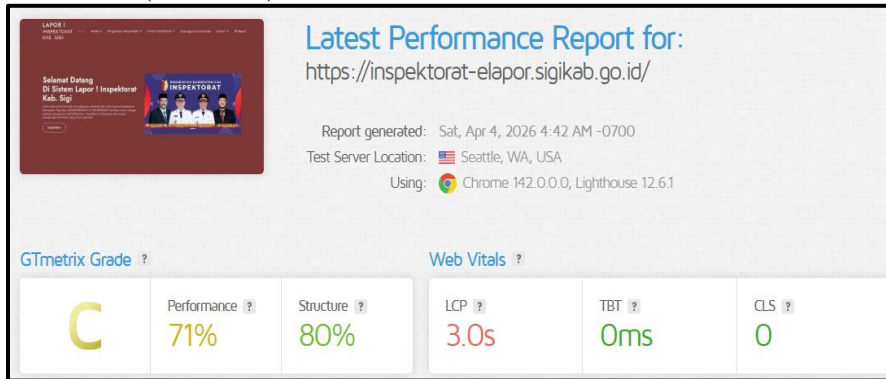
Gambar 1 (Google PageSpeed Insights-Mobile)



Gambar 2 (Google PageSpeed Insights-Desktop)



Gambar 3 (Gtmetrix)



Analisis performa situs <https://inspektorat-elapor.sigikab.go.id/> menunjukkan kondisi yang kontras antara perangkat desktop dan seluler; sementara versi desktop berkinerja sangat baik dengan skor tinggi dan pemuatan cepat, versi seluler mengalami kendala performa serius pada aspek *Largest Contentful Paint* (LCP) dan *Speed Index* yang sangat lambat. Meskipun situs ini unggul dalam aspek SEO, aksesibilitas, praktik terbaik, serta memiliki stabilitas tata letak (CLS 0) dan interaktivitas yang sempurna (TBT 0 ms), skor performa pada perangkat seluler hanya mencapai 61, senada dengan laporan GTmetrix yang memberikan *Grade C* akibat waktu LCP sebesar 3,0 detik yang dipengaruhi oleh jarak geografis server. Oleh karena itu, optimasi aset digital dan respons server menjadi prioritas utama untuk mempercepat waktu muat konten pada perangkat seluler tanpa mengorbankan stabilitas visual dan interaktivitas yang sudah sangat baik.

Peneliti juga melakukan analisis dokumen sebagai triangulasi untuk memvalidasi temuan kuantitatif melalui penelaahan regulasi, SOP, dan administrasi operasional E-Lapor. Fokus analisis mencakup dimensi *Cyber Law* dan *Capital* guna memperkuat gambaran mengenai aspek legalitas dan dukungan manajerial organisasi. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Dokumen Regulasi (Cyber Law)

No	Jenis Dokumen	Nomor & Tahun Dokumen	Pasal/ Ayat Kunci yang Relevan	Inti Regulasi	Relevansi Terhadap Kesiapan E-Lapor
1	Perda/Perbup E-Lapor	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nomor 7 Tahun 2024</li> <li>Nomor 14 Tahun 2025</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Tentang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025</li> <li>Tentang</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menjamin kesiapan pada dimensi <i>capital</i></li> <li>Memastikan kesiapan pada dimensi</li> </ol>

				Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pelaporan Pengaduan	<i>competency</i>
2	SOP Pengelolaan Pengaduan	Perbup Sigi Nomor 14 Tahun 2025		Tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pelaporan Pengaduan	Mengatur prosedur tetap (SOP) mulai dari bagaimana aduan diterima, diverifikasi, hingga didisposisikan.
3	Kebijakan Privasi/Data Pribadi	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022.		Tentang Pelindungan Data Pribadi	Mencegah kebocoran identitas pelapor.
4	Surat Keputusan Penunjukan Tim Pengelola	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor 800/0923/ITKAB/V II/2025 tanggal 18 Juli 2025</li> <li>2. Nomor 800/0924/ITKAB/V II/2025 tanggal 18 Juli 2025</li> <li>3. Nomor 700.1-332 Tahun 2025</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Inspektur Inspektorat Kabupaten Sigi</li> <li>2. Telaahan Staf Inspektur Inspektorat Kabupaten Sigi</li> <li>3. Keputusan Bupati Sigi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perihal Usulan Penetapan atas Pembentukan Tim Koordinasi Informasi dan Dokumentasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sigi.</li> <li>2. Tentang Tim Penerima Pengaduan Kabupaten Sigi.</li> </ol>

