

Analisis design-reality gap pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) = Design-reality gap analysis of Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

Dian Ayu Puspitasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20517800&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas mengenai kesenjangan desain dan realitas pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). LAPOR! merupakan suatu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat berpartisipasi meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan aspirasi dan pengaduan kepada pemerintah. Mekanisme pengaduan pelayanan publik ini harus berkelanjutan, sehingga dapat memberikan manfaat bagi penggunanya. Akan tetapi, terdapat beberapa kendala yang terjadi dalam implementasi LAPOR!. Untuk itu, perlu melakukan evaluasi terhadap sistem tersebut guna melihat risiko adanya kegagalan yang muncul. Design-reality gap atau ITPOSMO digunakan untuk mengetahui kesenjangan desain dan realitas dalam implementasi serta kategorisasi kemungkinan kesuksesan atau kegagalan dari LAPOR!. Penelitian ini menggunakan pendekatan postpositivism dengan teknik pengumpulan data secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesenjangan desain dan realitas pada LAPOR! sebesar 31,5 dan termasuk dalam kategori proyek e-government mungkin gagal secara total atau gagal parsial kecuali ada tindakan untuk menutup kesenjangan desain-realitas. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kesenjangan yang ditemukan dalam penelitian ini harus dikurangi supaya tidak meningkatkan risiko adanya kegagalan e-government kedepan. Selanjutnya, dimensi sumber daya lainnya memiliki kesenjangan terbesar, sehingga menunjukkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan e-government tidak selalu terkait teknologi saja. Oleh karena itu, pengelola LAPOR! baik pada tingkatan nasional maupun K/L/D harus memperhatikan pula faktor-faktor sosial dalam implementasi sistem tersebut. Pada penelitian ini diuraikan pula praktik baik dalam implementasi LAPOR!, faktor yang akan mendukung kesuksesan sistem dan saran perbaikan kedepan.

.....This thesis discusses the design and reality gaps of the Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). LAPOR! is one form of utilization of information and communication technology by the government to facilitate the public to improve the quality of public services by providing aspirations and complaints to the government. This public service complaint mechanism must be sustainable so that it can provide benefits to its users. However, several obstacles occurred in implementing LAPOR!. For this reason, it is necessary to evaluate the system to see the risk of failures that arise. Design-reality gap or ITPOSMO is used to determine the design and reality gap in implementation and categorize the possibility of success or failure of LAPOR!. This study uses a post-positivist approach with qualitative data collection techniques. The results show that the design and reality gaps of LAPOR! amounted to 31.5 and categorized as e-government projects that might fail totally or might well be a partial failure unless action is taken to close the design-reality gap. That indicates that the gaps found in this study should be reduced not to increase the risk of future e-government failure. Furthermore, the other resource dimension has the most significant gaps, thus suggesting that the main factors influencing the success or failure of e-government are not necessarily technologyrelated. Therefore, administrators of LAPOR!, both at the national level and agencies, must also pay attention to social factors in implementing the system. This research also describes good practices in

implementing LAPOR!, factors that will support the success of the system, and suggestions for future improvements.