

EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT DALAM PROGRAM LAPOR! PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA BEKASI

Syifa Shobrina¹; Rd. Ahmad Buchori²; Hilman Abdul Halim³

^{1,2,3}Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

¹syifashobrina2806@gmail.com

ABSTRACT

This research describes the effectiveness of e-government in Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) program during Covid-19 pandemic in Bekasi city. The background of this research is there are still high difficulties for mobile apps's users of LAPOR!, the provisions of information degrading follow-up provided by the relevant agencies takes a long time. Furthermore, LAPOR! program In addition, this program also have server problems and navigation of the menu column on the <http://bekasikota.lapor.go.id> impractical because there are so many categories. This study aims to analyze and describe the effectiveness of e-government in LAPOR! program during Covid-19 pandemic in Bekasi city presented in the form of numbers and its explanations. This study use the theory of effectiveness of e-government by Xuetao Guo and Jie Lu (2005). This study uses a quantitative research approach with a survey research design. The main data collection techniques used questionnaires given to the community using LAPOR! program during Covid-19 pandemic in Bekasi city and also documentation studies and literature studies. The results of the study indicate that the effectiveness of e-government in LAPOR program during Covid-19 pandemic in Bekasi city has a percentage of 85,6% or it can be said that the program is very effective. The results showed that the four dimensions of effectiveness of e-government had an average percentage value in the very effective category. The dimensions with the highest percentage is about quality of system with a percentage of 88,1% while the dimension with the lowest percentage is the quality of information with a percentage of 80%. Suggestions of this research are include: to immediately provide the latest accurate follow-up information, then increase cooperation with related agencies or institutions in the context of completing the given settlement. In addition, notifications from LAPOR!'s admin of Bekasi city as well as from related agencies should be able to send by the reporter's email so that the people who submits the complaint can find out quickly about the progress of the report.

Keywords: effectiveness, e-government, LAPOR!, Bekasi City

ABSTRAK

Penelitian ini menggambarkan mengenai efektivitas *e-government* dalam program layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat (LAPOR!) pada masa pandemi covid-19 di Kota Bekasi. Penelitian ini dilatarbelakangi masih terdapatnya kesulitan yang tinggi dalam penggunaan program LAPOR! melalui *mobile apps*, juga permasalahan terkait penyediaan informasi mengenai tindak lanjut yang diberikan oleh instansi terkait. Selain itu masih sering terjadi gangguan server pada program LAPOR! dan navigasi kolom menu pada program LAPOR! serta *website* bekasikota.lapor.go.id tidak praktis karena banyaknya kategori. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas *e-Government* pada Program LAPOR! saat pandemi Covid-19 di Kota Bekasi yang disajikan dalam bentuk angka dan penjelasannya. Penelitian ini mengacu pada teori efektivitas *e-government* dari Xuetao Guo dan Jie Lu (2005 dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan desain penelitian survey. Teknik pengumpulan data utama dengan mengisi kuesioner penelitian yang diberikan kepada masyarakat yang merupakan pengguna program LAPOR! selama masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi serta studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas *e-government* dalam program LAPOR! pada masa pandemi covid-19 di Kota Bekasi memiliki persentase 85,6% atau dapat dikatakan program tersebut sudah sangat efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat dimensi efektivitas *e-government* memiliki nilai rata-rata persentase pada kategori sangat efektif. Dimensi dengan persentase tertinggi adalah kualitas sistem dengan persentase 88,1% sedangkan dimensi dengan persentase terendah ialah kualitas informasi dengan persentase 80%. Saran dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat segera memberikan informasi tindak lanjut terbaru secara akurat, kemudian meningkatkan kerjasama dengan dinas atau lembaga terkait dalam rangka melakukan penyelesaian pengaduan yang diberikan, juga notifikasi dari admin LAPOR! Kota Bekasi maupun dari instansi atau Lembaga terkait sebaiknya dapat masuk ke *email* pelapor agar masyarakat yang memberikan aduan bisa mengetahui secara cepat tentang perkembangan laporan.

Kata Kunci : Efektivitas, *e-government*, LAPOR!, Kota Bekasi

PENDAHULUAN

Kemunculan wabah virus Corona di kota Wuhan, China pada bulan Desember 2019 lalu menyebar dengan cepat ke segala penjuru dunia. World Health Organization (WHO) pada tanggal 12 Maret 2020 telah menyatakan bahwa wabah virus corona ini merupakan pandemi global (WHO, 2020). Pandemi Covid-19 telah memberikan dampak yang signifikan di segala sendi kehidupan manusia di seluruh dunia. Pemerintah Indonesia pun tidak tinggal diam dan merespon hal tersebut dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronavirus Disease* 2019 (Syamsir et al., 2020).

