

Implementasi *e-Government* melalui Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra) terhadap Kepuasan Masyarakat

Reza Gustina¹, Euis Salbiah², Faisal Tri Ramdani³

^{1,2,3} Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda

Korespondensi: Reza Gustina email: rezagustina34@gmail.com

ABSTRAK

Mengetahui bagaimana pengaruh implementasi pemerintahan berbasis digital di Kecamatan Bogor Timur terhadap kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama penelitian ini. Dalam penelitian ini pendekatan kuantitatif asosiatif digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan angket, observasi, wawancara, dan tinjauan pustaka. Beberapa metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji korelasi rank spearman, uji signifikansi, dan uji koefisien determinasi. Perolehan yang dihasilkan dalam penerapan *e-government* memiliki efek positif terhadap kepuasan masyarakat di wilayah Kecamatan Bogor Timur. Terdapat korelasi antara Implementasi *e-government* dan kepuasan masyarakat, seperti yang ditunjukkan oleh nilai r hitung (*Correlation Coefficient*) $\geq r$ tabel. Pengaruh Implementasi e-Government (x) terhadap kepuasan masyarakat (y) berdasarkan analisis uji t yang dilakukan memperoleh skor signifikansi sebesar $0,000 > 0,05$. Nilai t tabel sebesar $1,1670 < \text{nilai } t \text{ hitung sebesar } 19,138$, sehingga mengakibatkan H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa terdapat dampak yang cukup besar dari implementasi e-Government terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan koefisien determinasi yang dihasilkan adalah $0,859$, ini berarti kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh $85,9\%$ Implementasi e-government dan $14,1\%$ lainnya dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan skor rata-rata sebesar $4,15$ maka implementasi e-Government pada SiBadra yang ditangani Dinas Kominfo Kota Bogor masuk dalam kategori baik. Penilaian tertinggi diperoleh pada dimensi inovasi (*innovation*) yang memperoleh skor rata-rata $4,22$ dengan indikator aplikasi memiliki *customer service* selama 24 jam dan adanya pilihan untuk mempublikasikan data diri atau tidak. Kepuasan masyarakat terhadap sistem informasi sudah dalam kategori baik dengan memperoleh total skor rata-rata yang diperoleh yaitu $4,14$. Dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) merupakan skor tertinggi pada variabel ini dengan skor rata-rata yang dimiliki yaitu $4,23$ dengan indikator memberikan berita terkini.

Kata Kunci: *e-government*, kepuasan masyarakat, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Pada saat ini, kemajuan teknologi sudah tidak dapat dipungkiri lagi. Sudah banyak teknologi baru membantu masyarakat menghemat waktu dan tenaga. Kemajuan teknologi tidak hanya diperlukan untuk memenuhi kebutuhan tambahan, tetapi telah menjadi kebutuhan sosial yang penting. Salah satu contohnya adalah kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi publik. Sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang telah menjelaskan bahwa pemerintah diwajibkan untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat (Syaputra, 2021). Pelayanan publik berfokus kepada pelayanan masyarakat terutama yang terkait pangan, pakaian, papan, pendidikan kesehatan, perlindungan pekerjaan, dan layanan sosial adalah fokus penyelenggaraan pemerintah daerah tersebut (Bansaleng, 2017). Media digital dan jaringan internet telah memungkinkan konsumen mengakses layanan *e-Government* dari lokasi mana pun dan kapan pun. Tujuan keseluruhan dari Implementasi *e-Government* untuk meningkatkan keberhasilan dan ketepatan operasional pemerintahan sekaligus meningkatkan pelayanan publik (Damanik & Purwaningsih, 2017).

Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembang *e-Government* yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang, Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008, dan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Undang-undang, semuanya diterbitkan oleh pemerintah untuk mendorong kemajuan tata kelola elektronik. Konflik kebijakan, peraturan yang kurang mendukung, pendanaan yang tidak mencukupi, dan kurangnya sumber daya manusia yang unggul adalah beberapa permasalahan yang mungkin mempersulit implementasi *e-Government*. (Nugraha, 2018).

