

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI APALAN (APLIKASI
LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JALAN)
DI DINAS PUPR KABUPATEN GRESIK**



Disusun Oleh

Oleh:

DIYA AYU DWI P.

1713121053

ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA

SURABAYA

2021

MOTTO

“Entah doamu yang mana yang akan Allah jawab lebih dulu. Namun ketahuilah, saat kamu mulai melibatkan Allah dalam setiap urusan dan langkah yang menjadi tujuanmu, maka percayalah, Allah lebih dari mampu untuk mewujudkan setiap impian mu. Yakinlah bahwa bersama kesulitan ada kemudahan. Berprasangka baiklah kepada Allah SWT”

LEMBAR PERSETUJUAN

**Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan di
Dinas PUPR Kabupaten Gresik**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya**

Disusun oleh:

DIYA AYUDWIPUTRI

1713121053

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing I



Dr.Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.

NIDN : 0717117001

Pembimbing II



Diana Rahmawati, S.AP.,M.PA

NIDN : 0714119002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.

NIDN : 0723059004

LEMBAR PENGESAHAN

Implementasi Program Sistem Informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Administrasi Publik Universitas
Bhayangkara Surabaya**

Disusun oleh :

DIYA AYU DWIPUTRI

1713121053

Tanggal Ujian : 6 Juli

2021 Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.

NIDN : 0717117001

Pembimbing II



Diana Rahmawati, S.AP., M.PA

NIDN : 0714119002

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Penguji I



Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.

NIDN : 0717117001

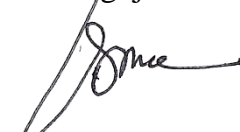
Penguji II



Drs. Ali Fahmi, M.Si.

NIDN : 27015801

Penguji III



Ismail, S.Sos., M.Si.

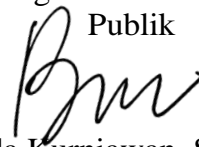
NIDN : 884750109

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik

Dra. Tri Prasetijowati, M.Si.

NIDN : 0727076701

Menyetujui,
Ketua Program Studi Administrasi
Publik



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.

NIDN : 0723059004

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **DIYA AYU DWI PUTRI**
Tempat, Tanggal Lahir : **Kediri, 10 Oktober 1997**
NIM : **1713121053**
Fakultas / Program Studi : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "**IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM INFORMASI APALAN (APLIKASI LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JALAN) DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN**

GRESIK" beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Surabaya, 6 Juli 2021 Yang
Membuat Pernyataan



DIYA AYU DWI PUTRI

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan rahmat Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang..

Dengan ini saya mempersembahkan karya ini untuk:

Yang pertama saya ucapkan terimakasih kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan pertolongannya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya dengan lancar

Kepada orang tua saya Bapak (Edy Kustoro) dan ibu saya (Suyatin) yang telah berperan besar dalam hidup saya dari saya dilahirkan hingga saya tumbuh dewasa, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini sampai sekarang..Terimakasih buat bapak dan ibu untuk doa-doanya yang selalu dipanjatkan kepada saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan beberapa pihak, karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Ismail, S.Sos., M.Si Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya
2. Ibu Dra. Tri Prasetijowati, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Bagus Ananda Kurniawan, S.AP.,M.AP Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik
4. Ibu Susi Ratnawati, S.Sos., M.M Selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar dan memberikan bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi dari awal hingga selesai
5. Ibu Diana Rahmawati, S.AP.,M.PA Selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar dan memberikan bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga selesai
6. Ibu Gresika yang telah memberikan data informasi terkait dengan Implementasi Program Sistem Informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan)
7. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dan mohon maaf tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan jerih payah kepada pihak terkait yang telah memberikan pengorbanannya. Penulis berharap semoga karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, 5 Juli 2021



Penulis,

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM INFORMASI APALAN (APLIKASI LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JALAN) DI DINAS PUPR KABUPATEN GRESIK

Susi Ratnawati S.Sos.MM, Diana Rahmawati S.AP.,M.PA

Program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,

Universitas Bhayangkara Surabaya

E-mail : Puput910@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang bagaimana Implementasi program sistem informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) yang di Implementasikan Dinas PUPR Kabupaten Gesik, yang dalam Implementasi nya perlu adanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Manfaat penelitian sistem informasi layanan pengaduan jalan yang berfungsi untuk layanan pengaduan bagi masyarakat terhadap informasi jalan yang rusak dan Pemeliharaan jalan yang berlubang. Dan mengetahui bagaimana penyampaian aspirasi masyarakat kepada pemerintah terhadap keberhasilan praktik open government di suatu daerah, untuk itu perlu adanya Implementasi dalam peningkatan profesionalisme dalam memberikan pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Kualitatif Deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, observasi, dokumentasi dan wawancara, peneliti akan meneliti objek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan informan. Fokus yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan model Delone and Mclean dengan mendeskripsikan bagaimana implementasi Program Sistem Informasi APALAN Di Dinas PUPR Kabupaten Gresik yang dianalisis dengan menggunakan 5 variabel untuk mengukur kesuksesan Implementasi E-government yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan penggunaan. Lokasi penelitian yang akan menjadi tempat bagi penulis dalam melakukan penelitian adalah di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Gresik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Program Sistem Informasi APALAN di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik sudah efektif dan efisien.

Kata kunci :Implementasi, Sistem Informasi, Layanan pengaduan jalan.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION PROGRAM INFORMATION SYSTEM OF THE APALAN (APLIKASI LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JALAN) AT PUPR DEPARTMENT OF GRESIK REGENCY

Susi Ratnawati S.Sos.MM, Diana Rahmawati S.AP., M.PA

*Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political
Sciences, Universitas Bhayangkara Surabaya*

E -mail : Puput910@gmail.com

This study aims to provide information on how to implement the APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) implemented by the PUPR departement of Gresik Regency, which in its implementation requires an increase in service to the community. The benefits of research on a road complaint service information system that functions as a complaint service for the public on information on damaged roads and maintenance of potholes. And knowing how to convey people's aspirations to the government on the success of open government practices in an area, for that it is necessary to implement in increasing professionalism in providing public services.

The research method used is descriptive qualitative research. The data collection techniques used in this study are observation, documentation and interviews, the researcher will examine the object of his study and hold direct interaction with informants. The focus used in this study uses the Delone and Mclean model approach by describing how the APALAN Information System implementation at the PUPR Departement of Gresik Regency is analyzed using 5 variables to measure the success of E-government implementation, namely information quality, system quality, service quality, user satisfaction, and usage. The research location that will be the place for the author to conduct research is the Public Works and Spatial Planning Office (PUPR) of Gresik Regency. . The results showed that the implementation of the APALAN Information System at the Department of Public Works and Spatial Planning in Gresik Regency was effective and efficient.

Keywords :Implementation, Information System, Road complaint service.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Praktis	7
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	7
1.5 Definisi Konsep	8
1.6 Metode Penelitian	9
1.6.1 Lokasi Penelitian	9
1.6.2 Subyek Penelitian	10
1.6.3 Fokus Penelitian.....	10
1.6.4 Sumber Informasi	12
1.6.5 Teknik Pengumpulan Data	13
1.6.6 Teknik Analisa Data	16
1.6.7 Langkah-Langkah Penelitian.....	19
BAB II	
KAJIAN PUSTAKA.....	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20

2.2 Kerangka Konseptual.....	24
2.3 Implementasi Sistem Informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Di Dinas PUPR Kabupaten Gresik.	26
2.3.1 IMPLEMENTASI	26
2.3.2 SISTEM INFORMASI.....	28
2.3.3 E-GOVERNANCE.....	41
2.3.4 APALAN	42
BAB III	
GAMBARAN OBYEK PENELITIAN	45
3.1 Gambaran Umum Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.....	45
3.1.1 Profil Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.....	45
3.1.2 VISI dan MISI	46
3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi	49
3.1.4 Strktur Organisasi.....	50
3.1.5 Tugas Dnas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.....	51
3.1.6 Strategi dan Kebijakan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	56
3.1.7 Faktor Kunci Keberhasilan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.....	58
BAB IV	
PEYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	60
4.1 Implementasi Sistem Informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik	60
4.1.1 Kualitas sistem.....	60
4.1.1.1 Kemudahan pengguna	61
4.1.1.2 Kesesuaian Sistem	64
4.1.1.3 Kecepatan sistem	67
4.1.1.4 Fleksibilitas sistem.....	68
4.1.1.5 Kegunaan fitur dan fungsi sistem	70
4.1.2 Kualitas Informasi.....	72
4.1.2.1 Kelengkapan Informasi	72
4.1.2.2 Relevansi Informasi	74
4.1.2.3 Keakuratan Informasi	75
4.1.2.4 Ketepatan waktu	76
4.1.3 Kualitas Pelayanan.....	76

4.1.3.1 Kecepatan respon.....	77
4.1.3.2 Keandalan	78
4.1.3.3 Empati.....	80
4.1.4 Kepuasan Pengguna.....	81
4.1.4.1 Efisiensi	82
4.1.4.2 Efektifitas.....	83
4.1.5 Penggunaan.....	84
4.1.5.1 Frekuensi Akses.....	85
4.1.5.2 Durasi.....	86
4.2 Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi Implementasi Sistem Informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik	87
4.2.1 Faktor pendukung.....	87
4.2.2 Faktor Penghambat.....	91
BAB V	
PENUTUP.....	96
5.1 KESIMPULAN.....	96
5.1.1 Implementasi Sistem Informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas PUPR Kabupaten Gresik	96
5.1.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Implementasi Sistem Informasi APALAN Di Dinas PUPR Kabupaten Gresik.....	98
5.2 SARAN.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
LAMPIRAN.....	xvi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah sistem pemerintah yang baik (*good governance*) adalah pemerintah yang mampu menciptakan dan memberikan kualitas pelayanan publik yang baik, karena kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat akan mempengaruhi dukungan yang diberikan kepada pemerintah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan menambah nilai yang positif yang akan di berikan oleh masyarakat, begitu juga sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka akan menghambat kinerja pemerintah. Apabila pemerintah mampu menciptakan suasana yang kondusif melalui bentuk pelayanan kepada masyarakat maka sistem pemerintahan tersebut dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada tercapainya asas-asas *good governance* menurut Sujata yang dikutip oleh Suci Sitoresmi hlm (1).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sistem informasi pelayanan publik merupakan

suatu rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Pengembangan *e-government* merupakan upaya yang dikembangkan oleh penyelenggara pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (Peraturan Presiden No. 3/2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional). Implementasi teknologi khususnya sistem informasi akan membantu petugas aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan mencegah atau mengurangi adanya sebuah hambatan yang nantinya mungkin akan terjadi. Penggunaan sistem informasi berbasis komputer diharapkan juga meningkatkan kinerja karyawan.

Implementasi sistem informasi dalam meningkatkan pelayanan publik akan memberikan peluang yang sangat besar bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dimana pemerintah daerah dapat menggunakan teknologi sistem informasi yang sama dengan pemerintah pusat untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, dan memperkenalkan potensi daerah wilayah tersebut, diantaranya adalah Dinas Pekerjaan Umum (PU) kabupaten Gresik yang merupakan lembaga pemerintahan yang bergerak dibidang pekerjaan umum dalam pemerintahan, diantaranya dengan melakukan perbaikan jalan dan tata kelola di wilayah Kabupaten Gresik. Dalam hal ini Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Gresik bertanggung jawab terhadap pembangunan infrastruktur di wilayah Kabupaten Gresik, ini tentunya akan banyak perbaikan proyek yang akan dilakukan. Pemerintah Kabupaten Gresik mengupayakan

perbaikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat yaitu dengan melakukan terobosan baru dalam sistem pelayanan publik seperti aplikasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan).