Adanya pemberlakuan PSBB menyebabkan ruang gerak masyarakat untuk berinteraksi secara langsung satu sama lain menjadi terbatas. Seiring dengan upaya pembatasan interaksi tersebut, kemudian Kemenpan-RB mengeluarkan Surat Edaran Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja ASN dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah dengan maksud pemberlakuan *Work from Home* secara bergantian untuk pegawai di lingkungan instansi pemerintah. Hal ini tentu mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik karena pelayanan yang sebelumnya secara konvensional atau dengan bertatap muka secara langsung dibatasi dan selebihnya dibantu dengan sistem secara *online* (Dorania Lumbanraja, 2020). Dengan kata lain, hal ini merupakan sebuah manifestasi dari konsep pelayanan publik berbasis daring atau yang biasa dikenal dengan istilah *electronic government* atau yang sering di singkat dengan *e-government* (Syamsir et al., 2020).

Dengan adanya *e-government* sebagai salah satu bentuk pemanfaatan *ICT (Information and Communication Technology)*, masyarakat pun dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi serta keluhan kepada pemerintah terlebih di saat tengah menghadapi pandemi Covid-19 yang mana terbatasnya ruang gerak masyarakat. Salah satu upaya penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat yang mana terus dilakukan selama masa pandemi Covid-19 dengan memanfaatkan *ICT* ialah Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!).

LAPOR! merupakan sebuah program yang menyalurkan pengaduan masyarakat melalui aplikasi berbasis pada media sosial. LAPOR! juga digunakan terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia. LAPOR! merupakan salah satu bentuk dari pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan

Pelayanan Publik. Perpres ini sudah ditindaklanjuti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik secara Nasional (Anindita, 2016). Terdapat pula fitur-fitur di dalam LAPOR! yang dapat digunakan untuk mendisposisikan laporan yang sudah diterima Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait untuk selanjutnya diawasi tindak lanjutnya secara elektronik, tak terkecuali dalam menindaklanjuti penanganan laporan dan aspirasi terkait Covid-19.

Kota Bekasi menjadi salah satu kota yang ikut serta dalam menggunakan program LAPOR! ini. Program LAPOR! memudahkan warga Kota Bekasi dalam memberikan aspirasi ataupun keluhan dengan menyertakan kode pengenalan "BKSKOTA" sebelum mengisi laporan pada layanan SMS. Sistem LAPOR! ini didukung oleh sistem SMS ke 1708, melalui *website* bekasikota.lapor.go.id dan melalui *social media* seperti twitter serta *mobile apps* (android dan iOS) (Admin Bekasi.go.id, 2020). Terdapat tujuh (7) kategori laporan dan aspirasi yang dapat disalurkan melalui program LAPOR! guna mendukung percepatan penanganan pandemi Covid-19, yang antara lain ialah alat dan logistik Kesehatan, bantuan masyarakat corona, informasi Covid-19, pelayanan Kesehatan, pendampingan kesehatan jiwa/mental, pengaduan klaim dan verifikasi pelayanan kesehatan pasien Covid-19 serta PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar).

Tabel 1. 1 Kategori Pengaduan dan Aspirasi Covid-19 pada Program LAPOR! di Kota Bekasi

No.	Kategori	Jumlah
1.	Alat dan Logistik Kesehatan	1
2.	Bantuan Masyarakat Corona	48
3.	Informasi Covid-19	14
4.	Pelayanan Kesehatan	49
5.	Pendampingan Kesehatan jiwa/mental	0
6.	pengaduan klaim dan verifikasi pelayanan kesehatan Covid-19 pasien	4
7.	PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar).	105
Total		221

(Sumber: Data Olahan, bekasikota.lapor.go.id, 2022)

Diantara 221 laporan tersebut, terdapat laporan dengan status beragam. Mulai dari ditanggapi oleh pelapor, ditindaklanjuti oleh instansi, terverifikasi tetapi belum ditindaklanjuti serta

ditutup oleh sistem yang artinya pelapor tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu 10 hari kerja setelah laporan ditindaklanjuti atau didisposisikan. Berikut persentase status laporan mengenai Covid-19 di pada laman LAPOR! Kota Bekasi:

