

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN WEBSITE LAPOR! DI KABUPATEN DEMAK

Inaya Sofia Aurani
NPP. 29.0808

Asdaf Kabupaten Demak, Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: inaya.soofia@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the perception of the people in Demak Regency on the usefulness and ease of use of the LAPOR! website. **Purpose:** This study aims to know the public's perception of the usability and ease of use of the LAPOR! website in Demak Regency. **Method:** The method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. **Result:** The results of this study indicate that the criteria for each indicator are achieved. However, some disturbances were still found, namely there were still some disturbances, namely there were regional apparatuses that did not follow up on complaints, the website loading time was quite long, the website sometimes went down/error, there were warnings the website was not safe and there were features that were not yet available. **Conclusion:** Public perception of the usability and ease of use of the LAPOR! in Demak Regency tends to be good. In order to improve the public's perception, it is recommended to conduct monitoring and evaluation, add special features, maintain the website periodically, improve features and increase the loading time of the website according to standards.

Keywords: Public Perception, LAPOR! Website, Usability and Ease of Use

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada persepsi masyarakat di Kabupaten Demak terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan *website* LAPOR! di Kabupaten Demak. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan *website* LAPOR! di Kabupaten Demak. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kriteria pada setiap indikator tercapai. Namun, masih ditemukan beberapa gangguan yaitu masih terdapat beberapa gangguan yaitu terdapat perangkat daerah yang tidak menindaklanjuti aduan, *loading time* *website* cukup lama, *website* terkadang *down/error*, adanya peringatan situs web tidak aman dan terdapat fitur yang belum tersedia. **Kesimpulan:** Persepsi masyarakat terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan *website* LAPOR! di Kabupaten Demak cenderung baik. Guna meningkatkan persepsi masyarakat tersebut, disarankan untuk mengadakan monitoring dan evaluasi, menambahkan fitur khusus, merawat *website* secara periodik, memperbaiki fitur dan meningkatkan *loading time website* sesuai standar.

Kata kunci: Persepsi Masyarakat, *Website* LAPOR!, Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bentuk pengikutsertaan masyarakat sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 dijelaskan bahwa bentuk pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada pemberi pelayanan publik belum terkelola dengan baik (Zeniar, 2019). Akibatnya, masyarakat menganggap bahwa proses pengaduan bersifat kompleks dan membutuhkan waktu lama. Menanggapi fenomena tersebut, berlandaskan Perpres Nomor 76 Tahun 2013, LAPOR! ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). LAPOR! merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia. Terciptanya LAPOR! ditujukan untuk dimiliki oleh masyarakat supaya hanya ada satu media pengaduan yang terintegrasi secara nasional. LAPOR! yang dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden memiliki beberapa kanal pengaduan seperti *website* SMS, twitter, serta aplikasi yang dapat diunduh melalui *PlayStore* dan *AppStore*. Sejak diterbitkannya peraturan tersebut hingga sampai saat ini, 34 Kementerian, 100 Lembaga, 391 Pemkab, 94 Pemkot, serta 34 Pemprov di Indonesia telah mengintegrasikan pengaduan publik dengan LAPOR! (Kantor Staf Presiden Indonesia, 2016).

Salah satu pemerintah kabupaten di Indonesia yang menerapkan LAPOR! adalah Pemerintah Kabupaten Demak. Diterbitkannya Surat Edaran Kemendagri Nomor 490/1006/SJ pada tanggal 27 September 2019 menjadi pedoman bagi Pemerintah Kabupaten Demak untuk menerapkan LAPOR! sebagai media pelayanan pengaduan masyarakat. Penerapan LAPOR! juga sejalan dengan amanat yang tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 bahwa perlu dilakukan percepatan SPBE di pemda sebagai upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Namun, *website* LAPOR! hallodemak.lapor.go.id masih memiliki kekurangan yaitu tautan login menggunakan akun google dan facebook yang seringkali error serta kurangnya minat masyarakat dalam mengikuti perkembangan *website* tersebut. Dalam hal ini, *website* LAPOR! Pemerintah Kabupaten Demak hanya berjumlah 27 pengikut.

Menurut D'Incau dalam Rahayu (2015, p. 4) bahwa menggunakan sistem informasi seperti *website* berhubungan dengan bagaimana pengguna memandang *website* yang berguna dalam dirinya, jika pengguna menganggap *website* tersebut tidak berguna, maka pengguna akan menganggap hal itu tidak efektif, kejadian tersebut sangat mempengaruhi kegunaan serta kemudahan penggunaan berkaitan dengan niat perilaku pengguna terhadap *website* tersebut.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terdapat beberapa permasalahan terkait pengelolaan pengaduan di Indonesia yaitu perangkat daerah yang belum menguasai bagaimana langkah untuk membuat pengelolaan pengaduan layanan publik menjadi efektif dan efisien, terdapat penanganan pengaduan yang ganda, bahkan beberapa pengaduan tidak ditindaklanjuti oleh substansi terkait, serta belum ada pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi (Zeniar, 2019, p. 2). Hal ini mengakibatkan masyarakat menganggap bahwa proses pengaduan bersifat kompleks dan membutuhkan waktu lama. Maka dari itu, sesuai dengan kebijakan dari pemerintah LAPOR! ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). LAPOR! beberapa kanal pengaduan seperti *website* SMS, twitter, serta aplikasi yang dapat diunduh melalui *PlayStore* dan *AppStore* (Kantor Staf Presiden Indonesia, 2016).