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 5 unsur pelayanan yang diterapkan, setiap unsur pelayanan memiliki perbandingan yang sama. Berikut adalah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang pengguna jalan di Jawa Timur :

Tabel 1.1

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Jalan di Provinsi Jawa Timur

NO.	UNSUR	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	
		NILAI	KATEGORI
1.	Aspek fisik jalan	3,301	Cukup
2.	Aspek kelengkapan atau Fasilitas Jalan	3.261	Cukup
3.	Aspek Lalu Lintas	3,629	Baik
4.	Aspek Rawan bencana dan atau Kriminalitas	3,523	Baik
5.	Aspek Kepuasan Pengguna Jalan	3,805	Baik
NILAI IKM KESELURUHAN		3,503	BAIK

Sumber : Penyusunan dokumen IKM pengguna jalan Dinas PUPR JATIM 2019

Hasil tabel menunjukkan bahwa keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) di Provinsi Jawa Timur untuk membangun dan memelihara infrastruktur berupa ruas jalan yang dimanfaatkan oleh masyarakat sudah memenuhi kriteria baik.

Berdasarkan data tersebut perlu peran serta masyarakat untuk membantu kinerja dinas PUPR dengan melaporkan lokasi dan titik-titik kerusakan jalan di wilayah Gresik. Namun karena kurangnya sosialisasi masih sedikit masyarakat yang mengetahui adanya sarana pengaduan berbasis aplikasi online yang bisa diakses melalui *handphone*. Diketahui dalam wawancara klikjatim.com, “Banyak yang melapor justru telepon ke saya langsung. Padahal sudah ada APALAN,”kata Kepala Dinas PUPR saat diwawancarai klikjatim.com terkait laporan pengaduan jalan melalui APALAN, Rabu (26/2/2020). Kepala Dinas Pekerjaan Umum Gunawan memastikan, aplikasi tersebut masih berfungsi. Namun, aplikasi tersebut kurang diminati warga sebagai wadah melapor kerusakan secara online. Banyak warga yang justru memilih melaporkan kerusakan jalan langsung menghubungi kepala Dinas PUPR Gunawan.

Beberapa masyarakat pengguna layanan sistem informasi APALAN merasa bahwa upaya pengaduan tidak akan efektif dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. Hal itu disebabkan karena pengaduan yang dilakukan masyarakat belum mendapat respon secara baik. Oleh sebab itu diperlukan penanganan yang lebih lanjut untuk

menangani setiap keluhan dari masyarakat, apabila penanganan yang diberikan pihak instansi dapat dijalankan dengan baik, maka keluhan tersebut akan memberikan kontribusi untuk mendapat timbal balik yang positif dari masyarakat sebagai pengguna jalan dan dari pemerintah sebagai pemberi layanan yang ingin mengembangkan sarana prasarana yang lebih baik. Dapat digambarkan bahwa dalam hubungan antara keluhan masyarakat dengan instansi merupakan suatu komunikasi. Ruslan (2013: 3) menambahkan bahwa komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang menunjukkan pada mekanisme umpan balik (*feedback mechanism*). Namun pada kenyataannya manajemen organisasi penanganan keluhan yang ada saat ini masih belum cukup menjadi suatu prioritas dalam pelayanan publik. Keinginan setiap instansi pemerintahan adalah memahami keinginan publik, menyesuikannya, dan berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat.

Dengan melihat kondisi tersebut penulis ingin membahas lebih lanjut tentang bagaimana Implementasi aplikasi APALAN di Dinas PUPR kabupaten Gresik, dalam menangani pengaduan kerusakan jalan dari masyarakat. Dengan adanya sebuah sistem informasi APALAN ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik, agar nantinya selain dapat memudahkan dalam hal melakukan pelaporan keluhan warga juga akan mempermudah petugas Dinas PU dalam memantau pembangunan infrastruktur jalan seluruh kabupaten Gresik. Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan

tersebut maka peneliti ingin meneliti dengan judul tentang "Implementasi Proram Sistem Informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Di Kabupaten Gresik".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka rumusan masalah dapat di identifikasikan sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Program sistem informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas PUPR Kabupaten Gresik ?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi Implementasi Program Sistem Informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Implementasi Program sistem informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas PUPR Kabupaten Gresik.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat yang

mempengaruhi Implementasi Program Sistem Informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai pengetahuan secara akademik bagi mahasiswa dan masyarakat pada umumnya baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu:

1.4.1 Manfaat Praktis

secara hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu sumbangan pemikiran kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik dan juga sebagai salah satu bahan masukan untuk mengimplementasikan Program sistem informasi APALAN menjadi lebih baik dalam keberhasilan praktik *Open Governance* di suatu daerah khususnya di Kabupaten Gresik. Dengan menyediakan media yang dapat memberikan fasilitas penyampaian aspirasi masyarakat dengan mudah, cepat, dan tepat sasaran agar segala keluhan maupun masukan kepada pemerintah daerah dapat ditampung dan ditindaklanjuti dengan baik.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi peneliti yang di dapat saat perkuliahan yaitu

dengan mengaplikasikan realitas yang terjadi dilapangan untuk di padukan, sehigga dapat digunakan dalam memecahkan suatu masalah. Dan memberi manfaat pada kajian tentang Impementasi sistem Informasi Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan di Dinas PUPR Kabupaten Gresik.

1.5 Definisi Konsep

Definisi konseptual yang digunakan penelitian ini adalah Implementasi Program Sistem Informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas PUPR Kabupaten Gresik. Penelitian ini menjelaskan tentang adanya Implementasi Program Sistem Informasi yang mempunyai fungsi memberikan layanan masyarakat dalam bentuk aplikasi yang dibuat oleh Dinas PUPR Kabupaten Gresik. Aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengadukan terkait adanya jalan rusak dan berlubang. Melalui aplikasi ini masyarakat bisa mengadukan kapan dan dimana saja dengan cara memfotokan jalan yang bermasalah dan mengunggahnya pada aplikasi, dengan begitu jalan yang rusak tersebut akan segera diperbaiki. Sebelum adanya APALAN masyarakat harus datang langsung ke kantor Dinas PUPR Kabupaten Gresik untuk melakukan pengaduan kerusakan jalan sehingga membuang waktu dan tenaga. Dengan adanya aplikasi ini maka akan lebih efektif tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas PUPR Kabupaten Gresik.

Pada penelitian ini variabel yang diteliti adalah Implementasi sistem

informasi Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan. Penelitian ini difokuskan pada implementasi pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam menangani masyarakat melalui aplikasi APALAN. Implementasi Program sistem Informasi pada APALAN sangat berperan penting dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat khususnya di Kabupaten Gresik.

1.6 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan menjadi tempat bagi penulis dalam melakukan penelitian adalah di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Gresik, yang bertempat di Alamat: Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No. 247 Gresik. Lokasi penelitian tersebut adalah tempat penelitian yang diharapkan mampu memberikan informasi yang peneliti butuhkan dalam penelitian yang diangkat dilapangan. Peneliti memilih lokasi ini karena peneliti ingin mengetahui Implementasi sistem

Dinas PUPR Gresik melalui APALAN dan APALAN ini adalah salah satu wadah masyarakat dalam menyampaikan aduan atau aspirasi untuk pemerintah secara digital yang dikelola oleh Bidang Bina Marga Dinas PUPR Kabupaten Gresik sejak tahun 2017.

1.6.2 Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah orang-orang yang dianggap mengetahui dan memiliki pengalaman dengan fokus penelitian yang diharapkan dapat memberikan informasi tentang program yang menjadi fokus bagi peneliti. Menurut Patilima (2005:245) setiap orang yang mengetahui dan memberikan informasi dalam penelitian kualitatif adalah informan. Sehingga dalam penelitian ini teknik penentuan informan dengan menggunakan purposive sampling, dimana informan yang dipilih dianggap paling mengetahui dan memahami tentang permasalahan dalam penelitian ini. Adapun dalam penelitian ini sebagai informan yang dianggap paling mengetahui yaitu Petugas Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik, serta masyarakat sebagai pengguna jasa.

1.6.3 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah untuk mengetahui Implementasi Program Sistem informasi APALAN di Kabupaten Gresik. Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian,

maka fokus penelitian ini dibagi menjadi dua sub fokus penelitian yaitu :

1. Peneliti akan membahas dan memfokuskan pembahasan dengan menggunakan pendekatan model Delone and Mclean dengan mendeskripsikan bagaimana Implementasi Program Sistem Informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik yang dianalisis dengan menggunakan 5 variabel untuk mengukur kesuksesan Implementasi yaitu :

- a. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Mekanisme Implementasi Sistem Informasi APALAN

- b. Kualitas Sistem (*System Quality*)

- c. Kualitas layanan (*Service Quality*)

Perilaku pelaksana atau sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- d. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima apakah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e. Penggunaan (*use*)

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi Implementasi Program sistem informasi APALAN Dimana peneliti akan

memfokuskan pembahasan pada :

- a. Sumber daya manusia
- b. Fasilitas dan sarana prasarana
- c. Struktur organisasi

1.6.4 Sumber Informasi

(Sutopo, 2002) menjelaskan bahwa sumber data merupakan bagian yang penting bagi peneliti karena ketetapan memilih dan menentukan jenis sumber data yang akan menentukan ketepatan dan kekayaan data atau informasi yang diperoleh. Data merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian, karena ketetapan memilih dan menentukan jenis sumber data akan menentukan ketepatan data yang diperoleh dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer didapatkan dari narasumber (informan) dengan melalui wawancara yang memiliki informasi dan dapat dipercaya terkait penelitian terkait Implementasi Program Sistem Informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik dalam menangani pengaduan masyarakat melalui APALAN tentang Pengaduan jalan. Data primer yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan aktivitas/ peristiwa melalui observasi. Narasumber (Informan) yang akan dipakai dalam penelitian ini meliputi :

- a) Kepala Dinas PUPR Kabupaten Gresik sebagai pemberi layanan
- b) Kepala bagian pengelola aplikasi APALAN
- c) Masyarakat sebagai pengguna layanan

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari pihak kedua yang telah dikumpulkan oleh peneliti seperti dokumentasi obyek dan subyek yang diteliti dilapangan. Dalam penelitian ini sumber data sekunder yang digunakan merupakan observasi hasil wawancara, dokumentasi seperti buku, jurnal dan artikel internet yang terkait dengan Implemestasi Program Sistem Informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik. Data sekunder sendiri sebagai pendukung dari data primer yang digunakan oleh peneliti.

