

**TESIS**

**ANALISIS E-READINESS IMPLEMENTASI ADUAN PUBLIK MELALUI  
APLIKASI E-LAPOR PEMDA DIY**



Disusun oleh:

**Nama : Dwi Lestari**  
**NIM : 19.52.1203**  
**Konsentrasi : Informatics Technopreneurship**

**PROGRAM STUDI S2 TEKNIK INFORMATIKA  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2021**

**TESIS**

**ANALISIS E-READINESS IMPLEMENTASI ADUAN PUBLIK MELALUI  
APLIKASI E-LAPOR PEMDA DIY**

**ANALYSIS OF E-READINESS IMPLEMENTATION OF COMPLAINT  
HANDLING WITH E-LAPOR PEMDA DIY APPLICATION**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh derajat Magister



Disusun oleh:

**Nama : Dwi Lestari**  
**NIM : 19.52.1203**  
**Konsentrasi : Informatics Technopreneurshp**

**PROGRAM STUDI S2 TEKNIK INFORMATIKA  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS E-READINESS IMPLEMENTASI ADUAN PUBLIK MELALUI  
APLIKASI E-LAPOR PEMDA DIY**

**ANALYSIS OF E-READINESS IMPLEMENTATION OF COMPLAINT  
HANDLING WITH E-LAPOR PEMDA DIY**

Dipersiapkan dan Disusun oleh

**Dwi Lestari**

**19.52.1203**

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tesis  
Program Studi S2 Teknik Informatika  
Program Pascasarjana Universitas AMIKOM Yogyakarta  
pada hari Senin, 04 Januari 2021

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Magister Komputer

Yogyakarta, 04 Januari 2021

**Rektor**

**Prof. Dr. M. Suvanto, M.M.**

**NIK. 190302001**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### ANALISIS E-READINESS IMPLEMENTASI ADUAN PUBLIK MELALUI APLIKASI E-LAPOR PEMDA DIY

### ANALYSIS OF E-READINESS IMPLEMENTATION OF COMPLAINT HANDLING WITH E-LAPOR PEMDA DIY APPLICATION

Dipersiapkan dan Disusun oleh

**Dwi Lestari**

**19.52.1203**

Telah Ditujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tesis  
Program Studi S2 Teknik Informatika  
Program Pascasarjana Universitas AMIKOM Yogyakarta  
pada hari Senin, 04 Januari 2021

**Pembimbing Utama**

**Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS, Ak**  
**NIK. 555195**

**Pembimbing Pendamping**

**Mei P. Kurniawan, M.Kom**  
**NIK. 1903022187**

**Anggota Tim Penguji**

**Dr. Kusriani, M.Kom**  
**NIK. 190302106**

**Dr. Arief Setyanto, S.Si, M.T**  
**NIK. 190302036**

**Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS, Ak**  
**NIK. 555195**

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Magister Komputer

Yogyakarta, 04 Januari 2021

**Direktur Program Pascasarjana**

**Dr. Kusriani, M.Kom.**  
**NIK. 190302106**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Dwi Lestari  
NIM : 19.52.1203  
Konsentrasi : Informatics Technopreneurship

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul berikut:  
**Analisis E-Readiness Implementasi Aduan Publik Melalui Aplikasi E-Lapor  
Pemda DIY**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS, AK.  
Dosen Pembimbing Pendamping : Mei P. Kurniawan, M.Kom

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi

Yogyakarta, 04 Januari 2020  
Yang Menyatakan,



Dwi Lestari

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbi'l'alamin puji syukur kehadiran Allah SWT dengan berkat rahmat dan karunia-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelas Magister Komputer. Tesis ini saya persembahkan kepada:

1. Suami, Alm. Bapak, Ibu, kakak dan adik serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, semangat serta motivasi yang tiada henti dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS, Ak. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Mei P Kurniawan, M.Kom selaku dosen pembimbing II yang selalu mengarahkan dan memberikan masukan dalam proses penyusunan tesis ini.
3. Pejabat dan rekan-rekan Dinas Komunikasi dan Informatika DIY yang telah memberi dukungan dalam menyelesaikan studi.
4. Teman-teman angkatan 52 kelas B2 atas segala dukungan dan perhatian yang telah diberikan.

## HALAMAN MOTTO

- Kesuksesan merupakan buah dari usaha-usaha kecil yang diulang hari demi hari dengan tekat keyakinan.
- Janganlah menyusahkan jalan orang lain, bila jalanmu ingin dipermudah.
- Nikmati prosesnya, jalani dan ikuti arusnya, terkait hasil kita serahkan pada yang Allah SWT.
- Orang sukses bukan orang yang cerdas dan kaya, akan tetapi orang sukses adalah orang yang mau bekerja keras dan bersabar.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah yang telah dilimpahkan-Nya penulisan tesis yang berjudul “Analisis E-Readiness Implementasi Aduan Publik Melalui Aplikasi E-Lapor Pemda DIY”.

Penulisan tesis ini merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan pendidikan program magister (S2) dan sebagai syarat dalam memperoleh gelar Magister komputer di Universitas Amikom Yogyakarta.

Sebagai ungkapan rasa syukur, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan banyak dukungan dan bantuan dalam proses penulisan tesis ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada:

1. Bapak/ Ibu Pimpinan dan Pembantu Pimpinan di Universitas Amikom Yogyakarta, atas segala dukungan yang sangat menunjang keberhasilan penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS, Ak. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Mei P Kurniawan, M.Kom selaku dosen pembimbing II yang selalu membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan dalam proses penyusunan tesis ini dengan penuh kesabaran dan memberikan ilmu yang terbaik kepada penulis.
3. Bapak/ Ibu Dosen MTI S2 dan Karyawan di Universitas Amikom Yogyakarta, yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Amikom Yogyakarta.



4. Teman-teman Kelas MTI Angkatan 52 kelas B2 yang memberikan dukungan, bantuan, dan kerjasama selama diperkuliahan.
5. Suami, Alm. Bapak, Ibu, kakak dan adik serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, semangat serta motivasi hingga dapat menyelesaikan proses studi ini.
6. Pejabat dan rekan-rekan Dinas Komunikasi dan Informatika DIY yang telah memberi dukungan dalam menyelesaikan studi.
7. Serta Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesainya tesis ini.

Yogyakarta, 04 Januari 2020

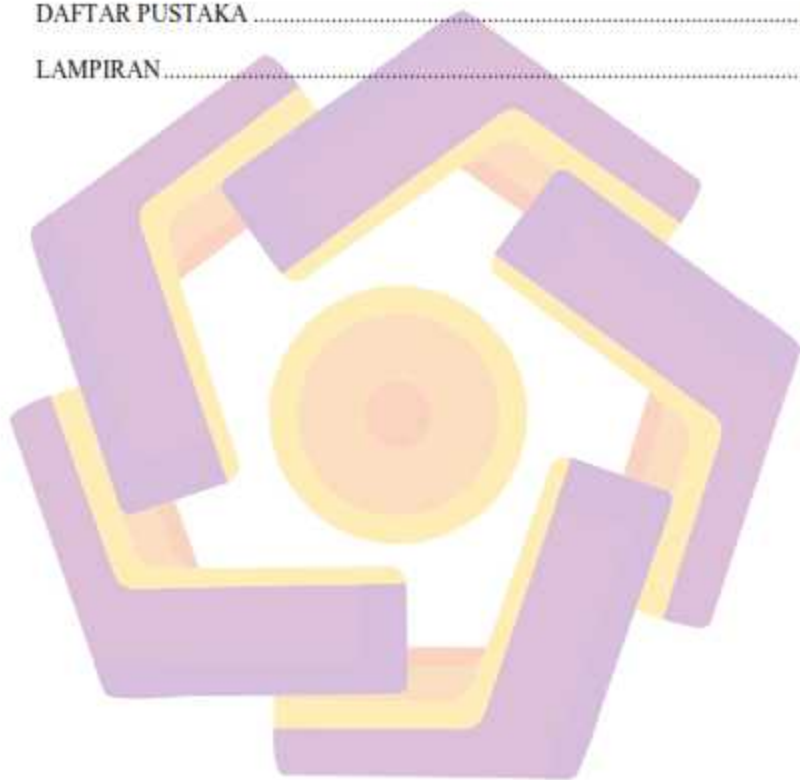
Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
INTISARI.....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Tinjauan Pustaka.....	12
2.2. Keaslian Penelitian.....	18
2.3. Landasan Teori.....	24

2.3.1.1	Teknologi Informasi dan komunikasi dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan.....	24
2.3.1.2	E-Lapor DIY .....	27
2.3.1.2.1	Fitur E-Lapor DIY .....	31
2.3.1.2.2	Sistem Informasi yang Berkaitan dengan E-Lapor DIY .....	34
2.3.1.2.3	Pengelolaan Aplikasi E-Lapor DIY.....	37
2.3.1.3	<i>E-Readiness</i> .....	39
2.3.1.4	<i>E-Readiness</i> Mutual dan Brakel.....	40
2.3.1.5	Penilaian <i>E-Readiness</i> .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>47</b>
3.1.	Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian.....	47
3.2.	Metode Pengumpulan Data.....	47
3.3.	Metode Analisis Data.....	57
3.4.	Alur Penelitian.....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>67</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
4.2	Uji Instrumen Penelitian.....	72
4.2.1.	Uji Validitas.....	73
4.2.2.	Uji Realibilitas.....	77
4.3	Pengumpulan Data.....	77
4.4	Statistik Deskriptif Responden.....	78
4.5	Pembahasan.....	81
4.6	Perbandingan Hasil Penelitian.....	90

4.7 Kondisi Ideal Pengelolaan Aduan.....	91
BAB V PENUTUP.....	92
5.1. Kesimpulan .....	92
5.2. Saran .....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN.....	99

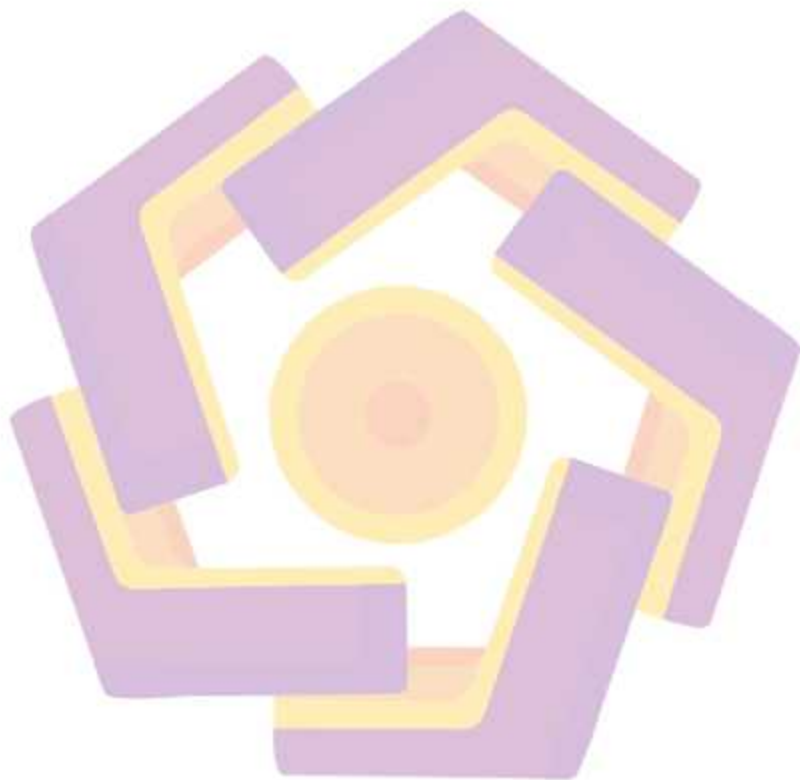


## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Penanganan Aduan Pemerintah Daerah DIY.....	3
Tabel 1. 2. Sasaran program Diskominfo DIY pada RPJMD 2017-2022.....	5
Tabel 2. 1. Perbandingan Metode Pengukuran <i>E-Readines</i> .....	17
Tabel 2. 2. Matriks literatur review dan posisi penelitian.....	18
Tabel 2. 3. Uraian Segmen Penilaian E-Readiness Mutula dan Brakel.....	42
Tabel 2. 4. Perkembangan Model Penilaian E-Readiness.....	45
Tabel 3. 1. Komponen Kesiapan Lembaga ( <i>Enterprise Readiness Segment</i> ).....	50
Tabel 3. 2. Komponen Kesiapan SDM.....	52
Tabel 3. 3. Komponen Kesiapan Informasi.....	54
Tabel 3. 4. Komponen Kesiapan Infrastruktur TIK.....	55
Tabel 3. 5. Komponen Kesiapan Lingkungan Eksternal.....	57
Tabel 3. 6. Rentang Skor <i>E-Readiness</i> .....	59
Tabel 3. 7. Komposisi Pertanyaan Tiap Segmen.....	64
Tabel 4. 1. Pembagian Wilayah DIY Menurut Kabupaten/Kota.....	69
Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas Kesiapan Lembaga.....	74
Tabel 4. 3. Hasil Uji Validitas Kesiapan SDM.....	74
Tabel 4. 4. Hasil Uji Validitas Kesiapan Informasi.....	75
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas Kesiapan Infrastruktur TIK.....	76
Tabel 4. 6. Hasil Uji Validitas Kesiapan Lingkungan Eksternal.....	76
Tabel 4. 7. Hasil Uji Reliabilitas Segmen Mutula dan Brakel.....	77

Tabel 4. 8. Jumlah Pertanyaan Setelah Uji Validitas dan Reliabilitas ..... 78

Tabel 4. 9. Hasil Penilaian Kesiapan 5 Segmen Mutula dan Brakel..... 90



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Petunjuk Kecepatan Respon Aduan E-Lapor DIY .....	4
Gambar 1. 3. Hasil Evaluasi SPBE Pemda DIY Tahun 2019 .....	6
Gambar 2. 1 Halaman Depan Website E-Lapor DIY .....	28
Gambar 2. 2. E-Lapor DIY Melalui Aplikasi Jogja Istimewa .....	28
Gambar 2. 3. Form Isian Pendaftaran Pengguna E-Lapor DIY .....	29
Gambar 2. 4. Login Pengguna Aplikasi E-Lapor DIY .....	29
Gambar 2. 5. Form Aduan Pelayanan Publik E-Lapor DIY .....	30
Gambar 2. 6. Struktur Kategori Aduan E-Lapor DIY .....	31
Gambar 2. 7. Pelacakan Aduan Pelayanan Publik E-Lapor DIY .....	32
Gambar 2. 8. Perlindungan Identitas Pengguna Aduan .....	32
Gambar 2. 9. Aduan Menggunakan Fitur Lokasi .....	33
Gambar 2. 10. Aduan Menggunakan Fitur Foto .....	33
Gambar 2. 11. Monitoring E-Lapor DIY Melalui IDMC .....	34
Gambar 2. 12. Jumlah Aduan Whiste Blowing System (WBS) .....	35
Gambar 2. 13. Gambar Halaman Muka SP4N .....	36
Gambar 2. 14. Aduan SP4N .....	37
Gambar 2. 15. Dashboard Admin .....	38
Gambar 2. 16. Gambar Dashboard Pejabat Penghubung Dinas Kominfo DIY .....	39
Gambar 2. 17. Penilaian <i>E-Readiness</i> Mutula dan Brakel (2006) .....	41

Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	61
Gambar 4. 1. Peta Administrasi DIY .....	69
Gambar 4. 2. Aduan E-Lapor DIY pada Tahun 2019 .....	71
Gambar 4. 3. Diagram Jenis Kelamin Responden .....	79
Gambar 4. 4. Diagram Rentang Usia Responden .....	79
Gambar 4. 5. Diagram Tingkat Pendidikan Responden.....	80
Gambar 4. 6. Diagram Lama Masa Kerja Responden .....	81
Gambar 4. 7. Diagram Radar Tingkat Kesiapan Lembaga.....	82
Gambar 4. 8. Diagram Radar Tingkat Kesiapan SDM .....	83
Gambar 4. 9. Diagram Radar Tingkat Kesiapan Informasi .....	84
Gambar 4. 10. Diagram Radar Tingkat Kesiapan Infrastruktur TIK.....	86
Gambar 4. 11. Diagram Radar Tingkat Kesiapan Lingkungan Eksternal.....	87
Gambar 4. 12. Diagram Radar Tingkat Kesiapan 5 Segmen .....	89



## INTISARI

Berkembangnya teknologi dapat dimanfaatkan pemerintah dalam meningkatkan layanan publik kepada masyarakat. Menyediakan sistem pengaduan merupakan salah satu sarana aspirasi masyarakat sebagai mana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 18 Ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Publik. Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta telah meluncurkan aplikasi E-Lapor DIY sebagai aplikasi resmi penyaluran aspirasi masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi teknologi informasi (*e-readiness*) Pemda DIY dalam pengelolaan pengaduan melalui aplikasi E-Lapor DIY. Instrumen penilaian *e-readiness* yang digunakan dalam penelitian ini adalah model yang dikembangkan oleh Mutula dan Brakel, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data kuantitatif. Responden dalam penelitian ini adalah admin dan petugas penghubung di OPD Pemda DIY dalam pengelolaan pengaduan aplikasi E-Lapor DIY. Pertimbangannya adalah responden memiliki pengetahuan yang cukup tentang pengelolaan aplikasi E-Lapor DIY.

Berdasarkan dari hasil penelitian disimpulkan bahwa kesiapan yang berdasarkan lima segmen memiliki nilai rata-rata 3,12 dan berada pada level 3 yaitu siap. Hal ini menunjukkan bahwa Pemda DIY siap menerapkan teknologi informasi dalam mendukung pengelolaan aduan melalui aplikasi E-Lapor DIY. Untuk meningkatkan menjadi level yang paling tinggi yaitu sangat siap dibutuhkan perbaikan dari semua segmen, terutama pada segmen kesiapan yang memiliki skor kurang dari 2,51 atau tidak siap yaitu kecukupan anggaran pengembangan teknologi informasi E-Lapor DIY, keanekaragaman kualifikasi dan ketrampilan pendidikan pengelola E-Lapor DIY, ketersediaan pedoman pengelolaan informasi secara digital dan kualitas TIK nasional.

Kata kunci: *e-readiness*, pelayanan publik, E-Lapor DIY, Mutula dan Brakel

## **ABSTRACT**

*Technology can be used by the government to increase public services to quality the community. Providing the complaints system is one of the facilities for community aspirations as where set out in The act of number 25 years 2009 about a public service on article 18 paragraph ( c ) that the people are entitled to get responding to complaints being filed and presidential regulation number 76 2013 about management of public. Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta introduced E-Lapor DIY official application as the community aspirations.*

*The purpose of this research to find out the implementation of information technology (e-readiness) Pemda DIY in the management of complaints through the application E-Lapor DIY. E-readiness assessment instruments used in this research is a model developed by Mutula and Brakel, while data collection techniques using a questionnaire to get quantitative data. Respondents in this research was admin and liaison officers in OPD Pemda DIY authorities in the management of complaints E-Lapor DIY application. Its consideration that respondents having knowledge enough about management E-Lapor DIY application*

*Based on the research concluded that based on five segments readiness have an average point of 3,12 and in level 3 the ready. This suggests that you are ready to apply Pemda DIY of information technology in support of complaints management through the E-Lapor DIY application. To improve to highest level of needed improvements in all segments, Especially in a segment of the readiness of which have a score less than 2,51 or unprepared namely Adequacy of budgets for ICT and information management functions, Diversity of staff ICT educational qualifications and skills, Guidelines for managing e-records dan Quality of nationwide ICT.*

*Keyword: e-readiness, public service, E-Lapor DIY, Mutula dan Brakel*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memberi manfaat untuk memudahkan aktivitas bagi penggunanya dalam hal informasi yang realibel, akurat dan cepat (Habiburrahman, 2017). Perkembangan TIK sangat pesat yang harus bisa dimanfaatkan oleh pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pelaksanaan kinerja pemerintah salah satunya diukur melalui kemampuan menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan. Salah satu tolak ukur kinerja instansi pemerintah adalah pelayanan yang berkualitas (Faozan, 2003).

Pemerintah menyelenggarakan layanan publik dalam berbagai bentuk, yaitu layanan barang, jasa dan administratif dengan memanfaatkan TIK. Penyelenggaraan layanan publik oleh Pemerintah sering mendapat kritik atau masukan dari masyarakat, hal ini disebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan publik. Munculnya sikap skeptis dari masyarakat diakibatkan dari masih rendahnya respon instansi penyelenggara terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat (Utomo et al., 2012).

Menyediakan sistem pengaduan merupakan salah satu cara untuk menanggapi adanya ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang diterimanya (Yohanitas, 2018). Masyarakat berhak memperoleh tanggapan atas pengaduannya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik pada Pasal 18 Ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Publik.

Informasi merupakan komponen kunci dalam penilaian kesiapan namun tidak diberi penekanan dalam model penilaian kesiapan yang sudah ada (Mutula & Brakel, 2006). Untuk mengetahui seberapa besar kesiapan organisasi dalam menerapkan teknologi informasi, digunakan pengukuran *e-readiness*. Lebih dari itu, pengukuran *e-readiness* dapat memberi petunjuk yang dapat membimbing pengambil kebijakan dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan pengembangan teknologi informasi yang perlu dilakukan.

Menurut kajian yang dilakukan Bappenas, perlu adanya upaya identifikasi dan analisis hambatan serta kendala dan faktor-faktor yang mempengaruhi optimalnya implementasi manajemen pengaduan masyarakat (Bappenas, 2010). Sebagai salah satu wujud demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) bilamana pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan.

Pengelolaan pengaduan sangatlah penting bagi penyelenggara layanan agar ketidakpuasan dari pengguna layanan bisa ditampung dan dicarikan solusinya. Sejak tahun 2013 masyarakat DIY sudah memiliki wadah penyaluran aspirasi melalui media sosial. Salah satu group di media sosial terbesar adalah Info Cegatan Jogja (ICJ) yang didirikan oleh Yanto Sumantri. ICJ dapat dipakai masyarakat untuk berbagi informasi lalu lintas, kecelakaan, kriminalitas serta kejadian-kejadian yang terjadi di Yogyakarta. Masukan ataupun keluhan tentang pelayanan publik

juga tak luput dibahas dalam ICJ. Melalui sosial media masukan serta informasi selalu mendapat tanggapan yang cepat dari anggotanya, sehingga orang lebih nyaman berbagi informasi di ICJ. Sejak tahun 2018 Pemda DIY membangun sistem pengaduan masyarakat melalui aplikasi E-Lapor DIY, sebagai wadah penyaluran aspirasi masyarakat. Aplikasi E-Lapor DIY menjadi saluran resmi dan telah diintegrasikan oleh Lapor-SP4N. Aduan masyarakat yang masuk diproses oleh pengelola selanjutnya dikoordinasikan dengan pengampu kebijakan sesuai urusan pengaduan untuk ditindaklanjuti. Monitoring tentang pengelolaan aduan melalui aplikasi E-Lapor DIY dapat dipantau melalui Integrated Digital Media Center (IDMC). IDMC digunakan oleh pengambil kebijakan untuk menentukan kebijakan terkait pelayanan publik agar lebih cepat, akuntabel dan transparan.

Hasil pengelolaan aduan layanan publik Pemerintah Daerah DIY melalui aplikasi E-Lapor DIY dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1. Penanganan Aduan Pemerintah Daerah DIY

Tahun	Jumlah Aduan	Respon (Aduan)		Persentase Respon (%)
		Tepat waktu	Terlambat	
2018	255	71	184	27.84
2019	416	223	168	57.03

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika DIY (2019)

Aplikasi E-lapor DIY bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyalurkan kritik atau masukan pelayanan publik. SOP E-Lapor DIY mengacu pada SOP Lapor-SP4N yang mutu baku waktu respon awal penanganan 5 (lima) sampai dengan 10 (sepuluh) hari kerja (Kementerian PANRB, 2018). Respon aduan

yang tepat waktu apabila penyelesaian dilaksanakan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya keluhan, hal ini sesuai dengan Standar Operasional Prosedur E-Lapor DIY (Diskominfo DIY, 2018). Respon aduan yang penyelesaiannya lebih dari 5 (lima) hari kerja maka respon tersebut dianggap respon terlambat. Respon tepat waktu bila keluhan tersebut direspon cepat atau tepat waktu dalam jangka 1 sampai dengan 5 hari sejak aduan tersebut masuk. Gambar 1.1 merupakan keterangan kecepatan pengelolaan dalam merespon aduan yang masuk. Aduan yang masuk oleh pengelola akan ditampilkan kecepatan respon apakah termasuk direspon cepat, tepat waktu, terlambat atau belum direspon.



Gambar 1. 1. Petunjuk Kecepatan Respon Aduan E-Lapor DIY

Pengelolaan pengaduan melalui aplikasi E-Lapor DIY menjadi salah satu target sasaran program Dinas Komunikasi dan Informatika DIY sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) DIY 2017-2022, yaitu program Informasi dan Komunikasi Publik dengan indikator persentase keluhan

masyarakat atas pelayanan Pemda yang tertangani (Pemda DIY, 2017). Target sasaran dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1. 2. Sasaran program Diskominfo DIY pada RPJMD 2017-2022

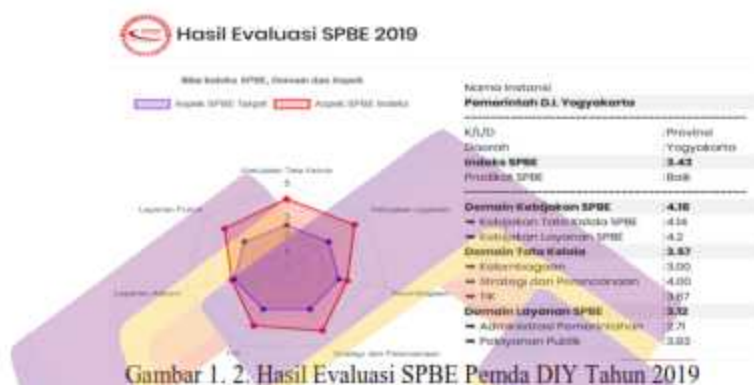
Tahun	Target RPJMD (%)	Reallsasi (%)	Keterangan
2018	60	27.84	Tidak tercapai
2019	65	57.03	Tidak tercapai
2020	70	-	Belum terlaksana
2021	75	-	Belum terlaksana
2022	80	-	Belum terlaksana

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika DIY, 2019

Tahun 2018 dan 2019 aduan yang masuk belum semuanya terespon tepat waktu, sehingga target program Informasi dan Komunikasi Publik tidak memenuhi target sesuai dengan RPJMD DIY 2017-2022. Melihat capaian tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi kesiapan dalam menerapkan teknologi informasi guna mendapatkan gambaran tentang kondisi kesiapan Pemda DIY dalam pengelolaan aduan melalui aplikasi E-Lapor DIY, agar target akhir RPJMD DIY 2017-2022 dapat tercapai.

Pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dievaluasi oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) melalui Sistem Pemerintah Berbasis Eletronik (SPBE) yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel . Evaluasi SPBE merupakan proses penilaian terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna yang diselenggarakan

oleh Instansi Pemerintah dalam hal ini Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah (Perpres Nomor 95 Tahun 2018).



Gambar 1. 2. Hasil Evaluasi SPBE Pemda DIY Tahun 2019

Aspek penilaian dalam SPBE meliputi domain kebijakan (aspek kebijakan tata kelola dan aspek kebijakan pelayanan), domain tata kelola (aspek kelembagaan, aspek strategi dan perencanaan dan aspek TIK) dan domain layanan (aspek administrasi pemerintah dan aspek pelayanan publik). Layanan pengaduan merupakan salah satu indikator penilaian pada aspek pelayanan publik domain layanan SPBE. Hasil evaluasi SPBE Pemda DIY pada tahun 2019 memperoleh indeks 3,43 dengan predikat Baik yang ditunjukkan pada Gambar 1.1.

Penyelenggaraan pemerintahan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara umum sudah dievaluasi oleh Menpan RB melalui evaluasi SPBE. Dalam penelitian ini akan dilakukan evaluasi pengelolaan layanan aduan dengan melakukan pengukuran kesiapan TIK agar aduan masyarakat nantinya dapat direspon tepat waktu. Dalam penelitian ini digunakan alat ukur yang sesuai dengan tema penelitian, yaitu terkait dengan informasi karena pengelolaan aduan



melalui aplikasi E-Lapor DIY merupakan sarana penyampaian informasi aduan masyarakat yang berbasis TIK.

Penelitian Mutula dan Brakel (2006) mengusulkan *new e-readiness integrated model* yang menekankan akses informasi dan juga mempertimbangkan berbagai segmen terkait, yaitu kesiapan lembaga (*enterprise readiness*), kesiapan SDM (*human resources readiness segment*), kesiapan informasi (*information readiness segment*), kesiapan infrastruktur TIK (*ICT readiness segment*) dan kesiapan lingkungan eksternal (*external environment readiness segment*). Mutula dan Brakel (2006) berpendapat bahwa informasi merupakan komponen kunci dalam penilaian kesiapan, karena menurut *e-readiness assessment models* yang sudah ada menempatkan informasi di bawah TIK (Mutula & Brakel, 2006).

Penelitian yang dilakukan Mutula dan Brakel (2006) menggunakan alat ukur yang dikembangkan dari konsep dari studi *Computer System Policy Project (CSPP)*, *Centre for International Development (CID)* di Universitas Harvard, *Economist Intelligence Unit (EIU)* dan *IBM Program, United Nation Development Programme, United Nation Conference on Trade and Development, McConnell International (MI)*. Penelitian yang dilakukan oleh Mutula dan Brakel dengan judul *An evaluation of readiness assessment tools with respect to information rich tool*. Penelitian melakukan penilaian e-readiness pada industri kecil dan menengah bidang TIK di Botswana, Afrika Selatan menggunakan model penilaian kesiapan yang berhubungan dengan akses informasi.

Penilaian *e-readiness* akan membawa perubahan pada kehidupan manusia secara nyata apabila diterapkan pada awal proses evaluasi sehingga menuju

perubahan ke arah yang lebih baik dalam pelaksanaan perencanaan yang (Habiburrahman, 2017). *E-readiness* sangat berarti dan efektif sebagai patokan perbandingan serta panduan usaha pengembangan dalam merencanakan masa depan dengan memahami kondisi terkini. Dengan demikian, *e-readiness* merupakan salah satu alat yang penting dalam menilai dampak TIK guna menggantikan pendapat dan mitos yang buruk mengenai peran teknologi informasi dan komunikasi dalam pengembangannya (Rahimah, 2015).

Sejak digunakannya aplikasi E-Lapor DIY pada tahun 2018, belum pernah dilakukan evaluasi tentang kesiapan implementasi TIK. Belum maksimalnya pengaduan yang direspon tepat waktu maka penulis tertarik untuk menggali lebih lanjut mengenai kesiapan dari pengelolaan aduan melalui aplikasi E-Lapor DIY.

Diharapkan dengan penelitian dapat diketahui kesiapan pengelolaan aduan melalui aplikasi E-Lapor DIY menggunakan lima segmen dengan *e-readiness* Mutula dan Brakel. Sehingga pengelolaan layanan pengaduan sesuai dengan harapan dari masyarakat dan tercapainya target akhir RPJMD DIY 2017-2020. Selain itu dapat juga untuk mengidentifikasi hambatan dan kendala yang dihadapi dalam pengelolaan aplikasi E-Lapor DIY.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang telah diuraikan diatas, maka dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Berapa besar kesiapan informasi (information readiness) mengenai pelayanan publik Pemda DIY?

- b. Berapa besar kesiapan lembaga/Pemda DIY (*enterprise readiness*) dalam mengelola aplikasi pengaduan E-Lapor?
- c. Berapa besar kesiapan aparatur (*human resources readiness*) Pemda DIY yang mengelola aplikasi pengaduan E-Lapor?
- d. Berapa besar kesiapan infrastruktur (*ICT readiness*) Pemda DIY yang mendukung aplikasi pengaduan E-Lapor?
- e. Berapa besar tingkat kesiapan lingkungan eksternal (*external environment readiness*) yang mendukung aplikasi pengaduan E-Lapor?
- f. Apakah rekomendasi yang akan diberikan untuk Pemda DIY dalam rangka meningkatkan layanan aduan publik di Pemda DIY melalui aplikasi E-Lapor?

### 1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari penyimpangan atau pelebaran pokok masalah agar penelitian lebih terarah sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu pengelolaan aduan melalui aplikasi E-Lapor DIY;
- b. Model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu e-readiness dari Mutula dan Brakel (2006);
- c. Segmen yang digunakan lima yaitu kesiapan lembaga (*enterprise readiness*), kesiapan sumber daya manusia (*human resources readiness*), kesiapan informasi (*information readiness*), kesiapan infrastruktur TIK (*ICT readiness*) dan kesiapan lingkungan eksternal (*external environment readiness*);

- d. Subjek yang digunakan dalam penelitian adalah pengelola aplikasi E-Lapor DIY;
- e. Rekomendasi yang diberikan sesuai dengan hasil dari penelitian

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis antara lain:

- a. Mengetahui tingkat kesiapan lembaga/Pemda DIY (*enterprise readiness*) dalam mengelola aplikasi pengaduan E-Lapor DIY.
- b. Mengetahui tingkat kesiapan SDM (*human resources readiness*) Pemda DIY yang mengelola aplikasi pengaduan E-Lapor DIY.
- c. Mengetahui tingkat kesiapan informasi (*information readiness*) mengenai pelayanan publik di Pemda DIY.
- d. Mengetahui tingkat infrastruktur TIK (*ICT readiness*) Pemda DIY yang mendukung aplikasi pengaduan E-Lapor DIY.
- e. Mengetahui tingkat kesiapan lingkungan eksternal (*external environment readiness*) yang mendukung aplikasi pengaduan E-Lapor DIY.

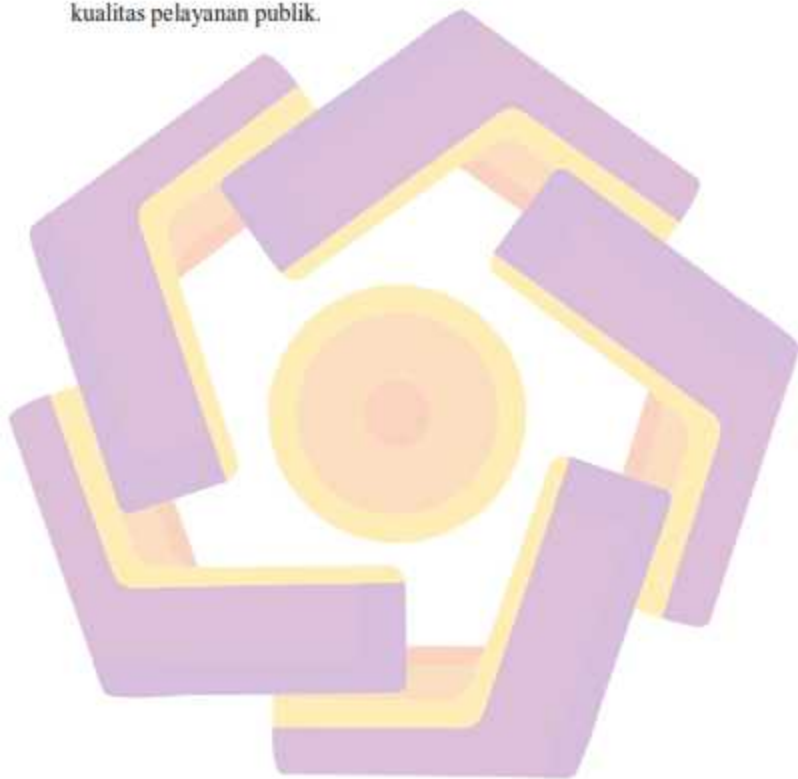
#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi banyak pihak khususnya masyarakat dan Pemda DIY yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Bagi masyarakat, penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui kesiapan aparatur, infrastruktur, dan kebijakan Pemerintah Daerah DIY dalam

menyediakan layanan publik melalui pengelolaan aduan layanan publik dalam rangka implementasi keterbukaan informasi publik.

- b. Bagi Pemerintah Daerah DIY, dengan mengetahui tingkat kesiapan, maka dapat menjadi bahan evaluasi dan *feedback* guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Tinjauan Pustaka

*E-readiness* merupakan kajian yang sangat luas, karena banyak bidang yang menerapkan teknologi informasi seperti pendidikan, ekonomi, bisnis, kesehatan dan lain-lain. Analisis tentang *e-readiness* sudah dilakukan beberapa peneliti. Mahmudah (2018) melakukan penelitian pada aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (SiKesimal) sebagai media pengaduan warga Jambi dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menitikberatkan pada aspek sumber daya manusia (SDM) (Mahmudah, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi aparat Pemerintah Kota Jambi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan media pengaduan berbasis aplikasi (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online).

Hasil dari penelitian Mahmudah adalah secara umum responden menerima dan merasakan kegunaan dari aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (SiKesimal). Nilai mean dan standar deviasi untuk konstruk persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem informasi baru (*perceived ease of use*) sebesar 3,88 dan 0,65. Sehingga responden secara umum menerima aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (SiKesimal) dan mempunyai persepsi bahwa aplikasi SiKesimal mudah untuk digunakan. Saran yang diberikan oleh Mahmudah (2018) yaitu perlu adanya kajian basis data mengenai pemanfaatan aplikasi

SiKesal dan sosialisasi yang merata ke seluruh masyarakat agar aplikasi SiKesal dapat dimanfaatkan secara maksimal (Mahmudah, 2018).

Mursalim (2018) melakukan penelitian pada Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) di Kota Bandung yang menggunakan teori Tjiptono yaitu: komitmen, *visible, accessible*, kesederhanaan, kecepatan, *fairness, confidential, records*, sumber daya dan *remedy* (Mursalim, 2018). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Bandung. Diharapkan hasil penelitian ini adalah sistem Lapor ini menjadi jembatan untuk menghubungkan keluhan dan aspirasi masyarakat dengan instansi terkait, sehingga permasalahan yang diutarakan dapat disampaikan dan mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat.

Saran yang diberikan oleh Mursalim (2018) yaitu lebih mengoptimalkan sosialisasi mengenai sistem Lapor sehingga masyarakat menjadi familiar dengan aplikasi lapor serta dapat secara langsung dan aktif menyampaikan keluhan atau hal-hal yang dirasa harus ditingkatkan.

Muzaki & Manar (2018) melakukan penelitian pada pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang. Model penelitian ini menggunakan teori sumber daya kebijakan dari kajian *Harvard JFK School Of Government*, yaitu dari aspek *Support, Capacity, dan Value*. Hasil penelitian ini menunjukkan dari sisi *support*, sudah ada dukungan dari peraturan wali kota yang mengatur Lapor Hendi, komitmen dalam bentuk pembahasan laporan secara rutin, adanya alokasi infrastruktur fisik sebagai sarana dan prasarana kegiatan, serta telah dilaksanakannya sosialisasi Lapor Hendi secara tidak langsung pada masyarakat

(Muzaki & Manar, 2018). Dari sisi *capacity*, keuangan program Lapor Hendi telah dialokasikan pada APBD, kelembagaan, SDM pengelola dan pelaksana beserta infrastruktur teknologi telah disediakan untuk program ini. Dari sisi manfaat, ada 3 (tiga) pihak yang mendapat manfaat kebijakan Lapor Hendi, yaitu masyarakat baik Kota Semarang maupun luar Kota Semarang yang memanfaatkan fasilitas Kota Semarang, Pemkot Semarang, dan Organisasi Profit.

Rekomendasi yang diberikan Muzaki & Manar (2018) yaitu lebih memanfaatkan penggunaan teknologi informasi (*e-government*) dalam tataran pemerintah tidak hanya dalam hal pengelolaan pengaduan, tetapi juga dalam hal-hal lain berkaitan baik internal pemerintah Kota Semarang sendiri dan masyarakat.

Lestari et al., (2019) melakukan penelitian pada layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus (Lestari et al., 2019). Tujuan dari penelitian ini menganalisis pengembangan *e-government* melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. Saran yang diberikan oleh Lestari et al., (2019) yaitu Pemerintah Kabupaten Magelang lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan melakukan Pengembangan E-government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat.

Pujani et al. (2019) melakukan penelitian Sistem Informasi Kesehatan (SIK) pada Rumah Sakit Pemerintah di Kota Padang. Penelitian ini faktor kesiapan yang diukur adalah adanya kesiapan pokok (*core*), kesiapan struktural teknologi (*structural*), kesiapan sosial (*societal*), kesiapan untuk menggunakan



(*engagement*), upaya yang dilakukan (*effort*), dan capaian kinerja (*performance*) terhadap adopsi E-health (Pujani et al., 2019).

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi pengaruh faktor kesiapan rumah sakit daerah milik pemerintah di Kota Padang dalam mengadopsi E-health atau Sistem Informasi Manajemen rumah sakit. Saran yang diberikan oleh Pujani et al. (2019) adalah perlu dilakukan studi adopsi *e-health* di RS Umum atau Swasta dengan melibatkan semua pihak yang terkait dalam penggunaan sistem informasi kesehatan dan studi tentang komitmen pimpinan, serta ketersediaan dana dalam mengadopsi *e-health* di rumah sakit pemerintah di Indonesia. Penelitian terkait dengan *good governance* perlu dilakukan di RS selama menggunakan sistem informasi kesehatan.

Septikhtiarif dan Handayaningsih (2017) melakukan penelitian pada proses pengajuan cuti akademik perguruan tinggi yang bertujuan untuk mengukur kesiapan perguruan tinggi terhadap penerapan e-layanan pengajuan cuti akademik. Hasil penelitiannya yaitu pengukuran *e-readiness* pada pengajuan cuti akademik perguruan tinggi yang menggunakan framework STOPE dengan domain *strategy, technology, organization, people, dan environment* berada ditingkat 4 (sangat siap) (Septikhtiarif & Handayaningsih, 2017). Sehingga perguruan tinggi tersebut sangat siap dalam menerima implementasi e-layanan pengajuan cuti akademik. Saran yang diberikan oleh Septikhtiarif dan Handayaningsih (2017) yaitu memastikan pimpinan memiliki keyakinan akan potensi Teknologi Informasi dan e-layanan sehingga terus konsisten dan komitmen terhadap implementasi e-layanan cuti akademik, mensosialisasikan implementasi e-layanan cuti akademik dan

mengoptimalkan penyelenggaraan pelatihan atau pendidikan terkait e-layanan cuti akademik.

Model penelitian Septikhtiarif dan Handayaningsih (2017) adalah pengukuran *e-readiness* dengan framework STOPE. Model penelitian yang digunakan penulis adalah *e-Readiness* yang dikembangkan oleh Mutula dan Brakel yang didalamnya mempertimbangkan berbagai segemen terkait, yaitu kesiapan lembaga (*enterprise readiness*), kesiapan SDM (*human resources readiness segment*), kesiapan informasi (*information readiness segment*), kesiapan infrastruktur TIK (*ICT readiness segment*) dan kesiapan lingkungan eksternal (*external environment readiness segment*). Perbedaan dengan penelitian Septikhtiarif dan Handayaningsih (2017) bahwa dalam penelitian ini mengukur segmen terkait kesiapan informasi (*information readiness*).

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian di atas yakni sama-sama mengukur kesiapan teknologi informasi. Dari berbagai metode pengukuran Readines dapat dibandingkan segmen-segmen yang digunakan, sehingga diperoleh kesimpulan metode mana yang sesuai dengan penelitian ini. Dalam Tabel.2.1 dapat dilihat bahwa metode yang digunakan oleh Mutula dan Brakel (2006) mencakup banyak segmen yang digunakan dalam berbagai penelitian *e-readiness*.

Tabel 2. 1. Perbandingan Metode Pengukuran *E-Readines*

Model/ Metode	Segmen / Dimensi						Skor
	Informasi	Instansi/ Perusahaan	S D M	T I K	Lingkungan Eksternal	Finan sial	
Framework STOPE	-	1	1	1	1	-	4
Technology Acceptance Model (Tam)	-	-	1	-	-	-	1
Harvard JFK School Of Government	-	-	1	1	-	-	2
S. M. Mutula And P. Van Brakel, 2006	1	1	1	1	1	-	5

Berdasarkan hasil perbandingan yang ditunjukkan pada Tabel.2.1, maka model *e-readiness* yang dikembangkan oleh Mutula dan Brakel (2006) merupakan model yang direkomendasikan berdasarkan skor tertinggi dan sesuai untuk dijadikan alat dalam pengukuran yang akan dilakukan, sehingga peneliti memutuskan untuk menggunakan metode tersebut.

## 2.2. Keaslian Penelitian

Tabel 2. 2. Matriks literatur review dan posisi penelitian  
Analisis E-Readiness Implementasi Aduan Publik Melalui Aplikasi E-Lapor Pemda DIY

No	Judul	Peneliti, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
1	Pengukuran E-Readiness Menggunakan Framework Stope Pada Proses Pengajuan Cuti Akademik Perguruan Tinggi	F Septiktiaarif, S Handyaningsih 2017	Mengukur kesiapan perguruan tinggi terhadap penerapan e-layanan pengajuan cuti akademik.	Hasil pengukuran e-readiness pengajuan cuti akademik perguruan tinggi yang menggunakan framework STOPE dengan domain <i>strategy, technology, organization, people, dan environment</i> berada di tingkat 4 (sangat siap), hal ini menunjukkan bahwa perguruan tinggi tersebut sangat siap dalam menerima implementasi e-layanan pengajuan cuti akademik.	Memastikan pimpinan memiliki keyakinan akan potensi TI dan e-layanan sehingga terus konsisten dan komitmen terhadap implementasi e-layanan cuti akademik, mensosialisasikan implementasi e-layanan cuti akademik dan mengoptimalkan penyelenggaraan pelatihan atau pendidikan terkait e-layanan cuti akademik.	Penilaian e-readiness pada penelitian ini menggunakan framework STOPE yang telah dimodifikasi, dengan 5 domain, yaitu <i>strategy, technology, organization, people, dan environment</i> Metodologi yang digunakan relatif sama, hanya saja domain yang digunakan sedikit berbeda, yaitu informasi, organisasi, TIK, sumber daya manusia, dan dukungan lingkungan eksternal
2	Persepsi Aparat Pemerintah Kota Jambi Terhadap Kegunaan dan	D Mahmudah 2018	Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai	Responden secara umum menerima aplikasi dan merasakan kegunaan dari aplikasi	Perlu adanya kajian basis data mengenai pemanfaatan aplikasi SiKecsal sehingga dan	Model penelitian yang digunakan adalah model <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> dengan

Tabel 2. 2. Matriks literatur review dan posisi penelitian  
 Analisis E-Readiness Implementasi Aduan Publik Melalui Aplikasi E-Lapor Pemda DIY [Lanjutan]

No	Judul	Peneliti, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
	Kemudahan Penggunaan Media Pengaduan Berbasis Aplikasi		persepsi aparat Pemerintah Kota Jambi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan media pengaduan berbasis aplikasi (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online / SiKesal)	Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (SiKesal). Nilai Mean dan Standar Deviasi untuk Konstruk persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem informasi baru ( <i>perceived ease of use</i> ) sebesar 3,88 dan 0,65. Dapat diartikan bahwa responden secara umum menerima aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (SiKesal) dan mempunyai persepsi bahwa aplikasi SiKesal mudah untuk digunakan.	sosialisasi yang merata ke seluruh masyarakat agar aplikasi SiKesal dapat dimanfaatkan secara maksimal.	menitikberatkan pada aspek SDM. Model penelitian yang digunakan penulis adalah <i>E-readiness assessment models</i> yang mempertimbangkan berbagai segmen terkait, yaitu informasi, organisasi, TIK, sumber daya manusia, dan dukungan lingkungan eksternal ke dalam satu model penilaian kesiapan terpadu.
3	Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung	S W Mursalin 2018	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Bandung.	Secara keseluruhan Pengelolaan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung dapat disimpulkan bahwa	Lebih mengoptimalkan sosialisasi mengenai sistem Lapor sehingga masyarakat menjadi familiar dengan aplikasi lapor serta dapat secara langsung dan aktif menyampaikan keluhan	Model penelitian yang digunakan berdasarkan pada teori manajemen pengaduan (komplain) yaitu: Komitmen, <i>Visible, Accessible, Kesederhanaan, Kecepatan, Fairness, Confidential, Records, Sumber daya dan Remedy</i>

Tabel 2. 2. Matriks literatur review dan posisi penelitian  
 Analisis E-Readiness Implementasi Aduan Publik Melalui Aplikasi E-Lapor Pemda DIY [Lanjutan]

No	Judul	Peneliti, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
			<p>Dengan menggunakan teori manajemen pengaduan (komplain) berdasarkan pada manajemen pengaduan yaitu: Komitmen, Visible, Accessible, Kesederhanaan, Kecepatan, Fairness, Confidential, Records, Sumber daya dan Remedy. Hal yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sistem LAPOR! menjadi jembatan untuk menghubungkan keluhan dan aspirasi masyarakat dengan instansi terkait, sehingga permasalahan yang ditanyakan dapat disampaikan dan mendapatkan</p>	<p>dengan adanya Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini ditujukan untuk mempermudah masyarakat sebagai tempat pengaduan dalam mengeluarkan aspirasi ataupun keluhan terhadap kinerja pemerintah Kota Bandung. Selanjutnya Pengelolaan sistem LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung belum tersosialisasi secara merata di kalangan masyarakat sendiri dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum menggunakan aplikasi LAPOR!</p>	<p>atau hal-hal yang dirasa harus ditingkatkan.</p>	<p>Model penelitian yang digunakan penulis adalah <i>E-readiness assessment models</i> yang mempertimbangkan berbagai segmen terkait, yaitu informasi, organisasi, TIK, sumber daya manusia, dan dukungan lingkungan eksternal ke dalam satu model penilaian kesiapan terpadu.</p>

Tabel 2. 2. Matriks literatur review dan posisi penelitian  
 Analisis E-Readiness Implementasi Aduan Publik Melalui Aplikasi E-Lapor Pemda DIY [Lanjutan]

No	Judul	Peneliti, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
			peningkatan yang cepat dan tepat.			
4	Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan	M.S. Muzaki, D.G. Manar S.IP, M.Si. 2018	Penelitian ini bertujuan mengetahui proses berjalannya Lapor Hendi sebagai kebijakan publik yang bersifat elektronik dari sisi sumber daya kebijakannya, menggunakan teori sumber daya kebijakan dari kajian <i>Harvard JFK School Of Government</i> , yaitu dari aspek <i>Support, Capacity, dan Value</i> .	Hasil penelitian menunjukkan dari sisi <i>support</i> , sudah ada dukungan dari adanya peraturan walikota yang mengatur Lapor Hendi, komitmen dalam bentuk pembahasan laporan secara rutin, adanya alokasi infrastruktur fisik sebagai sarana dan prasarana kegiatan, serta telah dilaksanakannya sosialisasi Lapor Hendi secara tidak langsung pada masyarakat. Dari sisi <i>capacity</i> , keuangan program Lapor Hendi telah dialokasikan pada APBD, kelembagaan, SDM pengelola dan pelaksana beserta infrastruktur teknologi telah disediakan untuk	Agar bisa memanfaatkan penggunaan teknologi informasi ( <i>government</i> ) dalam tataran pemerintah tidak hanya dalam hal pengelolaan pengaduan, tetapi juga dalam hal-hal lain berkaitan baik internal pemerintah Kota Semarang sendiri dan masyarakat	Model penelitian yang digunakan menggunakan teori sumber daya kebijakan dari kajian <i>Harvard JFK School Of Government</i> , yaitu dari aspek <i>Support, Capacity, dan Value</i> . Model penelitian yang digunakan penulis adalah <i>E-readiness assessment models</i> yang mempertimbangkan berbagai segmen terkait, yaitu informasi, organisasi, TIK, sumber daya manusia, dan dukungan lingkungan eksternal ke dalam satu model penilaian kesiapan terpadu.

Tabel 2. 2. Matriks literatur review dan posisi penelitian  
 Analisis E-Readiness Implementasi Aduan Publik Melalui Aplikasi E-Lapor Pemda DIY [Lanjutan]

No	Judul	Peneliti, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
				program ini. Dari sisi manfaat, ada 3 pihak yang mendapat dari manfaat kebijakan Lapor Hendi, yaitu masyarakat baik Kota Semarang maupun luar Kota Semarang yang memanfaatkan fasilitas Kota Semarang, Pemkot Semarang, dan Organisasi Profit.		
5	Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Magelang	Y.D. Lestari, J.T. Nugraha, N.M. Fauziah  2019	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengembangan <i>e-government</i> melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran, keterbatasan infrastruktur teknologi dan keterbatasan sumber daya manusia sebagai pengelola menyebabkan tidak terlaksananya sosialisasi secara merata dan berkelanjutan.	Diharapkan Pemerintah Kabupaten Magelang lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan melakukan Pengembangan <i>e-government</i> melalui Layanan Aspirasi Masyarakat	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Model penelitian yang digunakan penulis adalah <i>E-readiness assessment models</i> yang mempertimbangkan berbagai segmen terkait, yaitu informasi, organisasi, TIK, sumber daya manusia, dan dukungan lingkungan eksternal ke dalam satu model penilaian kesiapan terpadu.



