

**PENINGKATAN MINAT MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI LAPAK
ADUAN DI KABUPATEN BANYUMAS PROVINSI JAWA TENGAH
(Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika)**

Fergi Firosa Akbar

NPP. 29.0797

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

Email: 29.0797@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

*The development of information technology today is happening so rapidly that its impact on the government environment is felt, especially in the process of digitizing public services. The Government of Banyumas Regency through the Office of Communication and Information Technology in accordance with its duties and functions, namely to facilitate the application of information technology in providing services to the community and also to provide interactive services for the government and the community to create a public communication space called Complaints. For the community to be able to interact with each regional apparatus related to the response period to the community a maximum of 3 hours. However, complaints themselves are often in response to public complaints that do not meet the stipulated time period, the lack of socialization to the community also causes at least people to use complaint booths. **Purpose:** The purpose of this thesis research is to find the cause of the lack of public interest in the complaint booth application and to improve the complaint booth service standard. **Method:** The research method used in this thesis is qualitative with data collection techniques in the form of observation. **Result:** the results of this study are the complaint booth application still has many shortcomings in terms of its usefulness and also the ease of using the complaint booth is still considered less to facilitate the community in the implementation of digital-based complaint services, so that public interest in using complaint booths is still low. **Conclusion:** In the increasing of citizen's interest in using the application, socialization is needed so that people can better take advantage of the convenience of complaint booths.*

Keywords: *Digitalization, Complaint Service, Lapak Aduan*

ABSTRAK

Penulis berfokus pada perkembangan teknologi informasi yang terjadi begitu pesat pada zaman sekarang sehingga sangat terasa dampaknya pada lingkungan pemerintah khususnya dalam proses digitalisasi pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai tugas dan fungsinya yaitu untuk memfasilitasi penerapan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga menyelenggarakan layanan interaktif pemerintah dan masyarakat menciptakan ruang komunikasi publik bernama Lapak Aduan. Dalam pelaksanaannya Lapak Aduan yang menggunakan platform media sosial menjadi jembatan bagi masyarakat untuk dapat berinteraksi kepada masing masing perangkat daerah yang terkait dengan jangka waktu tanggapan kepada masyarakat maksimal 3 jam. Namun Lapak Aduan sendiri seringkali dalam merespon aduan masyarakat tidak memenuhi jangka waktu yang di tetapkan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat juga menyebabkan sedikitnya masyarakat yang menggunakan lapak aduan. **Tujuan:** Adapun tujuan dari penelitian skripsi kali ini adalah untuk menemukan penyebab kurangnya minat masyarakat pada aplikasi lapak aduan serta meningkatkan standar layanan lapak aduan. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan pada skripsi ini yaitu kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil daripada penelitian ini adalah aplikasi lapak aduan masih memiliki banyak kekurangan dilihat dari segi kebermanfaatannya dan juga kemudahan dalam menggunakannya lapak aduan masih dinilai kurang untuk memudahkan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan berbasis digital, sehingga minat masyarakat dalam menggunakan lapak aduan masih rendah. **Kesimpulan:** Minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi lapak aduan di Kabupaten Banyumas masih rendah dan perlu di lakukan sosialisasi yang berkala supaya masyarakat lebih dapat memanfaatkan kemudahan lapak aduan.

Kata kunci: Digitalisasi, Pelayanan Pengaduan, Lapak Aduan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini memberikan berbagai macam kemudahan termasuk manfaatnya dalam lingkup instansi pemerintah yaitu meningkatkan produktivitasnya. Dan adapun teknologi informasi yang memudahkan suatu kinerja yaitu sebuah sistem informasi yang dapat melakukan pengelolaan, penyimpanan dan pengiriman data dan informasi, adapun zaman sekarang ini revolusi industri 4.0 dan juga digitalisasi memiliki pengaruh besar terhadap penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terkhusus internet dalam beberapa tahun terakhir ini.