Pemerintah Kota Bogor juga telah menerapkan *Smart City* atau kota pintar dengan tersedianya *e-Government*. Dengan mengoptimalkan dan memanfaatkan sumber daya yang ada, konsep smart city ini dapat membantu pemerintah daerah

dalam mengembangkan wilayahnya, seperti Kota Bogor. Aplikasi SiBadra yang merupakan singkatan dari Sistem Informasi merupakan aplikasi smartphone yang berfungsi sesuai dengan Peraturan Wali Kota Bogor tentang pelayanan penanganan pengaduan masyarakat sebagai sarana penyampaian keluhan, usulan, dan pengaduan masyarakat secara *real time* yang ditetapkan dalam Perwali Kota Bogor Nomor 11 Tahun 2019.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi *e-Government* di wilayah Kecamatan Bogor Timur melalui aplikasi Sistem Informasi Berbagi Keluhan dan Saran (SiBadra), faktor-faktor yang memudahkan dan menghambat penerapan *e-Government* di wilayah Kecamatan Bogor Timur, dan untuk mengetahui hubungan antara penerapan *e-Government* melalui Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra) dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Bogor Timur.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipilih dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif atau hubungan. Menurut Sugiyono (2022), penelitian asosiatif mengidentifikasi fungsi, dampak, dan keterkaitan yang muncul Ketika dua variabel atau lebih digabungkan seperti variabel bebas dan variabel terikat. Mencari hubungan antara variabel X (Implementasi *e-Government*) dan Y (Kepuasan Masyarakat) di Kecamatan Bogor Timur merupakan tujuan dari penelitian ini. Serangkaian angket atau kuesioner disebarakan kepada warga di wilayah Kecamatan Bogor Timur yang terbagi dalam 6 kelurahan untuk mengumpulkan data. Metode penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis statistik data numerik. Pendekatan untuk melakukan analisis data numerik sebagai penekanan utama penelitian kuantitatif, yaitu angka yang menjalani analisis statistik. Kegunaan utama metode kuantitatif adalah penelitian inferensial (pengujian hipotesis), dimana kemungkinan kesalahan menolak hipotesis nol menentukan hasilnya. Metode kuantitatif dapat digunakan untuk

mengukur pentingnya perbedaan kelompok dan korelasi antar variabel yang diteliti. Penelitian kuantitatif seringkali menggunakan ukuran sampel yang besar.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan masyarakat di Kecamatan Bogor Timur yang menggunakan Aplikasi SiBadra sebagai populasinya, sebanyak 164 pengguna aplikasi SiBadra. Populasi tersebut akan dikenai hasil sampel. Untuk melakukan hal ini, diperlukan sampel yang benar-benar representatif. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan berapa banyak sampel yang digunakan dalam penelitian ini sehingga menghasilkan nilai 62,12 yang dibulatkan menjadi 62 orang. Karena populasi dianggap homogen, teknik sampel yang diterapkan dalam penyelidikan ini dengan menggabungkan pengambilan sampel acak sederhana atau *simple random sampling* dari populasi. Dengan demikian sampel penelitian berjumlah 62 pengguna aplikasi.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data, seperti observasi, kuesioner, wawancara, tinjauan pustaka, dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan angket sebagai alat penelitian berdasarkan variabel penelitian. Setelah semua data dikumpulkan dalam suatu penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan. Peneliti harus segera mengolah data, yang disebut pengolahan data.

Teori yang Relevan

Pada penelitian ini, teori yang untuk mengukur Implementasi e-government didasarkan pada Indrajit (2005:53) dalam Rizky et al. (2019). Dalam Implementasi e-government, 5 (lima) elemen penting harus diperhatikan dan dipertimbangkan, ialah:

1. Pengunjung (*Audience*) *website* dan aplikasi berfungsi sebagai sarana komunikasi antara penyedia layanan internet dan pengguna.
2. Konten (*Content*) ini merupakan isi dari *website* atau aplikasi itu sendiri, yang mencakup informasi dan layanan *e-government*.