Tabel 2. 2. Matriks literatur review dan posisi penelitian  
 Analisis E-Readiness Implementasi Aduan Publik Melalui Aplikasi E-Lapor Pemda DIY [Lanjutan]

No	Judul	Peneliti, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
6	Kesiapan Mengadopsi Sistem Informasi Pada Rumah Sakit Pemerintah di Kota Padang	V Pujani, R Semiarty, D.T. Kotama 2019	Mengevaluasi pengaruh faktor kesiapan rumah sakit daerah milik pemerintah di kota Padang dalam mengadopsi <i>E-health</i> atau Sistem Informasi Manajemen rumah sakit	Hasil pengujian 6 hipotesis dihasilkan semua faktor tersebut memiliki hubungan yang signifikan dalam mengadopsi <i>e-health</i> di RS.	Perlu dilakukan studi adopsi <i>e-health</i> di RS Umum atau Swasta dengan melibatkan semua pihak yang terkait dalam penggunaan sistem informasi kesehatan dan studi tentang komitmen pimpinan, serta ketersediaan dana dalam mengadopsi <i>e-health</i> di rumah sakit pemerintah di Indonesia. Penelitian terkait dengan good governance perlu dilakukan di RS selama menggunakan sistem informasi kesehatan.	Penelitian ini faktor kesiapan yang diukur adalah adanya kesiapan pokok ( <i>core</i> ), kesiapan structural teknologi ( <i>structural</i> ), kesiapan social ( <i>societal</i> ), kesiapan untuk menggunakan ( <i>engagement</i> ), upaya yang dilakukan ( <i>effort</i> ), dan capaian kinerja ( <i>performance</i> ) terhadap adopsi-health. Model penelitian yang digunakan penulis adalah <i>E-readiness assessment models</i> yang mempertimbangkan berbagai segmen terkait, yaitu informasi, organisasi, TIK, sumber daya manusia, dan dukungan lingkungan eksternal ke dalam satu model penilaian kesiapan terpadu.

## 2.3. Landasan Teori

### 2.3.1 Teknologi Informasi dan komunikasi dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dimanfaatkan oleh Pemerintah dalam melaksanakan proses pelayanan publik yang transparan dan inovatif (Mohanty, 2005). TIK untuk sektor publik menjadi penting dalam mengimbangi peranan serta perkembangan TIK dalam implementasi e-government. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan cara mengoptimasikan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi. Diharapkan dengan optimalisasi teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja instansi pemerintah, pelaku bisnis dan instansi lainnya untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah (Rianto & Lestari, 2012).

Penerapan *e-government* di Indonesia diberlakukan secara resmi sejak keluarnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronik di Indonesia. Sampai sekarang penerapan *e-government* telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku dapat diminimalisir melalui pemanfaatan *e-government* menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. *E-government* menawarkan pelayanan publik yang bisa diakses secara mudah, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Pelayanan

yang berkualitas ini akan menjadi tolok ukur bagi kinerja instansi pemerintah (Faozan, 2003).

Adanya pemanfaatan *e-government* dalam pelayanan publik Pemerintah harus diimbangi dengan penyediaan saluran keluhan masyarakat akan ketidakpuasan pelayanan publik yang diterimanya. Menyediakan saluran pengaduan merupakan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 18 Ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Publik.

Saluran keluhan masyarakat merupakan wadah dalam menyampaikan pengaduan akan pelayanan publik yang diselenggarakan. Pengaduan merupakan pernyataan ketidakpuasan pelanggan atau konsumen secara lisan ataupun tertulis atas terhadap pelayanan yang diberikan suatu sistem pelayanan (Anwar, 2000). Pengaduan masyarakat merupakan akibat dari penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan menyebabkan masyarakat melakukan pengaduan atas keluhan yang mereka alami.

Pada dasarnya pengaduan merupakan masukan positif yang bersifat konstruktif. Meskipun banyak organisasi yang telah menanggapi pengaduan sebagai hal positif, namun tidak dapat dipungkiri jika masih terdapat organisasi yang menanggapi hal tersebut sebagai ancaman bagi keberlangsungan organisasi mereka. Munculnya kesadaran institusi Pemerintah untuk mengelola keluhan dengan baik tidak lepas dari pergeseran cara pandang melihat keluhan itu sendiri. Keluhan yang selama ini dilihat sebagai sesuatu yang negatif saat ini justru

dipandang sebagai sesuatu yang positif karena dianggap mampu memberikan kontribusi terhadap perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik (Mursalim, 2018).

Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang efektif dan efisien sehingga pengaduan masyarakat dapat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan kedepannya. Sistem pengelolaan pengaduan melakukan pengelolaan keluhan yang masuk mulai dari proses masuknya keluhan sampai pada bagaimana penyelesaian. Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan hotline, faksimile dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat (Mursalim, 2018). Manajemen pengaduan (komplain) merupakan suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan partisipan lain (Tjiptono, 2009).

Sistem informasi merupakan sistem dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial. Pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik ke masyarakat, memberikan ruang bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan dan sekaligus memfokuskan pada upaya memperbaiki kualitas pelayanan atas dasar masukan-masukan dari pengguna (Hariani, 2008).

Pemerintah Daerah DIY sejak tahun 2018 membangun sistem informasi pengaduan lewat aplikasi E-Lapor. Aplikasi ini dapat diakses oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang diterimanya. Menyediakan sistem pengaduan merupakan amanat dari Permen PAN-RB Nomor

24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Menteri PAN & RB Indonesia, 2014).

### 2.3.2 E-Lapor DIY

Pada tahun 2018 Pemda DIY berupaya memanfaatkan teknologi informasi untuk membangun interaksi Pemda dengan masyarakat serta merespon berbagai masukan dari masyarakat melalui sistem aduan Pemda DIY, yaitu aplikasi E-Lapor DIY. Pengelolaan aduan masyarakat akan berjalan lancar apabila dukungan infrastruktur TIK tersedia dengan baik. Aplikasi E-Lapor DIY dapat digunakan masyarakat DIY ataupun diluar DIY yang menerima layanan publik Pemda DIY. Manfaat dari Aplikasi E-Lapor DIY sebagai saluran resmi dalam penyaluran aspirasi masyarakat atas penyelenggaraan layanan publik yang diselenggarakan Pemda DIY. Masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan melaporkan berbagai keluhan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, seperti pelayanan publik yang kurang memuaskan, fasilitas infrastruktur yang kurang baik atau tempat-tempat wisata yang kurang nyaman.

Aplikasi E-lapor DIY dapat diakses oleh pengguna melalui aplikasi Jogja Istimewa atau langsung pada website Lapor DIY. Gambar 2.1 menunjukkan halaman muka pada website E-Lapor-DIY dengan alamat <https://lapor.jogjaprovo.go.id/>.



Gambar 2.1 Halaman Depan Website E-Lapor DIY

Pengguna dapat masuk ke aplikasi Jogja Istimewa kemudian memilih link E-Lapor. Gambar 2.2 menunjukkan pengguna dapat mengakses aplikasi E-Lapor DIY melalui aplikasi Jogja Istimewa dengan link E-Lapor.



Gambar 2.2. E-Lapor DIY Melalui Aplikasi Jogja Istimewa

Pengguna E-Lapor terlebih dahulu mendaftar agar dapat memasukkan keluhan ataupun masukan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemda DIY. Pengguna terlebih dahulu mengisi formulir secara online, antara lain username, email, nama asli, password, nomor telepon dan Nomor Induk

Kependudukan (NIK). Gambar 2.3 menunjukkan isian form yang harus diisi oleh pengguna pada waktu mendaftar.



The screenshot shows the 'Pendaftaran Pengguna' (User Registration) page of the E-Lapor DIY application. The page has a header with the logo and name 'E-LAPOR DIY' on the left, and 'DAFTAR ADUAN' and 'TENTANG KR' on the right. The main content area is titled 'Pendaftaran Pengguna' and contains several input fields: 'Username', 'Email', 'Nama Aduan', 'Password', 'Konfirmasi Password', 'Nomor Telepon', 'NIK', and 'Langkah Daftar Berikut'. There are 'Daftar' and 'Kembali' buttons at the bottom. A large, semi-transparent watermark logo is overlaid on the form.

Gambar 2. 3. Form Isian Pendaftaran Pengguna E-Lapor DIY

Pendaftaran pengguna aplikasi E-Lapor DIY telah dikonfirmasi maka pengguna dapat menggunakan aplikasi layanan aduan tersebut. Pengguna dapat login menggunakan username dan password ataupun dengan email maupun facebook. Gambar 2.4 merupakan login pengguna pada aplikasi E-Lapor DIY.



The screenshot shows the login page of the E-Lapor DIY application. The page has a header with the logo and name 'E-LAPOR DIY' on the left, and 'DAFTAR ADUAN' and 'TENTANG KR' on the right. The main content area is titled 'E-Lapor DIY' and contains a login form with fields for 'Username' and 'Password'. There are 'Login' and 'Lupa Password' buttons. Below the login form, there are links for 'NIK atau akun keluarga', 'Login dengan Google', and 'Login dengan Facebook'. At the bottom, there is a link for 'Pengguna Layanan (2018)'. A large, semi-transparent watermark logo is overlaid on the page.

Gambar 2. 4. Login Pengguna Aplikasi E-Lapor DIY

Aduan yang disampaikan oleh pengguna dapat berupa kritik, saran ataupun keluhan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemda DIY. Pengguna dapat mengisi form aduan dengan nama, email, nomor telepon, foto, judul aduan, isi aduan, lokasi dan kategori aduan. Gambar 2.5 merupakan form aduan yang diisi pengguna bila akan menyampaikan aduan melalui aplikasi E-Lapor DIY.

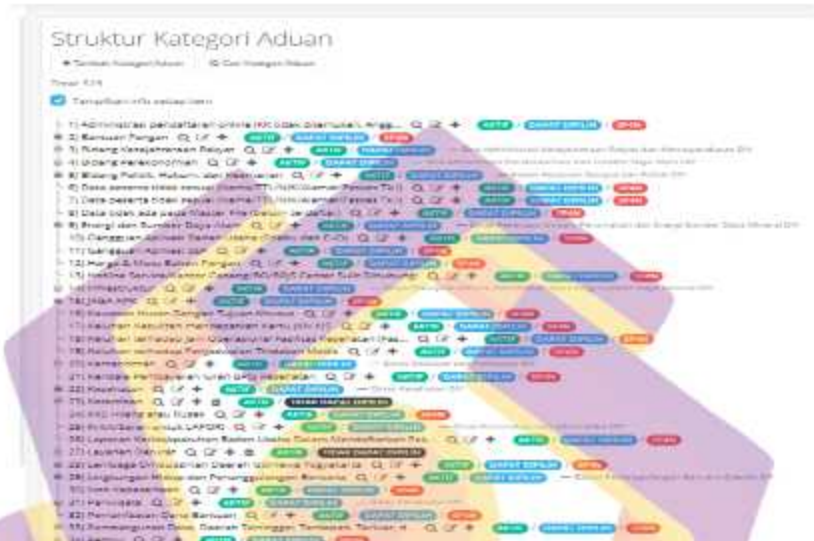
Gambar 2. 5. Form Aduan Pelayanan Publik E-Lapor DIY

Nantinya pengguna akan mendapatkan kode unik aduan untuk melacak aduan yang telah dimasukkan. Aduan dari pengguna akan diproses oleh instansi yang berwenang sesuai dengan kategori aduan yang dipilih. Bilamana belum sesuai maka admin dari pengelola E-Lapor DIY akan mendisposisikan ke OPD yang berwenang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Terdapat tiga puluh empat (34) kategori aduan dalam aplikasi E-Lapor DIY yang dapat dipilih pengguna sesuai dengan keluhan yang akan dimasukkan. Kategori aduan tersebut antara lain bidang sosial, informasi dan komunikasi publik, pendidikan, kesehatan, infrastruktur, ketertiban, harga dan mutu pangan, layanan darurat, kemaritiman, perpustakaan, pertanian dan lain-lain. Bilamana pengguna memasukkan kategori aduan maka OPD yang bertanggungjawab pada bidang



tersebut akan segera merespon aduan yang masuk. Gambar 2.6 merupakan kategori aduan yang terdapat dalam aplikasi E-Lapor DIY.



Gambar 2. 6. Struktur Kategori Aduan E-Lapor DIY

### 2.3.2.1 Fitur E-Lapor DIY

Aplikasi E-Lapor memiliki fitur-fitur pendukung yang dapat memudahkan pengguna menyampaikan keluhan maupun masukan dalam penyelenggaraan informasi publik. Fitur-fitur tersebut antara lain fitur tracking, fitur perlindungan pengguna aduan, fitur lokasi, fitur foto kejadian.

#### a. Fitur Tracking Pelacakan Aduan

Fitur tracking pelacakan aduan dapat digunakan untuk melacak aduan yang dimasukan oleh pengguna. Saat pengguna memasukan aduan akan mendapat kode unik aduan yang digunakan untuk tracking pelacakan. Pengguna dapat melacak aduan tersebut atau menanggapi balik respon yang diberikan oleh

pengelola E-Lapor DIY. Gambar 2.7 menunjukkan pelacakan yang dapat dilakukan pengguna untuk mengetahui sampai mana proses aduan berlangsung.



Gambar 2. 7. Pelacakan Aduan Pelayanan Publik E-Lapor DIY

#### b. Fitur Perlindungan Pengguna Aduan

Fitur perlindungan pengguna bisa digunakan bila pengguna tidak mau diketahui oleh publik identitasnya. Bila fitur ini digunakan maka nama pengguna akan tertulis Anonim dan identitasnya hanya dapat diakses oleh pelapor dan pengelola aduan. Fitur tersebut biasanya digunakan oleh pengguna yang melaporkan isu sensitif dan sangat privat. Gambar 2.9 menunjukkan pengaduan yang menggunakan fitur perlindungan pengguna aduan.

**jam operasional cafe di masa pandemi**  
saya mau melaporkan, jam operasional semua kopi condongatur yang tetap buka 24jam di masa pandemi sekarang ini, dan sering terjadi...

**Anonim**  
22 Januari 2021 01:01 WIB • Via Aplikasi (gagal kirim)

**LPJU Mati**  
LPJU sepanjang J. Waungboto mati sudah 2hari ini. mohon dibukakan pertakapan. Terimakasih

**Arhasia**  
23 Desember 2021 12:47:06 • Via Aplikasi (gagal kirim)

**Gejala Covid**  
Saya merasa saya memiliki beberapa gejala covid, sekitar 5 hari yang lalu saya demam tinggi, sekarang sudah tidak demam lagi tetapi...

**Alharizi Amada**  
27 Desember 2021 09:31:09 • Via Web (gagal kirim)

**Tidak ada karcis parkir**  
Semua parkir yang di pinggir jalan (ATM, Minimarket, toko retail kecil-kecil, kaki lima) tidak ada bukti karcis. Saya sebagai konsumen...

**Anonim**  
25 Desember 2021 03:08 • Via Web (gagal kirim)

**Perlindungan Pengguna Aduan**

Gambar 2. 8. Perlindungan Identitas Pengguna Aduan

### c. Fitur Lokasi

Fitur lokasi dapat digunakan untuk memberikan lokasi pengguna. Hal ini juga dapat dimanfaatkan oleh Pemda DIY untuk lebih cepat dalam penanganan aduan dilapangan. Gambar 2.9 merupakan aduan yang menggunakan fitur lokasi.

#### Cafe buka 24 jam

Berita yang disampaikan pada 27 Juni 2020, mengenai lokasi yang ditunjuk sebagai lokasi parkir kendaraan di kawasan ini.



Gambar 2. 9. Aduan Menggunakan Fitur Lokasi

### d. Fitur Foto

Fitur foto merupakan fasilitas yang dapat dimanfaatkan pengguna untuk bukti pendukung yang dapat memperkuat aduan. Gambar 2.10 merupakan aduan yang menggunakan fitur foto.

#### Jalan berlubang di selatan Bunderan UGM

Mohon segera dipertimbangkan jalan berlubang di lokasi tersebut. Mohon segera dipertimbangkan jalan berlubang di lokasi tersebut. Mohon segera dipertimbangkan jalan berlubang di lokasi tersebut.

Terima kasih

Theret Lajpat Go Instagram Lajpat Lajpat

#### Dinas Perhubungan DIY (Dinas Perhubungan DIY)

11 Februari 2020, 12:20 WIB  
 Jalan berlubang, mohon segera dipertimbangkan jalan berlubang di lokasi tersebut.

#### Dinas Perhubungan DIY (Dinas Perhubungan DIY)

11 Februari 2020, 12:21 WIB  
 Jalan berlubang, mohon segera dipertimbangkan jalan berlubang di lokasi tersebut. Mohon segera dipertimbangkan jalan berlubang di lokasi tersebut.



Theret Lajpat

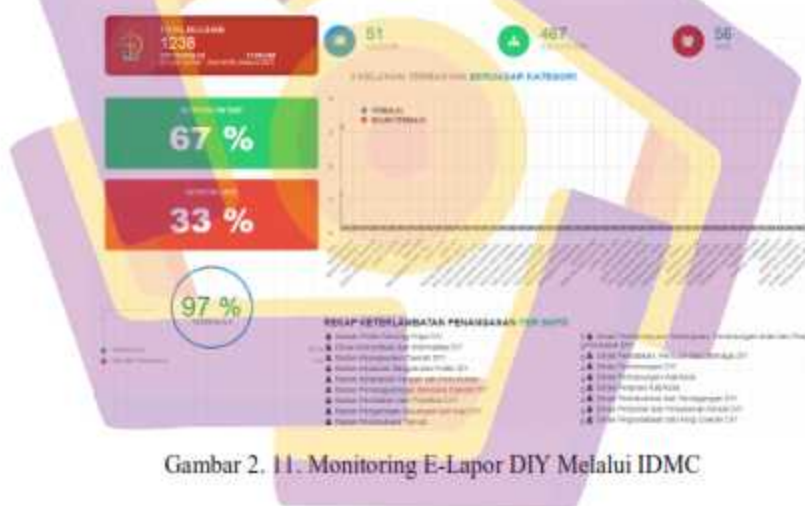
Gambar 2. 10. Aduan Menggunakan Fitur Foto

### 2.3.2.2 Sistem Informasi yang Berkaitan dengan E-Lapor DIY

Terdapat beberapa sistem aplikasi yang berkaitan dengan E-Lapor DIY, yaitu:

#### a. *Integrated Digital Media Center (IDMC)*

Monitoring tentang pengelolaan aduan melalui aplikasi E-Lapor DIY dapat dipantau melalui *Integrated Digital Media Center (IDMC)*. IDMC digunakan oleh pengambil kebijakan untuk menentukan kebijakan terkait pelayanan publik agar lebih cepat, akuntabel dan transparan. Gambar 2.11 merupakan laporan monitoring pengelolaan pengaduan melalui aplikasi E-Lapor.



Gambar 2. 11. Monitoring E-Lapor DIY Melalui IDMC

#### b. Aduan *Whistle Blowing System (WBS)*

Sistem Pelaporan Pelanggaran/*Whistle Blowing System (WBS)* adalah sistem pelaporan yang memungkinkan setiap orang untuk melaporkan adanya dugaan tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai dalam instansi pemerintah. Pelanggaran tersebut dapat berupa korupsi, kolusi, nepotisme, grativikasi atau

melanggar Undang-Undang. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Penanganan Benturan Kepentingan, dimana benturan kepentingan merupakan suatu kondisi dimana pertimbangan pribadi mempengaruhi dan/atau dapat menyingkirkan profesionalitas seorang pejabat dalam mengemban tugas. Aduan *Whistle Blowing System* bersifat rahasia sehingga terdapat perlindungan identitas dari pelapor dan ditangani langsung oleh Inspektorat DIY. Tahun 2020 terdapat enam (6) aduan *Whistle Blowing System* yang telah selesai ditangani oleh Inspektorat DIY. Gambar 2.12 merupakan jumlah aduan *Whistle Blowing System* pada tahun 2020.



Gambar 2. 12. Jumlah Aduan Whistle Blowing System (WBS)

c. Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan hasil dari koordinasi tiga lembaga dalam bentuk kemitraan yaitu Kemenpan RB, Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia. Pengaduan masyarakat melalui SP4N dapat diakses dengan alamat <https://www.lapor.go.id/>. Gambar 2.13 merupakan halaman muka dalam Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Terdapat tiga tipe laporan dalam SP4N, yaitu pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi. Tahun 2020 terdapat dua puluh lima (25) aduan yang melalui SP4N.



Gambar 2. 13. Gambar Halaman Muka SP4N

Masyarakat yang memasukan aduan melalui SP4N tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemda DIY dapat langsung direspon oleh pengelola E-Lapor DIY. Hal ini dikarenakan sejak tahun 2019 aplikasi E-Lapor DIY telah diintegrasikan dengan SP4N. Gambar 2.14 merupakan aduan masyarakat yang menggunakan SP4N.



Gambar 2. 14. Aduan SP4N

### 2.3.2.3 Pengelolaan Aplikasi E-Lapor DIY

Dinas Komunikasi dan Informatika DIY sebagai *leading sector* dalam pengelolaan aduan masyarakat Pemda DIY. Berdasarkan SK Gubernur Nomor 41/TIM/2020 Tanggal 10 Maret 2020 pengelola pengaduan E-Lapor DIY terdiri dari 5 orang admin dan 39 orang pejabat penghubung di setiap OPD. Pejabat penghubung di OPD bertugas untuk menjawab keluhan yang masuk terkait dengan tugas dan fungsi OPD, sedangkan admin bertugas sebagai koordinator dan

penanggung jawab terselesainya semua keluhan. Pengelola E-Lapor DIY terdiri dari admin dan pejabat penghubung OPD. Masing-masing mempunyai hak akses dalam pengelolaan aplikasi E-Lapor DIY.

a. Admin

Admin bertanggungjawab atas aduan yang masuk sampai ditindaklanjuti oleh OPD yang berwenang dan melaporkan kepada pengambil kebijakan. Admin mempunyai wewenang menutup dan membuka kembali serta mendisposisikan aduan ke OPD sesuai dengan tupoksinya. Rekap semua keluhan yang masuk baik melalui E-Lapor DIY, Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan *Whistle Blowing System* (WBS) dapat dilihat pada dasbord admin yang ditunjukkan pada Gambar 2.15.



Gambar 2. 15. Dasboard Admin

b. Pejabat Penghubung Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Pejabat penghubung di OPD bertugas untuk merespon setiap keluhan yang masuk dan menindaklanjuti. Pada dasbord pejabat penghubung hanya merekap aduan yang masuk sesuai dengan kategori aduan OPD tersebut. Dinas Kominfo mempunyai peran ganda yaitu sebagai admin dan pejabat penghubung. Sebagai pejabat penghubung, Dinas Kominfo DIY hanya dapat merespon dan



menindaklanjuti kategori aduan tentang Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dapat ditunjukkan pada Gambar 2.16.



Gambar 2. 16. Gambar Dashboard Pejabat Penghubung Dinas Kominfo DIY

### 2.3.3 E-Readiness

Kesuksesan penerapan *e-government* ditentukan pada saat perencanaan, yaitu pembentukan kesiapan dalam menyikapi kelemahan-kelemahan yang ada. Efektifitas hasil pengukuran *e-readiness* ditentukan oleh seberapa efektif melihat persoalan-persoalan yang ada, merumuskan solusi dan menetapkan faktor dan indikator *e-readiness* yang relevan.

Tingkat *e-readiness* diperlukan untuk mengetahui profil dan kapasitas TIK serta mengevaluasi kecukupan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan, sehingga dapat memperlihatkan area mana yang masih lemah dan perlu perbaikan serta area mana yang dianggap kuat dalam mendukung penerapan TIK (Hadi Waryanto & Insani, 2013). Manfaat tingkat *readiness* untuk memotret profil dan

kepastian pemanfaatan teknologi informasi serta mengevaluasi kecukupannya dalam mencapai suatu tujuan tertentu (Warenpan et al., 2018). Sedangkan IBM mendefinisikan *e-readiness* sebagai ukuran kualitas infrastruktur informasi dan komunikasi suatu negara dan kemampuan para konsumen, bisnis dan pemerintah dalam menggunakan TIK.

Menurut Vaezi dan Bimar (2009), *e-ready society* merupakan salah satu *society* yang memerlukan infrastruktur fisik (*high bandwidth, reability, and affordable princes*), *integrates current ICTs throughout bussiness(e-commerce, sektor ICT lokal)*, masyarakat (muatan lokal, *many organizations online*, ICT yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari, ICT yang di jarkan di sekolahan), dan pemerintah (*e-government*) (Vaezi & Bimar, 2009).

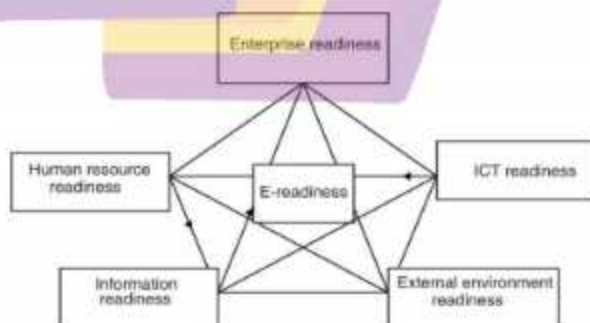
#### **2.3.4 E-Readiness Mutul dan Brakel**

Pada tahun 2006 Stephen M. Mutula dari University of Botswana dan Pieter van Brakel dari Cape Peninsula University of Technology melakukan penelitian yang berjudul *An Evaluation of E-Readiness Assessments Tools With Respect to Information Access: Towards an Integration Information Rich Tool* (Mutula & Brakel, 2006). Mutula dan Brakel melakukan penilaian *e-readiness* di industri kecil dan menengah sektor TIK di Botswana, Afrika Selatan. Penelitian ini merupakan cabang dari temuan tesis doktoral yang dilakukan di University of Johannesburg di Afrika Selatan pada model penilaian kesiapan yang berhubungan dengan akses informasi.