Digitalisasi telah memunculkan sebuah tren di lapisan masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya melalui media online internet. Penyampaian aspirasi masyarakat tersebut kini mudah untuk kita temukan di dalam berbagai situs, kanal media, maupun jejaring sosial yang tersedia dalam media internet yaitu instagram, twitter, facebook, grup whatsapp, telegram, dan lain sebagainya. Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai tugas dan fungsinya yaitu untuk memfasilitasi penerapan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga menyelenggarakan layanan interaktif pemerintah dan masyarakat menciptakan ruang komunikasi publik bernama "Lapak Aduan". Aplikasi Lapak Aduan di bentuk pada tahun 2018 dengan maksud memungkinkan masyarakat untuk dapat secara aktif menyampaikan keluhan, aduan, informasi, pertanyaan dan juga saran terhadap pelaksanaan pembangunan

dan pengelolaan pelayanan daerah di lingkungan Kabupaten Banyumas. Melalui platform media sosial yang biasa dipakai oleh masyarakat Banyumas di semua kalangan seperti aplikasi whatsapp, Instagram, twitter, facebook, sms maupun email, masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah Kabupaten Banyumas yang akan terhubung langsung dengan perangkat daerah terkait.

Kurangnya edukasi dari pemerintah mengenai inovasi pengaduan menggunakan platform media sosial membuat belum tercapainya tujuan dari Lapak Aduan sendiri yang ingin memberikan pelayanan sampai ke lapisan paling bawah masyarakat. Masyarakat menjadi tidak tahu dan kurang berminat untuk ikut berpartisipasi menciptakan lingkungan pemerintahan yang transparan dan lebih baik di bidang pelayanan publik, pada aspek pelayanannya inovasi lapak aduan memberikan layanan kepada masyarakat untuk kemudian meneruskannya kepada masing masing perangkat daerah yang terkait untuk di tindak lanjuti sehingga masalah pengaduan dari masyarakat dapat terselesaikan. Namun Lapak Aduan sendiri seringkali dalam merespon aduan masyarakat tidak memenuhi jangka waktu yang di tetapkan

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan minat masyarakat Kabupaten Banyumas dalam menggunakan aplikasi Lapak Aduan yang notabene seharusnya membantu masyarakat dalam proses pelayanan pengaduan yang dapat digunakan dengan berbagai macam platform media sosial, Dalam pelaksanaannya Lapak Aduan yang menggunakan platform media sosial menjadi jembatan bagi masyarakat untuk dapat berinteraksi kepada masing masing perangkat daerah yang terkait dengan jangka waktu tanggapan berupa respon awal kepada masyarakat maksimal 3 jam. Namun Lapak Aduan sendiri seringkali dalam merespon aduan masyarakat tidak memenuhi jangka waktu yang di tetapkan. Adapun berdasarkan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 44 Tahun 2018 telah di jelaskan mengenai alur pengaduan dari masyarakat kepada perangkat daerah terkait menggunakan Lapak Aduan.

Masyarakat melaporkan kejadian atau memberi aspirasi kepada perangkat daerah terkait melalui kanal media sosial yang disediakan Lapak Aduan. Petugas pelaksana pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika kemudian meneruskan kepada pejabat yang berwenang di Perangkat daerah terkait paling lama 1x24 jam. Pejabat yang berwenang dari perangkat daerah terkait lalu menerima aduan dan meresponnya segera setelah aduan di terima. Jika Perangkat Daerah terkait menyatakan bahwa tidak di perlukannya koordinasi terlebih dahulu dengan pimpinan maka tanggapan akan di respon paling lambat 5 hari kerja setelah aduan di terima. Setelah mendapatkan respon dari Perangkat Daerah terkait maka petugas pelaksana pelayanan kemudian menyampaikan tanggapan kepada masyarakat selaku pengadu dengan jangka waktu 3 jam, pada kenyataannya respon Lapak Aduan belum sesuai dengan yang ditetapkan sehingga membuat minat masyarakat menjadi rendah.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yaitu terkait dengan minat masyarakat menggunakan sebuah aplikasi dan juga mengenai responsivitas pelayanan publik. Dari beberapa penelitian yang menjadi inspirasi penulisan penelitian ini yaitu diantaranya;

Penelitian Endang Fatmawati yang berjudul *Technology Acceptance Model (TAM)* Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan menemukan bahwa Dengan beberapa indikator yang digunakan menunjukkan bahwa dari segi persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) secara umum penggunaan sistem informasi perpustakaan tersebut mudah digunakan, dan dari segi persepsi kebermanfaatannya (*Perceived*

Usefulness) menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi perpustakaan sangat bermanfaat bagi penggunanya.