Grafik 1. 1 Status Laporan tentang Covid-19 pada laman LAPOR! Kota Bekasi



(Sumber: Data Olahan, bekasikota.lapor.go.id, 2021)

Berikut tabel pengelompokkan waktu laporan ditanggapi oleh dinas dan Lembaga terkait mengenai Covid-19 pada laman LAPOR! Kota Bekasi:

Tabel 1. 2 Lama Laporan Ditanggapi

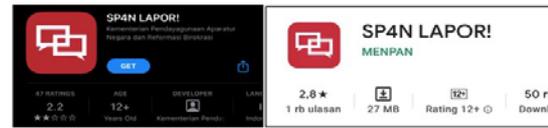
No	Lamanya laporan ditanggapi	Jumlah
1.	≤ 3 hari	74
2.	≤ 5 hari	60
3.	> 10 hari	14
4.	≥ 1 Bulan	71
5.	Belum ditanggapi	2
	Total	221

(Sumber: Data Olahan, bekasikota.lapor.go.id, 2022)

Berdasarkan hasil observasi awal pada laman bekasikota.lapor.go.id, peneliti menemukan beberapa indikasi masalah yang berkaitan dengan pemberian layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) saat pandemi Covid-19 di Kota Bekasi, diantaranya sebagai berikut:

1. Masih terdapat kendala dalam penggunaan program LAPOR! melalui *mobile apps*.

Gambar 1. 1 Penilaian terhadap aplikasi Program LAPOR!



(Sumber: App Store dan Google Play, diakses pada 20 Oktober 2021 pukul 11.53 WIB)

Hal ini didukung dengan penilaian yang ada pada aplikasi program LAPOR! pada App Store sebesar 2.2 per 5 dan Google PlayStore yang mana hanya diberi *rating* sebesar 2.8 per 5 dari 1000 ulasan. Berikut merupakan beberapa ulasan yang berkaitan dengan adanya kendala pada saat menggunakan aplikasi program LAPOR! **Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna yang mempunyai kendala dalam menggunakan aplikasi Program LAPOR!**



(Sumber: App Store, diakses pada 20 Oktober 2021 pukul 11.56 WIB)

Berdasarkan ulasan dari pengguna aplikasi program LAPOR! seperti pada gambar di atas, menjelaskan bahwa ada kendala dalam memberikan laporan yang antara lain karena sistem yang lambat dan tidak berfungsi secara optimal karena sering terjadi *re-load*.

2. Terdapat permasalahan terkait penyediaan informasi mengenai tindak lanjut yang diberikan oleh instansi terkait. Hal ini dibuktikan dengan kolom laporan di laman website bekasikota.lapor.go.id yang dimuat pada tanggal 7 Juli 2021 dan kemudian laporannya diajukan kembali pada tanggal 21 Juli 2021. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.3 dan gambar 1.4:

Gambar 1. 3 Laporan Masyarakat yang Lambat Mendapatkan Informasi mengenai Tindak

Lanjut



(sumber: bekasikota.lapor.go.id diakses pada 27 Juli 2021)

Gambar 1.3 menjelaskan mengenai pelapor yang lambat mendapatkan informasi mengenai tindak lanjut oleh dinas terkait meskipun sudah didisposisikan oleh pemerintah Kota Bekasi. Dapat dilihat bahwa pelapor memberikan laporan ke website bekasikota.lapor.go.id pada tanggal 7 Juli 2021 dan didisposisikan ke dinas/instansi terkait pada tanggal 12 Juli 2021. Namun disayangkan bahwa sampai tanggal 21 Juli 2021, dinas/instansi terkait belum memberikan informasi mengenai tindak lanjut mengenai laporannya sehingga pelapor memberikan laporan kembali seperti yang dimuat pada gambar 1.4:

Gambar 1. 4 Laporan Masyarakat yang Lambat Mendapatkan Tindak Lanjut



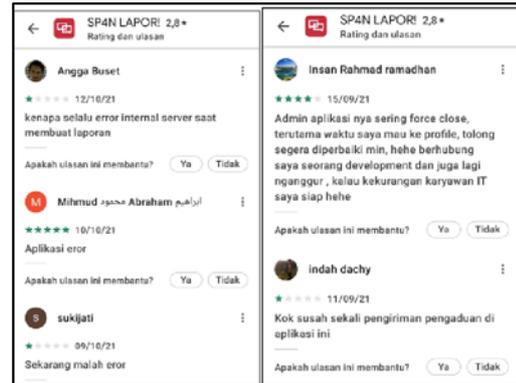
(sumber: bekasikota.lapor.go.id diakses pada 27 Juli 2021)