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2026

Tabel 3 Dokumen Anggaran (Capital)

No	Jenis Dokumen	Tahun Anggaran	Jumlah Anggaran/Deskripsi Aset	Penggunaan Anggaran/Aset	Relevansi Terhadap Kesiapan E-Lapor
1	Dokumen Anggaran (DPA/RKA)	2025	Rp 4.300.000	Honorarium	Bentuk Dukungan Finansial yang Menjamin Keberlanjutan E-Lapor.
2	Daftar Aset IT				
3	Kontrak Pihak Ketiga (jika ada)				

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2026

### 3.2. Analisis Pembahasan

#### 1. Dimensi Content

Dimensi konten dinilai "Sangat Siap" dengan skor 4,41. Hasil kuesioner dan observasi teknis (*SEO & Best Practices* skor 92) menunjukkan bahwa informasi, prosedur, dan navigasi website sangat jelas serta mudah diakses. Konten digital yang disajikan telah memenuhi standar visibilitas mesin pencari, mencerminkan komitmen Inspektorat dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

#### 2. Dimensi Connectivity

Dimensi ini memperoleh skor 4,36 (Sangat Siap). Namun, triangulasi data menemukan kesenjangan: meski pengguna merasa puas, performa akses *mobile* masih rendah (skor 61, LCP 59,4 detik). Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi "Sangat Siap" lebih didasarkan pada akses desktop, sehingga optimasi infrastruktur untuk perangkat seluler tetap menjadi prioritas penting.

#### 3. Dimensi Competency

Kesiapan SDM memperoleh skor 4,00 (Siap). Hasil observasi mengonfirmasi bahwa tim pengelola Inspektorat Sigi memiliki kemahiran operasional yang memadai dalam mengelola dasbor dan verifikasi laporan. Meskipun sudah mumpuni, diperlukan pelatihan teknis intensif agar efektivitas dan kecepatan layanan dapat ditingkatkan hingga mencapai kategori "Sangat Siap".

#### 4. Dimensi Cyber Law

Dimensi *Cyber Law* dinilai "Sangat Siap" (skor 4,31). Validasi dokumen menunjukkan adanya SOP yang jelas dan kebijakan privasi yang merujuk pada regulasi perlindungan data. Landasan hukum yang kuat inilah yang membangun kepercayaan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara aman melalui portal E-Lapor.

#### 5. Dimensi Citizen Interface

Dimensi ini memperoleh skor 4,28 (Sangat Siap). Skor *Accessibility* (91) dan *Cumulative Layout*

*Shift* (0) membuktikan stabilitas visual dan desain antarmuka yang inklusif. Meski demikian, desain tetap perlu dioptimalkan agar lebih responsif dan ringan saat diakses melalui perangkat seluler guna menjangkau partisipasi publik yang lebih luas.

## **6. Dimensi *Capital***

Dimensi *Capital* menjadi titik terlemah dengan skor 3,87 (Siap). Telaah dokumen menunjukkan alokasi anggaran terbatas hanya pada honorarium pengelola, tanpa pos khusus untuk pengembangan aplikasi. Ketiadaan dana untuk pemeliharaan teknis ini berbanding lurus dengan rendahnya performa *speed* website, sehingga menghambat optimalisasi fitur secara berkelanjutan.