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Elistya Rimawaty, Wawan Laksito, Yuly Saptomo, tentang Analisis Deskriptif *Technology Acceptance Model* Pada Penerapan *Blended Learning* menemukan bahwa metode TAM dengan persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan ialah *Blended Learning* memiliki kegunaan mengefesiesikan waktu pembelajaran

Terakhir, penelitian oleh Andi Mariyam Ulfa, yang berjudul Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : Pelayanan Polres Enrekang Terhadap Pengaduan Masyarakat) menuliskan hasil penelitian yaitu bahwasannya polres Enrekang telah dapat melayani proses pengaduan masyarakat, responsivitas pelayanan sudah baik namun ketepatan waktu pelayanan masih perlu di benahi

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni peningkatan minat masyarakat terhadap sebuah aplikasi yang di anggap kurang memuaskan. Penelitian ini memiliki lokus penelitian yang berbeda dari penelitian Endang, Elistya dkk, dan juga Andi Mariyani. Selain itu dalam penelitian ini digunakan teori TAM menurut Davis untuk menjelaskan persepsi user teknologi yang berpengaruh pada minat menggunakan teknologi informasi dan teori Responsivitas menurut Dwiyanto.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab kurangnya minat masyarakat pada aplikasi Lapak Aduan serta untuk mengetahui proses tanggapan dari aplikasi Lapak Aduan di Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang memfokuskan target pada pengumpulan data yang didasarkan pada proses wawancara untuk mendapatkan informasi selektif dari beberapa narasumber yang berkaitan dengan objek penelitian. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang biasa disebut pendekatan investigasi karena dalam proses pengumpulan data, peneliti harus bertemu dan berinteraksi secara langsung dengan narasumber di tempat penelitian.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 15 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Kepala Seksi Pengelolaan Opini Publik, perangkat daerah Kabupaten Banyumas, pegawai operator aplikasi Lapak Aduan, dan masyarakat Kabupaten Banyumas sebanyak 10 orang. Adapun analisisnya menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis dengan dimensi diantaranya Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kebermanfaatan. Selain itu, penulis juga berpedoman kepada teori Responsivitas.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis minat masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Lapak Aduan penulis menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menurut Davis (1989). Sedangkan untuk menganalisis proses tanggapan dari aplikasi Lapak Aduan, penulis menerapkan pengukuran dari teori Responsivitas menurut Afrizal (2015).

3.1 Minat Masyarakat dalam Menggunakan Aplikasi Lapak Aduan

Untuk menjawab masalah ini penulis menggunakan Teori TAM Technology Acceptance Model menurut (Davis 1989), Teori tersebut akan diukur dengan dimensi teori sebagai berikut:

3.1.1 Persepsi Kebermafaatan

Dimensi Persepsi Kebermafaatan merupakan sebuah pernyataan tentang bagaimana pengguna menilai tentang kegunaan daripada suatu teknologi. Untuk mengukur dimensi persepsi kebermafaatan dalam masalah kurangnya minat masyarakat pada inovasi Lapak Aduan ada beberapa indikator yaitu:

1. Mempercepat Pekerjaan

Berdasarkan observasi peneliti mendapatkan data di lapangan bahwa respon dari aduan pun masih ada yang belum terselesaikan, secara lebih rinci di tuangkan kedalam tabel berikut

Tabel 3.1 Respon Aduan

Respon Aduan <3 Jam	10959
Respon Aduan >3 Jam	6032
Respon Aduan >1 Hari	14242
Aduan Belum Terespon	1401

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2022

Melihat data dan juga pernyataan masyarakat pada indikator mempercepat pekerjaan maka dapat diketahui berdasarkan persepsi masyarakat 7 informan mengatakan lapak aduan belum dapat mempercepat kegiatan pengguna baik dalam balasan maupun pelaksanaan dari aduan, sedangkan 2 informan lainnya mengatakan bahwa lapak aduan dapat mempercepat pekerjaan mereka sebagai pengguna, dan 1 orang tidak tahu akan hal tersebut. Sehingga, indikator mempercepat pekerjaan masih rendah atau kurang diminati karena belum terciptanya suatu kesesuaian antara proses balasan yang cepat.

2. Efektivitas

Berdasarkan observasi peneliti mendapatkan data bahwasannya dalam hal penyelesaian aduan masih ada aduan yang belum terselesaikan, secara lebih rinci di tuangkan kedalam tabel berikut.