Pada gambar 1.4, pelapor menanyakan kembali mengenai informasi terhadap tindak lanjut laporan yang ada pada gambar 1.3, namun laporan ini hanya didisposisikan ke dinas terkait dan sampai tanggal 27 Juli 2021 belum ditindaklanjuti. Hal ini sangat disayangkan mengingat betapa pentingnya informasi mengenai tindak lanjut yang diberikan

oleh instansi terkait agar pelayanan yang diberikan semakin baik dan memuaskan.

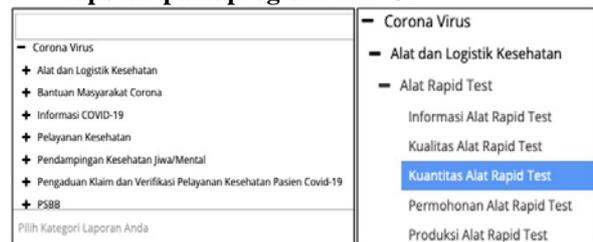
3. Masih sering terjadi gangguan server yang menyebabkan aplikasi program LAPOR! error dan tidak dapat diakses. Hal ini juga diulas dalam Google play yang mana pengguna mengeluhkan *internal server* yang error saat menggunakan laporan seperti yang dapat dilihat pada gambar 1.5 sebagai berikut:

Gambar 1. 5 Keluhan pengguna terhadap gangguan server pada aplikasi program LAPOR!



(Sumber: Google Play, diakses pada 20 Oktober 2021 pukul 11.53 WIB)

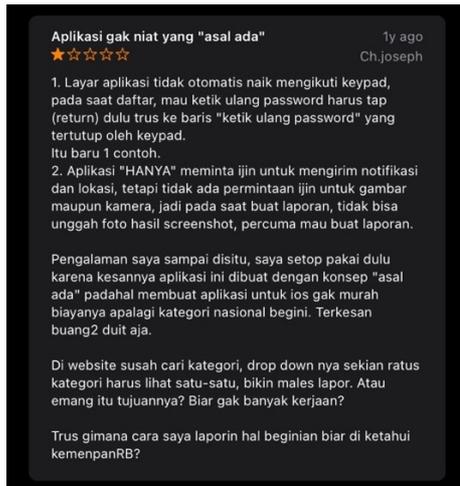
4. Navigasi kolom menu pada aplikasi program LAPOR! dan website bekasikota.lapor.go.id yang tidak praktis karena banyaknya kategori dan harus melakukan *drop down* untuk melihat sub-sub kategori yang ada. berikut merupakan tampilan kolom pemilihan kategori laporan yang ada pada website bekasikota.lapor.go.id sebagaimana pada gambar 1.6: **Gambar 1.6 Tampilan kolom pemilihan kategori laporan pada program LAPOR!**



(Sumber: bekasikota.lapor.go.id, diakses pada 22 Oktober 2021 pukul 14.14 WIB)

Hal ini dibuktikan dengan adanya ulasan mengenai kolom pemilihan kategori laporan pada Program LAPOR! sebagaimana pada gambar 1.7 dibawah.

Gambar 1. 7 Ulasan mengenai tidak praktisnya kolom pemilihan laporan pada Program LAPOR!



(Sumber: App Store, diakses pada 20 Oktober 2021 pukul 11.56 WIB)

Berdasarkan latar belakang dan indikasi masalah diatas, peneliti mengajukan identifikasi masalah yaitu: “bagaimana efektivitas *eGovernment* dalam Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* rakyat (LAPOR!) saat pandemi Covid-19 di Kota Bekasi?”

Penelitian-penelitian mengenai LAPOR! juga pernah dilakukan oleh Dhiya Lucfiah Laibah (2019) dengan judul Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019. Penelitian ini membahas mengenai efektivitas LAPOR! di Diskominfo. Dalam penelitiannya, Dhiya menggunakan teori efektivitas menurut Sedarmayanti (2009) untuk mengukur seberapa efektifnya LAPOR! pada Diskominfo Kota Bandung. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dhiya menunjukkan bahwa efektivitas LAPOR! pada Diskominfo Kota Bandung adalah efektif, dimana dimensi *input* dikatakan sudah sangat memadai, proses produksi dikatakan sudah baik, *output* dikatakan sudah baik dan produktivitas dikatakan sudah baik.

