

ANALISIS EFEKTIVITAS TINDAK LANJUT SISTEM LAPOR.GO.ID PENGADUAN ONLINE KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN METODE CSI

AMUHARNIS¹, DEFIARIANY², FITRA KASMA PUTRA³

Sistem Informasi, Universitas Metamedia^{1,2}, Manajemen Informatika, UIN Mahmud Yunus
Batusangkar³

amuharnis@stmikindonesia.ac.id¹, defiariany@stmikindonesia.ac.id²,
fitra.kp@iainbatusangkar.ac.id³

Abstrak: Efektivitas Sistem Informasi merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang dicapai dari suatu kumpulan sumber daya yang diatur untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan data elektronik kemudian mengubahnya menjadi sebuah informasi yang berguna serta menyediakan laporan formal yang dibutuhkan dengan baik secara kualitas dan waktu. Masyarakat kini dapat mengadukan keluhan terkait pelayanan publik melalui situs Lapor.go.id. Berbagai aduan dapat disampaikan masyarakat, mulai dari antrian yang lama saat mengurus dokumen kependudukan, listrik yang sering padam, hingga jalan rusak. Akan tetapi masyarakat sering tidak mendapatkan hasil tindak lanjut yang memuaskan dari laporan yang telah diajukan ke Lapor.go.id meskipun sudah melampirkan bukti-bukti yang *valid*. *Customer satisfaction index (CSI)* adalah analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. *CSI* diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Hasil dari penelitian ini adalah perhitungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem Lapor.go.id yang dinilai dari atribut bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Disajikan dalam persentase tingkat kepuasan konsumen dari kelima atribut tersebut. Selain itu dengan adanya penelitian ini juga bisa diketahui kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan mendorong upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap sistem Lapor.go.id.

Kata Kunci: Efektivitas, *Lapor.go.id*, *CSI*

A. Pendahuluan

Efektivitas adalah suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai, baik secara kualitas maupun waktu, orientasinya adalah pada keluaran (*output*) yang dihasilkan. Suatu sistem dapat dikatakan efektif apabila mampu menghasilkan informasi yang berkualitas dan mampu membantu kinerja penggunanya[1]. Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good government governance*) telah mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk menerapkan akuntabilitas publik. Akuntabilitas merupakan kewajiban pemerintah untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat (prinsipal)[2].

Sistem Lapor.go.id bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan program kinerja pemerintah agar penyelenggaraan pembangunan pelayanan publik berjalan baik sesuai yang seharusnya. Hal terpenting dalam mengelola pengaduan masyarakat adalah kecepatannya dalam menanggapi serta menindaklanjuti suatu pengaduan. Akan tetapi sistem Lapor.go.id sering terlambat dalam menanggapi dan menindaklanjuti laporan masyarakat. Ini merupakan cerminan dari baik buruknya unit pelayanan pengaduan di suatu instansi. Indikator keberhasilan yang ideal dari suatu unit layanan pengaduan adalah jika jumlah pengaduan makin berkurang. Kecukupan kuantitas juga harus diikuti dengan komitmen pegawai terkait untuk urusan pengelolaan pengaduan, bukan hanya untuk penempatan belaka, terlebih jika lebih banyak berurusan dengan tugas di luar urusan pengaduan. akan lebih baik lagi jika para pegawai fokus pada masalah proses analisis telaahan pengaduan, tanpa terlalu banyak dibebani dengan tugas tambahan yang menyita waktu. Proses selanjutnya dari pengelolaan pengaduan adalah menunggu tanggapan dari unit terkait yang diadukan oleh pelapor. Walaupun merupakan faktor eksternal yang berada di luar kendali

bidang pengaduan, namun bukan berarti kita bisa berlepas tangan di sini. Jika ingin suatu kasus selesai dengan tuntas, maka bidang pengaduan harus proaktif melakukan pemantauan evaluasi terhadap Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) terkait. Untuk itu, diperlukan kerja sama koordinasi yang baik dengan seluruh APIP, baik di lingkungan Kementerian maupun Pemerintah Daerah. APIP merupakan instansi pemerintah yang memiliki tugas dan fungsi dalam melakukan pengawasan. Sesuai dengan tugas dan kewenangannya, maka APIP melakukan tugas pengawasan Internal Pemerintah[3].