Tabel 3.2 Total Aduan

Total Aduan	32654
Aduan Di Respon	31253
Aduan Dalam Proses	1401

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2022

Dapat dilihat bahwa sudah 31253 atau sekitar 95,7% aduan yang di respon hanya tinggal 1401 atau sekitar 4,3% sisa aduan yang masih dalam proses. Berdasarkan data yang di peroleh di lapangan dan wawancara langsung dengan operator Lapak Aduan dapat dilihat dari indikator efektivitas lapak aduan masih belum efektif di mata masyarakat walaupun memang selama ini aduan memang sudah di respon tetapi kualitas respon masih lama, hasil juga menyebutkan dari 10 informan menunjukkan 8 informan mengatakan Lapak Aduan belum efektif karena responnya yang masih lama, 2 informan mengatakan Lapak Aduan cukup efektif namun responnya biasa saja.

Sehingga penulis menemukan bahwa kualitas lapak aduan masih belum memuaskan dan perlu di perbaiki.

3. Mempermudah Pekerjaan

Berdasarkan beberapa uraian wawancara dari 10 informan, sejumlah 7 informan mengatakan bahwa lapak aduan mempermudah pekerjaan masyarakat dalam menangani aduan, dan 2 informan mengatakan bahwa lapak aduan belum mempermudah pekerjaan masyarakat karena responnya yang belum cepat sehingga masyarakat kurang puas. Dan 1 orang informan merasa belum mengetahui apakah lapak aduan mempermudah pekerjaannya atau tidak. Sehingga dapat diketahui bahwa lapak aduan mempermudah pekerjaan dalam masalah pengaduan ataupun keluhan masyarakat karena penggunaanya yang mudah dan membuat masyarakat tidak perlu repot melapor langsung ke perangkat daerah.

4. Bermanfaat

Berdasarkan analisis penulis dari hasil wawancara dan studi dokumentasi menunjukkan bahwa dimensi kebermanfaatan aplikasi lapak aduan terhadap pelayanan pengaduan online di Kabupaten Banyumas sudah cukup baik namun juga masih banyak kekurangan yang harus di benahi dimana lapak aduan masih lambat dalam proses tanggapan yang melebihi batas waktu tanggapan yang seharusnya, adapun lapak aduan dalam segi infrastruktur dan sumber daya manusia masih kurang dimana operator lapak aduan hanya berjumlah 3 orang dalam sekali shift yang dimana itu membuat laporan menjadi kurang cepat terselesaikan. Sehingga seharusnya pemerintah kabupaten banyumas melalui Dinkominfo lebih berbenah memperbaiki kekurangan tersebut.

3.1.2 Persepsi Kemudahan Pengguna

Dimensi kemudahan pengguna merupakan pernyataan bagaimana pandangan maupun persepsi dari pengguna dalam melihat kemudahan maupun adanya kesulitan dari penggunaan suatu aplikasi dalam hal ini Lapak Aduan Kabupaten Banyumas yang diukur menggunakan indikator:

1. Mudah Dipelajari

Berdasarkan pernyataan dan data yang telah di jelaskan dalam indikator mudah dipelajari aplikasi Lapak Aduan di ketahui mudah dipelajari masyarakat bahkan jika masyarakat tidak terlalu paham teknologi.

2. Fleksibel

Berdasarkan pernyataan dan data yang telah di jelaskan dalam indikator fleksibel Lapak Aduan telah dirancang dengan fleksibel. Contohnya dilihat dari *Website* yang dapat digunakan pada *smartphone* dan dekstop jenis apapun. Selain itu, juga penulis temukan bahwa dengan sistem operasi yang berbeda-beda, *website* berjalan dengan baik dan lancar saat digunakan.

3. Mudah Digunakan

Kemudahan dalam hal penggunaan sebuah aplikasi didapatkan ketika pengguna tidak memerlukan usaha yang besar dalam menggunakan aplikasi tersebut. Salah satu tujuan diciptakannya Lapak Aduan adalah untuk memudahkan masyarakat dalam penyampaian aspirasi, Dari indikator mudah digunakan dapat di lihat bahwasannya rata rata masyarakat yang sudah pernah menggunakan mengatakan lapak aduan mudah digunakan, dan agar dapat lebih maksimal penggunaanya di perlukannya sosialisasi secara berkala.