Penelitian ini dianggap relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis karena terdapat persamaan yaitu pada fokus penelitian ialah efektivitas LAPOR!, hanya saja pada penelitian ini peneliti hanya fokus pada seberapa efektif penggunaan LAPOR! sebagai sarana pengaduan terkait masa pandemi Covid-19. Pada penelitian Dhiya menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif sedangkan pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Perbedaan lainnya yaitu terletak pada lokus penelitian dan tahun dilakukannya penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Dhiya ialah di Diskominfo Kota Bandung pada tahun 2019 sedangkan lokus penelitian ini ialah di Kota Bekasi dan pada tahun 2021.

Penelitian lainnya mengenai LAPOR! juga dilakukan oleh Nataya Anindita (2016) dengan

judul Elemen Sukses *E-Government*: Studi Kasus Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) Kota Bandung. Penelitian ini membahas mengenai elemen keberhasilan *e-Government* pada LAPOR. Nataya menggunakan teori dari Mohsen A.Khalil, Bruno D. Lanvin, dan Vivek Chaudry (2001), yaitu 5 Elemen Sukses *E-Government* dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima elemen sukses *e-Government* terdapat dalam program LAPOR!

Peneliti ini dianggap relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis karena terdapat persamaan yaitu objek yang dianalisis ialah mengenai LAPOR!, hanya saja fokus penelitian Nataya tentang elemen sukses *e-Government* dalam program LAPOR! sedangkan berbeda dengan fokus peneliti pada penelitian ini ialah tentang seberapa efektif penggunaan LAPOR! sebagai sarana pengaduan terkait masa pandemi Covid-19. Perbedaan lainnya yaitu terletak pada lokus penelitian dan tahun dilakukannya penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Nataya ialah di Kota Bandung pada tahun 2016 sedangkan lokus penelitian ini ialah di Kota Bekasi dan pada tahun 2021.

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan desain penelitian survei dengan instrumen utama yang digunakan ialah kuesioner atau angket. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian kepada para pengguna program LAPOR! selama masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi dan studi Pustaka.

Populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang pernah menggunakan program LAPOR! terkait dengan Covid-19 di Kota Bekasi, yang terhitung dari bulan April 2020 hingga Juli 2021 yaitu sebanyak 186 orang. Sedangkan sampel dalam penelitian diambil menggunakan teknik *systematic random sampling* sejumlah 65 responden yang ditentukan melalui rumus slovin dengan persamaan sebagai berikut;

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \text{ Keterangan}$$

n = jumlah sampel N = jumlah populasi e = *margin error*. Derajat keabsahan atau nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (% kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi) batas yang diinginkan ialah sebesar 10%.

Selanjutnya, peneliti melakukan analisis dan keabsahan data dengan menggunakan uji validitas dengan menggunakan rumus koefisien korelasi

pearson product moment dengan bantuan SPSS verai 25 dan uji reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Hasil perhitungan uji validitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semua item dalam variabel efektivitas yang terdiri dari 4 dimensi yaitu dimensi kualitas sistem, dimensi kualitas informasi, dimensi kualitas kesediaan web, serta kepuasan pengguna, dengan 20 item pernyataan bahwa semua item Valid, karena perhitungan r_{xy} lebih besar dari $r_{0.05}$ dan bernilai positif. Sehingga tidak perlu ada item pernyataan yang dikeluarkan dari angket penelitian. Hasil perhitungan reliabilitas berdasarkan Alpha

Cronbach menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas variabel efektivitas e-government sebesar 0,791 berada di atas 0,6 sehingga dinyatakan reliabel. Oleh karena itu, kuesioner sudah layak digunakan untuk penelitian.

Efektivitas e-government dalam program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada masa pandemi covid-19 di Kota Bekasi menggunakan model pengukuran efektivitas e-government oleh Xuetao Guo dan Jie Lu (2005) yaitu melihat dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas kesediaan web, dan kepuasan pengguna.

a. Kualitas Sistem

Masyarakat akan menentukan efektif atau tidaknya program berdasarkan dengan beberapa hal, salah satunya ialah berdasarkan sistem dalam program. Dalam hal ini yang dimaksud dengan sistem adalah sistem dari program LAPOR! di Kota Bekasi. Dimensi kualitas sistem untuk mengetahui efektivitas *egovernment* dalam Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) pada masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bekasi dapat dilihat dari tiga indikator, yaitu aksesibilitas, keamanan dan *feedback speed*.

