

***WEBSITE INFORMATION SYSTEM MAYOR REPORT  
AS A PUBLIC SERVICE IN PALU CITY***

**Herlina Sakawati<sup>1</sup>, Wiyarni<sup>2</sup>, Muh. Nur Yamin<sup>3\*</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar

\*e-mail Correspondence: [nuryamin1@gmail.com](mailto:nuryamin1@gmail.com)

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the information system of the Mayor Report website as a service in Palu City. This research uses a qualitative research approach with a descriptive qualitative type. Data collection techniques are carried out by observation, interview and documentation. The data analysis technique uses data condensation, data presentation, conclusion drawing and verification.*

*The results of this study show that the information system of the Mayor Report website in Palu City has been running well in accordance with the success model of the DeLone and McLean information systems. This can be seen from three indicators that have been running well, namely: system quality, usage, and net results received. Two indicators are doing quite well: service quality and user satisfaction. One other indicator is still not good, namely: the quality of information. The supporting factors for the information system of the Mayor Report website are the commitment of the Palu City Government, the environment and supporting infrastructure. While the inhibiting factor is network interference and there are still some complaints that do not contain complete information, and there are still empty complaints coming in.*

***Keywords: Information System, Public Service, E-Government***

**Pendahuluan**

Kemajuan zaman telah membawa perkembangan di bidang teknologi yang berkembang pesat. Tidak dapat disangkal bahwa penerapan teknologi saat ini terjadi di semua bidang kehidupan. Termasuk teknologi informasi berbasis internet. Hal ini terjadi mengingat kebutuhan manusia akan informasi cukup tinggi dan informasi yang disajikan dapat diperbarui setiap saat. Dalam hal ini perkembangan teknologi juga berperan penting dalam proses pengembangan pelayanan publik. Dengan memberikan pelayanan publik yang maksimal dan memuaskan adalah tujuan pemerintah, terutama pemerintah daerah. Pemerintah daerah saat ini sangat aktif dalam mengimplementasikan pelayanan publik yang prima dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk mencapai hal tersebut. Penerapan konektivitas internet dalam pengembangan dan tata kelola teknologi informasi diharapkan dapat mengatasi berbagai jenis masalah melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan dan penghematan anggaran.

Penggunaan teknologi untuk mencapai pelayanan publik yang unggul, tidak hanya mengikuti perkembangan global, tetapi juga dikoordinasikan untuk mencapai *Good*

*Governance*. Terwujudnya tata pemerintahan yang baik salah satunya terlihat dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat akan berdampak positif terhadap dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

*E-Government* menurut Hartono dalam Nugraha (2018) adalah sebuah proses sistem yang memanfaatkan ICT (*Information, Communication and Technology*) sebagai alat untuk memfasilitasi proses komunikasi dan transaksi bagi masyarakat, organisasi bisnis, instansi pemerintah dan karyawannya. Hasil dari *e-government* adalah efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat. Menurut Hole dalam Nugraha (2018) secara konseptual, konsep dasar *e-government* adalah penyampaian layanan melalui elektronik (*e-services*) dan multimedia seperti internet, telepon seluler dan jaringan komputer. Pengembangan *e-government* juga berkaitan dengan pembangunan sistem manajemen informasi dan proses administrasi serta optimalisasi penggunaan teknologi komunikasi dan informasi. Dengan adanya kemajuan teknologi, memungkinkan untuk mempermudah kerja pemerintah untuk mengimplementasikan *electronic government (E-Government)*.

Penerapan *e-government* sangat mempengaruhi Pemerintah Daerah dalam upaya mengembangkan dan mengatur daerahnya. Pengenalan dan pengembangan *Smart City* merupakan salah satu perwujudan dari *e-government*. *Smart City* merupakan sebuah konsep kota cerdas dalam pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memonitor, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada dengan efektif dan efisien (Lestari & Jumiaty, 2012).