Salah satu Pemerintah Kabupaten yang menerapkan *website* LAPOR! yaitu Pemerintah Kabupaten Demak. Namun, masih ada beberapa permasalahan pada *website* yang mempengaruhi

persepsi masyarakat terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan *website* LAPOR! tersebut, yaitu disebabkan karena masih ditemukan gangguan pada *website* yaitu tautan *login* melalui *google* dan *facebook* yang *error*. Kurangnya minat masyarakat untuk mengikuti perkembangan *website* LAPOR! Pemerintah Kabupaten Demak menjadi permasalahan berikutnya. Pada halaman utama *website* dapat diketahui bahwa pengikut *website* hanya berjumlah 27 pengikut yang mana hal ini tidak sebanding dengan jumlah laporan yang telah masuk yaitu 779 aduan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya adalah pedoman yang dijadikan untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan tema yang relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan sebagai perbaikan kedepannya. Adapun penelitian tersebut yaitu penelitian Ermawati dan Delima (2016) yang berjudul Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem *E-Filing*. Penelitian tersebut menemukan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan pengalaman berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *E-Filing*. Penelitian Wulansari(2019) menemukan bahwa LAPOR! meningkatkan partisipasi masyarakat warga negara dalam menyampaikan berbagai aspirasi dan aduan secara daring, namun terdapat permasalahan yaitu koordinasi Pemda dalam menangani pengaduan kurang dan pengetahuan masyarakat terkait LAPOR! tergolong rendah.

Penelitian Mursalim (2018) yang berjudul Analisis Manajemen Sistem Pengaduan LAPOR! di Kota Bandung menemukan bahwa manajemen sistem pengaduan LAPOR! di Kota Bandung cukup baik, hal ini dibuktikan dengan tercapainya seluruh indikator tanpa kendala. Penelitian Selviana(2020) yang berjudul Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kabupaten Bantaeng menemukan bahwa implementasi pelayanan publik SP4N-LAPOR! tersebut berjalan baik namun komunikasi kepada masyarakat belum merata.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana objek penelitian ini yaitu *website* LAPOR!, hal ini berbeda dengan seluruh penelitian terdahulu. Untuk mengetahui persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan menggunakan teori TAM menurut Davis (1989) dengan deskriptif kualitatif. Penggabungan ini berbeda dengan seluruh penelitian terdahulu.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan *website* LAPOR! di Kabupaten Demak.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif supaya dapat mendeskripsikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai persepsi masyarakat terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan *website* LAPOR! di Kabupaten Demak. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara semi-terstruktur secara mendalam terhadap 10 orang informan yang seluruhnya merupakan masyarakat Kabupaten Demak pengguna *website* LAPOR!. Untuk

menganalisis data, penulis menggunakan model dari Miles dan Huberman dalam Hardani (2015) yang terdiri dari reduksi data, pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori *Technology Acceptance Model* digunakan untuk mengetahui tingkat penerimaan sistem informasi dengan menggunakan pendekatan perilaku untuk mengkaji proses penerimaan suatu teknologi informasi (tidak terkecuali *website*) (Fahlevi & Dewi, 2019, p. 106). Teori tersebut memiliki dua variabel utama yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan yang dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini.

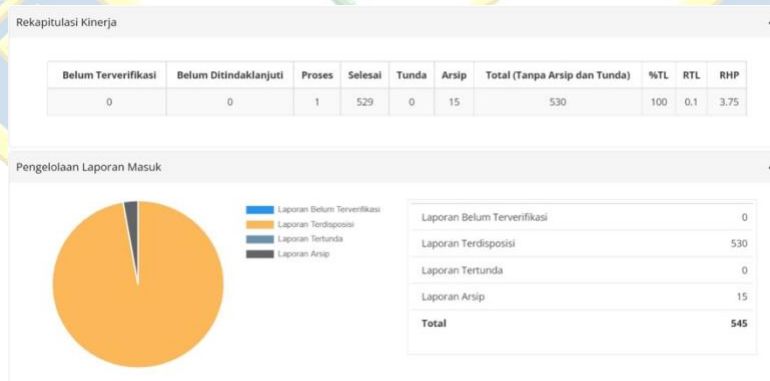
3.1. Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan dalam penelitian ini adalah sejauh mana masyarakat percaya bahwa menggunakan website LAPOR! dapat meningkatnya kinerjanya (Chuttur, 2009, p. 5). Hal ini menggambarkan manfaat website LAPOR! dari masyarakat Demak yang menggunakannya. Persepsi masyarakat terhadap kegunaan website LAPOR! ditinjau dari beberapa indikator yaitu mempercepat pekerjaan, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, efektivitas, mempermudah pekerjaan, dan bermanfaat. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah hasil dan pembahasan pada penelitian ini.

3.1.1. Mempercepat Pekerjaan

Salah satu tujuan diciptakannya suatu teknologi informasi yaitu dapat mengefisienkan waktu yang dibutuhkan pengguna dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu (Fahlevi & Dewi, 2019, p. 107). Sama halnya dengan pemanfaatan *website* LAPOR! yang diharapkan mampu mengefisienkan waktu masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, aduan, permintaan informasi, serta mendapatkan tanggapan sehingga kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan lebih cepat. Pada indikator mempercepat pekerjaan, 8 (delapan) informan mengatakan bahwa website LAPOR! mempercepat kegiatan yang dilaporkan masyarakat maupun dalam mendapatkan balasan dan informasi karena website LAPOR! juga mempercepat pekerjaan admin dalam melayani aduan masyarakat. Sedangkan 2 (dua) informan lainnya mengatakan bahwa penggunaan website LAPOR! tidak mempercepat kegiatan yang dilaporkan masyarakat karena tindak lanjut secara nyata masih belum diperhatikan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil observasi yang penulis laksanakan pada tanggal 5 Januari 2022 bahwa admin *website* LAPOR! telah menyelesaikan semua aduan dengan rata-rata kecepatan tindak lanjutnya 2,4 jam pada tahun 2022. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 1. Rekapitulasi Kinerja Website LAPOR!