1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang strategis dalam suatu penelitian, karena tujuan utama dari suatu penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2012). Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi dan wawancara yang mendalam seperti riset

atau penelitian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang bersedia untuk diwawancarai dengan tujuan untuk mendapatkan keterangan yang sesuai dengan permasalahan peneliti dan sebagai jawaban masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui teknik sebagai berikut :

1. Wawancara

Sumber data yang penting dalam penelitian kualitatif yaitu berupa manusia yang dalam posisi sebagai narasumber atau informan yang mengetahui informasi. Untuk mencari data dan mengumpulkan informasi dari sumber data ini diperlukan teknik wawancara, yang dilakukan dalam penelitian kualitatif khususnya dilakukan dalam bentuk wawancara yang mendalam kepada informan (Sutopo,2002). Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan mengenai diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi (Sugiyono, 2012). Patton dalam (Sutopo, 2002) mengemukakan bahwa dalam melakukan pengumpulan data penelitian harus sesuai dengan sifat penelitian yang fleksibel dan terbuka, pilihan informan dan jumlahnya dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan peneliti dalam mendapatkan data. Dalam teknik ini harus dilakukan dengan meneliti secara mendalam dengan mempersiapkan pedoman wawancara yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang diajukan kepada informan untuk memperoleh informasi yang jelas terkait adanya

masalah yang diteliti. Pedoman wawancara digunakan oleh peneliti dengan tujuan supaya kegiatan saat bertanya lebih jelas dan terarah. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan Kepala Dinas PUPR Kabupaten Gresik, Admin pengelola APALAN dan masyarakat yang menyampaikan pengaduan jalan.

2. Observasi

Teknik Observasi yang digunakan yaitu untuk memperoleh data secara mendalam dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat atau lokasi kejadian, dan benda, serta rekaman gambar. Observasi dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung (Sutopo, 2012). Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mendatangi lokasi untuk mengamati langsung situasi dan kondisi, serta berbagai fenomena yang terlihat pada objek penelitian. Penelitian ini menggunakan observasi yang berperan pasif dimana peneliti hanya mengamati apa saja yang terjadi di lokasi yang diteliti tanpa ikut serta dan terlibat didalamnya.

3. Dokumentasi

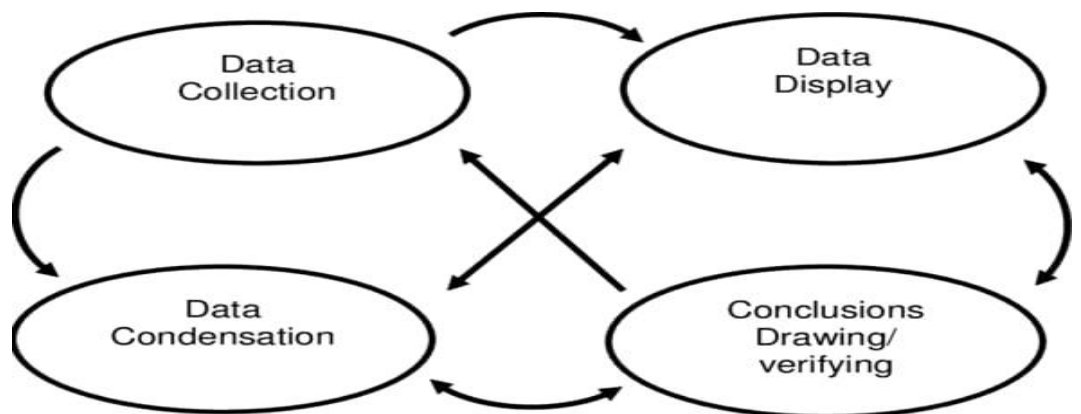
Mencari data mengenai hal-hal variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, atau surat kabar. Dalam (Sutopo, 2002) menyatakan bahwa mencatat dokumen ini disebut sebagai content analysis, dan yang

dimaksudkan bahwa peneliti bukan sekedar mencatat isi penting yang tersurat dalam dokumen atau arsip saja, tetapi juga tentang adanya maknanya yang tersirat. Dalam penelitian ini, data yang akan dikumpulkan oleh peneliti berasal dari sumber internet, berita offline maupun berita online, jurnal atau penelitian terdahulu yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti saat penelitian.

1.6.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data dalam penulisan ini menggunakan analisis kualitatif, yang akan dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data.

Secara lebih jelas langkah-langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Salda (2014) akan diterapkan sebagai berikut :



Gambar 1.6.6

Komponen-komponen Analisis data model Interaktif

Sumber : Miles, Huberman (Miles, Huberman, dan Saldana 2014)

Dari gambar model analisa data menurut Miles dan Huberman di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dari metode yang dilakukan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Semua jenis data ini memiliki satu jenis aspek kunci secara umum, analisisnya terutama tergantung pada keterampilan integratif dan interpretatif dari peneliti. Interpretasi diperlukan karena data yang dikumpulkan jarang berbentuk angka, data kaya rincian dan panjang.

2. Kondensasi Data (Data Condensation)

Miles dan Huberman (2014: 10) Dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

a. Pemilihan (Selecting).

Menurut Miles dan Huberman (2018:18) peneliti harus bertindak selektif, yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, dan sebagai konsekuensinya, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis.

b. Pengerucutan (Focusing)

Miles dan Huberman (2014:19) menyatakan bahwa memfokuskan data merupakan bentuk pra-analisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data yang berhubungan

dengan rumusan masalah penelitian. Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data. Peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan dari rumusan masalah.

c. Peringkasan (Abstracting)

Tahap membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada didalamnya. Pada tahap ini, data yang telah terkumpul dievaluasi khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan cakupan data.

d. Penyederhanaan dan Transformasi (Data Simplifying dan Transforming)

Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan dan ditransformasikan dalam berbagai cara yakni melalui seleksi yang ketat melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

3. Penyajian Data

Informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data tersebut, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Dari beberapa tahap yang telah dilakukan dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan serta mengecek ulang dengan bukti yang telah ditemukan di lapangan. Peneliti akan mengambil kesimpulan terkait strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh agen travel OurTriplst pada

wisatawan mancanegara berdasarkan bukti, data dan juga temuan yang valid berdasarkan studi lapangan yang telah dilakukan.

1.6.7 Langkah-Langkah Penelitian

Menurut Dr. Endang S Sedyaningsih Mahamit (2006) dalam Asep Suryana (2007:5) yang memaparkan bahwa tahapan penelitian kualitatif meliputi sebagai berikut:

1. Menentukan titik permasalahan
2. Melakukan studi literature
3. Penetapan tempat lokasi
4. Studi pendahuluan
5. Penetapan metode pengumpulan data, observasi, wawancara, dokumen, diskusi yang terarah
6. Analisa data pada saat penelitian
7. Analisa data terakhir : validasi dan reliabilitas
8. Hasil penelitian : cerita, personal, deskripsi tebal, naratif

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti menyadari bahwa secara keseluruhan penelitian ini tidak sama sekali baru. Dalam kajian pustaka ini, peneliti akan mendeskripsikan mengenai beberapa karya yang relevansinya dengan judul skripsi Implementasi Program Sistem Informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Di Dinas PUPR Kabupaten Gresik. Beberapa karya itu antara lain :

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Judul penelitian dan nama penulis	Metode dan hasil penelitian	Perbedaan dari penelitian penulis
1.	“Keuntungan Relatif Dalam Inovasi Pelayanan Pengaduan Kerusakan Jalan Melalui Aplikasi M-Bonk” oleh Choiriyah IU dan Chabibi MY (2018)	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa kehadiran aplikasi M-Bonk memberikan keuntungan secara nyata, yaitu berupa kecepatan dari aplikasi yang baru memotong banyak waktu dan pintu yang harus dilalui setiap laporan. Karena pengelolaan informasi	Penelitian terdahulu membahas tentang inovasi pelayanan dengan tujuan untuk memberikan pengelolaan dengan penanganan yang cepat. Sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana Implementasi Program sistem informasi dengan tujuan untuk mengetahui implementasi yang dilakukan oleh dinas PUPR Kabupaten Gresik.

No	Judul penelitian dan nama penulis	Metode dan hasil penelitian	Perbedaan dari penelitian penulis
		<p>atau laporan yang masuk berasal dari pintu yang sama, yaitu melalui aplikasi M-Bonk, dan dinaungi oleh satu instansi yakni Dinas PU Bina Marga Dan Pengairan. Sehingga setiap laporan tidak hanya mendapat respon yang cepat, tetapi juga penanganan yang cepat pula.</p>	
2.	<p>"Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Karanganyar Dalam Menangani Aduan Masyarakat Melalui Sapamas Tentang Infrastruktur Jalan" oleh Sarah Pungky Astuti (2020)</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karanganyar dalam menanggapi aduan masyarakat melalui SAPAMAS sudah baik, walaupun masih ada kekurangan dalam segi waktu penyelesaian sebuah aduan Dinas PUPR belum memiliki standar waktu yang ditentukan.</p>	<p>Penelitian terdahulu membahas tentang responsivitas Dinas PUPR Kabupaten Karanganyar yang dilihat dalam segi waktu penyelesaian sebuah aduan sesuai standar waktu yang ditentukan. Sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana Implementasi Program sistem informasi dengan tujuan untuk mengetahui implementasi yang dilakukan oleh dinas PUPR Kabupaten Gresik.</p>

No	Judul penelitian dan nama penulis	Metode dan hasil penelitian	Perbedaan dari penelitian penulis
3.	“Sistem Informasi Layanan Pengaduan Kerusakan Jalan Berbasis Geographic Information System” oleh Warjiyono (2020)	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi bermanfaat sesuai fungsinya yaitu meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat agar menjadi lebih efektif, efisien, cepat dan transparan. Dengan adanya Sistem Informasi Pengaduan Kerusakan Jalan ini dapat memudahkan masyarakat untuk melaporkan kondisi jalan yang rusak.	Penelitian terdahulu membahas tentang bagaimana meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat agar lebih efektif dan efisien dengan menggunakan sistem informasi Geographic Information System. Sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang Implementasi Program sistem informasi APALAN dengan fokus penelitian implementasi Program yang dilakukan oleh dinas PUPR Kabupaten Gresik.
4.	“Studi Diskriptif Manajemen Keluhan Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya” oleh Muhammad Taufiq (2015)	Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara aspek bukti fisik masih belum terpenuhi, penyebabnya karena kurangnya sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan yang berkualitas hingga masih sangat minim untuk menaungi keluhan. Namun dari	Penelitian terdahulu membahas tentang Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memfokuskan pada lima aspek yang ditentukan. Sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana Implementasi Program sistem informasi dengan tujuan untuk mengetahui implementasi yang dilakukan oleh dinas PUPR Kabupaten Gresik.