Tabel 3. 1 Akumulasi Indikator Dimensi Kualitas Sistem

No.	Indikator	Skor	Persentase
1.	Aksesibilitas	4,32	86,5%
2.	Keamanan	4,54	90,8%
3.	<i>Feedback Speed</i>	4,35	87,1%
Rata-rata		4,4	88,1%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021/2022

Berdasarkan hasil akumulasi tiga indikator dengan enam butir pernyataan dalam dimensi kualitas sistem, didapatkan hasil akhir dengan nilai rata-rata sebesar 88,2% atau termasuk kepada

kategori sangat efektif. Indikator dengan nilai tertinggi ialah keamanan yang mana program LAPOR! memperhatikan keamanan dan privasi penggunaannya. Angka statistik mendeskripsikan bahwa kualitas sistem pada Program LAPOR! di Kota Bekasi sudah efektif. Walaupun begitu, berdasarkan pada observasi peneliti mengenai kualitas sistem pada Program LAPOR! Kota Bekasi, masih ada hal yang perlu diperbaiki seperti perbaikan bug atau kerusakan teknis pada program.

b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi melihat pada sejauh mana informasi tersedia mampu untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna. Kualitas informasi dimaksudkan untuk melihat apakah informasi yang diberikan selalu *up to date*, lalu melihat sejauh mana program *e-government* sesuai dengan fungsinya dan juga konten penting apa yang diberikan bagi para pengguna program *egovernment*.

Dalam hal ini, untuk mengetahui mengetahui efektivitas *e-government* dalam Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) pada masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bekasi berdasarkan pada dimensi kualitas informasinya, penulis akan melihat dilihat dari tiga indikator, yaitu akurasi informasi, fungsionalitas dan konten.

Tabel 3. 2 Akumulasi Indikator Dimensi Kualitas Informasi

No.	Indikator	Skor	Persentase
1.	Akurasi Informasi	3,4	67,1%
2.	Fungsionalitas	4,5	90,9%
3.	Konten	4,1	82,2%
Rata-rata		4	80%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021-2022

Berdasarkan hasil akumulasi tiga indikator dengan lima butir pernyataan dalam dimensi kualitas informasi, didapatkan hasil akhir dengan nilai rata-rata sebesar 80% atau termasuk kepada kategori efektif. Indikator dengan nilai tertinggi ialah fungsionalitas yang mana Program LAPOR! memberikan informasi mengenai instruksi pelayanan secara lengkap, dinas terkait dalam program LAPOR! menampilkan informasi tindak lanjut secara lengkap, dan dinas terkait dalam Program LAPOR! menampilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

c. Kualitas Kesediaan Web

Dimensi kualitas kesediaan web untuk mengetahui efektivitas *e-government* dalam Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) pada masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bekasi dapat dilihat dari tiga indikator, yaitu *user-friendly*, format tampilan dan efisiensi navigasi.

Tabel 3. 3 Akumulasi Indikator Dimensi Kesediaan Web

No.	Indikator	Skor	Persentase
1.	User-friendly	4,4	87,1%
2.	Format tampilan	3,9	79,4%
3.	Efisiensi navigasi	4,5	89,2%
Rata-rata		4,3	85,2%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021/2022

Berdasarkan hasil akumulasi tiga indikator dengan empat butir pernyataan dalam dimensi kualitas kesediaan web, didapatkan hasil akhir dengan nilai rata-rata sebesar 86,2% atau termasuk kepada kategori sangat efektif. Indikator dengan nilai tertinggi ialah efisiensi navigasi yang mana Program LAPOR! menyediakan pilihan navigasi yang jelas dan website LAPOR! mudah untuk ditemukan.

d. Kepuasan Pengguna

Dimensi kepuasan pengguna untuk mengetahui efektivitas *e-government* dalam Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) pada masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bekasi dapat dilihat dari dampak apa yang terjadi pada masyarakat pengguna program LAPOR!