Untuk mewujudkan tantangan LAPOR! yang dapat dijangkau di seluruh Indonesia, maka perlu diperhatikan kebutuhan dari target pengguna. Semakin mudah penggunaan suatu aplikasi maka semakin baik juga produk tersebut diterima di masyarakat Indonesia sehingga perlu dilakukan evaluasi *usability* [4]. Masyarakat memberikan penilaian bahwa dalam tindak lanjut belum efektif sehingga peneliti perlu menganalisis sejauh mana efektivitas tindak lanjut Lapor.go.id pengaduan *online* serta mengetahui kepuasan masyarakat terhadap tindak lanjut di sistem Lapor.go.id menggunakan metode *CSI*. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui efektivitas tindak lanjut sistem Lapor.go.id adalah dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. *CSI* merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang puas dalam suatu survei kepuasan pelanggan [5].

B. Metodologi Penelitian

Penelitian yang dilakukan bersifat Kuantitatif, yaitu melakukan analisa data pengaduan pada sistem Lapor.go.id. Data yang digunakan adalah data sekunder sebagai data utama dan data primer sebagai data pendukung, yang diperoleh dari studi lapangan dengan teknik wawancara dan kuisioner. Terhadap semua sampel data dilakukan analisa dengan menggunakan metode *CSI* dan dapat ditampilkan index kepuasan masyarakat.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Data Pengaduan Masuk.

Tabel 1. Data Pengaduan Masuk Setiap Tahun

Tahun	Jumlah Pengaduan	Rata-Rata Jumlah Pengaduan Perhari	Rata-Rata Jumlah Tindak Lanjut Perhari
2013	414.681	1.152	805
2014	156.420	435	302
2015	118.030	328	227
2016	288.332	801	600
2017	237.960	661	460
2018	99.229	397	276
2019	196.437	365	255
2020	252.000	564	394
2021	141.253	466	325
2022 (Januari-Mei)	90.628	316	220
Jumlah	1.994.970	5.485	3.864

Rumus untuk menghitung efektifitas:

Efektifitas = Realisasi Tindak Lanjut / Target Pengaduan x 100%

Keterangan :