No	Judul penelitian dan nama penulis	Metode dan hasil penelitian	Perbedaan dari penelitian penulis
		<p>hasil pelayanan publik Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pematuan Kota Surabaya sudah cukup baik karena tiga dari lima aspek yang ditentukan sudah terpenuhi.</p>	
5.	<p>“Analisis Implementasi Kebijakan Aplikasi Qlue di Wilayah Jakarta Utara” oleh Restu Rahmawati (2017)</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Aplikasi Qlue belum efektif. Hal ini dikarenakan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait aplikasi Qlue. Dari aspek pencapaian target kebijakan (output), kebijakan aplikasi Qlue Implementasinya masih belum 100%, berdasarkan data masyarakat hanya 35,8% yang puas dengan Implementasi Aplikasi Qlue. Ini mengidentifikasi bahwa pencapaian target belum maksimal. Dengan demikian, Implementasi aplikasi</p>	<p>Penelitian terdahulu membahas tentang sosialisasi kepada masyarakat terkait aplikasi Qlue dengan menganalisis pencapaian target yang belum maksimal. Sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana Implementasi Program sistem informasi dengan maksud dan tujuan untuk memberikan informasi yang lebih cepat, akurat dan nyaman yang merupakan bagian dari implementasi pelayanan Dinas PUPR Kabupaten Gresik.</p>

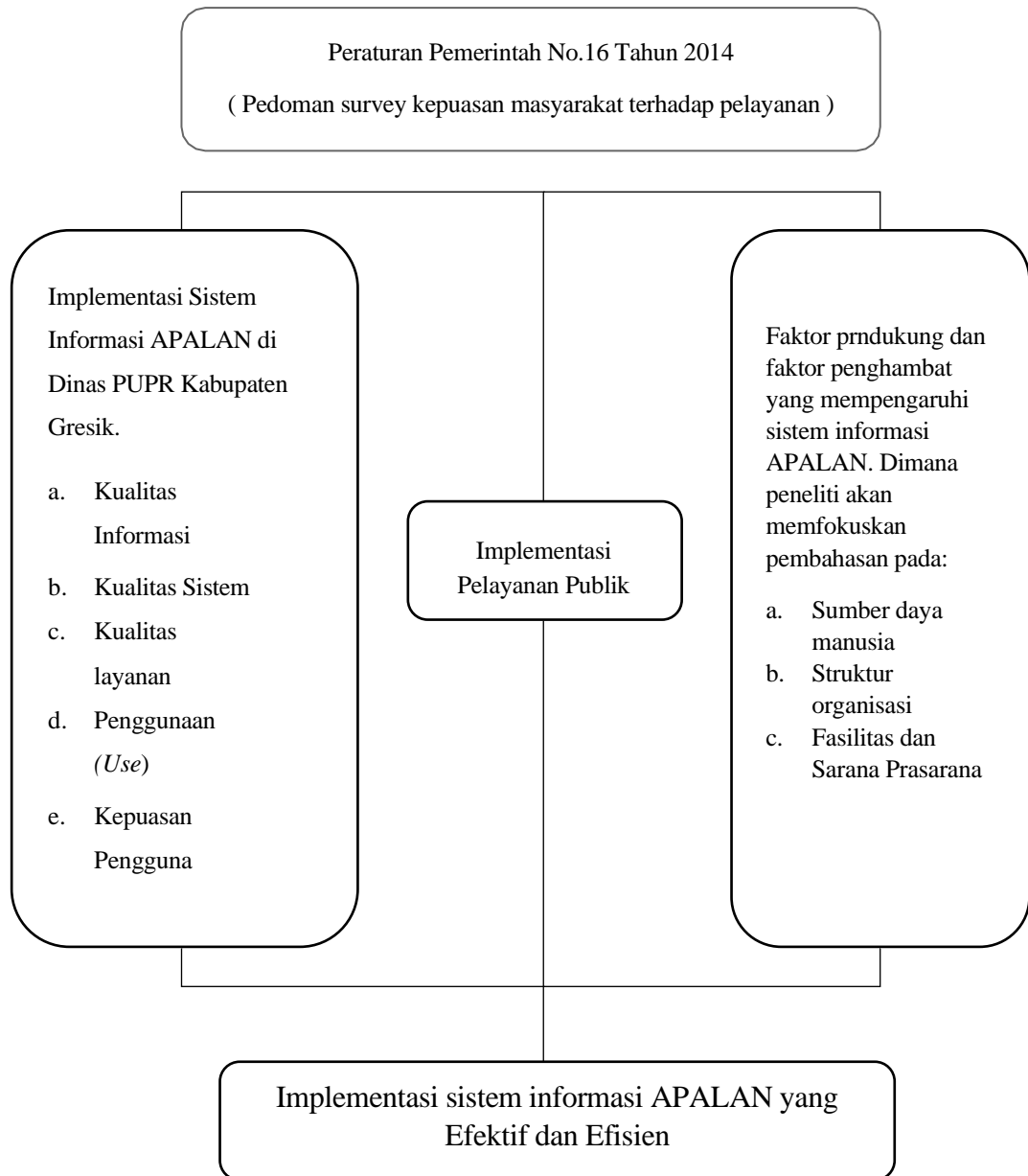
No	Judul penelitian dan nama penulis	Metode dan hasil penelitian	Perbedaan dari penelitian penulis
		<p>Qlue di wilayah Jakarta Utara belum sempurna sehingga perlu adanya perbaikan kedepan unruk menciptakan good governance.</p>	

Berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu penelitian ini akan lebih memfokuskan pada pembahasan tentang Implementasi Program Sistem Informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Di Dinas PUPR Kabupaten Gresik yang bertujuan untuk memberikan informasi lebih cepat, akurat dan nyaman yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan dengan pemanfaatan teknologi informasi dimana memenuhi kebutuhan organisasi guna mencapai sebuah sasaran dan tujuan yang ingin dicapai.

2.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini diharapkan dapat diketahui faktor-faktor kunci yang nantinya dapat diketahui hubungan satu dengan yang lainnya. Dengan kerangka berfikir ini juga dapat diketahui variabel-variabel yang akan dikaji yaitu berkaitan dengan Implementasi Sistem Informasi yang lebih operasional sebagai suatu solusi perbaikan kualitas pelayanan publik. Berfokus pada konsepsi, maka dalam kegiatan ini dikembangkan kerangka pemikiran sebagai berikut :

Bagan 2.1
Bagan Kerangka Konseptual



2.3 Implementasi Program Sistem Informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Di Dinas PUPR Kabupaten Gresik.

2.3.1 IMPLEMENTASI

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam sebuah proses kebijakan publik. Implementasi dilaksanakan setelah kebijakan dirumuskan dan dibuat dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka mengarahkan pada kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan (Afan Gaffar, 2009 : 295). Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat tercapai sesuai dengan tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang.

Implementasi kebijakan publik merupakan suatu kegiatan yang sifatnya interaktif maka tidak bisa terlepas dari berbagai faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam Implementasinya. Oleh sebab itu, dalam melaksanakan suatu Implementasi kebijakan atau program secara sempurna pasti akan menghadapi beberapa hambatan seperti hambatan dalam teknis, perilaku kelompok sasaran, kejelasan alokasi sumber daya, koordinasi, kondisi ekonomi, politik dan sosial. Hambatan tersebut sekaligus merupakan unsur-unsur penghambat yang akan mempengaruhi keberhasilan Implementasi kebijakan dan mengakibatkan terjadinya kegagalan dalam suatu organisasi.

Wahab (2001:62) mengemukakan bahwa efektifitas Implementasi kebijakan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu :

1. Pertama, dari pembuat kebijakan, yaitu usaha-usaha yang dilakukan oleh para pejabat atau atasan untuk mendapatkan kepatuhan dalam mengubah perilaku masyarakat atau kelompok sasaran.
2. Kedua, pejabat-pejabat dilapangan dalam upaya menanggulangi gangguan yang akan terjadi di wilayah kerjanya yang disebabkan oleh beberapa usaha dari pejabat diluar instansinya
3. Ketiga, kelompok sasaran yaitu pihak yang akan menikmati hasil dari suatu program yang telah dibuat, dan dapat dilihat sejauh mana pelayanan jasa yang telah diberikan dapat mengubah pola hidupnya, dapat memberikan dampak positif dalam jangka panjang bagi peningkatan mutu.

Dalam pandangan wahab diatas, mengidentifikasi bahwa suatu Implementasi kebijakan merupakan tahapan selanjutnya dari sebuah kebijakan setelah di formulasikan. Kebijakan itu dirumuskan untuk melakukan suatu perubahan yang sesuai dengan kebutuhan yang akan dicapai dalam suatu organisasi. Agar dapat memberikan manfaat kelompok sasaran yang menjadi target kebijakan maka upaya implementor dalam mensosialisasikan kebijakan sehingga dapat diterima dengan jelas.

Untuk mengimplementasikan suatu kebijakan publik, terdapat dua pilihan langkah yang digunakan yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau bisa melalui formulasi kebijakan *derivate* atau turunan dari kebijakan tersebut. Kebijakan publik dalam bentuk undang-undang atau peraturan daerah yang merupakan jenis kebijakan akan memerlukan peraturan pelaksanaan. Kebijakan publik yang bisa langsung

dioperasionalkan dan dijalankan antara lain keputusan presiden, intruksi presiden, keputusan menteri, keputusan kepala daerah, keputusan kepala dinas, dll. (Riant Nugroho Dwijowijoto, 2004: 158- 160).

Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1979) yang dikutip oleh Solichin Abdul Wahab, memaparkan bahwa arti dari Implementasi ini yaitu memahami apa yang benar-benar terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus penting kebijakan, yakni dilihat dari beberapa kejadian dan kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak yang nyata pada masyarakat atau suatu peristiwa kejadian (Solichin Abdul Wahab, 1997: 64-65)

Dengan demikian proses Implementasi kebijakan publik baru dapat dimulai apabila tujuan suatu kebijakan publik telah ditetapkan, program-program telah dibuat untuk mencapai tujuan kebijakan tersebut.

2.3.2 SISTEM INFORMASI

Sistem Informasi didefinisikan sebagai sekumpulan sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain, berkumpul dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara bagian satu dengan bagian yang lainnya dengan cara tertentu supaya dalam melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) yang berupa data-data, kemudian mengolahnya (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa

informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna baik pada saat itu maupun dimasa yang akan datang, dengan memanfaatkan sebagai sumber daya yang ada dan tersedia guna mencapai tujuan. Berikut ini adalah pengertian Sistem Informasi Manajemen menurut beberapa ahli :

Raymond Mc.Leod Jr mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen sebagai sistem berbasis komputer yang telah menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang mempunyai kebutuhan yang sama.

Menurut Davis Sistem Informasi Manajemen merupakan sebuah sistem yang terintegrasi antara manusia dengan mesin yang dapat memberikan informasi sedemikian rupa dalam meningkatkan jalanya operasi, jalanya manajemen dan fungsi pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi.

James. A.F.Stoner, Sistem Informasi Manajemen merupakan metode formal yang menyediakan pihak manajemen dalam sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya untuk menunjang proses pengambilan keputusan bagi pengawasan, perencanaan, dan fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif dan efisien.

Definisi sebuah sistem manajemen, istilah yang lebih dikenal masyarakat yaitu sistem mesin yang digunakan untuk menyajikan data informasi untuk mendukung fungsi dan pengoperasian, manajemen, pengambilan keputusan dalam organisasi. Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model manajemen, keputusan dan sebuah “data base”.

Menurut Turner dan hulme, (1997) Hambatan dari dalam dapat diketahui pada ketersediaan input dan kualitas input yang akan digunakan seperti sumber daya manusia, sruktur organisasi, informasi, dana, sarana dan fasilitaas yang dimiliki, serta aturan, sistem dan prosedur yang harus digunakan. Hambatan dari luar dapat dibedakan dari semua kekuatan yang akan berpengaruh langsung maupun tidak langsung dalam suatu proses Implementasi itu sendiri, seperti peraturan daerah atau kebijakan pemerintah, kelompok sasaran, kecenderungan ekonomi, politik, dan kondisi sosial budaya. Lemahnya Implementasi kebijakan diyakini akan berpengaruh pada suatu permasalahan yang akan berlanjut dari satu periode ke periode pemerintahan berikutnya.