4. Jelas dan Dapat Dipahami

Jelas dan dapat dipahaminya lapak aduan yaitu berupa kejelasan tentang layanan berupa fitur sederhana, prosedurnya mudah dimengerti dan diikuti juga dapat diterima oleh masyarakat, Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 informan dapat di ketahui bahwa pada indikator jelas dan dapat dipahami aplikasi lapak aduan memiliki kejelasan dalam hal penggunaan yang baik dan juga mudah untuk di pahami dan diterima di masyarakat hanya saja permasalahannya ialah perlunya pemerintah melakukan sosialisasi sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat maksimal dalam hal penggunaanya.

3.2 Proses Tanggapan Dari Aplikasi Lapak Aduan

Untuk menjawab masalah ini penulis menggunakan Teori Responsivitas menurut (Afrizal 2015) Teori tersebut akan diukur dengan dimensi teori Responsivitas Pelayanan Publik.

3.2.1 Responsivitas Pelayanan Publik

Dimensi Responsivitas Pelayanan Publik merupakan sebuah pernyataan tentang bagaimana tingkat kepuasan akan suatu layanan digital pemerintah tentunya menjadi patokan utama pemerintah dalam merancang program program yang tepat dan juga evaluasi dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengukur dimensi Responsivitas Pelayanan Publik dalam masalah lambatnya respon dari Lapak Aduan ada beberapa indikator yaitu

1. Keluhan Pengguna

Memanajemen suatu laporan atau aduan dari masyarakat tentunya sangat dibutuhkan. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan yang mana pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan yang diharapkan atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh pemberi layanan merupakan salah satu wujud demokrasi, adapun pada tiap tiap perangkat daerah memiliki PIC (*Public Information Center*) yang bertugas menjadi penampung aspirasi dari suatu perangkat daerah yang nantinya dapat di lakukan koordinasi dengan pihak yang berwenang. Namun sayangnya proses respon awalnya banyak yang melebihi 3 jam sehingga menjadi keluhan bagi para user

2. Sikap Aparat

Aparat dalam hal ini kominfo sangat menerima dengan baik laporan yang telah diajukan oleh masyarakat melalui aplikasi ini namun peran diskominfo disini hanya sebagai fasilitator atau yang mewedahi masyarakat tidak untuk menyelesaikan masalah-masalah tersebut sikap aparat dalam menerima laporan aduan keluhan saran dari masyarakat harus tetap baik dan memberikan pelayanan maksimal sehingga masyarakat tidak ragu untuk menggunakan aplikasi ini lapak aduan sebagai fasilitator terus berusaha memperbaiki layanan-layanan sehingga laporan masuk dapat diterima dengan baik dan dapat diteruskan dengan baik oleh dinas terkait namun masyarakat di sini belum paham atau kurang paham bahwa sebenarnya sikap aparat itu sudah sangat baik hanya saja waktu setelah diteruskan laporan ini tentunya butuh waktu.

3. Evaluasi

Perbaikan dan evaluasi-evaluasi yang dijadikan patokan diskominfo Kabupaten Banyumas lebih di utamakan tentang ketepatan waktu respon aduan masyarakat pada setiap perangkat daerah terkait dan juga pertimbangan untuk menjadikan lapak aduan sebuah aplikasi Play Store, Responsivitas merupakan suatu aspek pada proses tanggapan terhadap suatu keluhan dan hal tersebut merupakan suatu hal yang penting dalam pelayanan publik dimana tingkat kepuasan akan suatu

layanan digital pemerintah tentunya menjadi patokan utama pemerintah dalam menentukan rencana kerjanya dan merancang program program yang tepat dalam melayani masyarakat maupun juga evaluasi kebelakang terhadap kekurangan yang perlu di benahi

4. Disposisi Pemimpin

Disposisi Pimpinan merupakan pemberian mandat dari kepala dinas selaku pimpinan tertinggi kepada pihak operator yang mempunyai kewajiban meneruskan laporan aduan yang masuk, tentunya laporan yang masuk harus dihadapi secara cepat karena tujuan aplikasi ini juga memangkas birokrasi yang panjang sehingga pelayanan dapat berjalan secara baik.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dilihat dari Persepsi Kebermanfaatan indikator mempercepat pekerjaan, lapak aduan dikatakan belum dapat mempercepat pekerjaan pengguna karena responnya masih lama dan masyarakat mengeluh akan hal tersebut. Dilihat dari segi bermanfaat atau tidaknya lapak aduan penulis menyimpulkan lapak aduan sudah cukup bermanfaat bagi masyarakat dalam kegunaannya sebagai layanan pengaduan online berbasis media sosial. Lapak aduan terbilang mudah dipelajari masyarakat bahkan jika dari masyarakat tidak terlalu paham teknologi, lapak aduan memudahkan masyarakat karena cukup dengan menggunakan platform media sosial yang biasanya orang gunakan, dari segi fleksibelnya penggunaan, lapak aduan diketahui merupakan aplikasi pelayanan pengaduan yang fleksibel dapat digunakan dimana saja kapan saja dan di berbagai macam platform sesuai dengan kebutuhan penggunanya, dan dari indikator mudah di gunakan rata rata masyarakat yang sudah pernah menggunakan lapak aduan mengatakan lapak aduan mudah di gunakan, dan agar dapat lebih maksimal penggunaannya di perlukannya sosialisasi secara berkala dari pihak diskominfo terhadap cara penggunaannya.