Pemerintah Kota Palu merupakan salah satu kota yang menerapkan konsep *Smart City* atau kota pintar dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam mengatur tata kelola pemerintahannya. Salah satunya dengan menciptakan *website* Lapur Walikota yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu. *website* Lapur Walikota ini merupakan *website* aduan masyarakat yang dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduannya. Dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik salah satunya melalui *website* Lapur Walikota, responsivitas Organisasi Perangkat Daerah pun diperhatikan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Paeh, 2019) dengan judul penelitian Pengelolaan Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis *E-Government: Studi Website* Lapur Walikota Palu Provinsi Sulawesi Tengah menyimpulkan pengelolaan sistem pengaduan masyarakat Lapur Walikota sudah baik dengan melalui 9 (Sembilan) tahapan berdasarkan teori manajemen pengaduan meliputi menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonformasi, mengklasifikasikan, memberikan alternatif solusi, mendokumentasikan dan mensosialisasikan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Firmasnyah, 2021) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Lapur Walikota Palu terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Lapur Walikota Palu dengan besar pengaruh sebesar 62,5 % dan berpengaruh secara positif, meskipun masih terkendala dengan sistem dan pelayanan yang masih ada kekurangan.

Adapun dalam pelaksanaannya *website* Lapur Walikota ini terdapat beberapa permasalahan. Berdasarkan observasi yang dilakukan di Kantor Komunikasi dan Informatika Kota Palu diantaranya laporan pengaduan yang masuk terdapat beberapa ditindak lanjuti tetapi belum ada upaya dari dinas terkait untuk menyelesaikan masalah yang menjadi aduan masyarakat. Jaringan internet yang digunakan masih kurang stabil sehingga memperlambat

proses pengelolaan *website* Lapor Walikota.

Selain itu terdapat juga laporan palsu yang diterima, hal ini menjadi perhatian bahwa masyarakat Kota Palu masih banyak yang belum menganggap serius mengenai pemakaian *website* pengaduan tersebut. Padahal fungsi dari *website* ini sangat penting, pemerintah Kota Palu berusaha untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengaduan melalui *website* Lapor Walikota namun manfaatnya tidak akan terasa jika tidak didukung oleh semua masyarakat daerahnya sendiri.

Berdasarkan beberapa masalah tersebut sehingga peneliti ingin mengkaji terkait sistem informasi *website* Lapor Walikota sebagai Pelayanan Publik di Kota Palu.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana sistem informasi *website* Lapor Walikota sebagai pelayanan publik di Kota Palu?
2. Apa faktor penghambat dan faktor penunjang sistem *website* Lapor Walikota sebagai pelayanan publik di Kota Palu?

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui sistem informasi *website* Lapor Walikota sebagai pelayanan publik di Kota Palu.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor penunjang sistem informasi *website* Lapor Walikota sebagai pelayanann publik di Kota Palu.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis, penelitian ini dapat menjadi bahan berpikir kritis sebagai referensi pembelajaran tentang pelayanan publik. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi tentang pelayanan publik terkhususnya untuk mengukur program pelayanan publik oleh instansi pemerintah serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian sejenis.
2. Manfaat Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, informasi dan kontribusi kepada pemerintah Kota Palu dalam upaya mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Palu.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Sistem Informasi**

Sistem informasi merupakan serangkaian kegiatan yang melibatkan penyimpanan dan pengelolaan informasi dan mekanisme untuk mengomunikasikan informasi dari penyelenggara kepada publik dan sebaliknya secara lisan serta maupun disajikan secara manual atau elektronik (Ibrahim & Masita, 2017).

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kumpulan kegiatan yang saling terintegrasi dalam pengelolaan data dan informasi dengan bantuan komputer sehingga dapat menyampaikan informasi kepada publik.

(DeLone & McLean, 2003) mengemukakan enam dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi yang dikenal dengan Model Kesuksesan Sistem

Informasi DeLone & McLean (*D&M IS Success Model* yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*); Kualitas Informasi (*Information Quality*); Kualitas Layanan (*Service Quality*); Penggunaan (*Use*); Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*); Hasil Bersih yang Diterima (*Net Benefit*).