*E-readiness* Mutula dan Brakel menempatkan informasi di bawah Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Model penilaian ini bernama *An*

*Integration Information Rich E-Readiness Assessment Tool* dan merupakan hasil pengembangan dari beberapa konsep model-model penelitian *E-Readiness* seperti CSPP (*Computer System Policy Project*), CID Harvard (*Centre of International Development*), EIU (*Economist Intelligence Unit*), dan IBM Program. Kemudian Mutula dan Brakel menambahkan beberapa komponen indikator akses informasi pada dalam model yang dirancangnya.

Model penilaian *e-readiness* yang dikembangkan oleh Mutula dan Brakel ini dipilih karena model ini dikembangkan untuk menilai kesiapan suatu lembaga dalam hal akses informasi, dan dari sekian banyak model penilaian, model ini adalah yang paling tepat untuk diterapkan dalam penilaian *e-readiness* dalam pengelolaan aplikasi E-Lapor DIY. Terdapat lima (5) segmen kesiapan yaitu: kesiapan lembaga (*enterprise readiness*), kesiapan sumber daya manusia (*human resources readiness*), kesiapan informasi (*information readiness*), kesiapan infrastruktur TIK (*ICT readiness*), dan kesiapan lingkungan eksternal (*external environment readiness*). Rentang penilaian yang digunakan dalam tingkat kesiapan masing-masing segmen dapat terbagi menjadi empat (4) level kesiapan.



Gambar 2. 17. Penilaian *E-Readiness* Mutula dan Brakel (2006)

Tabel 2.3 merupakan penjelasan lengkap dari segmen penilaian *e-readiness* Mutula dan Brakel.

Tabel 2. 3. Uraian Segmen Penilaian E-Readiness Mutula dan Brakel

No	Segmen	Komponen
1	<i>Enterprise e-readiness segment</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Number of employees</li> <li>2. ICT enterprise core business</li> <li>3. E-readiness strategy</li> <li>4. Potential for exporting ICT services and products</li> <li>5. Market share of company</li> <li>6. Compliance with quality ICT international standards</li> <li>7. Information value perception for productivity and profitability</li> <li>8. Presence of information management post as part of organization structure</li> <li>9. Level of information management post</li> <li>10. Comparison of senior information management post with similar posts in the enterprise</li> <li>11. Responsibilities and functions of senior information management post</li> <li>12. Existence of separate information management unit</li> <li>13. ICT and information strategy/policy</li> <li>14. Information security and disaster recovery plans</li> <li>15. Information ICT strategy revision plans</li> <li>16. Policy on information centralization or decentralization</li> <li>17. Capacity building strategies incorporating information management</li> <li>18. Life long education and training programmes</li> <li>19. Adequacy of budgets for ICT and information management functions</li> <li>20. Integration of ICTs throughout business of the enterprise</li> <li>21. Online business transactions implementation in the organization</li> <li>22. Management initiatives to promote ICT use</li> <li>23. Adequacy of electricity power supply</li> <li>24. Chief executive ICT educational qualifications and prior ICT-experience</li> <li>25. Impact of use of ICT on for example productivity, profitability, and cost reduction</li> <li>26. Enterprise status of e-readiness to participate in global internet age</li> <li>27. Mechanism for information systems analysis, design and implementation</li> <li>28. Methods for promoting ICT products and services</li> <li>29. Readiness to partake in the internet age</li> </ol>
2	<i>Human resources readiness segment</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ability to determine own information needs</li> <li>2. Staff understanding of economic and legal issues of information</li> <li>3. Ability to evaluate information and its sources</li> <li>4. Ability to organize information</li> <li>5. Ability to manage and maintain information</li> <li>6. Ability to access, analyse, and use information</li> </ol>

Tabel 2. 3. Uraian Segmen Penilaian E-Readiness Mutula dan Brakel [Lanjutan]

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. <i>Frequency of success in identifying and retrieving information</i></li> <li>8. <i>Staff understanding of benefits of well organized and managed information</i></li> <li>9. <i>Staff success rates in searching and retrieving information</i></li> <li>10. <i>Staff levels of awareness towards ICTs</i></li> <li>11. <i>Diversity of staff ICT educational qualifications and skills</i></li> <li>12. <i>ICT professionals needed most</i></li> <li>13. <i>Information management skills available in the enterprise</i></li> <li>14. <i>Professional skills lacking in the organization</i></li> <li>15. <i>Remuneration of information management staff vis-a-vis other senior staff</i></li> <li>16. <i>Availability of most sought for ICT skills</i></li> <li>17. <i>Technical support adequacy</i></li> <li>18. <i>Attitudes towards use of ICTs by staff for business transactions</i></li> <li>19. <i>Usage of ICTs</i></li> </ol>
3	<i>Information readiness segment</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Information needs definition</i></li> <li>2. <i>Provision for access to various sources of information</i></li> <li>3. <i>Access to information through electronic means</i></li> <li>4. <i>Ease of access to information</i></li> <li>5. <i>Mechanism to collect, store and retrieve information</i></li> <li>6. <i>Standards formats for information organization, storage and retrieval</i></li> <li>7. <i>Adequacy of information retrieval tools</i></li> <li>8. <i>Ability to generate local content</i></li> <li>9. <i>Diversity of information systems used</i></li> <li>10. <i>Free and rapid flow of information within the enterprise</i></li> <li>11. <i>Means of sharing information within and outside the enterprise</i></li> <li>12. <i>Information storage and retrieval tools adequacy and their ease of use</i></li> <li>13. <i>Provision of documentation of system transactions</i></li> <li>14. <i>Guidelines for managing e-records</i></li> <li>15. <i>Information currency</i></li> <li>16. <i>Ensuring authenticity and completeness of information</i></li> <li>17. <i>Compliance with information management practices e.g. backups</i></li> <li>18. <i>Senior staff position for information management functions</i></li> <li>19. <i>Provision for information management functions</i></li> <li>20. <i>Information management functions integration in business processes</i></li> <li>21. <i>Barriers of access to information</i></li> </ol>
4	<i>ICT readiness segment</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Pervasiveness of ICTs in the enterprise</i></li> <li>2. <i>Access to own computer or sharing</i></li> <li>3. <i>Internet connectivity</i></li> <li>4. <i>Access to Internet and the World Wide Web by staff</i></li> <li>5. <i>Use to which internet is put in the enterprise</i></li> <li>6. <i>High bandwidth availability for accessing the network</i></li> <li>7. <i>Quality of connectivity to the network</i></li> <li>8. <i>Website availability for business promotion</i></li> <li>9. <i>Use to which website is put in the enterprise</i></li> <li>10. <i>Access to radio and TV</i></li> <li>11. <i>Use to which radio and TV are put in the enterprise</i></li> </ol>

Tabel 2. 3. Uraian Segmen Penilaian E-Readiness Mutula dan Brakel [Lanjutan]

		<ul style="list-style-type: none"> <li>12. <i>Availability of LAN</i></li> <li>13. <i>Use to which LAN is put in the enterprise</i></li> <li>14. <i>Diversity of ICTs in use for identifying, storage and retrieval of information</i></li> <li>15. <i>Type of connectivity</i></li> <li>16. <i>Affordability of Internet access</i></li> <li>17. <i>Mechanism for keeping abreast of development in ICTs</i></li> <li>18. <i>Diversity of communication channels available</i></li> <li>19. <i>Sophistication of online business transaction implemented- e.g. ecommerce</i></li> <li>20. <i>Broadband access availability</i></li> <li>21. <i>Ease of access and use of the network</i></li> <li>22. <i>Level of online security.</i></li> </ul>
5	<i>External environment readiness segment</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Enabling legislative and regulatory frameworks</i></li> <li>2. <i>Quality of telecom services including adequate bandwidth</i></li> <li>3. <i>ICTs affordability from the service providers</i></li> <li>4. <i>Legal and regulatory framework to address information management issues such as</i></li> <li>5. <i>Intellectual property rights</i></li> <li>6. <i>Legal and regulatory mechanism for ecommerce</i></li> <li>7. <i>Freedom of information legal and regulatory</i></li> <li>8. <i>Quality of nationwide ICT infrastructure</i></li> <li>9. <i>Adequacy and reliability of national power grid</i></li> <li>10. <i>Security and reliability of network to support e-commerce</i></li> <li>11. <i>E-business environment</i></li> <li>12. <i>Obstacles to trade investment and any other observations</i></li> <li>13. <i>Government support</i></li> <li>14. <i>Credit facilities</i></li> <li>15. <i>Universal access</i></li> <li>16. <i>National information policy</i></li> <li>17. <i>Nasional ICT network security for business transactions</i></li> <li>18. <i>Adequacy and affordability of bandwidth</i></li> <li>19. <i>Taxation regime</i></li> <li>20. <i>Competition</i></li> <li>21. <i>Consumer protection policy</i></li> </ul>

### 2.3.5 Penilaian E-Readiness

Kesuksesan penerapan *e-government* ditentukan pada saat perencanaan, yaitu pembentukan kesiapan dalam menyikapi kelemahan-kelemahan yang ada. Efektifitas hasil pengukuran *e-readiness* ditentukan oleh seberapa efektif melihat persoalan-persoalan yang ada, merumuskan solusi dan menetapkan faktor dan indikator *e-readiness* yang relevan.

*E-readiness* didefinisikan dengan suatu kemampuan sebuah institusi atau organisasi yang memanfaatkan jaringan komputer dan internet sebagai mesin yang digunakan untuk mengakses dan berbagi material elektronik (Vaati, 2009). Kesiapan ini diukur dengan menilai kemajuan bidang yang paling penting dalam mengadopsi TIK dan aplikasi TIK.

Model penilaian *e-readiness* pertama kali dikembangkan oleh CSSP (*Computer Systems Policy Project*) pada tahun 1998 dan menjadi alat ukur *e-readiness* pertama yang kemudian diberi nama *Readiness Guide for Living in the Networked World*. Metode penilaian ini dapat menjelaskan kesiapan masyarakat. Menurut Beig, tidak seharusnya berasumsi bahwa penilaian untuk faktor yang sama akan memberikan hasil yang sama padahal ia berada pada situasi lingkungan yang berbeda (Beig et al., 2007). Sejalan dengan pertumbuhan teknologi yang begitu pesat, instrumen pengukuran kesiapan implementasi teknologi semakin bertambah, beberapa peneliti dari berbagai organisasi mulai mengembangkan *e-readiness tool* untuk mengukur kesiapan dalam berbagai sektor, diantara organisasi tersebut ialah CID (*Centre for International Development*) Universitas Harvard, MI (*McConnel International*), UNCTAD (*The United Nations Development Program*) dan sebagainya. Dari sekian banyak *e-readiness assessment models* yang dikembangkan dapat dilihat pada Tabel 2.4.

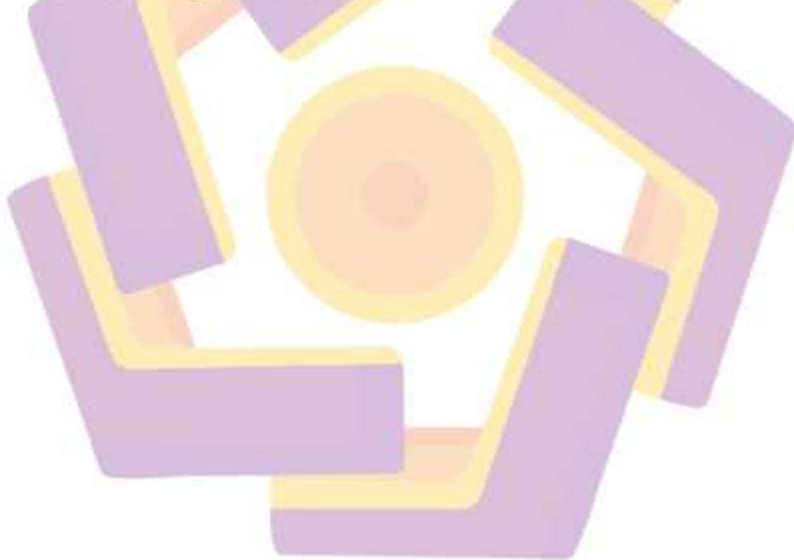
Tabel 2. 4. Perkembangan Model Penilaian *E-Readiness*

Pengembang	Model Pengukuran	Tahun	Aspek
World Bank	<i>Knowledge Assessment Methodology</i>	1998	E-economy
APEC	<i>APEC readiness Initiative</i>	1999	E-economy
USAID	<i>ICT assessments</i>	1999	E-society
WITSA	<i>International survey of</i>	2000	E-economy

Tabel 2. 4. Perkembangan Model Penilaian *E Readiness* [Lanjutan]

Pengembang	Model Pengukuran	Tahun	Aspek
	<i>e-commerce</i>		
IDC	<i>Information Society Index</i>	2000-2002	E-society
McConnell	<i>McConnell International Risk Business</i>	2000-2002	E-economy
UNDP	<i>Technology Achievement Index</i>	2001	E-society
UNTAD	<i>ICT Development Indices</i>	2001	E-society
Computer Systems Policy Projects (CSPP)	<i>Readiness Guide</i>	2001	E-society
ASEAN	<i>E-Readiness Assessment</i>	2001	E-society
Center for International Development Harvard University (CID)	<i>Networked Readiness Index</i>	2002-2003	E-society
Economist Intelligence Unit	<i>E-Business Readiness Ranking</i>	2003	E-economy

Sumber: (Alaaraj & Ibrahim, 2014)





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian evaluasi dimana proses yang dilakukan dengan mengumpulkan data, menganalisis dan mengkaji secara objektif dalam rangka menentukan kebijakan dalam mengukur suatu program (Arikunto, 2006). Penelitian ini mengevaluasi kesiapan implementasi teknologi informasi dalam pengelolaan aduan E-lapor DIY.

Sifat penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yang didasarkan pada pengetahuan dan sifat masyarakat yang sangat bermanfaat dalam menetapkan suatu kebijakan (Prajitno SB, 2013). Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana kerangka kerja yang menjadi dasar dalam pengambilan data melalui kuesioner. Data yang akan diolah untuk mengetahui tingkat kesiapan implementasi teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **3.2. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang dilakukan, antara lain:

a. Studi Literatur

Studi literatur dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan, menelaah dan memahami sumber-sumber yang menjadi pendukung dalam

penelitian. Beberapa sumber literatur yang menjadi acuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengumpulkan informasi-informasi yang terkait dengan tesis, yaitu dari buku, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan penelitian;
2. Mempelajari dan memahami Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik beserta aturan-aturan yang mengikutinya;
3. Mempelajari produk hukum Pemda DIY yang terkait dengan pengelolaan aduan publik dan kebijakan-kebijakan yang ada.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan ataupun pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini kuisoner yang digunakan adalah model Mutula dan Brakel yang disesuaikan dengan kondisi aplikasi E-Lapor DIY. Subjek yang menjadi sasaran kuisoner adalah admin dan pejabat penghubung OPD Pemda DIY sebagai pengelola aduan aplikasi E-Lapor DIY.

Adaptasi model penelitian yang dikembangkan oleh Mutula dan Brakel yang disesuaikan dengan penilaian kesiapan dalam pengelolaan aduan pemerintah daerah DIY melalui E-Lapor DIY. Alasan yang mendasari penggunaan model Mutula dan Brakel adalah adanya segmen akses terhadap informasi. Model Mutula dan Brakel terdapat lima (5) segmen kesiapan yang dibagi menjadi seratus dua belas (112) komponen penilaian, akan tetapi dalam penelitian ini hanya menggunakan komponen yang sesuai sebanyak enam puluh sembilan (69) komponen penilaian.

Komponen yang akan digunakan sebagai indikator untuk menilai kesiapan yang telah disesuaikan dengan kondisi pengelolaan aduan publik Pemda DIY melalui aplikasi E-Lapor DIY. Segmen dan komponen-komponen yang digunakan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Kesiapan Lembaga (*Enterprise Readiness Segment*)

Segmen kesiapan lembaga (*enterprise readiness segment*) berhubungan dengan penilaian kesiapan dari sisi organisasi dalam mengimplementasikan teknologi informasi. Dalam segmen ini terdapat komponen-komponen penilaian yang dapat mengukur peranan institusi dalam mengimplementasikan teknologi informasi untuk mendukung pengelolaan aduan Pemda DIY melalui aplikasi E-lapor DIY. Komponen tersebut terkait dengan infrastruktur, pengelolaan, fungsi, rencana strategis, standart keamanan, rencana peningkatan manajemen informasi, partisipasi dalam era internet global. *Enterprise readiness* segment terdapat 29 komponen penilaian, namun setelah dilakukan pencermatan dari masing-masing komponen terdapat 8 komponen yang tidak sesuai dengan penelitian ini. Komponen yang tidak digunakan pada segmen ini adalah *Number of employees, ICT enterprise core business, Potential for exporting ICT services and products, Market share of company, Information value perception for productivity and profitability, Comparison of senior information management post with similar posts in the enterprise, Information /ICT strategy revision plans* dan *Methods for promoting ICT products and services*, dikarenakan komponen tersebut tidak sesuai dengan topik penelitian

ini. Tabel 3.1 menjelaskan 21 komponen yang akan digunakan dalam penelitian segmen *enterprise readiness* dalam penelitian ini.

Tabel 3. 1. Komponen Kesiapan Lembaga (*Enterprise Readiness Segment*)

No	Indikator	Penyesuaian
1	<i>E-readiness strategy</i>	Ketersediaan strategi E-Readiness pada E-Lapor DIY
2	<i>Compliance with quality ICT international standards</i>	Kesesuaian kualitas infrastruktur teknologi informasi E-Lapor DIY dengan standar internasional
3	<i>Presence of information</i>	Keberadaan bagian manajemen informasi pada E-Lapor DIY
4	<i>Level of information management post</i>	Tingkatan peran bagian manajemen informasi pada E-Lapor DIY
5	<i>Responsibilities and functions of senior information management post</i>	Tanggung jawab dan fungsi bagian manajemen informasi E-Lapor DIY
6	<i>Existence of separate information management post</i>	Keberadaan manajemen informasi E-Lapor DIY terpisah
7	<i>ICT and information strategy/policy</i>	Ketersediaan rencana strategis bidang TI E-Lapor DIY
8	<i>Information security and disaster recovery plans</i>	Ketersediaan standar pengamanan informasi dan perbaikan akibat bencana pada E-Lapor DIY
9	<i>Policy on information centralization or decentralization</i>	Kebijakan pengelolaan informasi E-Lapor DIY secara sentralisasi atau desentralisasi
10	<i>Capacity building strategies incorporating information management</i>	Ketersediaan strategi dalam peningkatan kapasitas manajemen informasi E-Lapor DIY
11	<i>Life long education and training programmes</i>	Program pelatihan teknologi informasi secara berkelanjutan bagi pengelola E-Lapor DIY
12	<i>Adequacy of budgets for ICT and information management functions</i>	Kecukupan anggaran pengembangan teknologi informasi E-Lapor DIY
13	<i>Integration of ICTs throughout business of the enterprise</i>	Telah dilakukan integrasi pemanfaatan teknologi informasi untuk pengaduan di seluruh urusan layanan public
14	<i>Online business transactions implementation in the organization</i>	Penerapan layanan publik pengaduan secara elektronik
15	<i>Management initiatives to promote ICT use</i>	Inisiatif pimpinan dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan publik pengaduan E-Lapor DIY
16	<i>Adequacy of electricity power supply</i>	Ketersediaan tenaga listrik yang memadai

Tabel 3. 1. Komponen Kesiapan Lembaga (*Enterprise Readiness Segment*) [Lanjutan]

No	Indikator	Penyesuaian
17	<i>Chief executive ICT educational qualifications and prior ICT experience</i>	Kualifikasi pendidikan serta pengalaman pimpinan pengelola E-Lapor DIY berlatar belakang teknologi informasi
18	<i>Impact use of ICT on for example productivity, profitability, and cost reduction</i>	Pemanfaatan TIK memiliki dampak pada produktivitas, profitabilitas dan pengurangan biaya
19	<i>Enterprise status of e-readiness to participate in global internet age</i>	Kesiapan E-Lapor DIY dalam berpartisipasi di era internet global
20	<i>Mechanism for information systems analysis, design and implementation</i>	Ketersediaan prosedur dalam analisis, desain serta implementasi teknologi informasi E-Lapor DIY
21	<i>Readiness to partake in the internet age</i>	Kesiapan E-Lapor DIY dalam mengambil bagian dalam era internet

## 2. Kesiapan Sumber Daya Manusia (*Human Resources Readiness Segment*)

Segmen kesiapan SDM (*human resources readiness segment*) berhubungan dengan penilaian kesiapan dari sisi sumber daya manusia. Dalam segmen ini terdapat komponen-komponen penilaian yang dapat mengukur peranan peranan sumber daya manusia dalam mendukung pengelolaan aduan Pemda DIY melalui aplikasi E-lapor DIY. Komponen tersebut terkait dengan kemampuan pengelola aduan aplikasi E-Lapor dalam manajemen informasi dan merespon keluhan dari masyarakat. *Human resources readiness segment* terdapat 19 komponen penilaian, namun setelah dilakukan pencermatan dari masing-masing komponen terdapat 7 komponen yang tidak sesuai dengan penelitian ini. Komponen yang tidak digunakan pada segmen ini adalah *Ability to determine own information needs, Staff understanding of economic and legal issues of information, Frequency of success in identifying and retrieving information, ICT professionals needed most, Remuneration of information*

*management staff vis-a-vis other senior staff, Availability of most sought for ICT skills, dan Attitudes towards use of ICTs by staff for business transactions,* dikarenakan komponen tersebut tidak sesuai dengan topik penelitian ini. Tabel 3.2 menjelaskan 12 komponen yang akan digunakan dalam penelitian kesiapan human resources readiness segment dalam penelitian ini.

Tabel 3. 2. Komponen Kesiapan SDM  
(*Human Resources Readiness Segment*)

No	Indikator	Penyesuaian
1	<i>Ability to manage and maintain information</i>	Kemampuan pengelola dalam mengelola informasi yang dibutuhkan oleh pengguna E-Lapor DIY
2	<i>Ability to evaluate information and its sources</i>	Kemampuan pengelola E-Lapor DIY dalam mengevaluasi informasi beserta sumbernya
3	<i>Ability to manage and maintain information</i>	Kemampuan pengelola E-Lapor DIY dalam mengelola dan merawat informasi
4	<i>Ability to access, analyse, and use information</i>	Kemampuan pengelola E-Lapor DIY dalam mengakses, menganalisis dan menggunakan informasi
5	<i>Staff understanding of benefits of well organized and managed information</i>	Penulahaman pengelola E-Lapor DIY akan manfaat dari informasi dikelola dengan baik
6	<i>Staff success rates in searching and retrieving information</i>	Kemampuan pengelola E-Lapor DIY dalam mengidentifikasi dan mengelola informasi
7	<i>Staff levels of awareness towards ICTs</i>	Tingkat kesadaran pengelola E-Lapor DIY terhadap pemanfaatan TIK
8	<i>Diversity of staff ICT educational qualificatons and skills</i>	Keanekaragaman kualifikasi dan ketrampilan pendidikan pengelola E-Lapor DIY
9	<i>Information management skills available in the enterprise</i>	Kemampuan pengelola E-Lapor DIY dalam manajemen informasi
10	<i>Professional skills lacking in the organization</i>	Ketersediaan pengelola E-Lapor DIY yang professional terampil di bidang TIK
11	<i>Teknical support adequacy</i>	Ketersediaan teknikal support bidang TIK
12	<i>Usage of ICTs</i>	Kemampuan pengelola E-Lapor DIY dalam menggunakan teknologi informasi

### 3. Kesiapan Informasi (*Information Readiness Segment*)

Segmen kesiapan informasi (*information readiness segment*) berhubungan dengan penilaian kesiapan dari sisi informasi. Dalam segmen ini terdapat komponen-komponen penilai yang dapat mengukur peranan informasi untuk mendukung pengelolaan aduan Pemda DIY melalui aplikasi E-lapor DIY. Komponen tersebut terkait dengan ketersediaan informasi, kemudahan akses, ketersediaan infrastruktur, backup data dan dokumentasi dalam pengelolaan informasi serta adanya ketetapan pengelola dalam merespon aduan publik melalui E-Lapor DIY. *Information readiness segment* terdapat 21 komponen penilaian, namun setelah dilakukan pencermatan dari masing-masing komponen terdapat 7 komponen yang tidak sesuai dengan penelitian ini. Komponen yang tidak digunakan pada segmen ini adalah *Standards formats for information organization, storage and retrieval*, *Ability to generate local content*, *Diversity of information systems used*, *Information currency*, *Ensuring authenticity and completeness of information*, *Senior staff position for information management functions*, dan *Barriers of access to information*, dikarenakan komponen tersebut tidak sesuai dengan topik penelitian ini. Tabel 3.3 menjelaskan 14 komponen yang akan digunakan dalam penelitian kesiapan *information readiness segment* dalam penelitian ini.

Tabel 3. 3. Komponen Kesiapan Informasi

*(Information Readiness Segment)*

No	Indikator	Penyesuaian
1	<i>Information needs definition</i>	Ketersediaan informasi yang dibutuhkan
2	<i>Provision for access to various sources of information</i>	Ketersediaan akses ke berbagai sumber informasi
3	<i>Access to information through electronic means</i>	Ketersediaan akses informasi secara elektronik
4	<i>Ease of access to information</i>	Kemudahan dalam mengakses informasi
5	<i>Mechanism to collect, store and retrieve information</i>	Ketersediaan mekanisme pengumpulan, penyimpanan, serta mengambil informasi
6	<i>Adequacy of information retrieval tools</i>	Ketersediaan infrastruktur yang memadai dalam pengelolaan informasi
7	<i>Free and rapid flow of information within the enterprise</i>	Arus informasi yang cepat dan selalu update di dalam pengelolaan E-Lapor DIY
8	<i>Means of sharing information within and outside the enterprise</i>	Ketersediaan sarana berbagi informasi didalam dan di luar institusi
9	<i>Information storage and retrieval tools adequacy and their ease of use</i>	Ketersediaan infrastruktur penyimpanan informasi (server) dan kemudahan menggunakannya
10	<i>Provision of documentation of system transactions</i>	Ketersediaan dokumentasi transaksi layanan pengaduan
11	<i>Guidelines for managing e-records</i>	Ketersediaan pedoman pengelolaan informasi secara digital
12	<i>Compliance with information management practices e.g. backups</i>	Ketersediaan prosedur backup informasi
13	<i>Provision for information management functions</i>	Ketersediaan ketetapan tugas/fungsi pada pengelola informasi E-Lapor DIY
14	<i>Information management functions integration in business processes</i>	Peran dan fungsi pengelola informasi dalam proses bisnis di pengelolaan E-Lapor DIY

#### 4. Kesiapan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (*ICT Readiness Segment*)

Segmen kesiapan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (*ICT readiness segment*) berhubungan dengan penilaian kesiapan dari sisi infrastruktur TIK. Dalam segmen ini terdapat komponen-komponen penilain yang dapat mengukur peranan TIK untuk mendukung pengelolaan aduan



Pemda DIY melalui aplikasi E-lapor DIY. Komponen tersebut terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi, koneksi internet, ketersediaan bandwidth, LAN, dan kemudahan penggunaan jaringan untuk pengelolaan aduan melalui aplikasi E-Lapor DIY. *ICT readiness segment* terdapat 22 komponen penilaian, namun setelah dilakukan pencermatan dari masing-masing komponen terdapat 11 komponen yang tidak sesuai dengan penelitian ini. Komponen yang tidak digunakan pada segmen ini adalah *Use to which internet is put in the enterprise*, *Website availability for business promotion*, *Use to which website is put in the enterprise*, *Access to radio and TV*, *Use to which radio and TV are put in the enterprise*, *Use to which LAN is put in the enterprise*, *Diversity of communication channels available*, *Sophistication of online business transaction implemented-e.g. ecommerce*, *Affordability of internet access*, *Level of online security* dan *Broadband access-availability*, dikarenakan komponen tersebut tidak sesuai dengan topik penelitian ini. Tabel 3.4 menjelaskan 11 komponen yang akan digunakan dalam penelitian kesiapan *ICT readiness segment* dalam penelitian ini.

Tabel 3. 4. Komponen Kesiapan Infrastruktur TIK

(*ICT Readiness Segment*)

No	Indikator	Penyesuaian
1	<i>Pervasiveness of ICTs in the enterprise</i>	Pemanfaatan teknologi informasi di seluruh pengelolaan informasi pengaduan E-Lapor DIY
2	<i>Access to own computer or sharing</i>	Akses pengelola informasi E-lapor DIY hanya komputer sendiri atau bisa saling sharing
3	<i>Internet connectivity</i>	Koneksi internet pengelolaan informasi E-Lapor DIY
4	<i>Access to Internet and the World Wide Web by staf</i>	Ketersediaan akses internet bagi pengelolaan informasi E-Lapor DIY
5	<i>High bandwidth availability for accessing the network</i>	Ketersediaan bandwidth yang besar pengelolaan informasi E-Lapor DIY

Tabel 3. 4. Komponen Kesiapan Infrastruktur TIK  
(*ICT Readiness Segment*) [Lanjutan]

6	<i>Quality of connectivity for business</i>	Kualitas koneksi jaringan untuk pengelolaan informasi E-Lapor DIY
7	<i>Availability of LAN</i>	Ketersediaan LAN
8	<i>Diversity of communication channels available</i>	Keragaman teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola informasi E-Lapor DIY
9	<i>Type of connectivity</i>	Jenis koneksi yang digunakan dalam pengelolaan E-Lapor DIY
10	<i>Mechanism for keeping abreast of development in ICTs</i>	Mekanisme untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi
11	<i>Ease of access and use of the network</i>	Kemudahan akses dan menggunakan jaringan

#### 5. Kesiapan Lingkungan Eksternal (*External Environment Readiness Segment*)

Segmen kesiapan lingkungan eksternal (*external environment readiness segment*) berhubungan dengan penilaian kesiapan dari sisi lingkungan eksternal. Dalam segmen ini terdapat komponen-komponen penilai yang dapat mengukur pengaruh lingkungan eksternal untuk mendukung pengelolaan aduan Pemda DIY melalui aplikasi E-lapor DIY. Komponen tersebut terkait dengan SOP E-Lapor DIY, SK Gub Tim Pengelolaan E-Lapor DIY, kualitas TIK nasional, kebijakan Pemerintah Pusat (SP4N) dan kebijakan perlindungan pengguna layanan aplikasi E-Lapor DIY. *External environment readiness segment* terdapat 21 komponen penilaian, namun setelah dilakukan pencermatan dari masing-masing komponen terdapat 10 komponen yang tidak sesuai dengan penelitian ini. Komponen yang tidak digunakan pada segmen ini adalah *Legal and regulatory framework to address information management issues such as, Intellectual property rights, Legal and regulatory mechanism for ecommerce, Freedom of information legal and regulatory, Security and reliability of network to support e-commerce, E-business environment,*

*Obstacles to trade investment and any other observations, Credit facilities, Taxation regime, dan Competition*, dikarenakan komponen tersebut tidak sesuai dengan topik penelitian ini. Tabel 3.5 menjelaskan 11 komponen yang akan digunakan dalam penelitian kesiapan *external environment readiness segment* dalam penelitian ini.

Tabel 3. 5. Komponen Kesiapan Lingkungan Eksternal  
(*External Environment Readiness Segment*)

No	Indikator	Penyesuaian
1	<i>Enabling legislative and regulatory frameworks</i>	Ketersediaan kebijakan serta peraturan tentang pelayanan dalam pengelolaan E-Lapor DIY
2	<i>Quality of telecom services including adequate bandwidth</i>	Kualitas penyedia jaringan yang digunakan dalam pengelolaan E-Lapor DIY
3	<i>ICTs affordability from the service provider</i>	Keterjangkauan teknologi informasi oleh service provider
4	<i>Quality of nationwide ICT infrastruktur</i>	Kualitas TIK nasional
5	<i>Adequacy and reliability of national power grid</i>	Kecukupan dan keandalan jaringan listrik dalam pengelolaan E-Lapor DIY
6	<i>Government support</i>	Dukungan pemerintah
7	<i>Universal access</i>	Sarana akses bersama
8	<i>National information policy</i>	Ketersediaan kebijakan informasi nasional yang mendukung layanan E-Lapor DIY
9	<i>National ICT network security for business transactions</i>	Kemanan jaringan teknologi informasi nasional untuk melakukan pengelolaan informasi E-Lapor DIY
10	<i>Adequacy and affordability of bandwidth</i>	Kecukupan dan keterjangkauan bandwidth internet
11	<i>Cossumer protection policy</i>	Adanya kebijakan untuk perlindungan pengguna aduan E-Lapor DIY

### 3.3. Metode Analisis Data

Peneliti melakukan pemeriksaan data yang terkumpul dari kuesioner. Pemeriksaan tersebut meliputi pengecekan kelengkapan isi dan butir-butir jawaban dari kuesioner yang diisi oleh responden.

a. Uji Validasi

Uji validasi untuk mengukur valid atau tidaknya semua instrumen atau pernyataan pada variabel penelitian yang digunakan. Semua instrumen atau pernyataan penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian harus valid. Valid terjadi bila pada obyek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti mempunyai derajat ketepatan (Sugiyono, 2015). Uji signifikansi menggunakan Product Moment dengan taraf kesalahan 5%. Apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan bernilai positif, maka indikator tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Realibilitas

Suatu kuisoner dikatakan realibel atau handal apabila jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dan tidak rentan terhadap situasi dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2015b). Pengukuran reabilitas dilakukan dengan sekali saja kemudian hasilnya dikorelasikan dengan pertanyaan yang lain dalam kuisoner. Pengukuran ini menggunakan metode uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan Cronbach Alpha  $>0.6$ . Uji realibilitas dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel.

c. Analisis Data

Peneliti melakukan analisis data setelah diperoleh data hasil pengumpulan kuisoner, dengan cara melakukan penilaian terhadap jawaban kuisoner berdasarkan indikator penilaian yang ada. Kuisoner yang sudah terkumpul dari responden kemudian dilakukan pentabulasian data dengan menggunakan aplikasi spread sheet Microsoft Excel untuk diolah menjadi bentuk tabel frekuensi dan grafik. Rentang penilaian yang digunakan dalam tingkat kesiapan masing-masing

segmen dapat terbagi menjadi empat (4) level kesiapan (Habiburrahman, 2017).

Tabel 3.6 merupakan rentang skor *e-readiness* yang digunakan dalam penelitian ini.

$$\text{Rentang Skor} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah}}$$

$$\text{Rentang Skor} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Tabel 3. 6. Rentang Skor *E-Readiness*

Skor	Kategori	Keterangan
3.26 – 4,00	Level 4	Sangat Siap
2.51 – 3.25	Level 3	Siap
1.76 - 2.50	Level 2	Tidak Siap
1.00 – 1.75	Level 1	Sangat Tidak Siap

Keterangan:

- Level 1, yaitu level terendah, dimana tingkat kesiapan Sangat Tidak Siap
- Level 2 yaitu tingkat level di kesiapan Tidak Siap
- Level 3 yaitu tingkat level di kesiapan Siap
- Level 4 yaitu tingkat level di kesiapan Sangat Siap

Level 1 dengan skor 1.00 sampai dengan 1.75 berarti implementasi teknologi tidak siap dalam mendukung pengelolaan layanan aduan dan belum adanya koordinasi dengan OPD yang lain. Hal ini terkait dengan sangat tidak siapnya Dinas Kominfo dalam mengimplementasikan teknologi informasi pada informasi aduan, SDM, infrastruktur, dan kebijakan yang mendukung dalam pengelolaan aduan publik.

Level 2 dengan skor 1.76 sampai dengan 2.50 berarti implementasi teknologi tidak siap dalam mendukung pengelolaan layanan aduan. Hal ini terkait

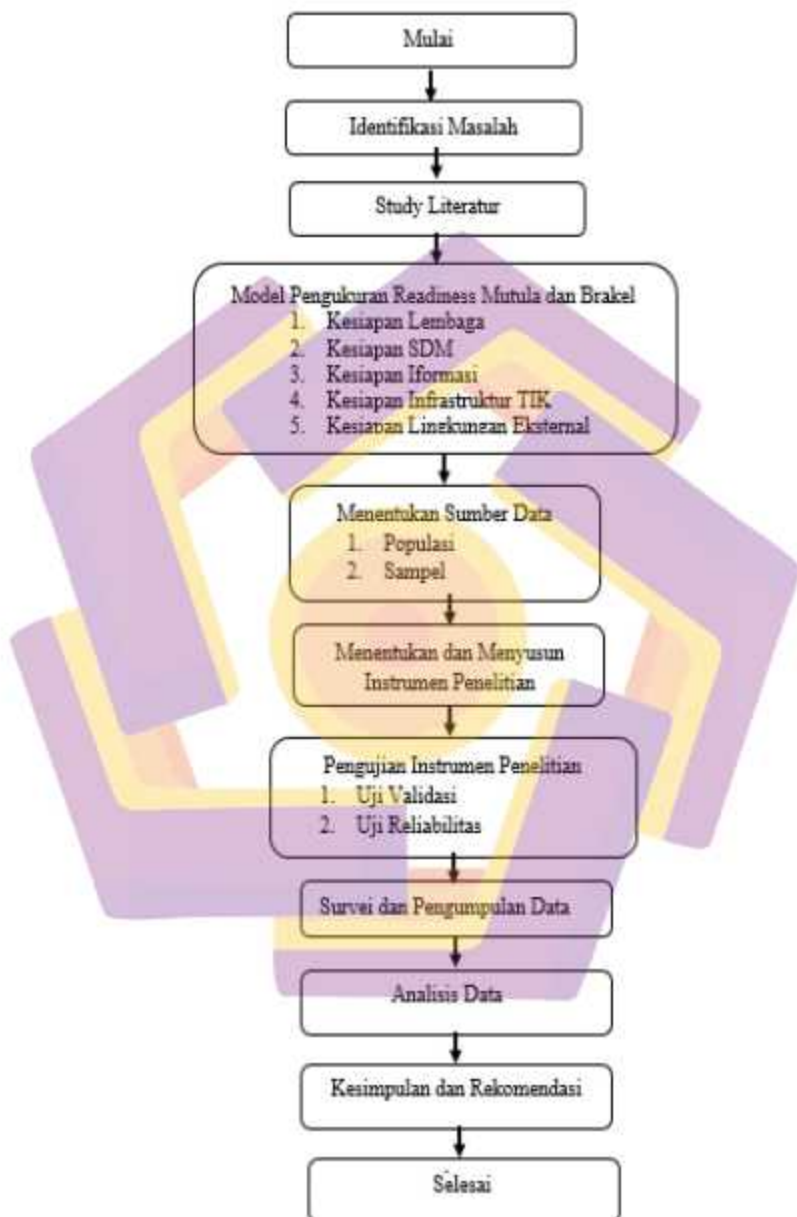
dengan tidak siapnya Dinas Kominfo dalam mengimplementasikan teknologi informasi pada informasi aduan, SDM, infrastruktur, dan kebijakan yang mendukung dalam pengelolaan aduan publik serta belum melibatkan semua OPD dalam mengelola aduan yang masuk

Level 3 dengan skor 2.51 sampai dengan 3.25 berarti implementasi teknologi siap dalam mendukung pengelolaan layanan aduan. Hal ini terkait dengan siapnya Dinas Kominfo DIY dalam mengimplementasikan teknologi informasi pada manajemen informasi, SDM, infrastruktur, dan kebijakan yang mendukung dalam pengelolaan aduan publik. Dinas kominfo juga melibatkan semua OPD dalam mengelola aduan yang masuk sehingga semua dapat terespon tepat waktu.

Level 4 dengan skor 3.26 sampai dengan 4.00 berarti implementasi teknologi sangat siap dalam mendukung pengelolaan layanan aduan. Hal ini terkait dengan siapnya Dinas Kominfo DIY dalam mengimplementasikan teknologi informasi pada manajemen informasi, SDM, infrastruktur, dan kebijakan yang mendukung dalam pengelolaan aduan publik. Dinas kominfo juga melibatkan semua OPD dalam mengelola aduan yang masuk sehingga semua dapat terespon tepat waktu.

#### **3.4. Alur Penelitian**

Jalannya penelitian dilakukan dapat divisualisasikan dalam tahap-tahap yang ditunjukkan dalam Gambar 3.1. Tahap-tahap penelitian tersebut menunjukkan langkah yang dilalui dari awal hingga akhir penelitian.



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

**a. Identifikasi masalah**

Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi bahwa diperlukan analisis untuk mengetahui kesiapan Pemda DIY dalam mengimplementasikan teknologi informasi dalam pengelolaan aduan publik melalui aplikasi E-Lapor DIY.

**b. Studi Literatur**

Pada studi literatur dilakukan dengan cara mengumpulkan, menelaah dan memahami sumber-sumber yang mendukung dalam penelitian. Adapun studi literature didapat berasal dari berbagai sumber referensi yang meliputi buku atau jurnal-jurnal yang berkaitan dengan metode *readiness* yang dikembangkan oleh Mutula dan Brakel, perUndang-Undangan serta produk hukum tentang pelayanan publik.

**c. Model Pengukuran *Readiness* Mutula dan Brakel**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah model pengukuran *readiness* yang dikembangkan oleh Mutula dan Brakel. Terdapat 5 segmen untuk mengukur kesiapan teknologi informasi antara lain kesiapan lembaga, kesiapan SDM, kesiapan informasi, kesiapan infrastruktur TIK dan kesiapan

**d. Menentukan Sumber Data**

Populasi adalah suatu kelompok yang terdiri dari elemen penelitian, dimana elemen merupakan unit terkecil yang menjadi sumber data yang diperlukan (Gumilar, 2007). Penelitian ini dibatasi pada admin dan pejabat penghubung di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemda DIY yang berperan dalam pengelolaan aduan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Menurut RPJMD DIY



tahun 2017-2022 pengampu target pengelolaan pengaduan publik melalui aplikasi E-Lapor DIY adalah Dinas Komunikasi dan Informatika DIY. Dengan demikian tanggung jawab pengelolaan pengaduan Pemda DIY menjadi tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika DIY.

Populasi penelitian ini adalah admin dan pejabat penghubung di OPD Pemda DIY yang berwenang dalam pengelolaan aduan aplikasi E-Lapor DIY. Sampel penelitian didapatkan dengan menggunakan metode purposive sampling yaitu, penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Arikunto, 2005). Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dimana sampel yang digunakan berdasarkan pada kriteria tertentu (Kuncoro, 2013). Pertimbangan pengambilan sample bahwa responden memiliki pengetahuan yang cukup tentang pengelolaan aplikasi E-Lapor DIY.

**e. Menentukan dan Menyusun Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Jawaban yang ada dalam kuesioner bersifat tertutup, karena sudah ditentukan pilihan jawabannya. Pertanyaan tertutup merupakan pertanyaan yang menutup kemungkinan bagi responden untuk menjawab pertanyaan dengan panjang lebar sesuai dengan pemikirannya dikarenakan jawaban yang sudah dibatasi (Kuncoro, 2013). Daftar pertanyaan dibagi dalam 5 segmen yang berdasarkan komponen-komponen kesiapan model penelitian yang dikembangkan oleh Mutula dan Brakel.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah disesuaikan dengan tema penelitian, yaitu tentang kesiapan teknologi informasi dalam implementasi aduan publik melalui aplikasi E-Lapor DIY. Tabel 3.7 merupakan penjabaran komposisi masing-masing kriteria penilaian dari tiap segmen

Tabel 3. 7. Komposisi Pertanyaan Tiap Segmen

No	Segmen	Jumlah Pertanyaan	Keterangan
1	Kesiapan Lembaga ( <i>Enterprise</i> )	21	Pertanyaan terkait dengan infrastruktur, pengelolaan, fungsi, rencana strategis, standart keamanan, rencana peningkatan manajemen informasi, dan partisipasi dalam era internet global.
2	Kesiapan SDM ( <i>Human Resources</i> )	12	Pertanyaan terkait dengan kemampuan pengelola aduan aplikasi E-Lapor dalam manajemen informasi dan merespon keluhan dari masyarakat.
3	Kesiapan Informasi ( <i>Information</i> )	14	Pertanyaan terkait dengan ketersediaan informasi, kemudahan akses, ketersediaan infrastruktur, backup data dan dokumentasi dalam pengelolaan informasi serta adanya ketetapan pengelola dalam merespon aduan publik melalui E-Lapor DIY.
4	Kesiapan Infrastruktur TIK ( <i>ICT</i> )	11	Pertanyaan terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi, koneksi internet, ketersediaan bandwidth, LAN, dan kemudahan penggunaan jaringan untuk pengelolaan aduan melalui aplikasi E-Lapor DIY terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi, koneksi internet, ketersediaan bandwidth, LAN, dan kemudahan penggunaan jaringan untuk pengelolaan aduan melalui aplikasi E-Lapor DIY.
5	Kesiapan Lingkungan	11	Pertanyaan terkait dengan SOP E-Lapor DIY, SK Gub Tim Pengelolaan E-Lapor DIY, kualitas

Tabel 3. 7. Komposisi Pertanyaan Tiap Segmen [Lanjutan]

No	Segmen	Jumlah Pertanyaan	Keterangan
	Eksternal ( <i>External Environment</i> )		TIK nasional, kebijakan Pemerintah Pusat (SP4N) dan kebijakan perlindungan pengguna layanan aplikasi E-Lapor DIY. terkait dengan SOP E-Lapor DIY, SK Gub Tim Pengelolaan E-Lapor DIY, kualitas TIK nasional, kebijakan Pemerintah Pusat (SP4N) dan kebijakan perlindungan pengguna layanan aplikasi E-Lapor DIY.
	TOTAL	69	

Total 69 pertanyaan tersebut disusun menjadi daftar pertanyaan yang masing-masing memiliki 4 pilihan jawaban yang memiliki rentang skor 1 sampai dengan 4. Bila jawaban kuesioner sudah terkumpul dari responden kemudian dilakukan pentabulasian data menggunakan aplikasi Microsoft Excel, selanjutnya kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas sehingga siap dijadikan instrument pengambilan data.

**f. Pengujian Instrumen Penelitian**

Tahap pengujian instrument data pada penelitian ini dilakukan dengan uji validasi dan uji reliabilitas. Pengujian instrument penelitian dilakukan dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel.

**g. Survei dan Pengumpulan Data**

Tahap yang dilakukan selanjutnya mengumpulkan data dengan melakukan survei menggunakan instrument kuesioner. Kuesioner yang diberikan kepada responden disampaikan dengan formulir online, setelah kuesioner selesai diisi oleh responden maka dilakukan analisis.

#### **h. Analis Data**

Setelah diperoleh data hasil survei, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data dengan cara melakukan penilaian terhadap jawaban kuesioner berdasarkan indikator penilaian yang ada. Kuesioner yang terkumpul kemudian dilakukan pentabulasian data dengan menggunakan aplikasi spread sheet Microsoft Excel untuk diolah menjadi bentuk tabel frekuensi dan grafik. Dari tabel yang tersedia kemudian dihitung rata-rata untuk tiap-tiap segmen penilaian kesiapan dan selanjutnya dilakukan penskalaan. Penilaian tingkat kesiapan masing-masing indikator dilakukan dengan menghitung rata-rata dari perolehan skor dalam kuesioner. Nilai yang didapat kemudian akan dikategorikan dengan perhitungan rentang skor penilaian kesiapan.

#### **i. Kesimpulan dan Rekomendasi**

Tahap terakhir dari penelitian ini adalah melakukan penyimpulan. Kesimpulan diperoleh dari perhitungan komponen dari masing-masing segmen sesuai dengan level yang telah ditentukan. Dari hasil penilaian akan disusun rekomendasi bagi Pemda DIY terkait layanan publik melalui aduan Pemda DIY.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 4.1.1. Diskripsi Lokasi Penelitian

Pemerintah Daerah DIY secara formal diatur dalam Undang-Undang 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan DIY, yang merupakan suatu pengakuan kewenangan dalam menangani berbagai urusan dalam menjalankan pemerintyan. Undang-Undang tersebut telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1819) yang menyatakan bahwa DIY merupakan daerah setingkat provinsi dan menjadi bekas Daerah Kasultanan Ngayogyakarta Hadiningrat dan Daerah Kadipaten Pakualaman.

Ditetapkannya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan DIY, maka DIY memasuki masa pemerintahan yang baru. Undang-Undang tersebut merupakan suatu pengakuan dan penghormatan atas pemerintahan daerah yang bersifat khusus dan istimewa. Selain sebagai pengakuan secara yuridis, Undang-Undang tersebut juga sebagai pembeda Pemda DIY dengan pemerintah daerah yang lain. Pengaturan keistimewaan DIY bertujuan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan demokratis, ketentraman dan kesejahteraan masyarakat, menjamin kebhineka-tunggal-ika-an, dan melembagakan budaya Yogyakarta yang merupakan warisan budaya bangsa. Memperhatikan aspek hitoris,

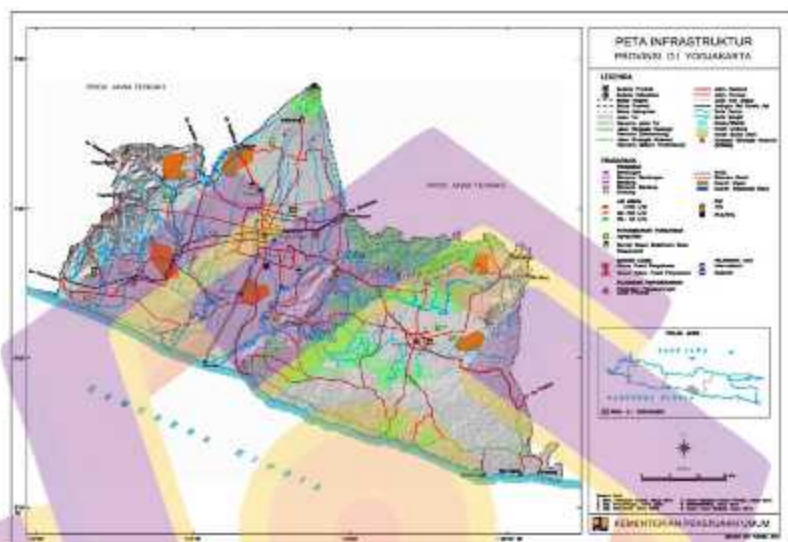
sosiologi dan yuridis, substansi Keistimewaan DIY diletakkan pada tingkatan Pemerintah Provinsi.

Secara astronomis, DIY terletak diantara  $7^{\circ}33'-8^{\circ}12'$  Lintang Selatan dan  $1107^{\circ}00'-110^{\circ}50'$  Bujur Timur. Secara geografis DIY berada di bagian tengah Pulau Jawa sebelah Selatan dan berbatasan dengan Propinsi Jawa Tengah, yaitu sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Magelang, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Klaten dan Kabupaten Wonogiri, sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Purworejo dan sebelah selatan dengan Samudra Hindia.

Sementara ditinjau dari aspek demografi terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian. Jumlah penduduk DIY tahun 2020 sebanyak 3.882.288 orang yang terdiri dari 50,50% perempuan atau 1.960.683 orang dan 49,10% laki-laki atau 1.921.605 orang. Pertama jumlah penduduk DIY mengalami peningkatan baik penduduk usia produktif maupun tidak produktif. Meningkatnya jumlah penduduk produktif perlu disikapi dengan membuat kebijakan yang tepat terkait upaya untuk menyiapkan kualitas angkatan kerja, menciptakan lapangan kerja, serta menyiapkan dukungan sarana dan prasarana. Kedua, perlu antisipasi kebutuhan layanan yang memadai. Ketiga, angka Indeks Pembangunan Manusia DIY tinggi tetapi masih perlu memperhatikan beberapa wilayah DIY dengan capaian angka IPM masih rendah yaitu Kabupaten Gunungkidul dan Kulon Progo.

Luas wilayah DIY adalah  $3.185,80 \text{ km}^2$  atau 0,17% dari total luas Indonesia ( $1.860.359,67 \text{ km}^2$ ) dan merupakan provinsi dengan luas terkecil setelah Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta. Kabupaten Gunungkidul merupakan kabupaten terluas yang meliputi 46,63% dari luas DIY, sedangkan wilayah terkecil adalah

Kota Yogyakarta, yaitu 1,02%. Gambar 4.1 menerangkan Peta Administrasi DIY dengan perbatasannya.



Gambar 4. 1. Peta Administrasi DIY

Secara administratif, DIY terbagi mejadi empat kabupaten dan satu kota dengan 78 kecamatan dan terdapat 438 desa/kelurahan. Tabel 4.1. menerangkan pembagian wilayah DIY menurut Kabupaten/Kota.

Tabel 4. 1. Pembagian Wilayah DIY Menurut Kabupaten/Kota

Kabupaten/Kota	Ibukota	Kecamatan	Kelurahan/Desa
Kulon Progo	Wates	12	88
Bantul	Bantul	17	75
Gunungkidul	Wonosari	18	144
Sleman	Sleman	17	86
Yogyakarta	Yogyakarta	14	45
<b>DIY</b>	<b>Yogyakarta</b>	<b>78</b>	<b>438</b>

#### 4.1.2. Kondisi Pengelolaan E-Lapor DIY Saat ini

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dimanfaatkan oleh Pemerintah dalam melaksanakan proses pelayanan publik yang transparan dan inovatif (Mohanty, 2005). TIK untuk sektor publik menjadi penting dalam mengimbangi peranan serta perkembangan TIK dalam implementasi e-government. Pemda DIY memanfaatkan TIK dalam proses penyelenggaraan pemerintahan untuk mendukung layanan publik kepada masyarakat maupun untuk kepentingan internal.

Pada tahun 2018 Pemda DIY berupaya memanfaatkan teknologi informasi untuk membangun interaksi Pemda dengan masyarakat serta merespon berbagai masukan dari masyarakat melalui sistem aduan Pemda DIY, yaitu aplikasi E-Lapor DIY. Pengelolaan aduan masyarakat akan berjalan lancar apabila dukungan infrastruktur TIK tersedia dengan baik.

Salah satu tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika DIY sebagai penanggungjawab dan pengelola aduan masyarakat Pemda DIY. Pengelolaan pengaduan melalui aplikasi E-Lapor DIY menjadi salah satu target sasaran program Dinas Komunikasi dan Informatika DIY sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) DIY 2017-2022, yaitu program Informasi dan Komunikasi Publik dengan indikator persentase keluhan masyarakat atas pelayanan Pemda yang tertangani (Pemda DIY, 2017).

Aplikasi E-Lapor DIY menjadi saluran resmi dan telah diintegrasikan dengan Lapor-SP4N (Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional). Aplikasi E-lapor DIY merupakan wadah penyaluran aspirasi masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan melaporkan berbagai keluhan



pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, seperti pelayanan publik yang kurang memuaskan, fasilitas infrastruktur yang kurang baik atau tempat-tempat wisata yang kurang nyaman.

Dari sisi pengelolaan E-lapor DIY dilaksanakan beberapa kegiatan yang dapat meningkatkan pelayanan aduan, diantaranya sosialisasi melalui berbagai saluran informasi Pemda DIY dan media sosial, pengembangan aplikasi, pengembangan jaringan, penyusunan SOP, bimbingan teknis kepada pengelola E-Lapor DIY. Hal ini dapat meningkatkan kinerja pengelolaan E-Lapor DIY dari tahun 2018 ke 2019 dengan peningkatan sebesar 29.19%. Pada tahun 2019 terdapat 391 aduan yang terepon tepat waktu 223 aduan yang terdiri dari respon cepat 105 aduan dan 118 aduan terespon tepat waktu. Gambar 4.2 merupakan jumlah aduan yang masuk pada tahun 2019.



Gambar 4. 2. Aduan E-Lapor DIY pada Tahun 2019

## 4.2 Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau mengukur objek dari suatu variabel dalam suatu penelitian (Yusup, 2018). Instrumen penelitian dalam menentukan item kuesioner untuk mendapatkan data dapat melalui dua cara yaitu dengan membentuk sendiri pertanyaan kuesioner atau dengan menggunakan item kuesioner dari peneliti-peneliti sebelumnya (Jogiyanto, 2008).

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang diambil dari komponen-komponen berdasarkan model penelitian yang dikembangkan oleh Mutula dan Brakel dan telah disesuaikan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian telah disesuaikan dengan tema penelitian, yaitu tentang kesiapan pengelolaan aplikasi E-Lapor DIY. Model penelitian yang dikembangkan oleh Mutula dan Brakel terdapat lima (5) segmen yang terbagi menjadi seratus dua belas (112) komponen penilaian, akan tetapi dalam penelitian ini hanya menggunakan komponen yang sesuai sebanyak enam puluh sembilan (69) komponen penelitian.

Sampel merupakan sebagian atau wakil populasi dari yang akan diteliti. Jika jumlah subjeknya besar dapat diambil sampel antara 10 sampai dengan 15% atau 20 sampai dengan 25% atau lebih dan apabila jumlah subjeknya kurang dari 100 lebih baik sampelnya diambil semua (Arikunto, 2006). Subjek penelitian ini adalah pengelola aplikasi E-Lapor DIY sebanyak 44 orang sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur DIY Nomor 41/TIM/2020 Tanggal 10 Maret 2020 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun Anggaran 2020.

Subjek penelitian kurang dari 100, maka sampelnya diambil semua sejumlah 44 orang. Penelitian ini dalam pengumpulan data dengan membagikan kuesioner secara online kepada responden yaitu pengelola aplikasi E-Lapor DIY.

Sebelum kuesioner dibagikan kepada responden untuk pengambilan data, kuesioner dibagikan kepada 30 orang pengelola E-Lapor DIY untuk dilakukan uji instrumen. Kuesioner yang terkumpul dan didapatkan jawaban kemudian dilakukan pentabulasian data menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Selanjutnya kuesioner tersebut dilakukan uji validasi dan reliabilitas dan siap dijadikan instrumen pengambilan data.

#### **4.2.1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk membuktikan bahwa instrumen yang digunakan adalah valid. Teknik untuk mengukur validitas korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan menggunakan pernyataan dengan skor total memakai tabel  $r$  Product Moment (Sugiyono, 2015a). Menguji validitas pertanyaan dengan membagikan kuisoner kepada 30 responden pengelola aplikasi E-Lapor DIY. Hal ini dilakukan dengan menarik garis dari taraf signifikan yang dikehendaki dipertemukan dengan jumlah subjek, maka akan diperoleh bahwa untuk jumlah sampel  $n=30$  dengan taraf kesalahan/ $\alpha= 0.05$  maka nilai  $r$  tabel 0,306. Sehingga syarat minimum untuk memenuhi syarat validitas adalah apabila  $r$  hitung lebih dari 0,306. Jadi jika nilai  $r$  hitung lebih besar dari 0,306 dan bernilai positif, maka indikator tersebut dinyatakan valid. Pada pengujian validitas tiap segmen dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas Kesiapan Lembaga  
(*Enterprise Readiness*)

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,406	0,306	Valid
2	0,785	0,306	Valid
3	0,540	0,306	Valid
4	0,678	0,306	Valid
5	0,808	0,306	Valid
6	0,401	0,306	Valid
7	0,624	0,306	Valid
8	0,671	0,306	Valid
9	0,699	0,306	Valid
10	0,840	0,306	Valid
11	0,521	0,306	Valid
12	0,492	0,306	Valid
13	0,778	0,306	Valid
14	0,673	0,306	Valid
15	0,626	0,306	Valid
16	0,713	0,306	Valid
17	0,301	0,306	Tidak Valid
18	0,711	0,306	Valid
19	0,651	0,306	Valid
20	0,785	0,306	Valid
21	0,678	0,306	Valid

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa pada kesiapan lembaga (*enterprise readiness*) terdapat 20 pertanyaan valid karena koefisiensi lebih besar dari 0,3061 dan 1 pertanyaan tidak valid karena koefisiensi lebih kecil dari 0,3061. Hasil pengujian untuk kesiapan SDM (*human resources readiness segment*) dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4. 3. Hasil Uji Validitas Kesiapan SDM  
(*Human Resources Readiness Segment*)

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,589	0,306	Valid
2	0,680	0,306	Valid
3	0,386	0,306	Valid
4	0,595	0,306	Valid
5	0,641	0,306	Valid
6	0,846	0,306	Valid
7	0,161	0,306	Tidak Valid

Tabel 4. 3. Hasil Uji Validitas Kesiapan SDM  
(*Human Resources Readiness Segment*) [Lanjutan]

8	0,317	0,306	Valid
9	0,630	0,306	Valid
10	0,740	0,306	Valid
11	0,446	0,306	Valid
12	0,666	0,306	Valid

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa pada kesiapan SDM (*human resources readiness*) terdapat 11 pertanyaan yang valid karena koefisiensi lebih besar dari 0,3061 sedangkan yang tidak valid sebanyak 1 pertanyaan. Hasil pengujian untuk kesiapan informasi (*information readiness segment*) dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4. 4. Hasil Uji Validitas Kesiapan Informasi  
(*Information Readiness Segment*)

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,674	0,306	Valid
2	0,536	0,306	Valid
3	0,616	0,306	Valid
4	0,458	0,306	Valid
5	0,631	0,306	Valid
6	0,653	0,306	Valid
7	0,704	0,306	Valid
8	0,728	0,306	Valid
9	0,665	0,306	Valid
10	0,731	0,306	Valid
11	0,398	0,306	Valid
12	0,723	0,306	Valid
13	0,602	0,306	Valid
14	0,789	0,306	Valid

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa pada kesiapan informasi (*information readiness segment*) semua pertanyaan valid karena koefisiensi lebih besar dari 0,3060. Hasil pengujian untuk kesiapan infrastruktur TIK (*ICT readiness segment*) dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas Kesiapan Infrastruktur TIK  
(*ICT Readiness Segment*)

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,581	0,306	Valid
2	0,445	0,306	Valid
3	0,432	0,306	Valid
4	0,588	0,306	Valid
5	0,208	0,306	Tidak Valid
6	0,079	0,306	Tidak Valid
7	0,587	0,306	Valid
8	0,809	0,306	Valid
9	0,395	0,306	Valid
10	0,432	0,306	Valid
11	0,315	0,306	Valid

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa pada kesiapan infrastruktur TIK (*ICT readiness segment*) terdapat 9 pertanyaan yang valid karena koefisiensi lebih besar dari 0,3061 sedangkan yang tidak valid sebanyak 2 pertanyaan. Hasil pengujian untuk kesiapan lingkungan eksternal (*external environment readiness segment*) dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4. 6. Hasil Uji Validitas Kesiapan Lingkungan Eksternal  
(*External Environment Readiness Segment*)

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,797	0,306	Valid
2	0,568	0,306	Valid
3	0,608	0,306	Valid
4	0,455	0,306	Valid
5	0,714	0,306	Valid
6	0,618	0,306	Valid
7	0,583	0,306	Valid
8	0,666	0,306	Valid
9	0,467	0,306	Valid
10	0,396	0,306	Valid
11	0,606	0,306	Valid

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa pada kesiapan lingkungan eksternal (*external environment readiness segment*) semua pertanyaan valid karena koefisiensi lebih besar dari 0,3060.

#### 4.2.2. Uji Realibilitas

Realibilitas merupakan alat ukur yang baik untuk mengukur dengan benar dan konsisten ataupun realibel. Alat ukur yang realibel belum tentu valid, akan tetapi alat ukur yang valid harus realibel atau konsisten (Murti, 2011). Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi Microsoft Excel dengan menggunakan koefisien Alpha Cronbach. Dikatakan realibel bila nilai alpha cronbach  $>0.600$ , sehingga bila nilai alpha cronbach kurang dari  $0.600$  maka instrument tersebut dikatakan tidak realibel.

Tabel 4. 7. Hasil Uji Reliabilitas Segmen Mutula dan Brakel

Segmen	Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kesiapan Lembaga ( <i>Enterprise</i> )	0,958	0,600	Reliabel
Kesiapan SDM ( <i>Human Resources</i> )	0,895	0,600	Reliabel
Kesiapan Informasi ( <i>Information</i> )	0,961	0,600	Reliabel
Kesiapan Infrastruktur TIK ( <i>ICT</i> )	0,839	0,600	Reliabel
Kesiapan Lingkungan Eksternal ( <i>External Environment</i> )	0,833	0,600	Reliabel

Berdasarkan pada Tabel 4.7 didapatkan bahwa semua pertanyaan kuisioner pada segmen dinyatakan realibel kerana mempunyai koefisien alpha lebih besar dari  $0,600$ .

#### 4.3 Pengumpulan Data

Dari hasil pengujian terhadap instrumen penelitian yang berupa kuesioner, diperoleh pertanyaan tidak valid yang akhirnya tidak digunakan dalam pengambilan data. Dari total 69 buah pertanyaan, setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas diperoleh 65 pertanyaan valid dan 4 pertanyaan tidak valid. Sehingga pertanyaan

dalam kuisioner direduksi hanya berjumlah 65 pertanyaan dengan komposisi masing-masing kriteria penilaian dari tiap segmen yang dijabarkan pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8. Jumlah Pertanyaan Setelah Uji Validitas dan Reliabilitas

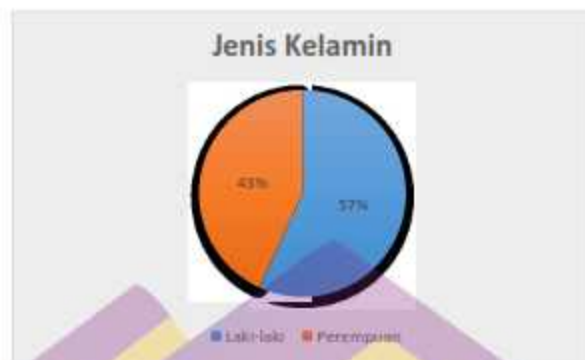
No	Segmen	Jumlah Pertanyaan
1	Kesiapan Lembaga ( <i>Enterprise</i> )	20
2	Kesiapan SDM ( <i>Human Resources</i> )	11
3	Kesiapan Informasi ( <i>Information</i> )	14
4	Kesiapan Infrastruktur TIK ( <i>ICT</i> )	9
5	Kesiapan Lingkungan Eksternal ( <i>External Environment</i> )	11
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>

Kuesioner dengan pertanyaan yang sudah valid dan reliabel, kemudian dibagikan kepada 44 orang responden pengelola aplikasi E-Lapor DIY. Kuesioner yang sudah terkumpul kemudian dilakukan pentabulasian data menggunakan Microsoft Excel. Dari tabel yang tersedia kemudian dihitung rata-rata untuk tiap-tiap segmen penilaian kesiapan dan hasilnya disajikan dalam bentuk grafik radar.

#### 4.4 Statistik Deskriptif Responden

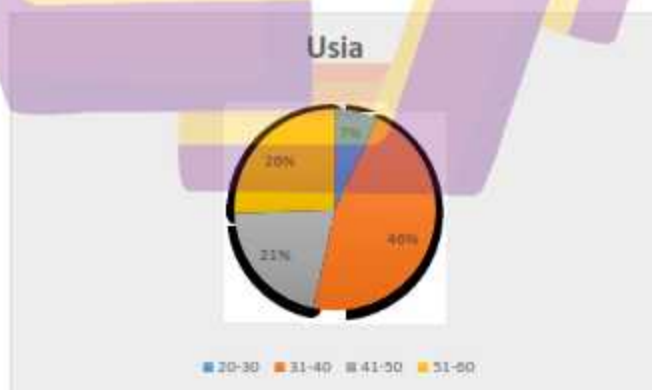
Analisis karakteristik responden dibagi berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, lama bekerja dalam instansi pemerintahan. Gambar 4.3 diketahui bahwa jumlah presentase jenis kelamin responden laki-laki 57% dari total responden atau berjumlah 25 orang dan jumlah responden perempuan 43% dari jumlah total atau responden berjumlah 19 orang.





Gambar 4. 3. Diagram Jenis Kelamin Responden

Hasil kuisioner untuk usia responden didapat bahwa jumlah responden yang rentang usia 20 sampai 30 tahun berjumlah 3 orang atau 7% dari total responden. Responden yang rentang usia 31 sampai 40 tahun berjumlah 20 orang atau 46% dari total responden. Responden yang rentang usia 41 sampai 50 tahun berjumlah 9 orang atau 21% dari total responden. Responden yang rentang usia 51 sampai 60 tahun berjumlah 11 orang atau 26% dari total responden. Gambar 4.4 merupakan diagram persentase rentang usia reponden.



Gambar 4. 4. Diagram Rentang Usia Responden

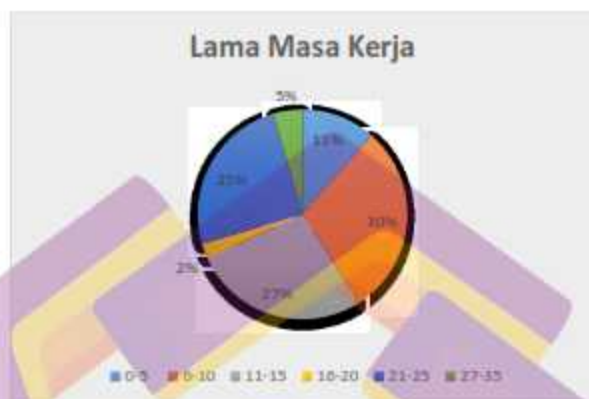
Hasil kuisisioner untuk tingkat pendidikan responden didapat bahwa jumlah responden yang tingkat pendidikan SMA/SMK berjumlah 3 orang atau 7% dari total responden. Responden yang tingkat pendidikan D3 berjumlah 3 orang atau 7% dari total responden. Responden yang tingkat pendidikan S1 berjumlah 18 orang atau 41% dari total responden. Responden yang tingkat pendidikan S2 berjumlah 20 orang atau 45% dari total responden. Gambar 4.5 merupakan diagram persentase tingkat pendidikan reponden.



Gambar 4. 5. Diagram Tingkat Pendidikan Responden

Hasil kuisisioner untuk lama masa kerja responden didapat bahwa jumlah responden yang rentang masa kerja 0 sampai 5 tahun berjumlah 5 orang atau 11% dari total responden. Jumlah responden yang rentang masa kerja 6 sampai 10 tahun berjumlah 13 orang atau 30% dari total responden. Jumlah responden yang rentang masa kerja 11 sampai 15 tahun berjumlah 12 orang atau 27% dari total responden. Jumlah responden yang rentang masa kerja 21 sampai 25 tahun berjumlah 11 orang atau 25% dari total responden. Jumlah responden yang rentang masa kerja 27

sampai 35 tahun berjumlah 2 orang atau 5% dari total responden Gambar 4.6 merupakan diagram persentase lama masa kerja responden.



Gambar 4. 6. Diagram Lama Masa Kerja Responden

#### 4.5 Pembahasan

Berdasarkan pada pengumpulan dan hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan metodologi serta instrumen penelitian, diperoleh hasil penilaian dari masing-masing segmen penilaian sebagai berikut:

##### a. Kesiapan Lembaga (*Enterprise Readiness Segment*)

Segmen kesiapan lembaga berada pada tingkat level 4 yang memiliki skor 3,31 yang berarti Pemda DIY dalam kategori sangat siap dalam implementasi teknologi informasi. Gambar 4.7 menunjukkan diagram radar dari penilaian kesiapan lembaga (*enterprise readiness segment*) dalam implementasi pengelolaan aplikasi E-Lapor DIY.



Gambar 4. 7. Diagram Radar Tingkat Kesiapan Lembaga

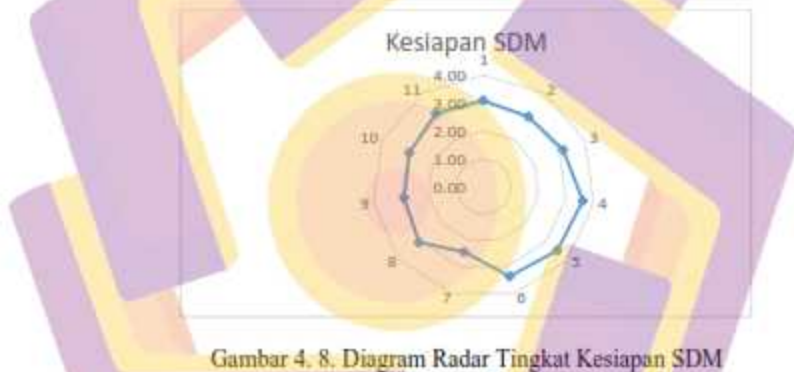
Pada segmen ini terdapat komponen yang memiliki nilai paling rendah dalam kesiapan lembaga dan masuk dalam kategori tidak siap. Komponen dalam kategori tidak siap adalah *Adequacy of budgets for ICT and information management functions* yang memiliki skor 2,43. Anggaran dalam pengelolaan aplikasi E-Lapor sangat rendah sehingga Pemda DIY agar mengalokasikan anggaran yang cukup untuk pengembangan dan pengelolaan aplikasi E-lapor DIY. Terkait dengan rendahnya pengelolaan aplikasi E-Lapor, hal ini ditunjukkan masih rendahnya koordinasi dan bimbingan teknis bagi pengelola E-Lapor DIY. Selain itu masih minimnya anggaran untuk pengembangan fitur aplikasi E-Lapor DIY sesuai tuntutan teknologi terkini.

Sedangkan pada segmen ini yang memiliki nilai paling tinggi diantara semua komponen dalam segmen kesiapan lembaga yang memiliki skor 3,77, yaitu *Presence of information*. Hal ini menunjukkan bahwa Pemda DIY dalam manajemen informasi berada pada level sangat siap. Manajemen

informasi E-Lapor DIY didukung adanya SK Gubernur DIY setiap tahun sebagai pengelola E-Lapor DIY.

b. Kesiapan SDM (*Human Resources Readiness Segment*)

Segmen kesiapan SDM berada pada tingkat level 3 dengan nilai 2,85 yang berarti SDM dalam kategori siap dalam implementasi teknologi informasi terkait SDM. Gambar 4.8 menunjukkan diagram radar dari penilaian kesiapan SDM (*human resources readiness segment*) dalam implementasi pengelolaan aplikasi E-Lapor DIY.



Gambar 4. 8. Diagram Radar Tingkat Kesiapan SDM

Pada segmen ini terdapat komponen yang memiliki nilai paling rendah dalam kesiapan SDM dan masuk dalam kategori tidak siap. Komponen dalam kategori tidak siap adalah *Diversity of staff ICT educational qualifications and skills* yang memiliki skor 2,45, hal ini dikarenakan pengelola E-lapor DIY yang dalam hal ini menjadi responden penelitian, sesuai SK Gubernur Nomor 41/TIM/2020 Tanggal 10 Maret 2020 sebagian besar tidak berlatarbelakng pendidikan teknologi informasi. Diharapkan

Pemda DIY memberikan bimbingan teknis TIK kepada pengelola aplikasi E-Lapor DIY.

Sedangkan komponen yang memiliki nilai paling tinggi dalam kesiapan SDM dengan nilai 3,50. Komponen tersebut adalah *Staf understanding of benefits of well organized and managed information*. Hal ini menunjukkan bahwa Pemda DIY memahami manfaat dari pengelolaan informasi dan termasuk dalam level sangat siap.

c. **Kesiapan Informasi (*Information Readiness Segment*)**

Segmen kesiapan informasi berada pada tingkat level 4 yang memiliki skor 3.9 dalam kategori sangat siap dalam implementasi teknologi informasi terkait informasi. Gambar 4.9 menunjukkan diagram radar dari penilaian kesiapan informasi (*Information Readiness Segment*) dalam implementasi pengelolaan aplikasi E-Lapor DIY.



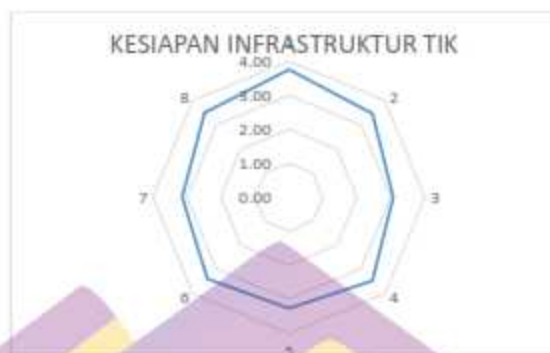
Gambar 4. 9. Diagram Radar Tingkat Kesiapan Informasi

Pada segmen ini terdapat komponen yang memiliki nilai paling rendah dalam kesiapan informasi dan masuk dalam kategori tidak siap. Komponen dalam kategori tidak siap adalah *Guidelines for managing e-records* yang memiliki skor 2,48. Aplikasi E-Lapor DIY belum dilengkapi dengan pedoman untuk menyimpan data aduan yang sudah pernah diajukan masyarakat, apabila terdapat fasilitas tersebut maka pengelola akan lebih cepat dalam menjawab aduan yang sama. Diharapkan Pemda DIY dalam mengembangkan aplikasi E-Lapor DIY dapat menyediakan pedoman penyimpanan informasi secara digital

Sedangkan komponen yang memiliki nilai paling tinggi dalam kesiapan informasi yang memiliki skor 3,59, yaitu komponen *Provision of documentation of system transaction*. Hal ini menunjukkan bahwa Pemda DIY terdapat dokumen transaksi layanan pengaduan dalam kategori sangat siap. Dokumen tersebut dapat dimanfaatkan untuk monitoring dan evaluasi pengelolaan E-Lapor DIY secara rutin.

d. Kesiapan Infrastruktur TIK (*ICT Readiness Segment*)

Segmen kesiapan infrastruktur TIK berada pada tingkat level 2 dengan nilai 2.73 dalam kategori siap dalam implementasi teknologi informasi terkait infrastruktur TIK. Segmen ini merupakan segmen terendah dari segmen yang lain. Gambar 4.10 menunjukkan diagram radar dari penilaian kesiapan infrastruktur TIK (*ICT Readiness Segment*) dalam implementasi pengelolaan aplikasi E-Lapor DIY



Gambar 4. 10. Diagram Radar Tingkat Kesiapan Infrastruktur TIK

Pada segmen ini terdapat komponen yang memiliki nilai paling rendah dalam kesiapan infrastruktur TIK dan masuk dalam kategori siap, yaitu *Ease of access and use of the network* yang memiliki skor 2,91.

Skor ini rendah dikarenakan adanya penertiban akses internet terutama penggunaan wifi di OPD yang tidak tercatat sehingga tidak dapat dikontrol dari sisi penggunaan jaringan dan keamanannya. Sehingga menganggap itu sebagai hambatan dalam mengakses jaringan internet. Hal ini perlu ditindaklanjuti oleh Diskominfo DIY dengan sosialisasi dan membuat SOP tentang penambahan titik akses jaringan internet di OPD.

Sedangkan komponen yang memiliki nilai paling tinggi dalam kesiapan infrastruktur TIK yang memiliki skor 3,75, yaitu komponen *Pervasiveness of ICTs in the enterprise*. Hal ini menunjukkan bahwa Pemda DIY telah memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan informasi pengaduan dengan level sangat siap.



e. Kesiapan Lingkungan Eksternal (*External Environment Readiness Segment*)

Segmen kesiapan lingkungan eksternal berada pada tingkat level 4 dengan nilai 3.38 dalam kategori sangat siap dalam implementasi teknologi informasi terkait lingkungan eksternal. Gambar 4.11 menunjukkan diagram radar dari penilaian kesiapan lingkungan eksternal (*External Environment Readiness Segment*) dalam implementasi pengelolaan aplikasi E-Lapor DIY



Gambar 4. 11. Diagram Radar Tingkat Kesiapan Lingkungan Eksternal  
 Pada segmen ini terdapat komponen yang memiliki nilai paling rendah dalam kesiapan lingkungan eksternal dan masuk dalam kategori tidak siap, *Quality of nationwide ICT* yang memiliki skor 2,50. Kualitas TIK dalam pengelolaan E-Lapor masih rendah. Diharapkan Pemda DIY agar meningkatkan kualitas TIK dalam pengelolaan E-Lapor agar berstandar nasional. Hal itu dapat dicapai dengan meningkatkankan aspek TIK diantaranya proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur, aplikasi, dan keamanan.

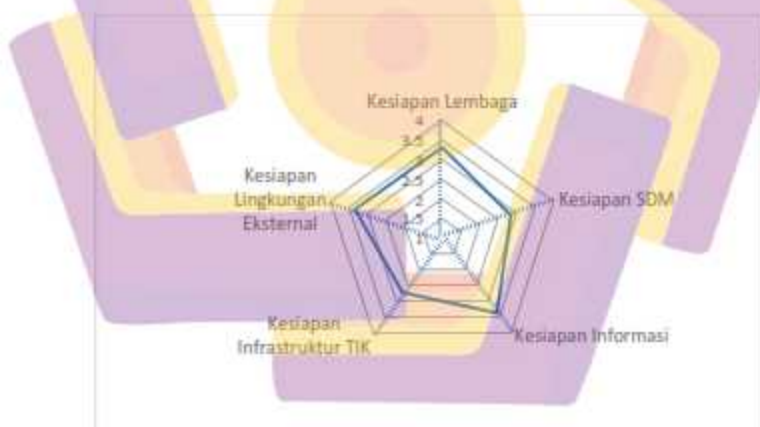
Sedangkan komponen yang memiliki nilai paling tinggi dalam kesiapan lingkungan eksternal yang memiliki skor 3,70, yaitu komponen *Adequacy and reliability of national power grid*. Hal ini menunjukkan bahwa Pemda DIY telah memenuhi kebutuhan listrik dalam pengelolaan informasi pengaduan dengan level sangat siap.

Berdasarkan 5 segmen kesiapan yang dikembangkan oleh Mutula dan Brakel diambil skor dengan menghitung rata-rata dari total skor tiap segmen untuk mendapatkan skor total implementasi aduan publik melalui aplikasi E-Lapor DIY. Tingkat kesiapan implementasi TI (*E-Readiness*) dalam aduan publik melalui aplikasi E-Lapor DIY berada pada level 3 dengan perolehan skor 3,12 yang berarti dalam kategori siap. Setiap segmen memiliki bobot yang berbeda-beda. Nilai kesiapan implementasi TI (*E-Readiness*) tersebut merupakan penggabungan 5 segmen untuk mendapatkan tingkat kesiapan Pemda DIY dalam mengelola aduan publik melalui aplikasi E-Lapor DIY dalam implementasi teknologi informasi.

Penelitian oleh Mahmudah (2018) tentang penggunaan media pengaduan Sistem Keluhan Masyarakat Online (SiKesal) mendapatkan skor sebesar 3,88 atau berada pada kategori tinggi dalam implementasi teknologi informasi. Domain penelitian ini, yaitu strategi, teknologi, organisasi, SDM dan lingkungan atau masyarakat. Luas wilayah kota Jambi sebesar 504,4 Km<sup>2</sup> dengan penduduk 591.123 orang. Pengelola Sistem Keluhan Masyarakat Online (SiKesal) sebanyak 102 orang, dapat diartikan bahwa 1 orang pengelola dapat menangani 6-7 keluhan sehingga semua aduan yang masuk dapat direspon.

Sampai tahun 2020 yang memakai aplikasi E-Lapor DIY 0.23% atau 9.189 pengguna dari jumlah penduduk DIY 3.882.288 orang, sedangkan jumlah pengelola E-Lapor DIY sebanyak 44 orang. Minimnya jumlah pengelola E-Lapor DIY diperlukan implementasi teknologi informasi pada lembaga, informasi, infrastruktur, SDM dan lingkungan serta adanya dukungan kebijakan dari Pemerintah.

Maka dapat dirumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat memberikan manfaat dalam pengelolaan aduan publik melalui aplikasi E-lapor DIY. Sehingga akan meningkatkan pengelolaan E-lapor DIY menjadi level 4 yaitu sangat siap. Gambar 4.12 menunjukkan diagram radar dari penilaian kesiapan implementasi aduan publik melalui aplikasi E-Lapor DIY.



Gambar 4. 12. Diagram Radar Tingkat Kesiapan 5 Segmen

Pada tabel 4.9 dapat ditunjukkan hasil penilaian dengan skor dan kategori dari masing-masing segment.

Tabel 4. 9. Hasil Penilaian Kesiapan 5 Segmen Mutula dan Brakel

No	Segmen	Skor	Keterangan
1	Kesiapan Lembaga ( <i>Enterprise</i> )	3,31	Sangat Siap
2	Kesiapan SDM ( <i>Human Resources</i> )	2,85	Siap
3	Kesiapan Informasi ( <i>Information</i> )	3,38	Sangat Siap
4	Kesiapan Infrastruktur TIK ( <i>ICT</i> )	2,73	Siap
5	Kesiapan Lingkungan Eksternal ( <i>External Environment</i> )	3,35	Sangat Siap
<b>TOTAL</b>		<b>3,12</b>	<b>Siap</b>

#### 4.6 Perbandingan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan Pemda DIY dalam implementasi aduan publik melalui aplikasi E-Lapor DIY memiliki nilai rata-rata 3,12 berada pada skala 3 yaitu siap. Penelitian ini cukup sesuai bila dibandingkan dengan evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dilakukan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) pada tahun 2019. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi Pemda DIY agar meningkatkan pelayanan publik secara efisien, efektif, dan transparan.

Info Cegatan Jogja (ICJ) merupakan saluran pengaduan masyarakat yang memanfaatkan media Facebook sebagai pendukung aplikasinya. Tidak ada SOP secara resmi ataupun peraturan kebijakan yang mengikat dalam merespon aduan, keluhan serta informasi yang masuk. ICJ dimanfaatkan masyarakat untuk berbagi informasi lalu lintas, kecelakaan, kriminalitas serta kejadian-kejadian yang terjadi di Yogyakarta. Masukan ataupun keluhan tentang pelayanan publik juga tak luput dibahas dalam ICJ. Mekanisme respon melalui E-Lapor harus sesuai dengan SOP dan kebijakan yang telah ditentukan sehingga memerlukan waktu. Melalui sosial

media masukan serta informasi selalu mendapat tanggapan yang cepat dari anggotanya, sehingga orang lebih nyaman berbagi informasi di ICJ dibandingkan memasukan ke saluran resmi E-Lapor DIY.

#### 4.7 Kondisi Ideal Pengelolaan Pengaduan

Setelah dilakukan analisis implementasi teknologi informasi dalam pengelolaan aduan yang mendapat skor 3,12 atau siap maka diharapkan adanya perbaikan sehingga nantinya terdapat peningkatan menjadi level sangat siap. Kondisi ideal dalam pengelolaan aduan bilamana implementasi teknologi informasi (*e-readiness*) berada pada level sangat siap dalam merespon semua aduan yang masuk.

*E-readiness* pada level sangat siap yang berarti Pemda DIY telah mengimplementasikan teknologi informasi dalam pengelolaan informasi yang didukung oleh infrastruktur serta kebijakan dari Pemerintah Pusat. Pengelolaan aduan juga telah melibatkan semua OPD dalam merespon dan menindaklanjuti aduan yang masuk, sehingga nantinya semua aduan yang masuk dapat terespon tepat waktu dan target dari Dinas Kominfo DIY dalam RPJMD Tahun 2017-2022 dapat tercapai. Diharapkan terdapat peningkatan pelayanan publik yang lebih efisien, efektif dan transparan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pengelolaan data hasil survei dan analisis terkait dengan kesiapan Pemda DIY dalam implementasi aduan publik melalui aplikasi E-Lapor DIY, dapat disimpulkan bahwa kesiapan yang dinilai dari lima segmen kesiapan memiliki nilai rata-rata 3,12 berada pada skala 3 yaitu siap. Kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

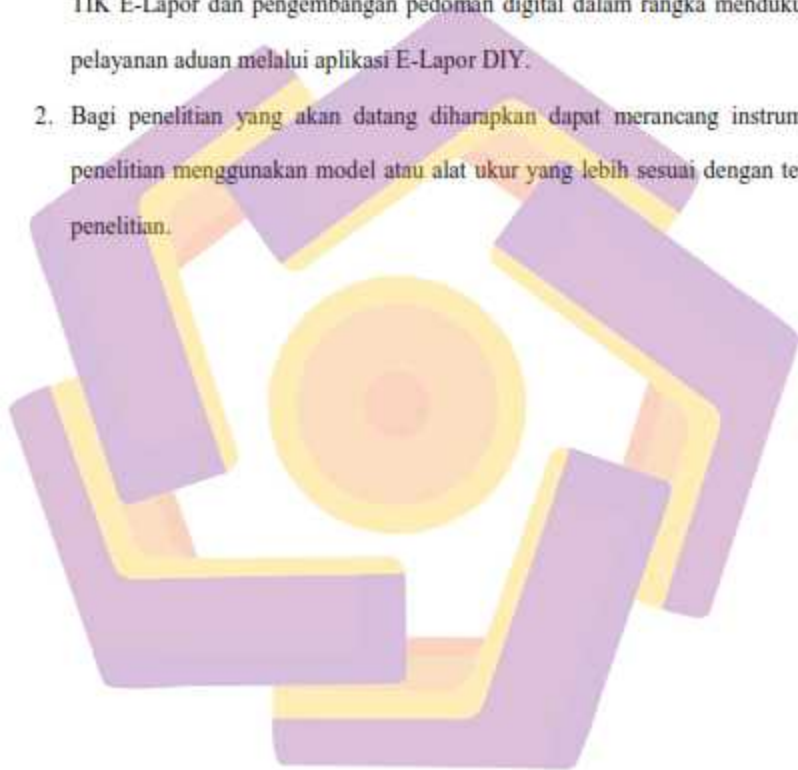
1. Kesiapan Pemda DIY sebagai institusi/lembaga yang menyediakan informasi kepada masyarakat melalui aplikasi E-Lapor DIY memperoleh nilai 3,31 yang berarti sangat siap.
2. Kesiapan sumber daya aparatur pemerintah dalam mengelola aduan melalui aplikasi E-Lapor DIY sebagai sarana menyampaikan aspirasi dan keluhan masyarakat memperoleh nilai 2,85 yang berarti siap.
3. Ketersediaan akses informasi pada Pemda DIY untuk mendukung layanan aduan melalui aplikasi E-Lapor DIY memperoleh nilai 3,38 yang berarti sangat siap.
4. Kesiapan infrastruktur TIK Pemda DIY dalam mendukung pengelolaan aplikasi E-Lapor DIY memperoleh nilai 2,73 yang berarti siap.
5. Dukungan lingkungan eksternal dalam pengelolaan aplikasi E-Lapor DIY memperoleh nilai 3,35 yang berarti sangat siap.

6. Berdasarkan pada hasil penelitian maka peneliti memberikan rekomendasi agar dapat meningkatkan implementasi aduan Pemda DIY melalui E-Lapor DIY menjadi level paling tinggi yaitu pada level sangat siap, antara:
- a. Pemda DIY dapat mengalokasikan anggaran yang cukup untuk pengembangan dan pengelolaannya aplikasi E-Lapor DIY. Pengalokasian anggaran yang rendah ditunjukkan dengan masih terbatasnya koordinasi dan bimbingan teknis bagi pengelola E-Lapor DIY dan masih minimnya pengembangan fitur aplikasi E-Lapor DIY sesuai tuntutan teknologi terkini.
  - b. Pengelola E-Lapor DIY Pemda DIY sebagian besar tidak berlatar belakang pendidikan TIK sehingga Pemda DIY dapat memberikan bimbingan teknis TIK kepada pengelola aplikasi E-Lapor DIY
  - c. Aplikasi E-Lapor DIY belum dilengkapi dengan pedoman untuk menyimpan data aduan yang sudah pernah diajukan masyarakat, apabila terdapat fasilitas tersebut maka pengelola akan lebih cepat dalam menjawab aduan yang sama. Diharapkan Pemda DIY dalam mengembangkan aplikasi E-Lapor DIY dapat menyediakan pedoman penyimpanan informasi secara digital.
  - d. Pemda DIY agar meningkatkan kualitas TIK dalam pengelolaan E-Lapor agar berstandar nasional. Hal itu dapat dicapai dengan meningkatkan aspek TIK diantaranya proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur, aplikasi, dan keamanan.

## 5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini didapatkan nilai yang rendah berada pada level tidak siap sehingga Pemda DIY perlu lebih memperhatikan sumber daya manusia, kualitas TIK E-Lapor dan pengembangan pedoman digital dalam rangka mendukung pelayanan aduan melalui aplikasi E-Lapor DIY.
2. Bagi penelitian yang akan datang diharapkan dapat merancang instrumen penelitian menggunakan model atau alat ukur yang lebih sesuai dengan tema penelitian.





## DAFTAR PUSTAKA

### PUSTAKA BUKU

- Anwar, H. (2000). *Sistem Manajemen Mutu*. Gramedia Jakarta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Gumilar, I. (2007). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Manajemen*. Erlangga, Jakarta.
- Faozan, H. (2003). *Peran Birokrasi, Manajemen Kebijakan dan Eksistensi Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Jogiyanto. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Prajitno SB. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati UIN Sunan Gunung Djati*.
- Sugriyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sugriyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (22nd ed.). Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh*. Andi Offset, Yogyakarta.

### PUSTAKA JURNAL ILMIAH

- Alaaraj, H., & Ibrahim, F. W. (2014). An Overview and Classification of E-Readiness Assessment Models. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(12), 1–5.
- Anwar, H. (2000). *Sistem Manajemen Mutu*. Gramedia Jakarta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta, Rineka Cipta.

- Bappenas. (2010). Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*, 1–174.
- Beig, Leila, & Et.al. (2007). Adoption A Proper Tool For E-Readiness Assessment In Developing Countries (Case Studies: Iran, Turkey And Malaysia). *Journal of Knowledge Economy & Knowledge Management*, II Spring.
- Diskominfo DIY. (2018). *Standar Operasional Prosedur E-Lapor DIY*.
- Faozan, H. (2003). *Peran Birokrasi, Manajemen Kebijakan dan Eksistensi Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Gumilar, I. (2007). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Manajemen*. Erlangga, Jakarta.
- Habiburrahman. (2017). Analisis Tingkat kesiapan Implementasi Teknologi Informasi di Perpustakaan Pusat UIN Sumatra Utara Medan. In *Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Hadi Waryanto, N., & Insani, N. (2013). Tingkat Kesiapan (Readiness) Implementasi E-Learning Di Sekolah Atas Kota Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Matematika Dan Sainst Tahun 1*, 2. <https://doi.org/10.21831/jpms.v2i2.2478>
- Hanani, D. (2008). Manajemen Komplain Dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik. *Dialogue*, 5(2), 239–253.
- Jogiyanto. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Kementerian PANRB. (2018). *Standar Operasional Prosedur (Sop) Lapor ! - P4N*.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, XVII(2), 163–178.
- Mahmudah, D. (2018). Persepsi Aparat Pemerintah Kota Jambi terhadap Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan Media Pengaduan Berbasis Aplikasi. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 22(2), 123. <https://doi.org/10.31445/jskm.2018.220203>
- Menteri PAN & RB Indonesia. (2014). *Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*.

- Mohanty, P. K. (2005). *Using e-Tools for Good Governance & Administrative Reforms*.
- Murti, B. (2011). Validitas Dan Reliabilitas Pengukuran. *Populasi*, 9(1), 1–19. <https://doi.org/10.22146/jp.11710>
- Mutula, S. M., & Brakel, P. van. (2006). An evaluation of e-readiness assessment tools with respect to information access: Towards an integrated information rich tool. *International Journal of Information Management*, 26(3), 212–223. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2006.02.004>
- Muzaki, M. S., & Manar, D. G. (2018). Pengelolaan Laporan Tahunan di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(1).
- Pemda DIY. (2017). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta 2017-2022*.
- Prajitno SB. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati UIN Sunan Gunung Djati.
- Pujani, V., Semiarty, R., & Kotama, D. T. W. (2019). Mengadopsi Sistem Informasi Pada Rumah Sakit Pemerintah di Kota Padang. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 05, 9–16.
- Rahmah, R. (2015). *Kesiapan Infrastruktur TIK dan Sumber daya Manusia Dalam Penerapan Blue Print E-Governmen, Studi Kasus: Pemerintah Kota Balikpapan*. Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Rianto, B., & Lestari, T. (2012). Polri dan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik. *Jurnal CV. Putra Media Nusantara (PMN)*.
- Septikhtiarif, F., & Handayaningsih, S. (2017). Pengukuran E-Readiness Menggunakan Framework Stope Pada Proses Pengajuan Cuti Akademik Perguruan Tinggi. *Computer Science and ICT*, 3(1), 173–177.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (22nd ed.). Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (22nd ed.). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh*. Andi Offset, Yogyakarta.

- Utomo, H. T., Febriliyan, S., & Bambang, S. (2012). Pengembangan Sistem Pengaduan Konsumen Terkait Bisnis Online Berbasis Facebook Open Graph Protocol Dan Sms Gateway. *Jurnal Teknik Elektro ITS*, 1(1), 6. <http://www.ejurnal.its.ac.id/index.php/teknik/article/viewFile/1115/527>
- Vaati, N. V. (2009). Ict-Readiness for E-Librry: a Case Study of Institution of Higher Learning. *School of Computing and Informatics, University of Nairobi Kenya*, 5.
- Vaezi, S. K., & Bimar, H. S. I. (2009). Comparison of E-Readiness Assessment Models. *Scientific Research and Essay*, 4(5), 501-512.
- Warepan, N. J., Hadi, S. P., & Winarno, W. W. (2018). Peran Strategis Chief Information Officer dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik di Badan Publik Pemerintah. *Semnasteknomedia*, 13-18.
- Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103-115. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17-23. <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>

#### **PUSTAKA ELEKTRONIK**

- Mursalim, S. W. (2018). Jurnal Ilmu Administrasi ( JIA ). *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, XV(1), 1-17. [https://www.researchgate.net/publication/326605309\\_Strategi\\_Penanganan\\_Pengaduan\\_Dalam\\_Rangka\\_Peningkatan\\_Pelayanan\\_Publik](https://www.researchgate.net/publication/326605309_Strategi_Penanganan_Pengaduan_Dalam_Rangka_Peningkatan_Pelayanan_Publik)
- Utomo, H. T., Febriliyan, S., & Bambang, S. (2012). Pengembangan Sistem Pengaduan Konsumen Terkait Bisnis Online Berbasis Facebook Open Graph Protocol Dan Sms Gateway. *Jurnal Teknik Elektro ITS*, 1(1), 6. <http://www.ejurnal.its.ac.id/index.php/teknik/article/viewFile/1115/527>

## LAMPIRAN

### Kulsoner Responden

Tanggal	:			
Nama	:			
Unit Kerja *	:			
Umur	:			
Lama Masa Kerja*	:	<input type="checkbox"/> 0-5 Th	<input type="checkbox"/> 6-10 Th	<input type="checkbox"/> 11-15 Th
		<input type="checkbox"/> 16-20 Th	<input type="checkbox"/> 21-26 Th	<input type="checkbox"/> 26-35 Th
Jenis Kelamin*	:	<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> Perempuan	
Jabatan*	:	<input type="checkbox"/> Admin	<input type="checkbox"/> Pejabat Penghubung OPD	
Pendidikan*	:	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> SMA/SMK	<input type="checkbox"/> D1
		<input type="checkbox"/> D2	<input type="checkbox"/> D3	<input type="checkbox"/> D4
		<input type="checkbox"/> S1	<input type="checkbox"/> S2	<input type="checkbox"/> S3

#### Petunjuk

1. Tanda [\*] merupakan pertanyaan yang wajib dijawab oleh Bapak/Ibu/Saudara.
2. Beri tanda [v] pada kolom sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Saudara.
3. Pilihlah jawaban paling sesuai dengan kondisi dan pengetahuan Bapak/Ibu/Saudara.

#### A. Kestapan Lembaga (*Enterprise Readiness*)

NO	PERNYATAAN
1	Apakah E-Lapor DIY sudah memiliki strategi implementasi teknologi informasi yang baik? a. Belum memiliki b. Dalam tahap perencanaan c. Sudah ada namun belum berjalan d. Sudah ada dan berfungsi dengan baik
2	Apakah E-Lapor DIY memiliki infrastruktur teknologi informasi yang berstandar internasional (standar keamanan ISO 27001:2005)? a. E-Lapor DIY belum standar internasional dan belum berencana untuk menyusun b. E-Lapor DIY berstandar internasional tetapi belum berfungsi dengan baik c. E-Lapor DIY berstandar internasional tetapi masih sebagian berfungsi dengan baik d. E-Lapor DIY berstandar internasional dan sudah berfungsi dengan baik

NO	PERNYATAAN
3	<p>Apakah pengelolaan E-Lapor DIY memiliki bagian manajemen informasi?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Belum memiliki manajemen informasi</li> <li>Sudah memiliki tetapi belum berfungsi dengan baik</li> <li>Sudah memiliki tetapi baru sebagian berfungsi dengan baik</li> <li>Sudah memiliki dan sudah berfungsi dengan baik</li> </ol>
4	<p>Apakah manajemen informasi sangat berperan dalam pengelolaan E-Lapor DIY?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak memiliki peran</li> <li>Belum berfungsi dan berperan dalam pengelolaan aduan</li> <li>Berperan dalam sebagian pengelolaan aduan</li> <li>Berperan sangat penting dalam pengelolaan aduan</li> </ol>
5	<p>Apakah Manajemen informasi pada pengelolaan E-Lapor DIY sudah berfungsi dengan baik?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak berfungsi</li> <li>Hanya sedikit berfungsi</li> <li>Berfungsi di beberapa bagian</li> <li>Sudah berfungsi dengan baik</li> </ol>
6	<p>Apakah manajemen informasi E-lapor DIY terpisah-pisah di tiap OPD yang dikelola oleh pejabat penghubung?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak terpisah-pisah</li> <li>Terpisah-pisah tetapi masih dalam satu gedung</li> <li>Terpisah-pisah dalam gedung berbeda tetapi masih satu OPD</li> <li>Terpisah-pisah di setiap OPD di Pemda DIY</li> </ol>
7	<p>Apakah E-Lapor DIY mempunyai rencana strategis di bidang teknologi informasi?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Belum memiliki</li> <li>Belum memiliki dan baru merencanakan</li> <li>Sudah memiliki tetapi belum disosialisasikan</li> <li>Sudah memiliki dan sudah disosialisasikan</li> </ol>
8	<p>Apakah E-Lapor DIY mempunyai standar pengamanan informasi serta rencana pemulihan bencana?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Belum memiliki</li> <li>Sudah memiliki tapi belum berfungsi</li> <li>Sudah memiliki dan berfungsi hanya di beberapa bagian</li> <li>Sudah memiliki dan berfungsi dengan baik</li> </ol>
9	<p>Apakah kebijakan informasi E-Lapor DIY dilakukan secara desentralisasi (memiliki hak otonom dalam pengelolaan aduan informasi)?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak memiliki</li> <li>Memiliki hak otonom dalam menjawab aduan tetapi belum berfungsi</li> <li>Memiliki hak otonom dalam menjawab aduan tetapi berfungsi di beberapa bagian</li> <li>Memiliki hak otonom penuh dalam menjawab aduan</li> </ol>
10	<p>Pengembangan E-Lapor DIY apakah sudah memiliki strategi peningkatan manajemen informasi?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Belum memiliki</li> <li>Sudah memiliki tapi belum berfungsi</li> <li>Sudah memiliki dan berfungsi hanya di beberapa bagian</li> </ol>

NO	PERNYATAAN
	d. Sudah memiliki dan berfungsi dengan baik
11	<p>Apakah Saudara secara berkelanjutan telah mengikuti bimtek teknologi informasi E-Lapor DIY?</p> <p>a. Belum ada bimtek pengelolaan E-Lapor DIY</p> <p>b. Sudah ada bimtek tetapi belum pernah mengikuti</p> <p>c. Sudah ada bimtek tetapi mengikuti secara tidak berkelanjutan</p> <p>d. Sudah mengikuti bimtek secara berkelanjutan</p>
12	<p>Apakah E-Lapor DIY memiliki anggaran yang cukup dalam pengembangan teknologi informasi?</p> <p>a. Belum, karena E-Lapor DIY tidak merupakan prioritas</p> <p>b. Hanya bagian tertentu yang diberikan dukungan anggaran</p> <p>c. Anggaran yang diberikan sesuai dengan kebutuhan</p> <p>d. Anggaran yang diberikan lebih dari cukup</p>
13	<p>Sudahkah E-Lapor DIY telah mengintegrasikan seluruh urusan aduan layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi?</p> <p>a. Belum diintegrasikan</p> <p>b. Sudah diintegrasikan tetapi belum berfungsi</p> <p>c. Sudah diintegrasikan tetapi hanya di beberapa aduan urusan pelayanan publik</p> <p>d. Sudah diintegrasikan di seluruh aduan urusan pelayanan publik</p>
14	<p>Apakah E-Lapor DIY merupakan layanan publik pengaduan secara elektronis?</p> <p>a. Aduan masih dilakukan secara manual</p> <p>b. Baru sebagian aduan yang dilakukan secara elektronis</p> <p>c. Semua aduan urusan layanan publik sudah dilakukan secara elektronis akan tetapi belum berjalan dengan baik</p> <p>d. Semua aduan urusan layanan publik sudah dilakukan secara elektronis dan berjalan dengan baik</p>
15	<p>Apakah pimpinan memiliki inisiatif untuk menggunakan teknologi informasi dalam layanan informasi melalui E-Lapor DIY?</p> <p>a. Pimpinan tidak mendukung TI dalam layanan informasi</p> <p>b. Pimpinan mendukung TI tetapi tidak memiliki inisiatif</p> <p>c. Pimpinan berinisiatif dalam menggunakan sebagian TI dalam layanan informasi</p> <p>d. Pimpinan berinisiatif menggunakan seluruh TI dalam layanan informasi</p>
16	<p>Apakah sudah tersedia listrik yang memadai dalam manajemen informasi E-Lapor DIY?</p> <p>a. Belum tersedia</p> <p>b. Sudah memadai akan tetapi belum berfungsi dengan baik</p> <p>c. Sudah memadai di beberapa bagian</p> <p>d. Sudah memadai diseluruh bagian untuk mendukung manajemen informasi</p>
17	<p>Apakah layanan E-Lapor DIY yang dilakukan secara elektronis dapat berdampak pada produktivitas, profitabilitas dan pengurangan biaya?</p> <p>a. Belum memanfaatkan pengaduan</p> <p>b. Hanya berdampak pada produktivitas</p> <p>c. Memiliki dampak produktivitas dan profitabilitas</p> <p>d. Memiliki dampak produktivitas, profitabilitas dan pengurangan biaya</p>

NO	PERNYATAAN
18	Apakah E-Lapor DIY sudah siap berpartisipasi dalam era internet global? a. Tidak siap b. Kurang siap c. Cukup siap d. Sangat siap
19	Apakah E-Lapor DIY memiliki prosedur dalam desain dan implementasi sistem informasi? a. Belum memiliki b. Sedang dalam proses penyusunan c. Sudah memiliki tetapi belum berfungsi maksimal d. Sudah memiliki dan berfungsi maksimal
20	Apakah E-Lapor DIY telah memiliki kesiapan dalam mengambil bagian dalam era internet dengan pengaduan secara online? a. Belum memiliki b. Sedang dalam proses penyusunan c. Sudah memiliki tetapi belum berfungsi maksimal d. Sudah memiliki dan berfungsi maksimal

#### B. Kestapan SDM (*Human Resources Readiness Segment*)

NO	PERNYATAAN
1	Apakah Saudara memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab informasi yang dibutuhkan pengguna E-Lapor DIY? a. Tidak tahu sama sekali b. Hanya tahu dan sedikit mengerti c. Tahu dan mengerti d. Tahu dan sangat memahami
2	Apakah Saudara memiliki pengetahuan yang baik dalam pengelola, mengevaluasi informasi beserta sumbernya? a. Tidak tahu sama sekali b. Hanya tahu dan sedikit mengerti c. Tahu dan mengerti d. Tahu dan sangat memahami
3	Apakah Saudara memiliki kemampuan yang baik dalam mengelola dan merawat informasi? a. Tidak memiliki kemampuan sama sekali b. Memiliki kemampuan mengelola informasi tetapi tidak mampu merawat informasi c. Tidak memiliki kemampuan mengelola informasi tetapi mampu merawat informasi d. Memiliki kemampuan yang baik dalam mengelola dan merawat informasi
4	Apakah Saudara memiliki kemampuan yang baik dalam mengakses, menganalisis dan menggunakan informasi untuk menjawab keluhan melalui E-Lapor DIY? a. Tidak memiliki



NO	PERNYATAAN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Memiliki kemampuan mengakses, menganalisis informasi tetapi tidak mampu menggunakan informasi</li> <li>c. Memiliki kemampuan mengakses, tetapi tidak memiliki kemampuan menganalisis dan menggunakan informasi</li> <li>d. Memiliki kemampuan mengakses, menganalisis informasi dan menggunakan informasi</li> </ul>
5	<p>Apakah Saudara sangat paham akan manfaat informasi bila dikelola dengan baik?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak paham sama sekali</li> <li>b. Sedikit paham</li> <li>c. Hanya paham beberapa bagian</li> <li>d. Sangat memahami</li> </ul>
6	<p>Apakah Saudara memiliki pemahaman dalam mengidentifikasi dan menjawab aduan yang masuk?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak paham sama sekali</li> <li>b. Sedikit paham</li> <li>c. Hanya paham beberapa bagian</li> <li>d. Sangat memahami</li> </ul>
7	<p>Apakah latar belakang pendidikan Saudara berkaitan dengan teknologi informasi?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Latar belakang pendidikan bukan TI dan tidak memahami bidang TI</li> <li>b. Latar belakang pendidikan bukan TI dan sedikit memahami bidang TI</li> <li>c. Latar belakang pendidikan bukan TI dan memahami bidang TI</li> <li>d. Latar belakang pendidikan TI dan memahami bidang TI</li> </ul>
8	<p>Apakah tersedia teknikal support bidang TIK yang membantu dalam pengelolaan E-Lapor DIY?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak tersedia</li> <li>b. Tersedia sedikit sekali</li> <li>c. Tersedia di beberapa bagian</li> <li>d. Tersedia diseluruh bagian</li> </ul>
9	<p>Apakah Saudara sebagai pengelola E-Lapor DIY mempunyai kemampuan dalam manajemen informasi?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak mampu sama sekali</li> <li>b. Sedikit mampu</li> <li>c. Mampu hanya di beberapa bagian</li> <li>d. Sangat mampu</li> </ul>
10	<p>Apakah tersedia SDM pengelola E-Lapor DIY yang professional terampil di bidang TIK?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak tersedia</li> <li>b. Tersedia sedikit sekali</li> <li>c. Tersedia di beberapa bagian</li> <li>d. Tersedia di seluruh bagian</li> </ul>
11	<p>Bagaimana kemampuan Saudara sebagai pengelola E-Lapor DIY dalam menggunakan teknologi informasi?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak mampu sama sekali</li> <li>b. Sedikit mampu</li> </ul>

NO	PERNYATAAN
	c. Mampu hanya di beberapa bagian d. Sangat mampu

**C. Kesiapan Informasi (*Information Readiness Segment*)**

NO	PERNYATAAN
1	Apakah E-lapor DIY menyediakan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna? a. Tidak tersedia b. Tersedia sedikit sekali c. Tersedia di beberapa bagian d. Tersedia di seluruh bagian
2	Apakah tersedia ketentuan akses ke berbagai sumber informasi dalam pengelolaan E-Lapor DIY? a. Belum tersedia b. Baru tahap perencanaan c. Telah memiliki tetapi belum berjalan d. Telah memiliki dan berjalan dengan baik
3	Apakah pengelola E-Lapor DIY memiliki infrastruktur teknologi informasi yang cukup untuk mengakses informasi secara elektronik? a. Tidak memiliki sarana elektronik b. Baru tahap perencanaan c. Memiliki hanya untuk mengakses pada informasi tertentu d. Memiliki dan sudah dapat mengakses seluruh informasi
4	Apakah E-Lapor DIY memberikan kemudahan bagi pengelola dalam menjawab aduan layanan publik? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Cukup mudah d. Sangat mudah
5	Apakah tersedia mekanisme pengumpulan, penyimpanan, serta mengambil informasi dalam pengelolaan E-Lapor DIY? a. Tidak tersedia b. Tersedia sedikit sekali c. Tersedia di beberapa bagian d. Tersedia di seluruh bagian
6	Apakah tersedia infrastruktur yang memadai dalam pengelolaan informasi E-Lapor DIY? a. Tidak tersedia b. Tersedia sedikit sekali c. Tersedia di beberapa bagian d. Tersedia di seluruh bagian
7	Apakah pengelolaan E-Lapor DIY mempunyai alur yang cepat dan update informasi dalam menjawab pengaduan? a. Tidak mempunyai alur yang cepat dan update informasi

NO	PERNYATAAN
	b. Tidak mempunyai alur yang cepat tetapi update informasi c. Mempunyai alur yang cepat tetapi tidak update informasi d. Mempunyai alur yang cepat dan update informasi
8	Apakah pengelolaan E-Lapor DIY menyediakan sarana berbagi informasi di dalam dan di luar institusi? a. Tidak tersedia b. Tersedia tetapi belum berfungsi c. Tersedia tetapi berfungsi hanya di beberapa bagian d. Tersedia dan telah berfungsi dengan baik
9	Apakah tersedia infrastruktur (server) yang memadai dalam menyimpan informasi pengelolaan E-Lapor DIY? a. Tidak tersedia b. Tersedia sedikit sekali c. Tersedia di beberapa bagian d. Tersedia diseluruh bagian
10	Apakah pengelolaan E-Lapor mempunyai dokumentasi pada setiap transaksi layanan pengaduan? a. Tidak memiliki b. Memiliki tetapi belum berfungsi c. Memiliki tetapi berfungsi hanya beberapa bagian pengaduan d. Memiliki dan berfungsi dengan baik diseluruh bagian pengaduan
11	Apakah pengelolaan E-Lapor menyediakan pedoman pengelolaan informasi secara digital? a. Tidak menyediakan b. Menyediakan tetapi belum berfungsi c. Menyediakan tetapi berfungsi hanya beberapa bagian pengaduan d. Menyediakan dan berfungsi dengan baik diseluruh bagian pengaduan
12	Apakah pengelolaan E-Lapor menyediakan prosedur backup informasi secara berkala terhadap semua informasi? a. Belum tersedia b. Sedang proses penyusunan c. Telah tersedia tetapi belum berjalan d. Telah tersedia dan telah berjalan dengan baik
13	Apakah dalam pengelolaan E-Lapor tersedian ketentuan terkait tugas/fungsi pada pengelola informasi? a. Belum tersedia b. Sedang proses penyusunan c. Telah tersedia tetapi belum berjalan d. Telah tersedia dan telah berjalan dengan baik
14	Apakah peran dan fungsi pengelola informasi dalam proses bisnis di pengelolaan E-Lapor DIY sudah berjalan? a. Baru tahap perencanaan b. Belum berjalan c. Sudah berjalan pada bagian tertentu

NO	PERNYATAAN
	d. Sudah berjalan dengan baik

#### D. Kestapan Infrastruktur Teknologi Informasi (*ICT Readiness Segment*)

NO	PERNYATAAN
1	Apakah seluruh pengelolaan informasi pengaduan E-Lapor DIY sudah menggunakan teknologi informasi? a. Belum menggunakan b. Sudah menggunakan tetapi belum berfungsi c. Sudah menggunakan tetapi berfungsi pada bagian tertentu d. Sudah menggunakan dan berfungsi dengan baik
2	Akses dalam menjawab pengaduan E-Lapor DIY dapat dilakukan hanya pada komputer sendiri atau bisa saling sharing? a. Tidak ada komputer b. Terdapat komputer tetapi tidak sharing c. Terdapat komputer tetapi sharing belum berjalan d. Terdapat komputer dan saling sharing
3	Bagaimana konektivitas internet Saudara untuk pengelolaan E-Lapor DIY? a. Tidak ada akses internet b. Lambat c. Cepat d. Sangat cepat
4	Bagaimana ketersediaan akses internet pada pengelola informasi E-Lapor DIY? a. Tidak tersedia b. Tersedia tetapi tidak berfungsi c. Tersedia tetapi berfungsi pada bagian tertentu d. Tersedia dan sudah berfungsi dengan baik
5	Bagaimana penggunaan LAN dalam pengelolaan informasi E-Lapor DIY? a. Tidak tersedia jaringan LAN b. Baru dalam proses perencanaan c. Sudah tersedia tetapi belum dimanfaatkan secara maksimal d. Sudah tersedia dan dimanfaatkan maksimal
6	Bagaimana tools yang tersedia di E-lapor DIY dalam pengelolaan informasi untuk mengidentifikasi, menyimpan serta menjawab keluhan? a. Tidak ada <i>tools</i> yang tersedia untuk mendukung pengelolaan informasi b. Pilihan <i>tools</i> yang tersedia terbatas c. Banyak pilihan <i>tools</i> tetapi hanya tertentu yang dapat menggunakannya d. Banyak pilihan <i>tools</i> yang dapat digunakan dengan mudah dalam penggunaannya
7	Jenis konektifitas apa saja yang digunakan untuk pengelolaan E-Lapor DIY? a. Tidak ada koneksi ke jaringan internet b. Jaringan kabel bandwidth berkapasitas cukup c. Jaringan kabel dan wifi dengan bandwidth berkapasitas cukup d. Jaringan kabel dan wifi dengan bandwidth berkapasitas besar

NO	PERNYATAAN
8	Apakah dalam kebijakan E-Lapor DIY, Saudara mempunyai kesempatan untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi? a. Tidak memiliki kebijakan b. Masih dalam proses perencanaan c. Memiliki, tetapi hanya dalam sebagian bimtek d. Ya, dengan ikut bimtek pengelolaan E-Lapor DIY secara berkala
9	Bagaimana kemudahan akses dan penggunaan jaringan untuk mendukung pengelolaan E-Lapor DIY? a. Akses dan penggunaan jaringan sulit dan terkendala b. Akses dan penggunaan jaringan mudah meskipun kadang ada kendala c. Akses dan penggunaan jaringan mudah, didukung internet yang cepat dan tidak ada kendala d. Akses dan penggunaan jaringan sangat mudah, didukung internet yang sangat cepat dan tidak pernah ada kendala

#### E. Kestapan Lingkungan Eksternal (*External Environment Readiness Segment*)

NO	PERNYATAAN
1	Apakah tersedia kebijakan serta peraturan tentang pelayanan dalam pengelolaan E-Lapor DIY? (SOP E-Lapor DIY, SK Gub Tim Pengelolaan E-Lapor DIY) a. Belum tersedia b. Baru tahap perencanaan c. Sudah ada akan tetapi belum terlaksana secara maksimal d. Sudah dan sudah dilaksanakan dengan baik
2	Bagaimana kualitas penyedia jaringan yang digunakan dalam pengelolaan E-Lapor DIY? a. Kurang b. Cukup c. Bagus d. Sangat bagus
3	Bagaimana ketersediaan sarana teknologi informasi oleh provider dalam pengelolaan E-Lapor DIY? a. <i>Provider</i> tidak menyediakan sarana yang dibutuhkan b. Sarana teknologi informasi yang dibutuhkan dapat disediakan <i>provider</i> hanya tertentu c. Sarana teknologi informasi yang dibutuhkan dapat disediakan <i>provider</i> tetapi tidak cepat d. Sarana teknologi informasi yang dibutuhkan dapat disediakan <i>provider</i> dengan cepat
4	Bagaimana kesesuaian sumber daya teknologi informasi dengan standart nasional? a. Seluruh sumber daya teknologi belum sesuai dengan standart nasional b. Hanya sumber daya teknologi yang sedikit sesuai dengan standart nasional c. Mayoritas sumber daya teknologi sesuai dengan standart nasional d. Seluruh sumber daya teknologi sesuai dengan standart nasional

NO	PERNYATAAN
5	Bagaimana kecukupan dan keandalan jaringan listrik dalam pengelolaan E-Lapor DIY? <ol style="list-style-type: none"> <li>Belum tersedia</li> <li>Sudah cukup dan handal tetapi belum berfungsi dengan baik</li> <li>Sudah cukup dan handal di beberapa bagian</li> <li>Sudah cukup dan handal diseluruh bagian untuk mendukung manajemen informasi</li> </ol>
6	Bagaimana dukungan Pemerintah Pusat dalam pengelolaan E-Lapor DIY? <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak mendukung</li> <li>Cukup mendukung</li> <li>Mendukung</li> <li>Sangat mendukung</li> </ol>
7	Apakah dalam pengelolaan E-Lapor DIY memiliki sarana akses informasi bersama? <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak memiliki</li> <li>Memiliki tetapi hanya dapat diakses oleh orang tertentu</li> <li>Memiliki dan dapat diakses oleh semua orang pada jam kantor</li> <li>Memiliki dan dapat digunakan oleh semua orang serta dapat digunakan di luar jam kantor</li> </ol>
8	Apakah kebijakan pengelolaan pengaduan dari Pemerintah Pusat sudah tersedia dan dilaksanakan dalam pengelolaan E-lapor DIY (SP4N)? <ol style="list-style-type: none"> <li>Belum tersedia</li> <li>Sudah tersedia namun sebagian</li> <li>Sudah tersedia dengan baik</li> <li>Sudah dilaksanakan dengan baik dan sudah diintegrasikan dengan E-Lapor DIY</li> </ol>
9	Apakah pengelolaan E-Lapor DIY sudah didukung oleh keamanan jaringan teknologi informasi nasional? <ol style="list-style-type: none"> <li>Belum didukung</li> <li>Sudah, cukup aman</li> <li>Sudah aman</li> <li>Sudah, sangat aman</li> </ol>
10	Bagaimana kecukupan dan keandalan bandwidth dalam pengelolaan E-Lapor DIY? <ol style="list-style-type: none"> <li>Belum tersedia</li> <li>Sudah cukup dan handal tetapi belum berfungsi dengan baik</li> <li>Sudah cukup dan handal di beberapa bagian</li> <li>Sudah cukup dan handal diseluruh bagian untuk mendukung manajemen informasi</li> </ol>
11	Apakah layanan E-Lapor DIY memiliki kebijakan tentang perlindungan pengguna layanan/pelapor aduan? <ol style="list-style-type: none"> <li>Belum memiliki</li> <li>Sudah memiliki tetapi belum dilaksanakan</li> <li>Memiliki dan sudah dilaksanakan</li> <li>Memiliki dan sudah dilaksanakan dengan optimal</li> </ol>

## Uji Validasi

RESPONDEN	KESIAPAN LEMBAGA (ENTERPRISE)																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	2	3	4	3	4	4	3	5	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2
2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3
4	3	2	3	2	5	4	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	4	3	3	3
5	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	4
7	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	5	3	3	3
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
11	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	1
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4
14	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3
15	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3
16	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
17	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	4	3	2	3
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
19	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4
27	2	2	4	4	3	4	2	3	4	2	2	3	4	3	2	4	4	4	3	2	3
28	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4
hitung	0.401	0.705	0.540	0.676	0.608	0.403	0.624	0.673	0.609	0.940	0.521	0.493	0.778	0.675	0.626	0.713	0.302	0.711	0.851	0.790	0.678
keterangan	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	tidak valid	valid	valid	valid	valid
rtabel	0.306																				
Nilai rtabel signifikansi 5% untuk N=30 adalah =	0.306																				

RESPONDEN	KESIAPAN SDM (HUMAN RESOURCES)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2
2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3
3	3	2	3	5	3	2	3	2	3	2	2	2
4	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2
5	3	2	3	5	3	2	4	2	3	2	3	2
6	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
11	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3
14	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
16	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	3	2
17	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3
18	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4
19	4	2	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3
20	3	3	2	4	4	4	2	2	0	3	3	3
21	2	2	2	3	3	3	4	2	1	2	2	2
22	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3
23	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3
25	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3
26	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3
27	3	2	4	4	4	3	3	2	1	2	3	4
28	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3
30	2	2	4	3	3	3	4	1	3	3	3	2
	0,390	0,480	0,380	0,380	0,411	0,440	0,161	0,317	0,430	0,740	0,440	0,400
Ketepatan	valid	valid	valid	valid	valid	valid	tidak valid	valid	valid	valid	valid	valid
rtabel	0,300											
Nilai rtabel signifikansi 5% untuk N=30 adalah =	0,300											



RESPONDEN	KESIAPAN INFORMASI (INFORMATION)													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3
2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
6	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
7	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
15	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
16	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2
17	4	2	2	3	2	4	3	5	4	3	2	3	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
19	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
23	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
24	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
26	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
27	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	2	4	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3
29	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
30	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4
	0,876	0,536	0,616	0,404	0,631	0,653	0,704	0,724	0,665	0,731	0,384	0,703	0,660	0,780
Keterangan	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid
rtabel	0,304													
Nilai rtabel signifikansi 5% untuk N=30 adalah = 0,306														

RESPONDEN	KESIAPAN INFORMASI (INFORMATION)													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3
2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
6	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
7	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
10	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
15	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
16	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2
17	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
19	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
23	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
24	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
26	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
27	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3
29	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
	0,674	0,530	0,610	0,498	0,631	0,603	0,704	0,728	0,662	0,721	0,388	0,723	0,602	0,798
Keterangan	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid
rtabel	0,306													
Nilai rtabel signifikansi 5% untuk N=30 adalah = 0,306														

RESPONDEN	KESIAPAN INFRASTRUKTUR TIK (ICT)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	2
2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
5	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3
6	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4
7	4	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
10	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3
11	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
12	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4
13	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3
16	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
17	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
18	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3
19	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4
20	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3
23	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	4	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3
26	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
28	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
29	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
30	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2
	0.581	0.440	0.433	0.588	0.208	0.076	0.367	0.806	0.305	0.452	0.315
Keterangan	valid	valid	valid	valid	tidak valid	tidak valid	valid	valid	valid	valid	valid
rtabel	0.309										
Nilai rtabel signifikansi 5% untuk N=30 adalah =	0.300										

RESPONDEN	KESIAPAN LINGKUNGAN EKSTERNAL (EXTERNAL ENVIRONMENT)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	4	2	4	2	2	2	3	3	3
2	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4
3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3
5	3	3	2	2	1	2	3	2	3	4	3
6	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3
7	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
10	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3
16	3	3	2	2	1	2	3	2	3	4	3
17	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3
18	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
19	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3
22	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3
23	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
24	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	2	4	2	4	2	3	3	3
26	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3
27	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
28	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	0.797	0.568	0.608	0.455	0.714	0.618	0.583	0.666	0.467	0.396	0.606
Keterangan	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid
rtabel	0.306										
Nilai rtabel signifikansi 5% untuk N=30 adalah =	0.306										

Tabel nilai kritis untuk r Pearson Product Moment								
dfen 2	Probabilitas 1 ekor							
	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0025	0.001	0.0005
	Probabilitas 2 ekor							
	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01	0.01	0.002	0.001
1	0.951	0.933	0.917	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
2	0.800	0.900	0.950	0.980	0.990	0.995	0.998	0.999
3	0.637	0.805	0.875	0.934	0.965	0.974	0.980	0.981
4	0.608	0.729	0.811	0.882	0.917	0.942	0.953	0.954
5	0.551	0.699	0.754	0.833	0.875	0.906	0.935	0.951
6	0.517	0.621	0.707	0.789	0.834	0.870	0.905	0.925
7	0.492	0.592	0.680	0.765	0.810	0.856	0.875	0.896
8	0.483	0.583	0.672	0.757	0.802	0.848	0.867	0.872
9	0.479	0.579	0.668	0.753	0.798	0.844	0.870	0.847
10	0.476	0.576	0.665	0.750	0.795	0.841	0.865	0.823
11	0.473	0.573	0.662	0.748	0.793	0.839	0.862	0.801
12	0.471	0.571	0.660	0.746	0.791	0.837	0.859	0.790
13	0.469	0.569	0.658	0.744	0.789	0.835	0.857	0.780
14	0.468	0.568	0.657	0.743	0.788	0.834	0.856	0.742
15	0.467	0.567	0.656	0.742	0.787	0.833	0.855	0.725
16	0.466	0.566	0.655	0.741	0.786	0.832	0.854	0.708
17	0.465	0.565	0.654	0.740	0.785	0.831	0.853	0.690
18	0.464	0.564	0.653	0.739	0.784	0.830	0.852	0.673
19	0.463	0.563	0.652	0.738	0.783	0.829	0.851	0.656
20	0.462	0.562	0.651	0.737	0.782	0.828	0.850	0.640
21	0.461	0.561	0.650	0.736	0.781	0.827	0.849	0.624
22	0.460	0.560	0.649	0.735	0.780	0.826	0.848	0.609
23	0.459	0.559	0.648	0.734	0.779	0.825	0.847	0.594
24	0.458	0.558	0.647	0.733	0.778	0.824	0.846	0.580
25	0.457	0.557	0.646	0.732	0.777	0.823	0.845	0.567
26	0.456	0.556	0.645	0.731	0.776	0.822	0.844	0.554
27	0.455	0.555	0.644	0.730	0.775	0.821	0.843	0.542
28	0.454	0.554	0.643	0.729	0.774	0.820	0.842	0.530
29	0.453	0.553	0.642	0.728	0.773	0.819	0.841	0.519
30	0.452	0.552	0.641	0.727	0.772	0.818	0.840	0.508
35	0.448	0.548	0.638	0.724	0.769	0.815	0.837	0.490
40	0.444	0.544	0.635	0.721	0.766	0.812	0.834	0.474
45	0.440	0.540	0.632	0.718	0.763	0.809	0.831	0.460
50	0.437	0.537	0.629	0.715	0.760	0.806	0.828	0.447
55	0.434	0.534	0.626	0.712	0.757	0.803	0.825	0.435
60	0.431	0.531	0.623	0.709	0.754	0.800	0.822	0.424
65	0.428	0.528	0.620	0.706	0.751	0.797	0.819	0.414
70	0.425	0.525	0.617	0.703	0.748	0.794	0.816	0.405
75	0.422	0.522	0.614	0.700	0.745	0.791	0.813	0.397
80	0.419	0.519	0.611	0.697	0.742	0.788	0.810	0.390
85	0.416	0.516	0.608	0.694	0.739	0.785	0.807	0.384
90	0.413	0.513	0.605	0.691	0.736	0.782	0.804	0.379
95	0.410	0.510	0.602	0.688	0.733	0.779	0.801	0.374
100	0.407	0.507	0.599	0.685	0.730	0.776	0.798	0.370
150	0.400	0.500	0.590	0.675	0.720	0.766	0.788	0.354
200	0.393	0.493	0.581	0.664	0.709	0.755	0.777	0.339
300	0.384	0.484	0.570	0.651	0.695	0.741	0.763	0.324
400	0.375	0.475	0.558	0.637	0.679	0.726	0.747	0.310
500	0.366	0.466	0.545	0.622	0.662	0.710	0.730	0.297
600	0.357	0.457	0.532	0.606	0.644	0.693	0.713	0.284
700	0.348	0.448	0.519	0.589	0.626	0.675	0.695	0.272
800	0.339	0.439	0.505	0.571	0.607	0.656	0.676	0.261
900	0.330	0.430	0.491	0.553	0.588	0.637	0.657	0.250
1000	0.321	0.421	0.477	0.535	0.569	0.618	0.638	0.240