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

3.1.2. Meningkatkan Kinerja

Menurut Prima Citra & Kuswantoro (Prima Citra & Kuswantoro, 2020) meningkatkan kinerja yang dimaksud adalah dapat membantu pegawai dalam melayani masyarakat. Dalam hal ini kinerja Pemkab Demak dalam menanggapi aduan masyarakat secara maksimal adalah hal yang penting supaya kualitas pelayanan publik meningkat. Pada indikator meningkatkan kinerja, seluruh informan mengatakan bahwa *website* LAPOR! meningkatkan kinerja admin *website* LAPOR! sehingga RTL (Rata-rata Tindak Lanjut) meningkat pada setiap tahunnya. 1 (satu) informan mengatakan bahwa karena kinerja admin website LAPOR! maksimal, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Sedangkan 1 (satu) informan lainnya mengatakan bahwa *website* LAPOR! juga membuat Pemkab Demak bisa mendapatkan informasi apa yang ada di daerah pinggiran yang kurang diperhatikan sehingga meningkatkan kinerja Pemkab Demak dalam pelayanan publik. Hasil wawancara tersebut sesuai dengan hasil observasi penulis pada Diskominfo Kab. Demak bahwa *website* LAPOR! dapat membantu Pemkab Demak dalam menangani aduan dengan maksimal sehingga dapat meningkatkan kinerja Pemkab Demak dalam melayani publik. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Rata-rata Tindak Lanjut Website LAPOR!

Tahun	Rata-rata Tindak Lanjut
2019	5,6 hari
2020	9,6 jam
2021	2,4 jam
2022	2,4 jam

Sumber : Diskominfo Kabupaten Demak, 2022

3.1.3. Meningkatkan Produktivitas

Meningkatkan produktivitas bisa diartikan dengan seseorang menghasilkan pekerjaan yang lebih banyak dari pada ukuran biasa pada umumnya (Fahlevi & Dewi, 2019, p. 107). Dengan demikian, diharapkan dengan menggunakan website LAPOR! aduan masyarakat dan kecepatan admin website dalam menanggapi menjadi lebih cepat daripada biasanya. pada indikator meningkatkan produktivitas, maka dapat diketahui bahwa berdasarkan persepsi masyarakat, seluruh informan mengatakan bahwa *website* LAPOR! meningkatkan produktivitas pengelola *website* LAPOR! dalam menangani aduan masyarakat karena penggunaannya mudah dan praktis, dapat digunakan melalui smartphone, dan fiturnya sudah cukup lengkap. Hasil tersebut sesuai dengan hasil observasi penulis pada Diskominfo Kab. Demak bahwa website LAPOR! dapat meningkatkan produktivitas Pemkab Demak dalam menangani aduan masyarakat yang dibuktikan yang menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun aduan masyarakat semakin meningkat dan walaupun setiap tahun aduan masyarakat semakin meningkat, namun Pemkab Demak dapat memberikan kecepatan rata-rata tindak lanjut aduan yang semakin cepat. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 dan tabel berikut.