### **Website Laport Walikota**

*Website* Laport Walikota merupakan form pengaduan yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Palu pada Maret 2021. Peluncuran *website* ini dalam rangka mewujudkan era layanan publik berbasis elektronik dengan menerapkan layanan publik berupa *One Touch* Info Kota Palu dalam satu klik genggaman informasi berupa layanan pengaduan Pemkot Kota Palu. Adapun tujuan *website* tersebut untuk memudahkan warga melapor terkait pelayanan publik. *Website* Laport Walikota yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Palu yang kemudian aduan yang masuk akan diteruskan kepada masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait sesuai dengan jenis aduan pelayanan.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah hal yang dibutuhkan di semua negara, pelayanan publik merupakan proses menyediakan layanan atau melayani keperluan masyarakat untuk memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku (Haqie et al., 2020). Menurut (Hayat, 2017) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan baik jasa, barang maupun administratif yang diberikan kepada warga negara secara layak dan profesional sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Selain itu menurut (Mulyadi, 2018) pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan dan objek tertentu yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum atau untuk mendukung upaya peningkatan kenikmatan dan kenyamanan seluruh masyarakat. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, secara umum pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat secara profesional untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan masyarakat.

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif seorang peneliti berbicara langsung dan mengobservasi beberapa orang, dan melakukan interaksi selama beberapa bulan untuk mempelajari latar, kebiasaan, perilaku dan ciri-ciri fisik dan mental orang yang diteliti. Bogdan dan Biklen mengemukakan bahwa karakteristik dari penelitian kualitatif adalah: (1) alamiah, (2) data bersifat deskriptif bukan angka-angka, (3) analisis data dengan induktif, dan (4) makna sangat penting dalam penelitian kualitatif.

### **Hasil Penelitian**

Sebagaimana yang diketahui saat ini kemajuan zaman telah membawa perkembangan teknologi yang sangat pesat. Salah satunya dalam pemerintahan yaitu pemerintah daerah yang saat ini sangat aktif dalam mengimplementasikan pelayanan publik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan kebutuhan masyarakat akan informasi saat ini cukup tinggi. Selain itu saat ini masyarakat terkesan membutuhkan informasi yang bisa didapatkan dengan cepat. Pembahasan

dari hasil penelitian ini merupakan interpretasi atau penggambaran hasil penelitian yang didapatkan dilapangan dan penafsiran terhadap hasil akhir dalam melakukan pengujian data dengan konsep para ahli, dan teori sehingga bisa mengembangkan teori serta mendeskripsikan hasil data penelitian dan fakta dilapangan.

Penelitian ini dikaitkan dengan indikator teori DeLone & McLean, model ini menjelaskan bahwa kesuksesan sistem informasi dapat diukur dengan enam indikator yang saling berkaitan.

### **1. Kualitas Sistem atau *System Quality***

Kualitas sistem tentu saja memiliki peran yang sangat penting dalam suatu sistem informasi. Kualitas sistem berarti berbicara tentang perangkat lunak dan perangkat keras suatu sistem informasi. Kualitas sistem dapat diukur dengan melihat sistem tersebut dapat dipahami dengan mudah serta memiliki akses yang baik. *Website* Lapor Walikota merupakan salah satu dari program Walikota Palu yaitu berupa form pengaduan masyarakat yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat melaporkan dan mengadukan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Palu.

Kualitas sistem dari *website* Lapor Walikota memiliki performa yang baik dari segi perangkat lunak maupun perangkat keras yang digunakan. Sebelum resmi diluncurkan ke publik *website* ini telah diperiksa dan diverifikasi oleh tim asesmen pusat dan hasilnya menunjukkan bahwa *website* ini layak untuk digunakan. Namun pengakuan dari admin mengatakan bahwa *website* ini akan terus dikembangkan kedepannya sehingga data-data yang masuk bisa dikelola dengan baik. Selain itu, *website* Lapor Walikota juga sangat mudah dipahami dan akses. Form pengaduan yang terdapat di *website* terbilang mudah untuk diisi sehingga tidak menyulitkan masyarakat dalam menggunakan dan mengaksesnya.