Pandangan tersebut menunjukkan bahwa perlu adanya pengkajian terhadap berbagai kebijakan publik yang telah ditetapkan dan di Implementasikan oleh pemerintah. Kedudukan Implementasi kebijakan sangat penting dalam proses kebijakan sebagaimana pandangan Mazmanian dan Sabatier (1979) Implementasi Kebijakan adalah “Memahami apa yang senyatanya terjadi dan sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Hal ini adalah faktor dari perhatian Implemnetasi Kebijakan, yaitu kejadian dan kegiatan yang timbul setelah disahkannya beberapa pedoman kebijakan publik yang mencangkup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan ataupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat.” Implementasi kebijakan dapat dipandang sebagai suatu

proses melaksanakan keputusan kebijakan, biasanya dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintahan, perintah eksekutif, keputusan peradilan, atau dekrit presiden.

Untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan melalui suatu program kerja yang telah ditetapkan maka pemerintah perlu menetapkan kebijakan-kebijakan yang bertujuan sebagai pendukung kebijakan tersebut di dalam masyarakat. Proses ini merupakan variabel yang penting karena sikap perumusan kebijakan mencerminkan pengaruh terhadap lingkungan, pengaruh politik, norma-norma serta ideologi politik dalam masyarakat. Dan yang terpenting kebijakan publik dibuat atas dasar kepentingan publik, untuk mengatasi masalah dan memenuhi keinginan dan tuntutan seluruh anggota masyarakat. Kebijakan publik mempunyai karakteristik seperti memiliki tujuan tertentu, merupakan pola kegiatan yang tersistem, merupakan pekerjaan pemerintah, berbentuk positif maupun negatif, berdasar hukum dan mengikat.

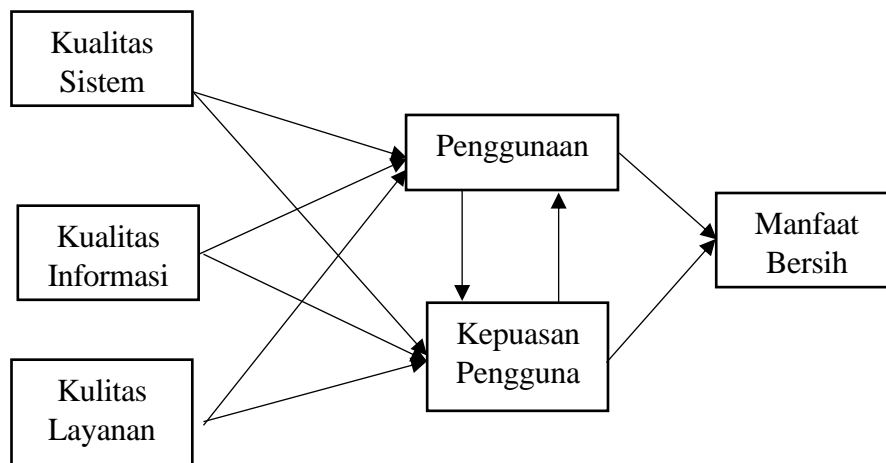
Dari beberapa uraian penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa suatu Sistem Informasi Manajemen merupakan jaringan prosedur dalam pengolahan data, penyebaran informasi, dan pengumpulan data yang dikembangkan dalam suatu organisasi untuk memberikan data kepada manajemen untuk mencapai tujuan.

- **Model Kesuksesan Sistem Informasi**

Model kesuksesan sistem informasi, diperkenalkan pertama kali oleh Wiliam H. Delone dan Ephraim R. McLean. Penelitian ini dilakukan pertama kali pada tahun 1992 dalam mengidentifikasi faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi. Teori kesuksesan Delone dan McLean telah digunakan oleh banyak peneliti dalam mengukur penerapan sistem informasi, karena metode ini sederhana dan dapat dijadikan acuan dalam meneliti sebuah sistem informasi yang dapat diterapkan dengan sukses. Berikut model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (2003) :

Gambar 2.3.2

Model Kesuksesan Delone dan McLean (2003)



sumber : skripsi monica melati putri 2017

Setiap indikator dalam teori model kesuksesan Delone&McLean masih perlu diuraikan lebih lanjut supaya dapat lebih mudah digunakan sebagai alat

ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Setiap indikator tersebut telah dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (System Quality)

Sistem merupakan suatu kumpulan komponen yang saling berhubungan satu sama lain, bekerja sama untuk mencapai tujuan dengan menerima input dan akan menghasilkan output dalam proses transformasi yang tersusun dan teratur (O'Brien, 2005). Sistem memiliki tiga komponen atau fungsi dasar yang berinteraksi, yaitu input yang melibatkan penangkapan dan perakitan berbagai suatu elemen yang memasuki sistem yang diproses dalam pemrosesan dan akan melibatkan proses transformasi yang mengubah input menjadi output, dan output melibatkan perpindahan suatu elemen yang telah diproduksi dengan proses transformasi ke tujuan akhirnya (O'Brien, 2005).

Kualitas sistem didefinisikan sebagai karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi untuk menghasilkan informasi. Artinya, kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam suatu sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik dari kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean, (Jogiyanto, 2007:14-15) yaitu:

1. Kenyamanan Akses

Tingkat kesuksesan sistem informasi dapat diketahui dari tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Dengan tingginya tingkat kenyamanan suatu sistem informasi maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

2. Keluwesan Sistem (*Flexibility*)

Keluwesan (*Flexibility*) sistem informasi sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem. Pengguna akan lebih memilih sistem yang lebih flexibel dibandingkan dengan sistem yang kaku. Dengan tingkat flexibelitas yang tinggi maka pengguna dapat sistem dengan lebih mudah.

3. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai

Jika sebuah sistem dapat merealisasikan ekspektasi (harapan) dari pemakai dalam mencari sebuah informasi maupun penggunaan sistem maka sistem akan lebih diminati.

4. Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik

Setiap sistem informasi dapat dibedakan fungsi-fungsi yang dimilikinya. Banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki fungsi-fungsi yang lebih spesifik dari sistem informasi lain.

5. Keandalan sistem (*reliability*)

Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

6. Kecepatan akses (response time) Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Response time juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusur akan informasi yang dibutuhkan.

2. Kualitas Informasi (Information Quality)

Informasi adalah data yang telah diubah menjadi informasi yang berarti dan berguna bagi pengguna tertentu. Perusahaan membutuhkan sistem informasi yang dapat mendukung kebutuhan pengambilan keputusan dan berbagai informasi. Informasi yang dihasilkan perlu memiliki kualitas yang karakteristik, bernilai dan bermanfaat bagi penggunanya (O'Brien, 2005).

Kualitas informasi merupakan output dari penggunaan informasi oleh pengguna (user). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna diukur dengan kelengkapan informasi (completeness), relevan (relevance). keakuratan informasi (accuracy), ketepatan waktu (timeliness),

penyajian informasi (format). Indikator pengukuran kualitas informasi dari DeLone dan McLean, (Jogiyanto, 2007:17-19) yaitu:

a. Kelengkapan (Completeness)

Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi tersebut secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.

b. Relevan (Relevance)

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunaannya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan.

c. Akurat (Accurate)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunaannya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas

mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (noise) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

d. Ketepatan waktu (Timeliness)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna suatu sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

e. Penyajian informasi (Format)

Penyajian informasi sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Jika penyajian informasi dalam bentuk yang maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi.

3. Kualitas Layanan (Service Quality)

Kualitas layanan merupakan pelayanan yang di berikan kepada pengguna dari yang mengoperasikan sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem mengalami suatu masalah.

Kualitas layanan didefinisikan sebagai kualitas dukungan yang diterima dari personil atau staff sistem informasi.

Beberapa indikator pada kualitas layanan adalah tanggap (*responsiveness*), jaminan, empati (*empathy*). Indikator pengukuran kualitas layanan dari DeLone dan McLean, (DeLone

a. Tanggap (*responsiveness*) and McLean, 2003) yaitu:

Tanggap dalam sistem informasi terhadap kecepatan pelayanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang menyangkut sikap dan perilaku mau dan siap untuk memberikan pelayanan.

b. Jaminan (*assurance*)

Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mengenai pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

c. Empati (*empathy*)

Meliputi kemudahan dalam berhubungan yaitu memberikan komunikasi yang baik, perhatian pribadi serta memahami keperluan para pengguna sistem informasi.

4. Penggunaan (Use)

Penggunaan sistem informasi adalah suatu perilaku seseorang dalam menggunakan sistem. Penggunaan sistem akan mendorong untuk meningkatkan intensitas penggunaan sistem informasi. Penggunaan mengarah pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi.

a. Sifat penggunaan (*Nature of use*)

Sifat penggunaan digunakan dengan maksud yang diinginkan pada ketepatan penggunaan serta tipe informasi yang sesuai dari penggunaan. Menerapkan item yang digunakan pada penelitian J.livari (2005), indikator penggunaan (use) menggunakan dua item yaitu:

- b. Penggunaan waktu harian (Daily used time)
- c. Frekuensi penggunaan (Frequency of use)

5. Kepuasan pengguna (User satisfaction)

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan oleh pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap suatu sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang telah digunakan. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan perluasan dari kepercayaan pengguna terhadap sistem yang dapat memenuhi kebutuhan informasi. Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri dari efisiensi (efficiency), keefektifan (effectiveness), kepuasan (satisfaction), kepuasan informasi (repeat visits), dan Penggunaan waktu harian (Daily used time)

- a. Efisiensi (Efficiency)

Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. Suatu sistem

informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki oleh pengguna dapat tercapai dengan melakukan suatu hal yang tepat.

b. Keefektivan (Effectiveness)

Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, keefektivan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.

c. Kepuasan (Satisfaction)

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi seperti kualitas sistem dari sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Rasa puas yang dirasakan pengguna memperlihatkan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi pada kebutuhan pengguna.

d. Kepuasan informasi (Repeat visits)

Perbedaan antara informasi yang dibutuhkan dan informasi yang diterima. "Secara umum kepuasan informasi sebagai hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang akan diterima" Menurut (Remenyi, et al.,2002).

e. Kepuasan menyeluruh (Repeat purchase) Salah satu bentuk kepuasan secara menyeluruh atas semua sistem pada kepuasan layanan informasi dan sistem.

Serta manfaat yang disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat proses input dan output yang diterima.

2.3.3 E-GOVERNANCE

Dalam mewujudkan E-Governance dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia perlu adanya partisipasi masyarakat untuk menciptakan perubahan pemerintahan yang lebih baik. E-governance diperlukan untuk mendorong terciptanya pemerintahan yang efisien, transparan dan konsisten yang sesuai peraturan perundang-undangan yang mampu menjalankan pelayanan yang baik yang ditandai dengan tiga pilar elemen dasar yaitu :

1. Transparansi (Keterbukaan)
2. Partisipatori (Peran serta masyarakat)
3. Akuntabilitas (Terukur semua kinerja pemerintah)

Menjalankan *E-Governance* untuk mewujudkan negara yang sesuai pelayanan publik yang lebih baik sejak dari perencanaan sampai pada operasional harus dilakukan secara keterbukaan, agar masrakat paham dan mengetahui arahnya. Jika semua program dilakukan dengan keterbukaan, mendorong keterlibatan masyarakat dalam program pembangunan, menunjukan masyarakat dan swasta akan merasa bertanggungjawab atas kesuksesan program dengan kata lain bisa

tercapainya tujuan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sebagai pengatur pembangunan itu akan lebih kuat keyakinanya.