Tabel 2. Data Jumlah Pengaduan

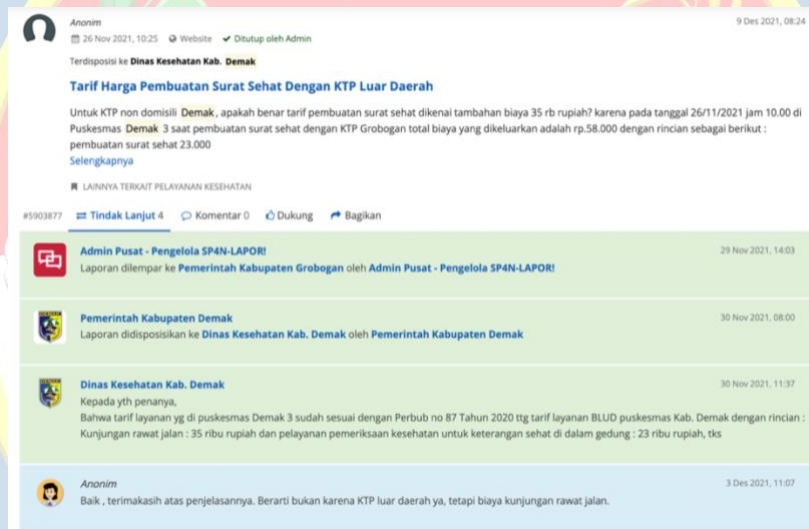
Tahun	Jumlah
2019	57
2020	192
2021	530

Sumber : Diskominfo Kabupaten Demak, 2022

3.1.4. Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran berhasil atau tidaknya pencapaian suatu sistem untuk mencapai tujuannya (Fahlevi & Dewi, 2019) Salah satu tujuan dengan dibuatnya sebuah aplikasi yaitu supaya dapat meminimalisir penggunaan biaya, waktu, dan tenaga (Prima Citra & Kuswantoro, 2020, p. 357). Sama halnya dengan tujuan *website* LAPOR! yang diciptakan guna memudahkan masyarakat dalam penyampaian aspirasi, membuat aduan, dan permintaan informasi dengan efektif dan efisien. Hasil penelitian yang penulis lakukan pada indikator efektivitas, dapat diketahui bahwa 9 (sembilan) dari 10 masyarakat merasa bahwa *website* LAPOR! menghemat waktu, biaya, dan tenaga masyarakat dalam melakukan pengaduan sesuai dengan tujuannya, namun masih ada 1 (satu) masyarakat yang menganggap *website* LAPOR! belum membuahkan hasil yang diharapkan karena aduannya tidak ditindaklanjuti. Hasil wawancara dari 9 informan tersebut sesuai dengan hasil observasi penulis pada indikator efektivitas, *website* LAPOR! sudah memenuhi kriteria efektif karena telah memberikan tindak lanjut yang cenderung sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat baik tanggapan maupun kecepatan tindak lanjutnya sehingga tujuan dari *website* LAPOR! dapat dikatakan berhasil. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 2. Efektivitas Website LAPOR!



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

3.1.5. Mempermudah Pekerjaan

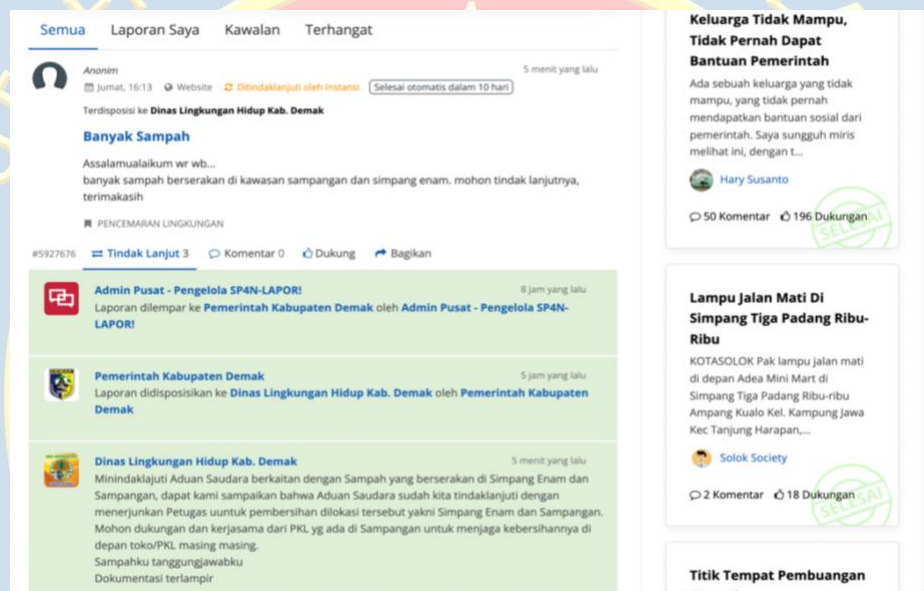
Salah satu tujuan dibuatnya sebuah aplikasi yaitu untuk menjadikan penggunanya merasa lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaannya (Fahlevi & Dewi, 2019, p. 108). Hal ini merupakan salah satu tujuan diciptakannya *website* LAPOR! yaitu supaya lebih memudahkan pekerjaan pengelola *website* LAPOR! dalam menangani banyaknya aduan masyarakat. Pada indikator ini, seluruh masyarakat berpendapat bahwa *website* LAPOR! mempermudah pekerjaan pegawai dalam menangani aduan masyarakat karena penggunaannya mudah dan praktis, dapat digunakan menggunakan smartphone maupun desktop, terdapat klasifikasi dan kategori laporan, serta fiturnya cukup lengkap dan jelas karena dilengkapi keterangan pada setiap fiturnya.

3.1.6. Bermanfaat

Fahlevi & Dewi (2019) berpendapat bahwa *website* yang bermanfaat yaitu ketika pengguna dapat merasakan kegunaan dari penggunaan *website*. Dengan demikian, Pemkab Demak harus senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara masyarakat supaya *website* LAPOR! dapat

memberikan manfaat bagi penggunanya. Berdasarkan hasil wawancara pada indikator bermanfaat, 9 (sembilan) informan mengatakan bahwa *website* LAPOR! memberikan manfaat bagi mereka, antara lain penggunaan *website* LAPOR! mudah, tidak perlu datang ke kantor, dapat mengetahui permasalahan yang ada di daerah lain, semua laporan ditanggapi dengan adil, serta fiturnya yang cukup bagus. Sedangkan 1 (satu) informan lainnya mengatakan bahwa selama melakukan aduan melalui *website* LAPOR!, beliau belum merasakan manfaatnya. Dari hasil observasi yang dilakukan penulis pada indikator bermanfaat, manfaat yang dapat diperoleh jika menggunakan *website* LAPOR! yaitu tindak lanjutnya efisien, bisa mendapatkan informasi dari permasalahan daerah lain yang tidak diketahui sebelumnya, fiturnya cukup lengkap dan jelas, serta dapat membantu pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 3. Manfaat Website LAPOR!



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

3.2. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana pengguna percaya bahwa dengan menggunakan teknologi informasi akan membuat mereka bebas dari usaha fisik dan mental dalam melakukan kegiatan (Chuttur, 2009). Maka dari itu, pada persepsi kemudahan penggunaan akan diketahui bagaimana masyarakat Demak percaya bahwa *website* LAPOR! dapat memudahkan mereka dalam melakukan pengaduan. Persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan *website* LAPOR! ditinjau dari beberapa indikator yaitu mudah dipelajari, dapat dikontrol, jelas dan dapat dipahami, fleksibel, mudah untuk menjadi terampil/mahir, dan mudah digunakan. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah hasil dan pembahasan pada penelitian ini.