Realisasi Tindak Lanjut : Rata-Rata Tindak Lanjut Perhari

Target Pengaduan : Rata-Rata Pengaduan yang masuk ke sistem LAPOR!
Perhari

1. Perhitungan Efektivitas Tindak Lanjut Perhari pada Tahun 2013 :

$$\text{Efektivitas} = \frac{805}{1.152} \times 100\% = 69,90 \%$$

2. Perhitungan Efektivitas Tindak Lanjut Perhari pada Tahun 2014 :

$$\text{Efektivitas} = \frac{302}{435} \times 100\% = 69,50 \%$$

3. Perhitungan Efektivitas Tindak Lanjut Perhari pada Tahun 2015 :

$$\text{Efektivitas} = \frac{227}{328} \times 100\% = 69,21 \%$$

4. Perhitungan Efektivitas Tindak Lanjut Perhari pada Tahun 2016 :

$$\text{Efektivitas} = \frac{600}{801} \times 100\% = 75 \%$$

5. Perhitungan Efektivitas Tindak Lanjut Perhari pada Tahun 2017 :

$$\text{Efektivitas} = \frac{460}{661} \times 100\% = 69,60 \%$$

6. Perhitungan Efektivitas Tindak Lanjut Perhari pada Tahun 2018 :

$$\text{Efektivitas} = \frac{276}{397} \times 100\% = 69,50\%$$

7. Perhitungan Efektivitas Tindak Lanjut Perhari pada Tahun 2019 :

$$\text{Efektivitas} = \frac{255}{365} \times 100\% = 69,87\%$$

8. Perhitungan Efektivitas Tindak Lanjut Perhari pada Tahun 2020 :

$$\text{Efektivitas} = \frac{394}{564} \times 100\% = 69,85\%$$

9. Perhitungan Efektivitas Tindak Lanjut Perhari pada Tahun 2021 :

$$\text{Efektivitas} = \frac{325}{466} \times 100\% = 69,75\%$$

10. Perhitungan Efektivitas Tindak Lanjut Perhari pada Tahun Januari 2022-
Mei 2022 :

$$\text{Efektivitas} = \frac{220}{316} \times 100\% = 69,62\%$$

Hasil efektivitas terhadap Tindak Lanjut di atas masuk dalam kriteria Kurang Efektif karena hasilnya kurang dari 80 %". Kriteria efektivitas dapat dilihat dari tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Kriteria Efektifitas

Persentase Efektivitas	Keterangan
>100%	Sangat Efektif
90% - 100%	Efektif
80% - 90%	Cukup Efektif
60% - 80%	Kurang Efektif
<60%	Tidak Efektif

2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Pada metode skala *likert*, penilaian kepuasan masyarakat terhadap sistem LAPOR! menggunakan metode CSI Kemenpan RB yaitu menggunakan kuesioner yang dirancang

dengan skala *likert* dengan menggunakan rumus *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Skala pengukuran untuk tingkat kepuasan masyarakat yaitu :

Tingkat Kepentingan (*Importance*) sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Mulai dari sangat tidak penting sampai dengan sangat penting.

Nilai	Keterangan
1	: Sangat Tidak Penting (STP)
2	: Tidak Penting (TP)
3	: Cukup Penting (CP)
4	: Penting (P)
5	: Sangat Penting (SP)

Tingkat Kinerja (*Performance*) sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kinerja kualitas pelayanan, menggunakan skala *Likert* dengan nilai 1-5 mulai dari sangat tidak puas sampai dengan sangat puas.

Nilai	Keterangan
1	: Sangat Tidak Puas (STP)
2	: Tidak Puas (TP)
3	: Cukup Puas (CP)
4	: Puas (P)
5	: Sangat Puas (SP)

3. Perhitungan dengan metode CSI

Untuk penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *CSI* dengan formulasi rumus : Cara perhitungan untuk mendapatkan nilai *CSI* adalah sebagai berikut: .

Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (*I*) dijumlahkan sehingga diperoleh *Y* dan juga hasil kali *I* dengan *P* pada kolom skor (*S*) dijumlahkan dan diperoleh *T*.

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T : Nilai Total dari *CSI*

5 : Nilai Maksimum pada Skala Pengukuran

Y : Nilai Total dari Kolom Harapan

$$\begin{aligned} \text{Kesimpulan : } CSI &= \frac{139,2656}{(5 \times 45,96)} \times 100\% \\ &= 139,2656 \times 100\% \\ &= 13.925,56 \div 229,8 \\ &= 60,6 \% \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut, didapat hasil tingkat kepuasan masyarakat sebesar 60,6 %. Kriteria kepuasan pelanggan berada pada kategori Cukup Puas.

4. Pengujian pada aplikasi LAPOR

5) Form Registrasi Masyarakat

6. Form Kelola Kuisisioner

TINGKAT KEPENTINGAN					TINGKAT KINERJA				
Data Kuesioner Tingkat Kepentingan					TAMBAH DATA				
NO	TINGKATAN	KRITERIA	SOAL KUESIONER	#AKSI					
1	Tingkat Kepentingan	Bukti Fisik	Sistem informasi LAPOR! nyaman dan mudah digunakan.	Update					
2	Tingkat Kepentingan	Bukti Fisik	Tersedia kontak saran dan kritik.	Update					
3	Tingkat Kepentingan	Bukti Fisik	Sistem informasi LAPOR! memiliki fitur yang sesuai kebutuhan.	Update					
4	Tingkat Kepentingan	Bukti Fisik	Penampilan pegawai profesional.	Update					