3. Interaktivitas (*Interactivity*) merupakan komunikasi dua arah yang berarti terselenggaranya pertukaran data dari kedua pihak yakni pengunjung dengan pemerintahan secara bergantian.
4. Kegunaan (*Usability*) merupakan langkah lanjutan dari pengunjung yang jelas, konten yang berkualitas dan interaktivitas yang terjadi.
5. Inovasi (*Innovation*) merupakan hal-hal kreatif yang diwujudkan dalam website pemerintah agar semakin menarik minat para pengunjung website.

Dengan membandingkan status aktual sistem informasi dengan ekspektasi, model evaluasi sistem informasi kebahagiaan End User Computing Satisfaction (EUCS) mengukur tingkat kebahagiaan pengguna terhadap sistem aplikasi. Model ini digunakan akan menilai kepuasan masyarakat terhadap sistem informasi di wilayah Kecamatan Bogor Timur. Memanfaatkan paradigma evaluasi EUCS Doll & Torkzadeh (1988) dalam (Dalimunthe & Ismiayi, 2016), menilai dampak kepuasan pengguna akhir pada elemen teknologi seperti:

1. Dimensi isi (*Content*) yaitu konten terhadap isi sistem dapat diterapkan untuk mengukur kepuasan masyarakat.
2. Keakuratan (*Accuracy*) digunakan saat sistem mengambil masukan dan mengubahnya menjadi data, untuk mengukur seberapa puas masyarakat terhadap keakuratan data yang sudah tersedia.
3. Bentuk (*format*) digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan masyarakat atas format laporan, antarmuka sistem, atau keterangan yang dihasilkan sistem sesuai dengan keinginan masyarakat.
4. Kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) untuk mengetahui seberapa mudah masyarakat menggunakan aplikasi tersebut.
5. Ketepatan waktu (*timeliness*) untuk mengetahui tingkat harapan masyarakat umum terhadap penyajian sistem atau penyediaan informasi yang diperlukan bagi masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi *e-government* melalui Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra)

Pada tabel 1 menunjukkan hasil penelitian mengenai implementasi *e-government* melalui SiBadra berdasarkan uraian di setiap dimensi.

Tabel 1 Rekapitulasi Variabel Implementasi *e-government* melalui Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra)

Dimensi	Nilai Rata-Rata	
	Rata-Rata	Kategori
a. Dimensi Pengunjung (<i>Audience</i>)		
Dengan adanya aplikasi SiBadra dapat memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat	4,02	Baik
Aplikasi dapat diakses dan digunakan dengan mudah	4,13	Baik
Aplikasi membantu masyarakat dengan adanya layanan pertanyaan dan harapan	4,13	Baik
Nilai Rataan	4,09	Baik
b. Dimensi Konten (<i>Content</i>)		
Aplikasi dapat menunjang pencapaian visi, misi dan tujuan <i>e-government</i>	4,06	Baik
Menciptakan hubungan yang kuat antara pemerintah dan masyarakat	4,13	Baik
Aplikasi dapat menarik perhatian masyarakat untuk memberikan pengaduan atau laporan terkait masalah layanan publik	4,13	Baik
Aplikasi dapat menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan layanan pengaduan yang masyarakat inginkan	4,16	Baik
Nilai Rataan	4,12	Baik
c. Dimensi Interaktivitas (<i>Interactivity</i>)		
Meningkatnya partisipasi publik dalam mewujudkan <i>e-government</i>	4,13	Baik
Terpeliharanya kepercayaan masyarakat dalam menyampaikan masalah pelayanan publik	4,19	Baik
Nilai Rataan	4,16	Baik

d. Dimensi Kegunaan (<i>Usability</i>)		
Memiliki desain konten yang jelas dan terstruktur	4,18	Baik
Memiliki navigasi atau panduan arah yang mudah dalam menjalankan aplikasi	4,18	Baik
Adanya jaminan privasi pengunjung aplikasi	4,11	Baik
Nilai Rataan	4,16	Baik
e. Dimensi Inovasi (<i>Innovation</i>)		
Aplikasi memiliki customer service selama 24 jam	4,24	Sangat Baik
Laporan pengaduan memiliki pilihan privasi data masyarakat	4,19	Baik
Nilai Rataan	4,22	Sangat Baik
Total Rataan Variabel X	4,15	Baik