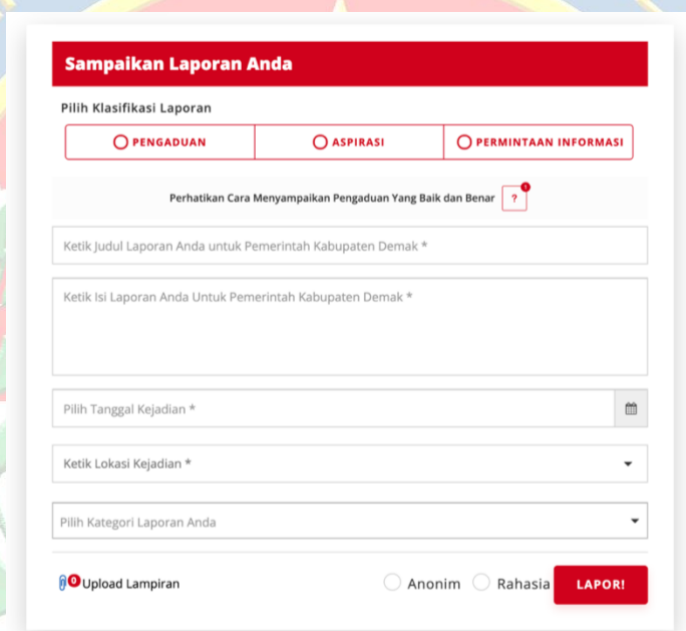
3.2.1. Mudah Dipelajari

Menurut Fahlevi & Dewi (2019) mudah dipelajari artinya format dalam penyajian *website* wajib mudah dipahami dan dimengerti oleh para pengguna. *Website* LAPOR! dapat dikatakan *website* yang baik dan berhasil dapat dilihat ketika masyarakat dapat dengan mudah memahami serta mempelajari format laporan yang ada pada *website* LAPOR!. Hasil wawancara pada seluruh informan masyarakat mengatakan bahwa *website* LAPOR! mudah dipelajari karena format laporannya sudah

jasas, ringkas, cukup sederhana, terdapat keterangan pada setiap kolomnya, dan hanya terpusat pada satu halaman. Hasil wawancara tersebut selaras dengan hasil observasi peneliti. Format laporan website LAPOR! cukup ringkas dimana hanya ada satu halaman.

Selain itu, format tersebut cukup jelas dengan memberikan keterangan pada setiap kolomnya. Terdapat juga fitur klasifikasi laporan yaitu pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi, disediakan juga fitur anonim jika masyarakat yang melapor ingin menyamarkan Namanya, fitur rahasia untuk menyembunyikan aduannya sehingga tidak dapat dilihat oleh pengguna lain tetapi dapat dilihat oleh pengelola website LAPOR! itu sendiri, serta tersedia fitur upload lampiran berupa dokumen maupun gambar agar lebih jelas. Jadi, fitur pada pada website LAPOR! cukup jelas dan mudah dipelajari sehingga format pengaduannya juga mudah dipahami. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4. Format Laporan Website LAPOR!



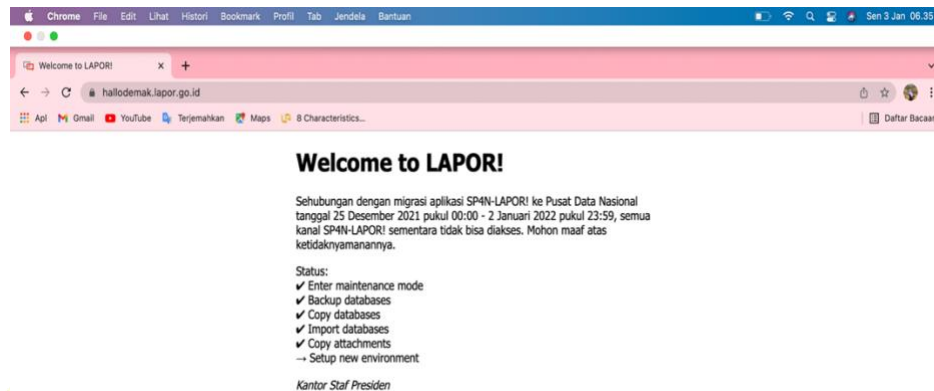
The image shows a web form titled "Sampaikan Laporan Anda" (Submit Your Report). It features three radio buttons for report classification: "PENGADUAN" (Complaint), "ASPIRASI" (Aspirations), and "PERMINTAAN INFORMASI" (Information Request). Below these is a note: "Perhatikan Cara Menyampaikan Pengaduan Yang Baik dan Benar" (Pay attention to the way you submit complaints that are good and correct). The form includes several input fields: "Ketik Judul Laporan Anda untuk Pemerintah Kabupaten Demak *" (Type the title of your report for the Demak Regency Government *), "Ketik Isi Laporan Anda Untuk Pemerintah Kabupaten Demak *" (Type the content of your report for the Demak Regency Government *), "Pilih Tanggal Kejadian *" (Select the date of the incident *), "Ketik Lokasi Kejadian *" (Type the location of the incident *), and "Pilih Kategori Laporan Anda" (Select your report category). At the bottom, there is an "Upload Lampiran" (Upload Attachment) button, radio buttons for "Anonim" (Anonymous) and "Rahasia" (Secret), and a prominent red "LAPOR!" button.