Tabel 3. 4 Akumulasi Indikator Dimensi Kepuasan Pengguna

No.	Indikator	Skor	Persentase
1.	Penggunaan Kembali Program LAPOR!	3,9	78,8%
2.	Program LAPOR! memudahkan pelaksanaan pemberian laporan dan aspirasi	4,5	89,2%
3.	Secara keseluruhan, Kualitas sistem program LAPOR! memuaskan	4,3	86,4%
4.	Secara keseluruhan, Kualitas informasi program LAPOR! memuaskan	4,03	80,6%
5.	Secara keseluruhan, Kualitas kesediaan web program LAPOR! memuaskan	4,3	85,2%
Rata-rata		4,2	84%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021-2022

Berdasarkan hasil akumulasi dengan empat butir pernyataan dalam dimensi kualitas kesediaan web, didapatkan hasil akhir dengan nilai rata-rata sebesar 84% atau termasuk kepada kategori sangat efektif. Butir pernyataan dengan nilai tertinggi ialah

program LAPOR! memudahkan para pengguna dalam pelaksanaan pemberian laporan dan aspirasi. Angka statistik mendeskripsikan bahwa kepuasan pengguna pada Program LAPOR! di Kota Bekasi sudah sangat efektif.

Efektivitas E-Government dalam Program LAPOR! pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi

Berikut merupakan rekapitulasi analisis seluruh dimensi yang terdapat dalam efektivitas *egovernment* dalam program layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat (LAPOR!) pada masa Pandemi Covid 19 di kota Bekasi. Adapun hasil yang didapatkan dari 65 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Akumulasi Analisis Keseluruhan Dimensi Efektivitas E-Government

No.	Dimensi	Skor	Persentase
1.	Kualitas Sistem	4,36	88,1%
2.	Kualitas Informasi	4,22	80%
3.	Kualitas Kesiediaan Web	4,3	85,2%
4.	Kepuasan Pengguna	4,2	84%
Rata-rata		4,27	85,6%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021-2022

Berdasarkan hasil akumulasi dengan empat dimensi dalam efektivitas *e-government* dalam program layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat (LAPOR!) pada masa Pandemi Covid 19 di kota Bekasi, didapatkan hasil akhir dengan nilai rata-rata sebesar 85,6% atau termasuk kepada kategori sangat efektif. Dimensi dengan persentase tertinggi ialah kualitas sistem dengan persentase 88,1%, sedangkan indikator dengan persentase terendah ialah kualitas informasi dengan persentase 80%. Akumulasi keempat dimensi tersebut merupakan persentase akhir dari efektivitas *egovernment* dalam program LAPOR! pada masa pandemi covid-19 di Kota Bekasi.

Kemudian, berdasarkan hasil akumulasi per indikator yang telah dipaparkan sebelumnya, indikator dengan persentase tertinggi ialah fungsionalitas dengan persentase 90,9%, sedangkan indikator dengan persentase terendah ialah akurasi informasi dengan persentase yaitu 67,1%. Walaupun hasil akumulasi keseluruhan dimensi menunjukkan persentase yang tinggi, namun ada hal yang kurang tepat berdasarkan hasil penyebaran angket dengan hasil pengamatan pada *website* program LAPOR!, sehingga perlu ditingkatkan dan diperbaiki kembali untuk meningkatkan efektivitas

e-government dalam program LAPOR!. Masyarakat telah menilai dan secara umum merasa puas dengan adanya program LAPOR! yang mana membantu mereka dalam pemberian laporan terkait dengan adanya pandemi Covid-19.

KESIMPULAN

a. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan telah diuraikan pada bab sebelumnya terkait efektivitas *e-government* dalam Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bekasi, yang dianalisis menggunakan teori dimensi efektivitas *egovernment* dari Xuetao Guo dan Jie Lu (2005), dapat disimpulkan bahwa Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bekasi sudah berjalan sangat efektif dengan rata-rata persentase akhir 85,6%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat dimensi efektivitas *e-government* memiliki nilai rata-rata presentase pada kategori sangat efektif. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator dari keempat dimensi efektivitas *e-government*. Dari kesemua indikator, terdapat indikator dengan skor terendah yaitu indikator akurasi informasi karena dinas terkait dalam program LAPOR! belum menyediakan kualitas informasi yang baik kepada para pengguna dikarenakan dinas tersebut lambat dalam merespon laporan yang ada.