Berdasarkan uraian diatas bahwa indikator ini dikatakan sudah baik karena *website* Lapor Walikota memiliki performa yang baik dan juga mudah untuk digunakan serta diakses oleh masyarakat Kota Palu dalam melaporkan terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Palu.

### **2. Kualitas Informasi atau *Information Quality***

Kualitas informasi adalah sebuah karakteristik suatu informasi untuk memenuhi kebutuhan pemakai sistem informasi. Menurut Hall (2007) mendefinisikan pembuatan informasi merupakan proses menyusun, mengatur, memformat dan menyajikan informasi kepada pengguna. Karakteristik kualitas informasi yaitu ketepatan waktu, keakuratan, ketersediaan, mudah dimengerti dan digunakan. *Website* Lapor Walikota dapat dikatakan menjadi salah satu upaya Pemerintah Kota Palu dalam mewujudkan layanan publik *one touch* Kota Palu dalam satu klik genggam. Dengan adanya *website* ini memberikan kemudahan kepada pemerintah untuk mengetahui keluhan atau aduan dari masyarakatnya, begitupun sebaliknya masyarakat lebih mudah dalam hal untuk melaporkan keluhannya kepada pemerintah.

*Website* Lapor Walikota terdapat fitur form pengaduan yang memiliki sejumlah kotak informasi yang perlu diisi saat akan mengajukan laporan seperti lokasi aduan, nama lengkap dan kontak pengadu, isi dan kategori aduan. Fitur yang terdapat di *website* hanya sebatas form pengaduan. Alur laporan setelah masyarakat membuat laporan dan laporannya terkirim akan ada konfirmasi melalui aplikasi whatsapp yang menyatakan laporan telah diterima, telah diverifikasi dan ditanggapi oleh diskominfo

serta konfirmasi bahwa laporan telah diteruskan ke dinas terkait. Pada *website* Lapor Walikota belum terdapat fitur yang memperlihatkan status aduan masyarakat. Hanya sebatas laporan telah diteruskan ke dinas terkait. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi setelah diterima oleh dinas terkait. Sehingga *website* Lapor Walikota belum memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin mengetahui tanggapan selanjutnya dari dinas terkait. Hal ini sama dengan yang diungkapkan oleh admin *website* Lapor Walikota bahwa belum ada fitur yang menyatakan laporan selesai dan hal ini yang menjadi kekurangan *website* tersebut dan akan menjadi salah satu fitur yang akan dikembangkan nantinya.

Berdasarkan uraian diatas bahwa indikator ini dikatakan kurang baik karena belum sepenuhnya memenuhi informasi yang dibutuhkan masyarakat dalam mengetahui status laporannya sudah terselesaikan atau belum oleh dinas terkait.

### **3. Kualitas Layanan atau *Service Quality***

Kualitas layanan adalah sebuah perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan *website* Lapor Walikota. Ketika sebuah layanan yang disediakan oleh *website* Lapor Walikota memenuhi harapan masyarakat tentu saja akan menunjukkan bahwa kualitas layanan melalui *website* Lapor Walikota terbilang baik. Tujuan diperadakannya *website* Lapor Walikota adalah membantu pemerintah dalam mengetahui proses layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dengan aduan melalui *website* ini.

*Website* Lapor Walikota menjamin keamanan data pribadi pelapor atau masyarakat yang melaporkan aduan. Data pribadi berupa nama dan nomor whatsapp hanya bisa diakses oleh dua admin yaitu admin *website* Lapor Walikota dari Diskominfo dan admin dari satu orang staf khusus pak Walikota Palu. Laporan yang masuk ditindak lanjuti dengan segera oleh admin diskominfo dengan memverifikasi, menanggapi dan meneruskan laporan kedinas atau OPD terkait. Proses setelah sampai didinas terkait adalah dinas melakukan verifikasi atau pengecekan kelokasi sesuai aduan untuk menindaklanjuti aduan tersebut. Dan dalam proses tersebut terdapat beberapa aduan yang memang membutuhkan waktu dan proses yang cukup lama sehingga tidak bisa diselesaikan dengan cepat. Selain itu tidak ada kepastian waktu yang diberikan dinas atau OPD kepada masyarakat terkait lama proses penanganan aduan tersebut.