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

3.2.2. Dapat Dikontrol

Menurut Prima Citra & Kuswantoro (2020) dapat dikontrol yaitu dalam penggunaan *website* tidak menyulitkan pengguna dan minimnya terjadi gangguan. Dengan demikian, *website* LAPOR! bisa disebut dapat dikontrol jika tidak ada gangguan yang menyebabkan masyarakat kesulitan saat menggunakannya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 10 informan pada indikator dapat dikontrol, diketahui bahwa 6 (enam) informan mengatakan bahwa pada saat mengakses *website* LAPOR! tidak ditemukan gangguan. Sedangkan 4 (empat) informan lainnya mengatakan bahwa *website* LAPOR! beberapa kali mengalami gangguan yang tidak dapat dikontrol, seperti *loading time website* lambat, *website* beberapa kali mengalami *down/error*, beberapa kali muncul peringatan situs web tidak aman, *error login* serta migrasi data. Batas waktu migrasi data adalah sampai dengan 2 Januari 2022, namun sampai tanggal 3 Januari 2022 *website* tersebut masih belum bisa diakses. Salah satu gangguan yang disebutkan dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 5. Gangguan pada Website LAPOR!

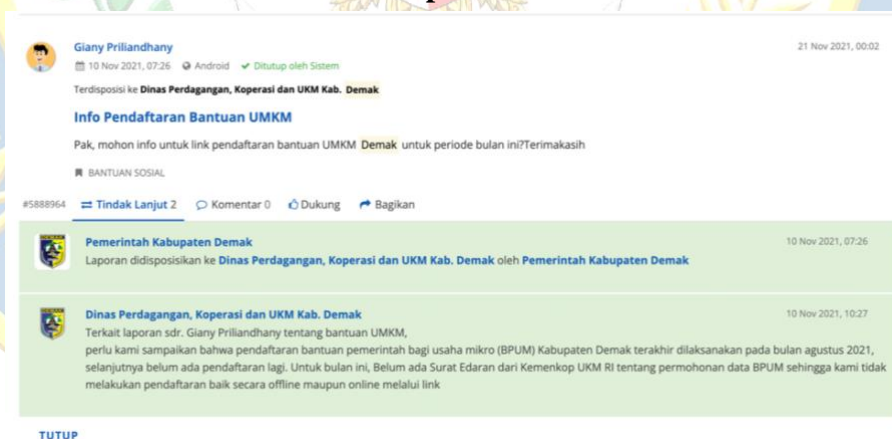


Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

3.2.3. Jelas dan Dapat Dipahami

Menurut Jogianto dalam Fahlevi & Devi (2019) jelas dan dapat dipahami maksudnya adalah desain website harus cukup sederhana dan prosedurnya mudah dimengerti dan diikuti. Oleh karena itu, untuk dapat diterima oleh masyarakat, prosedur pengaduan, fitur, serta tampilan pada website LAPOR! harus dapat diterima dengan mudah dan dapat dimengerti oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara pada beberapa informan di atas, dapat diketahui bahwa prosedur pada *website* LAPOR! jelas dan mudah dipahami karena telah dijelaskan secara singkat menggunakan simbol di bawah form laporan dan ditambah dengan video tentang *website* LAPOR!. Selain itu, tampilannya cukup sederhana, minimalis, *eye-catching*, dan permainan warnanya bagus. Ditambah lagi dengan fiturnya yang cukup lengkap dan diberikan keterangan pada setiap button sehingga penggunaan website LAPOR! jelas dan mudah dipahami. Hasil wawancara tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti yang dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 6. Tampilan Website LAPOR!



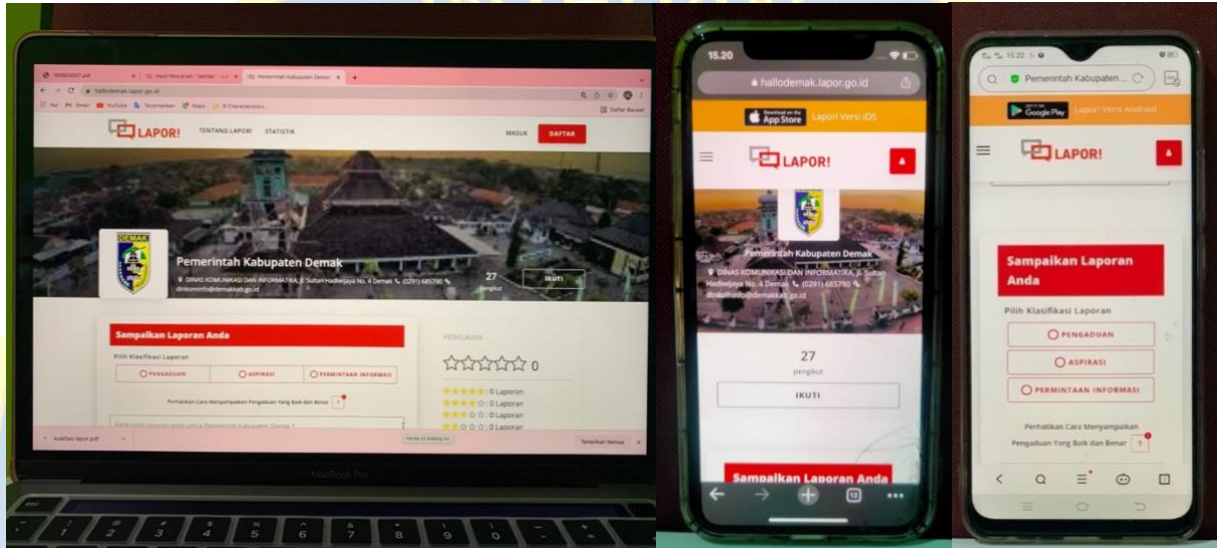
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