b. Saran

Saran yang peneliti berikan berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, antara lain program LAPOR! diharapkan dapat segera memberikan informasi tindak lanjut terbaru secara akurat sehingga para pengguna LAPOR! tidak perlu menunggu hingga sampai lebih dari dua bulan lamanya, kerjasama dengan dinas terkait atau Lembaga terkait seperti Dinas Sosial dan Dinas Kesehatan Kota Bekasi harus ditingkatkan dalam rangka melakukan penyelesaian pengaduan yang diberikan agar nantinya LAPOR! dapat memberikan informasi yang akurat dan terpercaya serta notifikasi dari admin LAPOR! Kota Bekasi maupun dari instansi atau Lembaga terkait sebaiknya dapat masuk ke *email* pelapor agar masyarakat yang memberikan aduan bisa mengetahui secara cepat dan akurat tentang perkembangan laporan mereka dalam kurun waktu 24 jam.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Creswell, J. W. (2014). . Research design Qualitative quantitative and mixed methods approaches. Research Design Qualitative Quantitative and Mixed Methods Approaches.*
- Etzioni, A. (1985). *Organisasi-Organisasi Modern*. Universitas Indonesia Press.
- Indrajit, R. E., Rudianto, D., & Zainuddin, A. (2009). *E-Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di berbagai Belahan Dunia*. Andi.
- Muri, A. Y. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (1st ed.). Prenadamedia Group.
- Neuman, W. L. (2014). *Basics od Social Research: Qualitative & Quantitative Approaches*. Pearson Education Limited.
- Priyatno, D. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. PT Buku Seru.
- Rahayu, A. Y. S., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik dan EGovernment: Sebuah Teori dan Konsep* (Y. S. Hayati (ed.); 1st ed.). PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Shafritz, J. M., Russell, E. W., Borick, C. P., & Hyde, A. C. (2016). *Introducing Public Administration 9th Edition* (9th ed.). Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315619439>
- Shentov, Y. A. I. M. O. (2002). *The e-government handbook for developing countries. Program.*
- Siagian, S. P. (1997). *Filsafat Administrasi*. PT Toko Gunung Agung.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syamsuadi, A. (2017). *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*.
- Uphoff, N., & Cohen, M. J. (1977). *Rural development participation: Concepts and measures for project design, implementation, and evaluation. Monograph Series Rural Development Committee.*
- Wibawa, S. (2009). *Administrasi negara: Isu-Isu Kontemporer*. Graha Ilmu.
- Zhou, H. (2001). *Global Perspectives on EGovernment*.

Jurnal dan Penelitian Lain

- Anindita, N. (2016). *Elemen Sukses E – Government: Studi Kasus Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kota Bandung*. Universitas Katolik Parahyangan.
- Ansarullah, Kadir, A., & Mustafa, L. O. (2019). Efektivitas Organisasi Pemerintahan Kecamatan Lasolo Kabupaten Konawe Utara. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 10(1), 1–9.
- Cahyadi, A. (2003). E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *Journal The Winners*, 4(1), 1–12.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui EGovernment Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Epstein, P. D. (1988). *Using Performance Measurement in Local Government*. National Civic League Press.
- Guo, X., & Lu, J. (2005). Effectiveness of EGovernment Online Services in Australia. *Electronic Government*, 214–241. <https://doi.org/10.4018/9781599049472.ch162>
- Kertesz, S. (2003). *Cost-Benefit Analysis of eGovernment Investments*.
- Sinaga, F. E. (2019). *Efektivitas Pelayanan Bursa kerja Online melalui Aplikasi BIMMA di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung*. Universitas Padjadjaran.
- Syamsir, A., Nur, M. I., Wahidah, I., & Alia, S. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Coronavirus Disease 2019. *Sosial Dan Budaya*, 1(1), 1–12. <http://digilib.uinsgd.ac.id/30678/>

Peraturan Perundang-Undangan dan Dokumen Lain

- Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional BAPPENAS. (2010). *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan EGovernment

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik secara Nasional
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronavirus Disease* 2019
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Surat Edaran Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja ASN dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Website

- Admin Bekasikota.go.id. (2020). *Roadshow DiskominfoStandi, Sosialisasi Pengaduan Publik Kota Bekasi*. Bekasikota.Go.Id. <https://www.bekasikota.go.id/detail/roadshow-diskominfostandi-sosialisasipengaduan-publik-kota-bekasi>
- Kelly, H. (2011). *WHO | The classical definition of a pandemic is not elusive*. Bulletin of the World Health Organization. <https://www.who.int/bulletin/volumes/89/7/11-088815/en/>
- WHO. (2020). *WHO announces COVID-19 outbreak a pandemic*. World Health Organization. <https://www.euro.who.int/en/healthtopics/health-emergencies/coronaviruscovid-19/news/news/2020/3/whoannounces-covid-19-outbreak-a-pandemic>