Kualitas layanan *website* ini juga bisa dinilai dari segi memenuhi harapan masyarakat dan juga kendala yang dihadapi saat menggunakan *website* ini. Dengan adanya *website* ini sudah cukup memenuhi harapan masyarakat yaitu *website* ini membantu mempercepat proses laporan masalah ke pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat proses setelah aduan di laporkan melalui *website* dilakukan verifikasi, diberikan tanggapan oleh admin membutuhkan waktu satu sampai dua hari. Setelah itu laporan diteruskan ke dinas atau OPD terkait. Setelah laporan masuk didinas tidak ada kepastian waktu yang diberikan sehingga masyarakat tidak mengetahui perkembangan aduannya. Kendala yang biasa dihadapi hanya terdapat pada jaringan yang digunakan.

Berdasarkan uraian diatas bahwa indikator ini dikatakan cukup baik dalam memberikan layanan. Masih terdapat beberapa laporan atau aduan masyarakat yang memakan proses lama untuk diselesaikan serta tidak adanya kepastian waktu yang diberikan dinas atau OPD kepada masyarakat terkait lama proses penanganan aduan tersebut. Namun dari segi keamanan data pribadi pelapor terjamin serta dalam penggunaannya masyarakat tidak mengalami kendala yang berarti.

#### **4. Penggunaan atau *Use/Intention to Use***

Penggunaan adalah proses seberapa sering sistem informasi tersebut digunakan oleh pengguna. Penggunaan terhadap suatu sistem informasi akan memberikan peningkatan kepuasan kepada pemakai sistem.

Intensitas aduan atau laporan yang masuk melalui *website* Lapor Walikota dikatakan cukup stabil karena setiap harinya terdapat 7 sampai 10 laporan yang masuk dan diproses oleh admin *website* Lapor Walikota. Laporan yang paling banyak dilaporkan yaitu terkait jalan rusak dan sampah. Selain itu penggunaan *website* Lapor Walikota juga sudah digunakan oleh seluruh kecamatan yang berada di Kota Palu untuk melaporkan masalah yang terjadi, dan juga terdapat masyarakat yang menggunakan *website* ini lebih dari sekali.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa indikator penggunaan dapat dikatakan baik karena jumlah laporan yang masuk setiap harinya cukup stabil dan juga terdapat masyarakat yang menggunakan *website* lebih dari sekali.

#### **5. Kepuasan Pemakai atau *User Satisfaction***

Kepuasan pemakai adalah respon yang dimunculkan pemakai/pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Seperti yang dikatakan oleh Machmud (2018) sikap pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.

Pengadaan *website* Lapor Walikota sebagai form pengaduan masyarakat terkait permasalahan pelayanan publik pemerintah Kota Palu cukup memberikan kepuasan kepada masyarakat. Walaupun dalam penanganan masalah masih terdapat beberapa kendala yang mengakibatkan aduan tidak dapat diproses dengan cepat. Sehingga membutuhkan waktu lama untuk menyelesaikan aduan masyarakat.

Selain itu dalam hal tampilan *website* Lapor Walikota saat ini sudah bagus sehingga masyarakat merasa efisien dan efektif dengan tampilan *website*. terkait kepuasan yang dirasakan oleh pengguna juga dilihat dari keinginan untuk menggunakan *website* Lapor Walikota kembali dalam melaporkan masalah yang terjadi dimasyarakat. Dan dalam hal ini masyarakat yang menjadi informan dalam penelitian ini memiliki niat untuk menggunakan kembali *website* tersebut.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa indikator ini dikatakan cukup baik. Karena masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan pemerintah dan juga memiliki niat untuk menggunakan kembali *website* Lapor Walikota untuk melapor.