### **3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penelitian ini mengungkapkan temuan utama yang memberikan perspektif berbeda mengenai kesiapan *e-government* pada Inspektorat Kabupaten Sigi. Meskipun secara teknis dimensi *Citizen Interface* dan *Content* menunjukkan skor yang tinggi, namun hal ini tidak berbanding lurus dengan efektivitas fungsi pengawasan internal secara keseluruhan. Temuan ini menegaskan bahwa dalam konteks instansi pengawasan, keberhasilan sistem tidak semata-mata ditentukan oleh kemudahan antarmuka atau desain visual semata, melainkan sangat bergantung pada dimensi *Competency* (sumber daya manusia) dan integrasi regulasi (*Cyber Law*). Data penelitian menunjukkan bahwa antarmuka yang ramah pengguna justru berisiko hanya menjadi "etalase digital" pasif jika pengelola tidak memiliki kompetensi dalam mengolah data aduan secara digital dan jika prosedur operasional (SOP) tidak terintegrasi secara otomatis ke dalam sistem. Hasil ini menunjukkan perbedaan yang signifikan jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, seperti Muqtafi et al. (2025) serta Rahman & Fatah (2025), yang secara konsisten menempatkan *user-friendliness* dan kualitas antarmuka sebagai determinan utama keberhasilan sistem *e-government*. Berbeda dengan konteks layanan publik umum yang sering dijadikan objek riset sebelumnya, penelitian ini membuktikan bahwa pada instansi seperti Inspektorat, *human capital* dan tata kelola regulasi (*digital compliance*) menjadi determinan yang jauh lebih krusial. Temuan ini memperkaya literatur dengan menunjukkan bahwa bagi lembaga pengawasan, inovasi teknologi tanpa dibarengi dengan pengembangan kapasitas SDM (*capacity building*) dan pembenahan prosedur digital justru menciptakan hambatan baru dalam operasional, yang pada akhirnya menjelaskan mengapa stagnasi Indeks SPBE Kabupaten Sigi masih berada di angka 2,29 meskipun teknologi telah tersedia.

Secara teoretis, penelitian ini mengonfirmasi bahwa kerangka kerja Indrajit (2016) tetap relevan namun memerlukan penyesuaian konteks pada instansi pengawasan. Penelitian ini memberikan kontribusi pada diskursus *e-government* dengan menegaskan bahwa sistem pelaporan digital harus dipandang sebagai ekosistem kelembagaan, bukan sekadar alat teknis. Ketidakselarasan antara investasi teknologi yang telah dilakukan dengan rendahnya kompetensi pengelola (*Competency*) membuktikan bahwa "kesiapan digital" bukan hanya persoalan infrastruktur, melainkan persoalan integritas sistem kerja. Oleh karena itu, prioritas pengembangan ke depan bagi Inspektorat Kabupaten Sigi seharusnya tidak lagi berfokus pada pengembangan fitur antarmuka, melainkan pada penguatan dimensi internal agar *website* E-Lapor mampu bertransformasi menjadi instrumen pengawasan yang akuntabel dan *actionable* bagi masyarakat.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa pengelolaan pengaduan melalui *website* E-Lapor di Inspektorat Kabupaten Sigi secara akumulatif berada pada kategori 'Siap' dengan skor 4,13, namun terdapat kesenjangan persepsi di mana pengguna memberikan penilaian lebih tinggi (4,34)

dibandingkan pengelola (3,93). Meskipun sistem unggul pada dimensi *Content* dan *Cyber Law* (dukungan Perbup Sigi & UU PDP), terdapat hambatan kritis pada dimensi *Capital* (3,87) akibat minimnya alokasi anggaran pengembangan berkelanjutan yang berimplikasi langsung pada buruknya dimensi *Connectivity* (LCP 59,4 detik), sehingga menjelaskan stagnasi Indeks SPBE Kabupaten Sigi di angka 2,29.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan metode *accidental sampling* yang berpotensi bias, desain *cross-sectional* yang tidak mampu memotret perkembangan jangka panjang, serta lokus penelitian yang terbatas pada satu instansi sehingga membatasi generalisasi hasil.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Oleh karena itu, penelitian mendatang disarankan untuk mengevaluasi dampak intervensi anggaran dan perbaikan teknis terhadap efektivitas tindak lanjut aduan, melakukan studi komparatif dengan daerah berkinerja SPBE tinggi, serta mengembangkan model alokasi anggaran digital berkelanjutan agar potensi E-Lapor dalam meningkatkan akuntabilitas daerah dapat dioptimalkan.