3.2.4. Fleksibel

Menurut Prima Citra & Kuswantoro (2020) fleksibel yang dimaksud adalah dapat diakses oleh sembarang perangkat. Artinya, ketika pengguna mengakses dengan berbagai perangkat serta sistem operasi yang berbeda-beda, *website* LAPOR! tetap dapat digunakan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara pada indikator fleksibel, seluruh informan mengatakan bahwa *website* LAPOR! dapat

diakses melalui *smartphone* dengan sistem operasi yang berbeda yaitu android dan IOS. Selain itu, *website* LAPOR! juga dapat diakses melalui dekstop dengan sistem operasi yang berbeda yaitu windows dan MacOS. Hasil wawancara tersebut sejalan dengan hasil observasi yang penulis lakukan untuk indikator fleksibel, dimana *website* LAPOR! yang telah dirancang dengan fleksibel. *Website* tersebut dapat digunakan pada *smartphone* dan dekstop jenis apapun. Selain itu, juga penulis temukan bahwa dengan sistem operasi yang berbeda-beda, *website* LAPOR! berjalan dengan baik dan lancar saat digunakan.

Gambar 7. Contoh Website LAPOR! pada Dekstop dan Smartphone



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

3.2.5. Mudah untuk Menjadi Terampil/Mahir

Menurut Prima Citra & Kuswanto (2020) mudah menjadi mahir/terampil ini artinya fitur dalam *website* cukup familiar sehingga dengan mudah dan cepat diaplikasikan oleh segala usia. Dalam hal ini, jika masyarakat mahir dalam memanfaatkan *website* LAPOR! serta mendalaminya, masyarakat dapat dengan mudah menggunakan *website* tersebut. *Website* LAPOR! merupakan *website* yang tampilan dan fiturnya disederhanakan secara maksimal, sehingga masyarakat dapat mudah beradaptasi dengan *website*, serta dapat memanfaatkannya sebagai sarana aspirasi dan pengaduan. Keterampilan dan kemahiran dalam penggunaan *website* LAPOR! dapat dilihat dari seberapa lama pengguna dapat menguasai *website* tersebut secara penuh.

Hasil wawancara dengan 10 informan pada indikator ini, sejalan dengan hasil observasi penulis ketika meneliti indikator mudah menjadi terampil/mahir pada *website* LAPOR!. Dalam hal ini, *website* LAPOR! dapat dikatakan *website* yang membuat penggunanya mudah menjadi terampil/mahir secara mandiri dengan waktu yang sangat cepat yaitu kurang dari 10 menit karena dari awal pendaftaran dan untuk masuknya mudah, terdapat keterangan pada setiap kolomnya dan dapat disambungkan pula dengan media sosial lain, jadi tidak perlu membuat akun lagi. Selain itu, menu dan fiturnya yang jelas dan mudah dipahami membuat pengguna baru cepat untuk menjadi terampil/mahir. Pernyataan tersebut dapat diperkuat dan dilihat pada gambar berikut.

Gambar 8. Laman Register pada Website LAPOR!

Gunakan Akun Media Sosial Anda

f FACEBOOK t TWITTER

G GOOGLE

Atau

NIK *
Nomor Induk Kependudukan (KTP)

Nama Lengkap *
Nama Lengkap

Tempat Tinggal Saat Ini *
Ketik Tempat Tinggal Saat Ini

Tanggal Lahir *
Pilih Tanggal Lahir

Jenis Kelamin *
Pilih jenis kelamin

No. Telp Aktif *
Minimal 8-14 Angka

Pekerjaan *
Pilih Pekerjaan

Penyandang Disabilitas?
Pilih Status

Username *
Username

Email *
lapor@contoh.com

Password *
Minimal 8 karakter & berisi alfanumerik

Password Confirmation *
Minimal 8 karakter & berisi alfanumerik

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

3.2.6. Mudah Digunakan

Menurut Prima Citra & Kuswanto (2020) mudah digunakan yaitu didapatkan ketika *user* tidak memerlukan usaha yang sangat besar dalam menggunakan website tersebut. Salah satu tujuan diciptakannya suatu *website* LAPOR! adalah untuk memudahkan masyarakat dalam memanfaatkan *website* tersebut sebagai sarana penyampaian aspirasi, pengaduan, dan permintaan informasi yang terintegrasi secara nasional. Hasil wawancara pada beberapa informan pada indikator ini, mengatakan bahwa *website* LAPOR! mudah digunakan karena penggunaannya praktis, dapat diakses melalui *smartphone*, format laporannya jelas dan hanya terpusat pada satu halaman, prosedur pengaduannya mudah dipahami, serta fitur-fiturnya yang disertai simbol dan keterangan. Namun, terdapat informan yang mengatakan bahwa masih ada kendala pada *website* LAPOR! yaitu tautan *google* dan *facebook* yang masih *error* dan *loading time website* yang cukup lama. Pada penelitian ini, penulis juga menemukan kendala yang masih ada pada *website* LAPOR! seperti fitur “STATISTIK” yang belum tersedia. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 9. Fitur yang Belum Tersedia pada Website LAPOR!