7. Form Kelola Responden

Responden Masyarakat

Responden Pegawai

Data Responden Masyarakat

Print

NO	TANGGAL KUESIONER	NAMA RESPONDEN	BUKTI FISIK				KEHANDALAN			
			A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
1	2023-02-20 16:23:02	Hayatul Husna	2	4	2	4	2	2	2	2
2	2023-02-20 16:23:02	Donatello	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2023-02-20 16:23:02	Avelyna Feraniya Claresta	2	5	2	5	2	2	1	2
4	2023-02-20 16:23:02	Farhan Fauzan	4	4	4	4	2	2	2	2
5	2023-02-20 16:23:02	Farel Al Daffa Riviza	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2023-02-20 16:23:02	Tifanni Brendatia	4	4	1	2	2	2	1	1

8. Form Pengisian Kusioner

Form Kuesioner Tingkat Kepentingan

Kriteria Bukti Fisik

1. Sistem Informasi LAPOR! Nyaman Dan Mudah Digunakan.

☐ SP (5) ☐ P (4) ☐ CP (3) ☐ TP (2) ☐ STP (1)

2. Tersedia Kontak Saran Dan Kritik.

☐ SP (5) ☐ P (4) ☐ CP (3) ☐ TP (2) ☐ STP (1)

3. Sistem Informasi LAPOR! Memiliki Fitur Yang Sesuai Kebutuhan.

☐ SP (5) ☐ P (4) ☐ CP (3) ☐ TP (2) ☐ STP (1)

9. Hasil Index Kepuasan dengan Metode CSI

KESIMPULAN :

$$CSI = \frac{139,27}{(5 + 45,96)} \times 100\%$$

Hasil Perhitungan, CSI = 60.6%

SARAN :

"Cukup Puas"

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada masyarakat yaitu, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Di waktu yang akan datang kita harus memberikan pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.

D. Penutup

Analisis Efektifitas yang dibuat menggunakan metode CSI dan bahasa pemrograman PHP merupakan alternatif yang efektif dan efisien bagi Kemenpan RB dalam melakukan evaluasi terhadap tindak lanjut sistem LAPOR!. Penggunaan sistem kusioner untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap sistem lapor.go.id dapat membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan terhadap tindak lanjut pada sistem LAPOR!. Sistem yang dibangun dapat menunjukkan kriteria tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dengan kategori sangat memuaskan dan kategori sangat tidak memuaskan. Hasil yang diperoleh dari sistem kusioner berbasis *website* ini dapat menjadi acuan bagi Kemenpan RB untuk mengevaluasi kinerja karyawan secara berkala sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan dan produk sistem lapor.go.id.

Daftar Pustaka

- Erawati, M. Darwis, and M. Nasrullah. (2017). "Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa," *J. Off.*, vol. 3, no. 1, p. 13, 2017, doi:10.26858/jo.v3i1.3450.
- K. I. Suryawan and I. G. N. A. Suaryana. (2018). "Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individual Dengan Insentif Sebagai Variabel Pemoderasi Pada LPD," *E-Jurnal Akunt.*, vol. 23, p. 871, doi: 10.24843/eja.2018.v23.i02.p03.
- Kumala, Ratih. (2019). "Analisis Efektifitas Pajak Reklame Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Di Kota Bekasi." *Jurnal Reformasi Admin-istrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani* 6.1 p.38-41
- M. Sawir. (2017) "Konsep Akuntabilitas Publik," *J. Ilmu Adm. dan Ilmu Peme-rintah.*, pp. 9–18.
- N. Istiani and A. Islamy. (2020). "Fikih Media Sosial Di Indonesia," *Asy Syar-'Iyyah J. Ilmu Syari'Ah Dan Perbank. Islam*, vol. 5, no. 2, pp. 202–22, 2020, doi: 10.32923/asy.v5i2.1586.
- S. K. Dewi, J. (2017). "Pengukuran Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Customer Satisfaction Index," vol. 2017, pp. 4–6, 2017.

- T. Prasetyaningtias, H. Muslimah Az-Zahra, and A. Hendra Brata. (2018). "An- alisis Usability Pada Aplikasi Mobile E-Government Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dengan Heuristic Evaluation,"., Jurnal. vol. 2, no. 11, pp. 4647–4653, 2018.
- Y. Siyamto. (2017). "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah," *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 3, no. 01, p.63, doi: 10.29040/jiei.v3i01.100.