Keberhasilan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik kunci utamanya adalah kepada manusianya, dalam hal ini adalah adanya kemauan politik seluruh birokrat k hususnya para pemimpin pemegang kewenangan di dalam menentukan kebijakan publik perlu dilakukan suatu kreasi *good governance* agar tercapainya masyarakat yang adil, makmur dan sejahteradi suatu nega bisa terwujud. Kreasi yang dimaksudkan adalah suatu tindakan dari pengambil kebijakan, swasta, masyarakat yang mengarah pada perbaikan perilaku baik individu atau kelompok. Manajemen pembangunan yang dilaksanakan pemerintah berkaitan dengan pemberdayaan masyarakat, dan pemerintah berperan sebagai fasilitator.

2.3.4 APALAN

APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) merupakan Aplikasi berbasis android yang digunakan untuk melakukan pengaduan kerusakan sarana prasarana jalan yang ada di Kabupaten Gresik. Pengaduan melalui aplikasi APALAN bisa dilakukan dengan memfoto jalan yang mengalami kerusakan kemudian diunggah melalui aplikasi APALAN. Selanjutnya laporan masyarakat akan akan langsung ditindaklanjuti oleh petugas Dinas PUPR Kabupaten Gresik dengan melakukan survey ke lapangan. Survey lapangan dilakukan untuk

menentukan berapa banyak bahan yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan jalan yang rusak. Setelah selesai melakukan survey lapangan maka petugas akan melakukan perbaikan dan jika perbaikan sudah selesai petugas akan memberikan informasi terkait jalan yang sudah selesai diperbaiki.

APALAN merupakan pembaharuan layanan dalam pengaduan kerusakan jalan yang sebelumnya masih menggunakan sistem yang manual dengan datang langsung ke Kantor Dinas PUPR Kabupaten Gresik. Dan sekarang masyarakat bisa melakukan secara online melalui Aplikasi. Pembaharuan ini dilakukan karena pengasuan manual dinilai kurang efektif dan efisien dari segi waktu dan biaya. Pengaduan manual juga membuat pekerjaan Dinas PUPR Kabupaten Gresik menjadi lambat karena harus menunggu laporan dari masyarakat untuk mengetahui kerusakan jalan sehingga kurang efektif. Reformasi proses menurut Pollit and Bouckaert (2000) adalah suatu perubahan sistematis, menyeluruh dan berkesinambungan agar kinerja sektor publik semakin baik. Dalam hal ini aplikasi APALAN merupakan suatu perubahan yang sistematis yang sebelumnya proses pengaduan membutuhkan waktu yang lama untuk ditangani langsung dan menjadi lebih cepat untuk ditangani. Perubahan tersebut dilakukan untuk membuat kinerja Dinas PUPR Kabupaten Gresik menjadi semakin baik.

Dalam penggunaan sistem Informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik mempunyai karakteristik yaitu :

1. Dalam organisasi terdapat satu bagian khusus sebagai pengelola Sistem Informasi APALAN.
2. Sistem Informasi APALAN merupakan aplikasi berbasis android yang digunakan untuk melakukan pengaduan kerusakan sarana prasarana jalan yang ada di Kabupaten Gresik.
3. Pengaduan melalui APALAN dilakukan dengan memfoto jalan yang mengalami kerusakan kemudian diunggah melalui aplikasi.
4. Laporan masyarakat akan masuk dalam sistem Dinas PUPR dan akan ditindaklanjuti oleh petugas dan dilakukan survey ke lapangan.
5. Sistem Informasi APALAN merupakan proses yang mencakup: pengumpulan data, pengolahan data, penyimpanan data, pengambilan data, penyebaran informasi dengan cepat dan tepat.

Di dalam aplikasi ini terdapat beberapa sosial media antara lain Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, Line dan SMS. Sosial media tersebut dapat digunakan didalam aplikasi APALAN untuk melakukan pengaduan kerusakan jalan yang ada di Kabupaten Gresik dan menjadikan pengaduan kerusakan sarana dan prasarana jalan pada satu pintu melalui APALAN. Setiap aduan yang masuk akan ditangani langsung paling lama 24 jam setelah pengaduan di dalam aplikasi disampaikan.

BAB III

GAMBARAN OBYEK PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

3.1.1 Profil Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik

sebagai Perangkat Daerah diatur dengan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik, yang selanjutnya dalam pelaksanaan tugas diatur dalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Adapun tugas dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik adalah :

"Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik mempunyai tugas dan kewajiban membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum dan tata ruang."

3.1.2 VISI dan MISI

3.1.2.1 VISI

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, pasal 1 ayat 12, Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Penetapan visi sebagai bagian dari proses perencanaan pembangunan merupakan suatu langkah penting dalam perjalanan penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan di daerah. Pada hakikatnya membentuk visi organisasi adalah menggali gambaran bersama tentang masa depan ideal yang hendak diwujudkan oleh organisasi yang bersangkutan. Visi adalah mental model masa depan, dengan demikian visi harus digali bersama, disusun bersama sekaligus diupayakan perwujudannya secara bersama, sehingga visi menjadi milik bersama yang diyakini oleh seluruh elemen organisasi dan pihak-pihak yang terkait dengan upaya mewujudkan visi tersebut. Visi yang tepat bagi masa depan suatu organisasi diharapkan akan mampu menjadi akselerator bagi upaya peningkatan kinerja organisasi.

Dengan memperhatikan arti dan makna visi serta melalui pendekatan membangun visi bersama, maka ditetapkan visi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Tahun 2016 2021 yakni :

"TERWUJUDNYA SARANA PRASARANA URUSAN PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG YANG ANDAL UNTUK Mendukung GRESIK LEBIH BAIK DAN BERKUALITAS "

Untuk dapat menangkap arti dan makna dari visi tersebut maka perlu diberikan penjelasan visi sebagai berikut :

Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dituntut dapat menyediakan, memelihara infrastruktur yang dibangun dan memberikan pelayanan urusan Pekerjaan Umum dan Tata Ruang untuk masyarakat Kabupaten Gresik, guna menunjang roda perekonomian demi kesejahteraan masyarakat dengan memperhatikan kondisi lingkungan agar berdampak positif dan berkelanjutan

3.1.2.2 MISI

Pada setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sebagai satu organisasi instansi pemerintah yang harus memastikan supaya visi yang telah ditetapkan bersama dapat diupayakan perwujudannya. Oleh karena itu kepentingan harus disusun suatu tahapan yang secara umum akan terbagi menjadi dua tahapan yaitu apa yang hendak dicapai dan bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencapainya. Salah satu unsur dalam tahapan tersebut adalah penetapan misi organisasi yang dalam hal ini adalah misi SKPD.

Dalam rangka untuk mewujudkan visinya maka ditetapkan misi yang dibuat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik tahun 2016 - 2021 sebagai berikut:

1. Mewujudkan Manajemen Urusan Pekerjaan Umum dan Tata Ruang yang Profesional;
2. Mewujudkan Ketersediaan Sarana dan Prasarana Urusan Pekerjaan Umum dan Tata Ruang yang Berkualitas;
3. Mewujudkan Pembinaan dan Pelayanan Urusan Pekerjaan Umum dan Tata.

Berdasarkan arti dan makna penetapan tujuan organisasi tersebut maka dalam kedudukannya sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik dalam mewujudkan misinya menetapkan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mewujudkan misi "Mewujudkan Manajemen Urusan Pekerjaan Umum dan Tata Ruang yang Profesional" maka ditetapkan tujuan Meningkatkan kualitas SDM Aparatur dan sarana prasarana penunjang kinerja pembangunan urusan pekerjaan umum dan tata ruang.
2. Untuk mewujudkan misi "Mewujudkan Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Urusan Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Yang Berkualitas" maka ditetapkan tujuan : Meningkatkan kualitas operasional pemeliharaan dan pembangunan fisik sarana prasarana urusan pekerjaan umum dan tata ruang.

3. Untuk mewujudkan misi "Mewujudkan Pembinaan Dan Pelayanan Urusan Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Yang Prima" maka ditetapkan tujuan : Menyelenggarakan tugas dan fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dalam rangka memberikan pelayanan Urusan Pekerjaan Umum dan Tata Ruang.

3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi

3.1.3.1 TUGAS

Membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum dan tata ruang.

3.1.3.2 FUNGSI

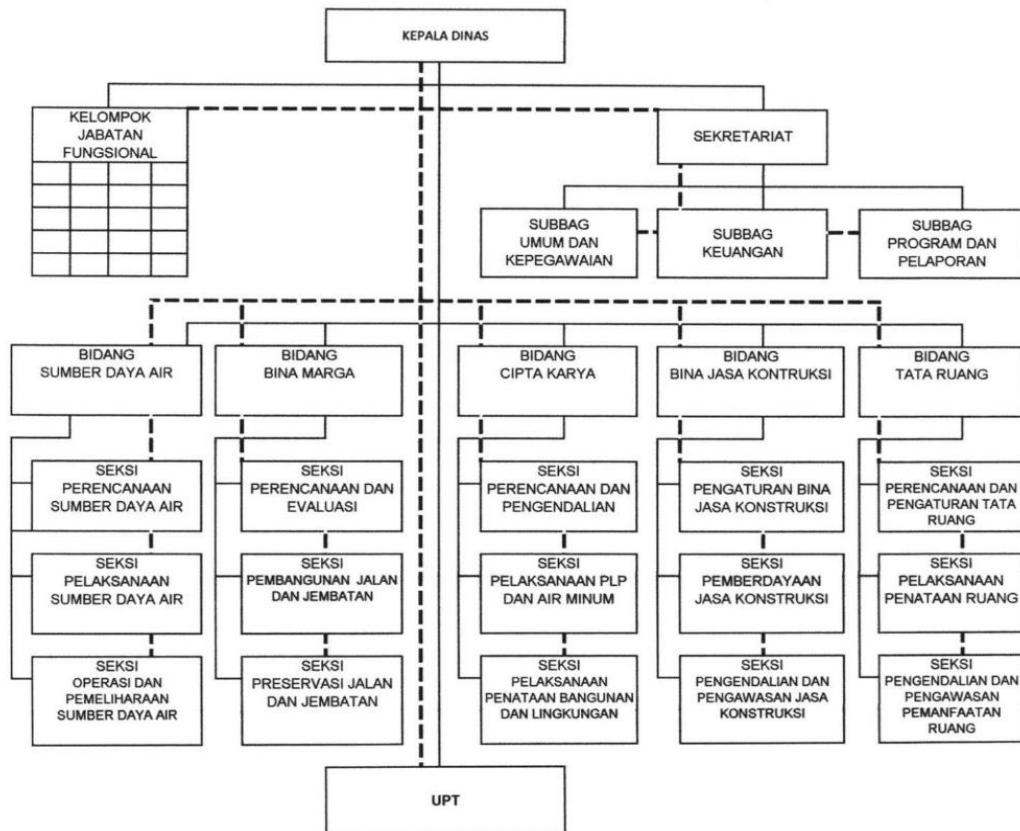
1. Melakukan pengkoordinasian penyusunan kebijakan urusan di bidang pekerjaan umum dan tata ruang;
2. Melakukan pengkoordinasian pelaksanaan pelayanan administrasi urusan di bidang pekerjaan umum dan tata ruang;
3. Melakukan pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan urusan di bidang pekerjaan umum dan tata ruang;
4. Melakukan pengkoordinasian pembinaan dan fasilitasi pelaksanaan urusan di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang;
5. Melakukan pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan bidang pekerjaan umum dan tata ruang; dan