Sumber: Penelitian Reza Gustina, 2024

Kepuasan masyarakat terhadap Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra) di Kecamatan Bogor Timur

Tabel 2 menunjukkan hasil penelitian tentang Kepuasan masyarakat terhadap SiBadra di Kecamatan Bogor Timur berdasarkan masing-masing dimensi.

Tabel 2 Kepuasan masyarakat terhadap SiBadra di Kecamatan Bogor Timur

Dimensi	Nilai Rata-Rata	
	Rata-Rata	Kategori
a. Dimensi Isi (<i>Content</i>)		
Memberikan pelayanan pengaduan yang tepat dan sesuai kebutuhan	4,02	Baik
Aplikasi menyediakan layanan pengaduan yang lengkap	4,13	Baik
Laporan pengaduan yang dihasilkan sesuai dengan keinginan	4,24	Baik
Nilai Rataan	4,13	Baik
b. Dimensi Keakuratan (<i>Accuracy</i>)		
Pengaduan yang dilaporkan mendapatkan jawaban yang akurat	4,15	Baik
Jarang terjadi <i>error</i> pada aplikasi	4,02	Baik

Aplikasi dapat diandalkan dan dipercaya dalam menyelesaikan pengaduan	4,03	Baik
Nilai Rataan	4,06	Baik
c. Dimensi Bentuk (<i>Format</i>)		
Layanan pengaduan yang ditampilkan sangat jelas	4,19	Baik
Tampilan aplikasi sangat menarik sehingga banyak masyarakat yang tertarik dengan aplikasi ini	4,16	Baik
Format dan bentuk laporan mudah dimengerti dan dipahami	4,1	Baik
Nilai Rataan	4,15	Baik
d. Dimensi Kemudahan Penggunaan Sistem (<i>Ease of Use</i>)		
Sangat mudah berinteraksi dalam menyampaikan laporan pengaduan	4,13	Baik
Menyediakan petunjuk yang jelas saat penggunaan	4,18	Baik
Mudah mengajarkan kepada orang lain	4,19	Baik
Nilai Rataan	4,17	Baik
e. Dimensi Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)		
Memberikan layanan pengaduan yang dibutuhkan secara tepat waktu	4,23	Sangat Baik
Memberikan data terkini	4,26	Sangat Baik
Menyediakan layanan pengaduan untuk pengambilan keputusan secara cepat	4,21	Sangat Baik
Nilai Rataan	4,23	Sangat Baik
Nilai Rataan Variabel Y	4,14	Baik

Sumber: Penelitian Reza Gustina, 2024

Berdasarkan informasi yang ditampilkan pada Tabel 1 dan 2, analisis variabel penerapan e-government menunjukkan bahwa pemerintah Kota Bogor akan meluncurkan aplikasi Sistem Informasi I untuk meningkatkan e-government. Selain itu, variabel kepuasan masyarakat terhadap sistem informasi menerima nilai 4,14 dengan kriteria penilaian Setuju.

Uji korelasi Rank Spearman

Tabel 3 Hasil Uji Rank Spearman

Correlations			X	Y
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000	.822**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	62	62
	Y	Correlation Coefficient	.822**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	62	62

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel penerapan *e-government* dan variabel kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang sangat kuat, dibuktikan dengan nilai korelasi sebesar 0,822 yang diperoleh dari perhitungan korelasi rank spearman menggunakan IBM SPSS Statistics 22 untuk variabel implementasi e-Government dan kepuasan masyarakat. Korelasi positif kedua variabel ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,000 dibawah 0,1.