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Inspektorat Kabupaten Sigi yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ansi, A. M., Garad, A., Jaboob, M., & Al-Ansi, A. (2024). Elevating e-government: Unleashing the power of AI and IoT for enhanced public services. *Heliyon*, *10*(23), e40591. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e40591>
- Aldhi, I. F., Suhariadi, F., Rahmawati, E., Supriharyanti, E., Hardaningtyas, D., Sugiarti, R., & Abbas, A. (2025). Bridging Digital Gaps in Smart City Governance: The Mediating Role of Managerial Digital Readiness and the Moderating Role of Digital Leadership. *Smart Cities*, *8*(4), 1–40. <https://doi.org/10.3390/smartcities8040117>
- Haug, N., Dan, S., & Mergel, I. (2024). Digitally-induced change in the public sector: a systematic review and research agenda. *Public Management Review*, *26*(7), 1963–1987. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2234917>
- Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2004). Electronic Government in Cction. *Yogyakarta: Andi Yogyakarta*, 1–272. <https://www.academia.edu/download/50613264/Preinexus-TeknikSearchingEfektifDuniaPendidikan.pdf>
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. *Sustainability (Switzerland)*, *16*(7). <https://doi.org/10.3390/su16072818>

- Liliana, L. (2020). *Yuk Lapor: Sistem Informasi Pengaduan Keluhan Masyarakat Berbasis Aplikasi Mobile Untuk Inovasi Teknologi Pembangunan Berkelanjutan Yuk Lapor: Information System On Community Complaints Compliance Based On Mobile Applications*. 3(2), 1–8. <http://dx.doi.org/10.30813/jbase.v3i2.2266>
- Muqtafi, I., Wahyuningsih, E., & Informatika, T. (2025). *Implementasi sistem informasi pengaduan masyarakat di balai desa sidototo kebumen berbasis website*. 9(4), 5707–5713. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i4.13920>
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas Sicantik Cloud Pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E- Government Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 31–50. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2310>
- Rachman, F., Ade Setiawan, F., & Harimas Ginting, A. (2025). *Development of Digital Reporting System Using WhatsApp Chatbot SIGAP E-POL (Police Service Frontline Integration System) to Accelerate Police Response to Public Complaints*. 164–170. <https://doi.org/10.33830/osc.v3i1.7046>
- Rahmadini, A. N., Yulianingsih, E., Yadi, I. Z., Amalia, R., Studi, P., Informasi, S., Sains, F., & Darma, U. B. (2023). *Analisis Pengukuran Kesiapan Pengguna Website SIKN di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Technology Readiness Index ( TRI ) Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan sistem informasi Readiness Index ) yang dikembangkan*. 9(2), 1235–1246. <http://repository.binadarma.ac.id/id/eprint/7680>
- Rahman, F. N., & Fatah, M. F. (2025). *Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website di Desa Curah Jeru*. 4(1), 43–53. <https://doi.org/10.26798/juti.v4i1.2029>
- Ruth Roselin Erniwaty Nainggolan. (2024). Analisis Penggunaan Website dan Media Sosial Pemerintah untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 1–21. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4221>
- Ruth Roselin Erniwaty Nainggolan, M. H. A. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah Kota Pagar Alam. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2), 229–249. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3837>
- Setiawan, F. A., Rachman, F., & Alfita, A. A. (2024). Pembuatan Rancangan Aplikasi Si Kumbang (Sistem Inovasi Kumpul Barang Dapat Uang) untuk Mengusung Indonesia Emas 2045. *Prosiding Seminar Nasional Fisika (SiNaFi) 10.0 and The 1st International Physics Conference*, 3(1), 23–30. <http://proceedings.upi.edu/index.php/sinafi>
- Tskhadadze, K. (2024). E-Government Implementation on the Example of Georgia. *TalTech Journal of European Studies*, 14(1), 253–270. <https://doi.org/10.2478/bjes-2024-0012>