#### **6. Hasil bersih yang Diterima atau *Net Benefit*.**

Hasil bersih yang diterima merupakan bentuk hasil dari penerapan sistem informasi. Hal ini bisa dilihat dari manfaat yang didapatkan oleh pemerintah selaku pihak yang menerepakan sistem informasi *website* Lapor Walikota dan juga masyarakat selaku pihak pengguna dari sistem informasi *website* Lapor Walikota.

Keberadaan *website* Lapor Walikota memberikan manfaat kepada semua pihak yaitu Pemerintah Kota Palu dan Masyarakatnya. Dari segi pemerintah *website* ini menjadi wadah untuk mengetahui keluh kesah dari masyarakat atau masalah yang terjadi dimasyarakat. Selain itu, *website* ini juga menjadi sosial kontrol bagi Walikota selaku pimpinan tertinggi di Pemerintahan Kota Palu. Sosial kontrol yang dimaksud adalah dengan adanya *website* ini Walikota dapat mengecek dan mengontrol performa dari OPD yang ada di Pemerintah Kota Palu dalam memberikan layanan dan menyelesaikan aduan masyarakat yang masuk melalui *website* Lapor Walikota.

Manfaat yang dihasilkan untuk masyarakat adalah terdapatnya wadah masyarakat dalam mengadukan masalah. Sehingga mempermudah proses pelaporan ketika terdapat masalah yang terjadi di masyarakat. Selain itu juga mempercepat proses masalah yang dilaporkan untuk sampai di walikota dan juga pemerintah dengan harapan bisa untuk segera diatasi dan diselesaikan.

Berdasarkan uraian diatas bahwa indikator ini dikatakan baik. Karena memberikan manfaat yang lebih kepada pemerintah Kota Palu dalam memberikan pelayan kepada masyarakat dan juga memberikan manfaat kepada masyarakat Kota Palu dengan menyediakan wadah untuk melaporkan masalah yang terjadi.

Dari seluruh penjabaran hasil penelitian pada keenam indikator diatas, maka tabel dibawah memberikan rekapitulasi mengenai indikator sistem informasi *website* Lapor Walikota. Adapun tabelnya sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Keenam Indikator Sistem Informasi *Website* Lapor Walikota

Sistem Informasi <i>Website</i> Lapor Walikota di Kota Palu	Kriteria		
	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
Kualitas Sistem	√		
Kualitas Informasi			√
Kualitas Layanan		√	
Penggunaan	√		
Kepuasan Pemakai		√	
Hasil Bersih yang Diterima	√		

Sumber: Hasil Penelitian Sistem Informasi *Website* Lapor Walikota sebagai Pelayanan Publik di Kota Palu.

### 7. Faktor Pendukung dan Penghambat Sistem Informasi *Website* Lapor Walikota sebagai Pelayanan Publik di Kota Palu

Faktor pendukung dalam sistem informasi *website* Lapor Walikota yaitu komitmen Pemerintah Kota Palu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya dengan merilis *website* ini yang memberikan kemudahan dalam mengetahui dan mengontrol pelayanan publik, suasana dan lingkungan kerja yang mendukung, fasilitas sarana dan



prasarana sehingga memudahkan dalam menjalankan *website* Lapor Walikota ini. Sedangkan yang menjadi faktor penghambatnya yaitu jaringan, karena *website* ini bersifat online sehingga jaringan sangat berpengaruh terhadap jalannya *website* Lapor Walikota. Jika terjadi permasalahan pada jaringan maka akan menghambat proses pengeloaan dan disposisi data-data aduan yang masuk. Selain itu aduan kosong dan aduan yang tidak lengkap juga menjadi faktor penghambat karena aduan tersebut tidak dapat diproses.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai sistem informasi *website* Lapor Walikota sebagai Pelayanan Publik di Kota Palu dapat disimpulkan bahwa:

Sistem Informasi *website* Lapor Walikota sebagai pelayanan publik di Kota Palu sudah berjalan dengan baik tetapi masih terdapat beberapa hal yang perlu untuk diperbaiki. Dari enam indikator yang digunakan pada penelitian ini terdapat tiga indikator termasuk kategori baik yaitu kualitas sistem, penggunaan, dan hasil bersih yang diterima; dua indikator cukup baik yaitu kualitas layanan dan kepuasan pemakai; dan satu indikator kurang baik yaitu kualitas informasi. Tiga indikator sudah memenuhi kriteria sehingga dikategorikan baik. Sedangkan indikator kualitas layanan dan kepuasan pemakai belum sepenuhnya memenuhi keinginan dan kepuasan pemakai. Kualitas layanan belum memberikan kepastian waktu terkait penyelesaian aduan masyarakat namun dari segi keamanan data pribadi pengguna terjamin. Selain itu indikator kepuasan pemakai dikategorikan cukup baik karena dalam penanganan masalah aduan masih terdapat beberapa kendala yang mengakibatkan aduan tidak dapat diproses dengan cepat. Sehingga membutuhkan waktu lama untuk menyelesaikan aduan masyarakat. Namun masyarakat tetap memiliki keinginan untuk menggunakan Kembali *website* tersebut. Indikator kualitas informasi belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu pada indikator ini *website* tidak menyediakan fitur yang menunjukkan bahwa laporan sudah diselesaikan oleh dinas. Sehingga masyarakat tidak mengetahui status aduannya setelah diterima oleh dinas karena tidak ada fitur yang menyediakan informasi tersebut.

Faktor pendukung dalam sistem informasi *website* Lapor Walikota sebagai pelayanan publik di Kota Pau yaitu komitmen pemerintah Kota Palu, suasana dan lingkungan kerja serta fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap sehingga pengeloaan *website* ini berjalan dengan baik. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu gangguan jaringan dan aduan yang diberikan oleh masyarakat tidak memuat informasi yang lengkap serta masih terdapat aduan kosong yang masuk

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu:

1. Perlu adanya kepastian waktu kepada masyarakat oleh pemerintah terkhususnya dinas-dinas dan OPD Kota Palu yang menerima aduan melalui *website* Lapor Walikota.
2. Perlu adanya pembaruan sistem dengan penambahan fitur yang memuat informasi terkait aduan setelah diterima oleh dinas terkait sehingga masyarakat bisa mengetahui status aduannya.
3. Perlu adanya upaya dari pemerintah untuk memberikan pengertian kepada masyarakat sehingga bisa membuat laporana atau aduan yang lengkap serta tidak mengirimkan aduan yang kosong lagi untuk kedepannya.
4. Diperlukan juga kerjasama dari masyarakat yang menggunakan *website* ini untuk kiranya

bisa mengisi form pengaduan dengan lengkap sehingga bisa diproses oleh admin dan juga untuk tidak mengirimkan aduan yang kosong.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggiawan, D. D., Pandie, E. S. Y., & Boru, M. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Publik Kelurahan Bakunase Kota Kupang Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Web. *J-Icon*, 6(2), 8–13.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Firmasnyah, M. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Laporan Walikota Palu terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah*. 1–6.
- Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK SUROBOYO BIS DI KOTA SURABAYA Rifda Eka Nadiah*.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (2nd ed.). PT Rajagrafindo Persada.
- Ibrahim, W. H., & Masita, I. (2017). *Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar*. 3(2), 17–22.
- Lestari, W. I., & Jumiati, I. E. (2012). *Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang Adaptation of Bebeja Online Complaint Application System as a Benchmark for Public Service Responsiveness in Pandeglang Regency*. 87–92.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Nugraha, J. . (2018). *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42
- Paeh, A. M. (2019). *PENGELOLAAN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS E-GOVERNMENT (Studi Website Laporan Walikota Palu Provinsi Sulawesi Tengah)*. 9, 9–25
- Rakhmadian, M., Hidayatullah, S., & Respati, H. (2017). Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik Dosen. *Seminar Nasional Sistem Informasi, September*, 665–675.
- Saputro, P. H., Budiyanto, D., & Santoso, J. (2016). Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.15294/sji.v2i1.4523>
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Urbach, N., & Muller, B. (2011). The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success. *ResearchGate*, 1, 1-18