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Persepsi masyarakat terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan *website* LAPOR! di Kabupaten Demak cenderung baik. Hal ini dapat dilihat dari keberhasilan pada setiap indikatornya. Penulis menemukan temuan penting bahwa *website* LAPOR! mempermudah pekerjaan masyarakat

dalam melakukan pengaduan. Sama halnya dengan temuan Rheina bahwa LAPOR! mempermudah masyarakat dalam menyalurkan aspirasi, keluhan dan pengaduan serta proses tindak lanjut yang lebih cepat sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat (Wulansari, 2019). Pada penelitian ini ditemukan bahwa *website* LAPOR! memiliki prosedur yang mudah dipahami yang mana selaras dengan temuan penelitian Mursalim bahwa prosedur komplain sederhana dan mudah dipahami pelanggan (masyarakat) (Mursalim, 2018). Pemerintah Kabupaten Demak juga menangani aduan dengan cepat melalui *website* LAPOR!. Hal ini selaras dengan temuan penelitian Mursalim bahwa setiap komplain ditangani secepat mungkin rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelanggan (Mursalim, 2018).

4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Pada penelitian ini, penulis menemukan beberapa permasalahan terkait persepsi masyarakat terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan *website* LAPOR! yaitu masih adanya oknum perangkat daerah yang tidak menindaklanjuti aduan masyarakat, *loading time website* yang cukup lambat dan terdapat fitur yang belum tersedia. Selain itu, masih ditemukan juga gangguan-gangguan yang tidak dapat dikontrol seperti *website* mengalami *down* atau *error* dan beberapa kali muncul peringatan situs web tidak aman.

IV. KESIMPULAN

Penulis dapat menyimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kegunaan *website* LAPOR! yaitu *website* tersebut dapat mempercepat kegiatan yang diadakan masyarakat dan pekerjaan admin dalam melayani aduan masyarakat sehingga meningkatkan kinerja admin *website* LAPOR! yang ditandai dengan meningkatnya RTL (Rata-rata Tindak Lanjut) pada setiap tahunnya, hal ini juga dapat mempercepat kegiatan yang dilaporkan masyarakat karena mudah dalam mendapatkan informasi dan melaporkan sesuatu pada pemerintah. Namun, masih ditemukan masalah bahwa masih ada perangkat daerah yang tidak menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Meskipun begitu, penggunaan *website* LAPOR! yang mudah dan praktis, serta fiturnya yang lengkap juga dapat meningkatkan produktivitas dan mempermudah pekerjaan pengelola *website* LAPOR! sehingga bermanfaat bagi masyarakat karena melakukan pengaduan menjadi lebih efektif.

Sedangkan, persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan *website* LAPOR! yaitu format pengaduan dan fiturnya mudah dipelajari, prosedur pengaduan sangat jelas dan dapat dipahami, *website* LAPOR! fleksibel karena dapat diakses pada desktop maupun *smartphone* dengan sistem operasi yang berbeda, desain *website* yang familiar dan fiturnya yang dilengkapi dengan simbol membuat masyarakat mudah menjadi terampil sehingga *website* LAPOR! mudah digunakan. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yaitu *loading time website* yang cukup lambat dan terdapat fitur yang belum tersedia. Selain itu, masih ditemukan juga gangguan-gangguan yang tidak dapat dikontrol seperti *website* mengalami *down* atau *error* dan beberapa kali muncul peringatan situs web tidak aman. Untuk meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan *website* LAPOR! disarankan untuk melakukan *monitoring* dan evaluasi terhadap perangkat daerah yang tidak merespon aduan masyarakat, menambahkan fitur yang memuat perangkat daerah yang belum merespon aduan masyarakat, melakukan perawatan *website* secara periodik, memperbaiki fitur yang belum tersedia pada *website* LAPOR! serta memperbaiki *loading time website* sesuai standar .

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni hanya sebatas mengetahui persepsi masyarakat dengan menggunakan dua dimensi yaitu persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan.

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 berkaitan dengan *website* LAPOR! di Kabupaten Demak untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Chuttur, M. (2009). Overview of the Technology Acceptance Model: Origins , Developments and Future Directions. *Sprouts: Working Papers on Information Systems*, 9(37). <https://doi.org/10.1021/jf001443p>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3). <https://doi.org/10.2307/249008>
- Ermawati, N., & Delima, Z. M. (2016). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI KEGUNAAN, dan PENGALAMAN TERHADAP MINAT WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN SISTEM E-FILING (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Pati). *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5(2). <https://doi.org/10.30659/jai.5.2.163-174>
- Fahlevi, P., & Dewi, A. O. P. (2019). Analisis Aplikasi Ijateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2).
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Ustiawaty, R. A. F. J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Ria Rahmatul Istiqomah. (2015). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. In *Pustaka Ilmu* (Issue March).
- Kantor Staf Presiden Indonesia. (2016). *LAPOR! - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat*. <https://www.lapor.go.id/>
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1). <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Prima Citra, A., & Kuswanto, A. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Administrasi Desa/SMART. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2).

Rahayu, S. K., Widilestariningtyas, O., & Rachmanto, A. (2015). Persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan (perceived ease of use) atas aplikasi sistem informasi keuangan daerah. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 13(01). <https://doi.org/10.34010/miu.v13i01.6>

Selviana. M. (2020). *Implementasi Pelayanan Publik SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng*.

Wulansari, R. (2019). *PENINGKATAN PARTISIPASI WARGA NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMANFAATAN LAMAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) DI KOTA BANDUNG*. 1–23.

Zeniar, A. (2019). *EFEKTIVITAS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MENERAPKAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU*. 8, 1–18.