Dilihat dari responsivitas pelayanan publik indikator keluhan pengguna rata rata masyarakat mengeluhkan pada proses tanggapan yang lama dan bahkan tidak di responnya suatu aduan sehingga menimbulkan pertanyaan kepada masyarakat, dari sikap aparat sudah cukup baik aparat yang menangani mau untuk melakukan evaluasi perbaikan yang berkaitan dengan aplikasi, adapun persepsi masyarakat mengenai sikap aparat yang kurang baik bukan dikarenakan oleh sikap aparturnya namun masyarakat kurang paham bahwa laporan yang mereka laporkan ditangani bukan oleh Diskominfo melalui lapak aduan melainkan dinas terkait sesuai dengan kebutuhan dan isi laporan masyarakat.

3.4 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selama pelaksanaan penelitian di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas, penulis menemukan bahwa dalam kegiatan dan aktivitas sehari-hari di kantor tersebut khususnya ruangan operator Lapak Aduan jumlah anggotanya masih sangat sedikit. Hal yang serupa juga ditemui bahwa beberapa posisi dalam organisasi yang mengalami vacuum atau kekosongan jabatan sehingga beberapa posisi diisi dengan pejabat yang merangkap sebagai Plt. Atau Pelaksana Tugas.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa minat masyarakat dalam menggunakan lapak aduan masih rendah, hal ini dilihat dari Persepsi Kebermanfaatan indikator mempercepat pekerjaan, lapak aduan dikatakan belum dapat mempercepat pekerjaan pengguna karena responnya masih lama dan masyarakat mengeluh akan hal tersebut, sehingga penulis menyimpulkan lapak aduan belum dapat mempercepat pekerjaan pengguna. Dilihat dari segi bermanfaat atau tidaknya lapak aduan penulis menyimpulkan lapak aduan sudah cukup bermanfaat bagi masyarakat dalam kegunaannya sebagai layanan pengaduan online berbasis media sosial.

Selain itu, menurut pembahasan terlihat bahwasannya proses tanggapan dari aplikasi lapak aduan lambat karena banyaknya pertimbangan penyelesaian dari aduan yang masyarakat berikan, dilihat dari responsivitas pelayanan publik indikator keluhan pengguna rata rata masyarakat mengeluhkan pada proses tanggapan yang lama dan bahkan tidak di responnya suatu aduan sehingga menimbulkan pertanyaan kepada masyarakat, dari sikap aparat sudah cukup baik aparat yang menangani mau untuk melakukan evaluasi perbaikan yang berkaitan dengan aplikasi, adapun persepsi masyarakat mengenai sikap aparat yang kurang baik bukan dikarenakan oleh sikap aparaturnya namun masyarakat kurang paham bahwa laporan yang mereka laporkan ditangani bukan oleh Diskominfo melalui lapak aduan melainkan dinas terkait sesuai dengan kebutuhan dan isi laporan masyarakat

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan informasi teknis penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan peningkatan minat masyarakat serta pemanfaatan aplikasi Lapak Aduan di Kabupaten Banyumas yang lebih intensif untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Charmaz, K. 2014. *Constructing Grounded Theory*. 2nd ed. edited by J. Seaman. California: SAGE Publications.
- Creswell, J. .. 2016. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Davis. 1989. *Perceived Usefulness Perceives Ease of Use and User Acceptance of Information Technology*. Vol 13 no. September 1989.
- Indrayani, Etin. 2020. *E-Government: Konsep, Implementasi Dan Perkembangannya Di Indonesia*. edited by Tim Insan Cendekia. Kabupaten Solok Sumatera Barat: LPP Balai Insan Cendekia.
- Irwansyah& J.V Moniaga, E. 2014. *Pengantar Teknologi Informasi*.
- Nasehudin dan Gozali N, T. S. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pusaka Setia.
- Rukajat, A. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Semiawan, C. .. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Grasindo.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Prenada Media.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Jurnal**
- Afrizal. 2015. "Studi Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Semarang." 148:148–62.
- Arent, Yosua, Lonardo Aritonang, Anton Arisman, Jurusan Akuntansi, Stie Multi, and Data Palembang. 2017. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap

- Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Pengguna Go-Pay).” Julyxxxx x, No.x(x):1–5.
- Arianti, Gusmia. 2017. “Kepuasan Remaja Terhadap Penggunaan Media Sosial Instagram Dan Path.” WACANA, Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi 16(2):180. doi: 10.32509/wacana.v16i2.21.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Charmaz, K. 2014. *Constructing Grounded Theory*. 2nd ed. edited by J. Seaman. California: SAGE Publications.
- Creswell, J. .. 2016. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Davis. 1989. Perceived Usefulness Perceives Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. Vol 13 no. September 1989.
- Fatmawati, Endang. 2015. “Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan.” *Iqra’*: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi 9(1):1–13.
- Hardiansyah, D. 2019. *Komunikasi Pelayanan Publik ; Konsep Dan Aplikasi*. Gava Media.
- Indrayani, Etin. 2020. *E-Government: Konsep, Implementasi Dan Perkembangannya Di Indonesia*. edited by Tim Insan Cendekia. Kabupaten Solok Sumatera Barat: LPP Balai Insan Cendekia.
- Irwansyah& J.V Moniaga, E. 2014. *Pengantar Teknologi Informasi*.
- Kusumawardani, Nunik, Rachmalina Soerachman, Agung Dwi Laksono, Lely Indrawati, Putri Sari, and Astridya Paramita. 2015. *Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan*. Vol. 53.
- Ledesman, Mario. 2018. “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya).” Skripsi.
- Manab, Abdul. 2015. *Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kualitatif*. Vol. 17. KALIMEDIA.
- Moleong, L. .. 2020. “Metodologi Penelitian.” 274–82.
- Muharramah, Rizqia, and Hakim. 2021. “Pengaruh Ukuran Perusahaan, Leverage, Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan.” 5(7):569–76. doi: 10.32528/psneb.v0i0.5210.
- Nasehudin dan Gozali N, T. S. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pusaka Setia.
- Nurdiani, Nina. 2014. “Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan.” *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications* 5(2):1110. doi: 10.21512/comtech.v5i2.2427.
- Putra, Ghiri Basuki, Eddy Jajang, and Jaya Atmaja. 2021. “BANYUASIN BERBASIS INTERNET DAN APLIKASI MOBILE PENDAHULUAN Pemanfaatan Teknologi Formasi Dan Internet Telah Menjadi Hal Yang Wajib Untuk Dilakukan Oleh Pemerintah Dalam Memberikan Layanan Yang Berkualitas Kepada Masyarakat . Dengan Teknologi Informasi Da.” 4(1).
- Rimawati, Elistya, and Wawan Laksito Yuly Saptomo. 2019. “Analisis Diskriptif Teknologi Acceptance Model Pada Penerapan Blended Learning.” *Jurnal Ilmiah SINUS* 17(2):51. doi: 10.30646/sinus.v17i2.420.
- Rukajat, A. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sabeni, Hiasinta, Emei Dwinanarhati Setiamandani, Program Studi, Ilmu Administrasi, and Universitas Tribhuwana Tunggaladewi. 2020. “PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.” 9(1):43–52.
- Semiawan, C. .. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Grasindo.

Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Prenada Media.

Septa, Frandika, Anton Yudhana, and Abdul Fadlil. 2019. "Analisis Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi." *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 9(2):157. doi: 10.21456/vol9iss2pp157-164.

Silalahi U., & Syafri W. 2015. *Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan*. IPDN Press.

sugihanti, winna titis. 2011. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PERILAKU WAJIB PAJAK UNTUK MENGGUNAKAN E-FILLING (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang)." Skripsi 20–83.

Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suliyanto. 2017. "Pelatihan Metode Pelatihan Kuantitatif." *Journal of Chemical Information and Modeling* 5(2):223–32.

Yohanitas, Witra Apdhi. 2018. "Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi* 15(1):103–15. doi: 10.31113/jia.v15i1.140.

Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. 1st ed. Deepublish.