Uji Signifikansi (Uji-t)

Tabel 4 Hasil Uji Signifikansi

Model	Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.654	3.154		.841	.403
Implementasi e-government	1.027	.054	.927	19.138	.000

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Diketahui nilai signifikan sebesar 19,138 berdasarkan variabel Implementasi e-Government dan Kepuasan Masyarakat terhadap Sistem Informasi yang seluruhnya berjumlah 62 responden. Karena nilai tersebut lebih tinggi dari t tabel sebesar 1,670 maka dapat disimpulkan bahwa adopsi *e-Government* mempunyai pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem informasi SiBadra di Kecamatan Bogor Timur. Dengan demikian, Ha diterima dan H0 ditolak.

Koefisiensi Determinasi

Tabel 5 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.927 ^a	.859	.857	4.003

a. Predictors: (Constant), Implementasi e-government

Dari perhitungan koefisiensi determinasi yang menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistic diatas sebesar 85,9% yang diartikan bahwa terdapat atau adanya pengaruh yang kuat antara Implementasi *e-government* dan kepuasan masyarakat terhadap sistem informasi SiBadra di wilayah Kecamatan Bogor Timur dan 14,1% lainnya dipengaruhi oleh berbagai macam faktor lainnya.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang menjelaskan tentang Implementasi *e-Government* melalui Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bogor Timur, maka menarik kesimpulan bahwa:

1. Penerapan *e-government* yang telah dilakukan oleh Diskominfo Kota Bogor mengenai Aplikasi SiBadra berkategori baik dengan skor rata-rata yang dihasilkan yaitu 4,15. Skor tertinggi diperoleh pada dimensi inovasi (*innovation*) yang memperoleh skor rata-rata 4,22 dengan indikator aplikasi memiliki *customer service* selama 24 jam dan adanya pilihan untuk mempublikasikan data diri atau tidak.
2. Kepuasan masyarakat terhadap sistem informasi sudah berkategori baik dengan skor rata-rata yang dihasilkan adalah 4,14. Skor tertinggi terdapat pada dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) yang mendapat skor rata-rata 4,23 dengan indikator berita terkini.
3. Skor sebesar 0,822 dengan kriteria sangat kuat diperoleh menurut hasil uji korelasi rank spearman yang dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS statistics 22 untuk mengetahui hubungan pengaruh implementasi e-Government

dengan kepuasan masyarakat terhadap sistem informasi. Hal ini menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara kepuasan masyarakat dengan variabel implementasi e-Government. Hubungan yang cukup besar antara variabel kepuasan masyarakat (Y) dengan variabel implementasi e-Government (X), dengan nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0,000 kurang dari 0,1.

REFERENSI

Bansaleng, E. B. C. (2017). KEWENANGAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009. *Lex Administratum*, 5(2), 20–28.

Dalimunthe, N., & Ismiayi, C. (2016). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 71–75.

Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-GOVERNMENT DAN APLIKASINYA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151–164.

Nugraha, J. T. (2018). E-GOVERNMENT DAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG ELEMEN SUKSES PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN). *JURNAL KOMUNIKASI DAN KAJIAN MEDIA*, 2(1), 32–42.

Rizky, F., Frinaldi, A., & Putri, N. E. (2019). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PROMOSI PARIWISATA MELALUI WEBSITE OLEH DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA PADANG. *Journal of Maultidisciplinary Research and Development*, 1(3), 507–514.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Edisi 2, cetakan ke 29. Bandung: ALVABETA CVr

Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Implementasi E-Government E-Kelurahan

Application for Administrative Service Improvement in Supporting E-Government Implementation. 20(2), 379–388. <https://doi.org/10.30812/matrik>

Peraturan Perundang-undangan

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembang e-government

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008

Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat dijelaskan bahwa Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran