

# Evaluasi kebergunaan E-Government Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada instansi pemerintah = Usability evaluation of government national complaint handling system (LAPOR) in Indonesia

Ria Lyzara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20486083&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Perkembangan teknologi saat ini telah menawarkan banyak kemungkinan untuk prosedur administratif publik yang demokratis agar menjadi lebih efisien dan dapat diakses oleh masyarakat luas. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan e-government, khususnya merupakan e-complaint berskala nasional di Indonesia yang melayani penyampaian aspirasi dan pengaduan rakyat secara online sehingga dapat diakses dengan mudah oleh publik. Pengelola LAPOR! melakukan pengembangan sistem dengan antarmuka yang baru, yang disebut sebagai LAPOR! versi 3.0. Namun dalam perjalanan pengembangan LAPOR! versi 3.0 dalam dua tahun terakhir tidak melibatkan pengguna dari instansi pemerintah (admin). Hal ini dapat mengakibatkan admin menjadi tidak nyaman dalam mengoperasikan LAPOR! versi 3.0 dan proses adaptasi menjadi lambat, mengingat selama 5 tahun LAPOR! tidak mengalami perubahan. Kemudahan dan kenyamanan dalam berinteraksi dengan warga melalui sistem dipengaruhi oleh antusiasme dari admin dalam menggunakan sistem tersebut, maka penelitian ini mengevaluasi sistem LAPOR! versi 3.0 dari sisi kebergunaannya. Penelitian ini melibatkan 30 admin dari 16 Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah (K/L/D).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa skor rata-rata kebergunaan LAPOR! versi 3.0 dengan System Usability Scale (SUS) adalah 45 dengan grade F yang berarti LAPOR! versi 3.0 masih memiliki banyak kekurangan dari sisi kebergunaan pada instansi pemerintah. Penelitian ini memberikan rekomendasi pada pengelola LAPOR! dari permasalahan kebergunaan yang ditemukan melalui hasil analisis uji kebergunaan (usability testing) dan rekomendasi pada pengelola e-government secara umum dan e-complaint secara khususnya agar dapat mengetahui pentingnya mengembangkan kebutuhan berdasarkan kebergunaan dari pengguna, khususnya pegawai pemerintah.

.....Nowadays, technological developments have offered many possibilities for public administrative procedures to be more efficient and accessible to the wider society. The Government National Complaint Handling System (LAPOR!) is one of e-government in Indonesia, specifically a national-scale e-complaint in Indonesia that serves online public aspirations and complaints so that can be easily accessed by the public. The manager of LAPOR! developed the system with a new interface, called LAPOR! version 3.0. But in the journey of developing LAPOR! version 3.0 in the past two years did not involve users from government agencies (admin). It can cause the admin feel uncomfortable to operate the LAPOR! version 3.0 and slow for adaptation process, because LAPOR! is not change for 5 years. The easeness and convenience of interacting with citizens through the system is influenced by the enthusiasm of the admin when using the system, so this study evaluates LAPOR! version 3.0 in terms of its usability. This study involved 30 admins from 16 Ministries / Institutions / Local Governments.

The results of this study indicate that the average score of the use of LAPOR! version 3.0 with System Usability Scale (SUS) is 45 with F grade which means LAPOR! version 3.0 still has many disadvantages in

usability from government agencies. This study provides recommendations to the manager of LAPOR! from usability problems that found through the results of usability testing. The recommendations for e-government managers in general and e-complaint in particular in order to know the importance of developing system needs based on the usability of users, especially government employees.