6. Melakukan pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

3.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik, adalah terdiri atas :

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Kabupaten Gresik



Sumber: Gambaran umum pemerintah Kabupaten Gresik 2019

3.1.5 Tugas Dnas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

1) Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Uraian tugas kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebagai berikut :

1. Pengkoordinasian penyusunan kebijakan urusan di bidang pekerjaan umum dan tata ruang;
2. Pengkoordinasian pelaksanaan pelayanan administrasi urusan di bidang pekerjaan umum dan tata ruang;
3. Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan urusan di bidang pekerjaan umum dan tata ruang;
4. Pengkoordinasian pembinaan dan fasilitasi pelaksanaan urusan di bidang pekerjaan umum dan tata ruang;
5. Pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan bidang pekerjaan umum dan tata ruang; dan
6. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

2) Kepala Bidang Bina Marga

Uraian tugas Kepala Bidang Bina Marga adalah sebagai berikut :

Bidang Bina Marga mempunyai tugas untuk membantu kepala dinas dalam melaksanakan sebagian tugas urusan pekerjaan umum dan penataan ruang di bidang bina marga. Bidang Bina Marga dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Dalam melaksanakan tugas Bidang Bina Marga menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan koordinasi penyusunan bahan kebijakan dan perencanaan program dan perencanaan teknis pembangunan dan preservasi jalan dan jembatan serta penerangan jalan umum;
2. Pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi program dan kebijakan konektivitas sistem jaringan jalan transportasi dan program lain di bidang bina marga;
3. Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan di bidang bina marga
4. Pelaksanaan pelayanan administrasi program di bidang bina marga;
5. Pelaksanaan program, pengendalian kegiatan dan perencanaan teknis pembangunan dan preservasi jalan dan jembatan serta penerangan jalan umum dan kebijakan teknis di bidang bina marga;

6. Pelaksanaan koordinasi, pembinaan dan fasilitasi audit keselamatan jalan dan jembatan serta leger jalan;
7. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan hasil pengujian konstruksi pelaksanaan serta program lain di bidang bina marga;
8. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

3) Kepala seksi Perencanaan dan Evaluasi Bina Marga

Uraian tugas Kepala seksi Perencanaan dan Evaluasi Bina Marga sebagai berikut :

1. Menyusun rencana kegiatan seksi perencanaan dan evaluasi;
2. Melaksanakan penyiapan data dan informasi sebagai bahan penyusunan pemograman dan perencanaan teknis pembangunan dan preservasi jalan dan jembatan serta penerangan jalan umum;
3. Melaksanakan koordinasi konektivitas sistem jaringan jalan sistem moda transportasi dan pembinaan di bidang ke binamargaan;
4. Menyusun pedoman petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan perencanaan konektivitas sistem jaringan jalan transportasi dan program lain di bidang bina marga;

5. Melaksanakan pengujian mutu konstruksi dan memberikan rekomendasi teknis izin pemanfaatan jalan dan utilitas milik jalan dan jembatan;
6. Melaksanakan kegiatan dan kebijakan teknis perencanaan dan evaluasi hasil pengujian konstruksi di bidang bina marga;
7. Melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan hasil audit keselamatan jalan dan jembatan serta leger jalan;
8. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Bina Marga sesuai dengan bidang tugasnya.

4) Sekretariat Sub Bagian Program dan Pelaporan

Uraian Tugas Sekretariat Sub Bagian Program dan Pelaporan :

1. Melaksanakan penyusunan rencana strategis Dinas;
2. Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan tahunan dinas;
3. Melaksanakan verifikasi internal usulan perencanaan program dan kegiatan;
4. Melaksanakan supervisi, monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Pekerjaan Umum dan Tata Ruang
5. Mengkoordinasikan penyusunan laporan pelaksanaan program dan kegiatan

6. Melaksanakan pengolahan data, penyajian informasi dan komunikasi urusan Pekerjaan Umum dan Tata Ruang:
7. Mengumpulkan dan menganalisa data hasil pelaksanaan program dan kegiatan serta penyampaian informasi, komunikasi dan dokumentasi urusan pekerjaan umum dan tata ruang dan
8. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

Masing-masing Subbagian dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

3.1.6 Strategi dan Kebijakan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

3.1.6.1. Strategi

Strategi pencapaian tujuan dan sasaran adalah merupakan strategi organisasi yang dalam hal ini Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berisi rencana menyeluruh dan terpadu mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan secara operasional dengan memperhatikan ketersediaan sumber daya organisasi. Sebagai satu cara untuk mewujudkan tujuan dan sasaran organisasi, maka strategi yang ditetapkan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang terdiri atas :

- a. Peningkatan kualitas penyediaan alat pendukung kinerja

- b. Peningkatan pengawasan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan pembangunan
- c. Mengoptimalkan fungsi sarana dan prasarana urusan Pekerjaan umum dan Tata Ruang
- d. Peningkatan pelayanan publik

3.1.6.2. Kebijakan

Kebijakan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dalam mewujudkan tujuan dan sasaran yang akan dicapai sampai dengan akhir tahun 2021 dirumuskan sebagai berikut :

1. Kebijakan Pembangunan Prasarana Jalan

1. Mempertahankan kinerja pelayanan prasarana jalan yang telah terbangun dengan mengoptimalkan pemanfaatan prasarana jalan melalui pemanfaatan hasil penelitian dan pengembangan teknologi jalan.
2. Mengharmonisasikan keterpaduan pada sistem jaringan jalan dengan kebijakan penataan ruang wilayah yang merupakan acuan pengembangan wilayah dan meningkatkan keterpaduannya dengan sistem jaringan prasarana lainnya dalam konteks pelayanan intermoda dan sistem transportasi yang menjamin efisiensi pelayanan transportasi.

3. Meningkatkan koordinasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk memperjelas hak dan kewajiban dalam penanganan prasarana jalan
4. Menumbuhkan sikap profesionalisme dan kemandirian institusi dan Sumber Daya Manusia bidang penyelenggaraan prasarana jalan.
5. Mendorong keterlibatan peran dunia usaha dan masyarakat dalam penyelenggaran dan penyediaan prasarana jalan.

2. Kebijakan Penataan Ruang

1. Mengefektifkan pembinaan dan pengawasan teknis dalam pelaksanaan penataan ruang, termasuk untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan penataan ruang oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten atau Kota.
2. Meningkatkan kualitas dalam pelaksanaan penataan ruang kawasan strategis yang mendorong keterpaduan pembangunan infrastruktur wilayah dan implementasi suatu program pembangunan daerah.

3. Mengembangkan kapasitas kelembagaan pusat dan daerah serta sinergis dalam pelaksanaan pembinaan dan pengawasan teknis pelaksanaan penataan ruang.

4. Mengembangkan rencana terpadu pengembangan wilayah di berbagai arah spesial, dengan penjurunya pembangunan infrastruktur pekerjaan umum dan permukiman dan pembangunan daerah.

Optimalisasi peran sekretariat sebagai unit terdepan dalam mendukung implementasi program pembangunan bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik melalui penerapan prinsip-prinsip good governance.

3.1.7 Faktor Kunci Keberhasilan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Faktor-faktor kunci keberhasilan berfungsi untuk lebih memfokuskan strategi organisasi dalam rangka mencapai tujuan visi dan misi organisasi secara efektif dan efisien. Faktor-faktor kunci keberhasilan (critical success factors) merupakan faktor-faktor yang sangat berperan dalam pencapaian keberhasilan organisasi yang mencakup bidang atau aspek dari misi di mana dalamnya sangat tergantung pada keberhasilan kinerja instansi pemerintah. Faktor-faktor

kunci keberhasilan ini ditetapkan dengan terlebih dahulu menganalisis lingkungan internal dan eksternal. Selanjutnya dilakukan analisis dalam rangka menentukan tingkat urgensi dan dampak potensialnya dan kemudian dilanjutkan dengan penentuan skala prioritas. Dengan menggunakan faktor-faktor inilah diharapkan keberhasilan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dan akan dapat diupayakan secara maksimal untuk mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan untuk dicapai pada akhir tahun 2021 yang akan datang.

Dengan mempergunakan pendekatan analisis SWOT, faktor-faktor kunci keberhasilan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Mendayagunakan sarana dan prasarana yang ada untuk meningkatkan kualitas pekerjaan yang kurang optimal
2. Mendayagunakan pihak ketiga /para tenaga ahli untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan
3. Mendayagunakan Peraturan yang ada untuk kelancaran pelaksanaan tugas
4. Mengoptimalkan koordinasi dan memanfaatkan peraturan yang ada guna meningkatkan produktifitas kerja .

BAB IV

PEYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan dilapangan, maka dapat dilakukan analisis Implementasi Program Sistem Informasi APALAN di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik dengan menggunakan metode pendekatan Delone and McLean dengan mendeskripsikan bagaimana implementasi Program Sistem Informasi APALAN Di Dinas PUPR Kabupaten Gresik yang dianalisis dengan menggunakan 5 variabel untuk mengukur kesuksesan Implementasi Sistem Informasi.

4.1 Implementasi Sistem Informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik

Implementasi Program Sistem Informasi APALAN Di Dinas PUPR Kabupaten Gresik yang dianalisis dengan menggunakan 5 variabel untuk mengukur kesuksesan Implementasi Sistem Informasi yaitu :

4.1.1 Kualitas sistem

Variabel kualitas sistem memiliki indikator yaitu kemudahan pengguna, kesesuaian sistem, kecepatan akses sistem, fleksibilitas sistem, kegunaan fitur dan fungsi sistem. Berikut tanggapan informan dari indikator kualitas sistem :

4.1.1.1 Kemudahan pengguna

Indikator ini mengukur kemudahan aplikasi untuk digunakan pengguna. Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan admin pengelola sistem informasi APALAN. Peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut anda mengenai kemudahan dalam mengakses sistem informasi APALAN ?

Hasilnya sebagai berikut :

“Aplikasi ini gampang banget mbak orang tinggal kirim laporan melalui banyak pilihan sosmed bisa dengan Sms, website, instagram, line, facebook, twitter, telegram pasti dijamin sekarang ini udah pada faamilier sama sosmed, kalo misal ada yang belum tau bisa datang atau telfon ke kantor Dinas nya nanti akan kami arahkan untuk laporan selanjutnya bisa dengan APALAN ini dan nanti akan diberitahukan alur cara pengaduannya biar lebih gampang.”(Hasil wawancara , 16 Desember 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada admin pengelolah APALAN dapat dikatakan bahwa aplikasi ini cukup mudah untuk digunakan karena untuk melakukan pengaduan masyarakat bisa mengakses melalui beberapa sosial media yang sudah banyak digunakan masyarakat di indonesia seperti line, instagram, website, facebook, twitter , telegram dan bagi masyarakat yang wilayahnya susah untuk mengakses internet bisa menggunakan sms. Hal ini didukung oleh hasil observasi yang peneliti lakukan dengan data grafik pelaporan melalui akses program admin APALAN.

Periode 1 Januari 2019 s/d 31 Desember 2019



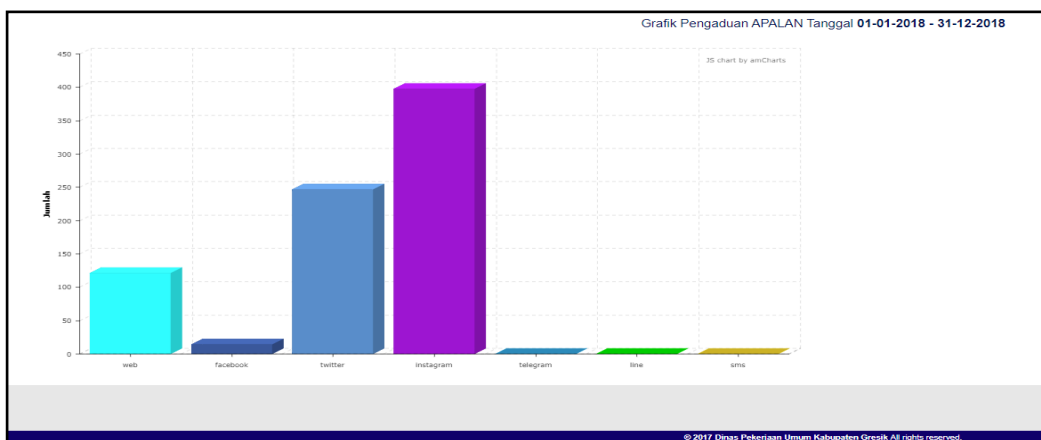
Gambar 4.1.1.1

GRAFIK PELAPORAN DARI MASYARAKAT KEPADA URC (Unit Reaksi Cepat) JALAN DAN URC PJU

Sumber: hasil observasi laporan data oleh dinas PUPR Kabupaten Gresik 2019

NO	WEBSITE APALAN	TWITTER	INSTAGRAM
1.	69 laporan	276 laporan	769 laporan

Periode 1 Januari 2018 s/d 31 Desember 2018



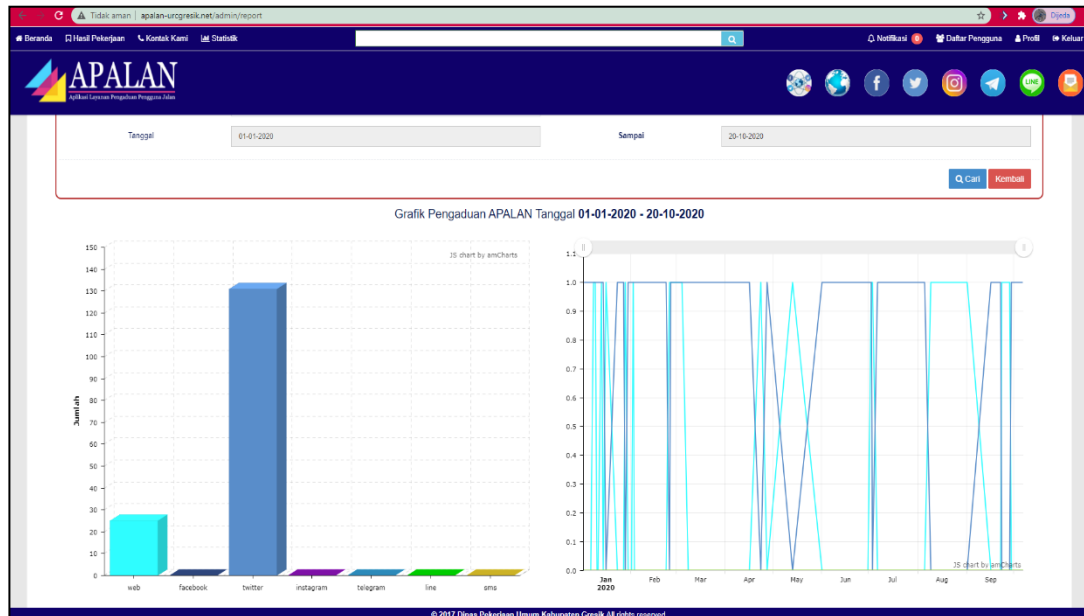
Gambar 4.1.1.1

GRAFIK PELAPORAN DARI MASYARAKAT KEPADA URC (Unit Reaksi Cepat) JALAN DAN URC PJU

Sumber: hasil observasi laporan data oleh dinas PUPR Kabupaten Gresik 2018

NO	WEBSITE APALAN	TWITTER	INSTAGRAM	FACEBOOK
1.	121 laporan	247 laporan	398 laporan	14 laporan

Periode 1 Januari 2020 s/d 20 Oktober 2020



Gambar 4.1.1.1

GRAFIK PELAPORAN DARI MASYARAKAT KEPADA URC (Unit Reaksi Cepat) JALAN DAN URC PJU

Sumber: hasil observasi laporan data oleh dinas PUPR Kabupaten Gresik 2020

NO	WEBSITE APALAN	TWITTER
1.	25 laporan	135 laporan

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan sosial media terhitung dari awal aplikasi dibuat yaitu pada tahun 2018 hingga tahun 2020 laporan yang masuk cukup banyak. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa aspirasi masyarakat dalam menggunakan sistem informasi APALAN ini cukup diminati

masyarakat untuk media dalam melapor, hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi APALAN mudah digunakan sehingga beberapa masyarakat lebih memilih mengadakan laporannya melalui APALAN.

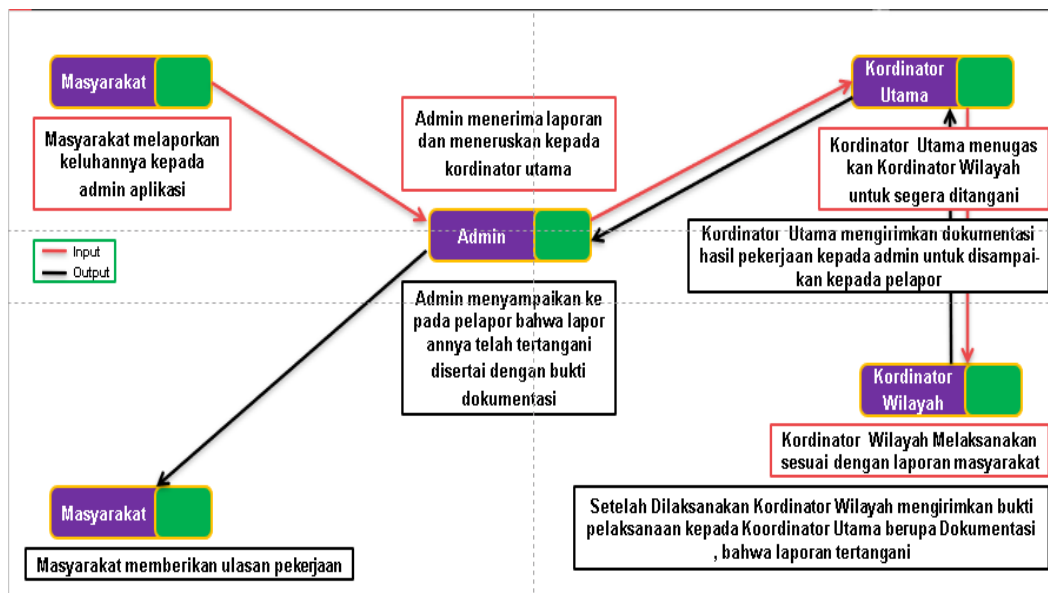
4.1.1.2 Kesesuaian Sistem

Indikator ini mengukur kesesuaian sistem aplikasi terhadap pengguna. Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala Dinas PUPR Kabupaten Gresik. Peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut Anda mengenai kesesuaian sistem informasi APALAN terhadap pengguna sistem ?

Hasilnya sebagai berikut :

“Sesuai dengan peraturan yang dimiliki pada setiap instansi daerah, Sistem Informasi APALAN ini memiliki SOP (Standar Operasional Pelayanan) jadi dalam menerapkan aplikasi ini admin pengelola APALAN diwajibkan untuk mengetahui apa yang harus dilakukan dalam mengelola aplikasi tersebut, setiap staff akan tau jobdesk nya masing-masing, jadi dengan adanya SOP ini petugas paham cara untuk menindaklanjuti laporan yang masuk dengan mengikuti sesuai SOP yang telah ditentukan.” (Hasil wawancara 16 Desember 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dapat dikatakan bahwa sistem informasi APALAN diterapkan oleh admin pengelola aplikasi sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang sudah ditentukan pada Dinas PUPR Kabupaten Gresik. Hal ini didukung dengan gambar alur SOP penggunaan APALAN yang menjadi peranan penting terhadap aplikasi APALAN.



Gambar 4.1.2

SOP Penggunaan APALAN

Sumber: APALAN Dinas PUPR Bidang Bina Marga 2018

Dari gambar alur diatas dapat dilihat hanya ada 3 kelompok yang memiliki peranan penting terhadap sistem informasi APALAN dan juga ada 1 kelompok yang ditugaskan sebagai pendukung yaitu :

- Pemonitor sistem informasi APALAN dan yang menanggapi komentar pengaduan APALAN (admin apalan)
- TIM URC (Unit Reaksi Cepat)
- Mengunggah hasil Pekerjaan (admin hasil)
- Memposting hasil pekerjaan ke social media (admin media)

Dan selanjutnya akan dilakukan perincian SOP dari setiap data yang sudah ada sebagai berikut :

1. Seluruh laporan dari pengaduan akan direkap
2. Disampaikan ke Tim URC untuk dilaksanakan
3. Tim URC melaporkan hasil pekerjaan dan juga mengirimkan foto hasil
4. Foto diupload di hasil pekerjaan dan selanjutnya komentar ke akun pengadu bahwa pengaduan telah diselesaikan
5. Permintaan rating untuk hasil pekerjaan

No.	Step / Pekerjaan	Jobdesk
1.	Memantau aplikasi APALAN dan juga memantau akun whatsapp dari URC Bina Marga	Admin APALAN
2.	Merekap data pengaduan dari aplikasi APALAN dan juga list pekerjaan lain yang perlu dilakukan oleh tim URC selanjutnya menyampaikan ke TIM URC	Admin APALAN
3.	Menjawab dan mengomentari seluruh pengaduan dari masyarakat.	Admin APALAN
4.	TIM URC melaksanakan dan mengambil foto (untuk saat ini menggunakan aplikasi My BiMa)	Tim URC
5.	Mengupload hasil pekerjaan berdasarkan pengaduan ataupun pekerjaan yang dilakukan tanpa adanya pengaduan (jika dari pengaduan harus pilih dari post pengaduan yang mana)	Admin Hasil
6.	Menanggapi dengan komentar dan juga memberikan permintaan rating pada masyarakat	Admin APALAN
7.	Post data dari APALAN ke social media sebagai branding image contohnya ke Instagram dan juga facebook	Admin Social
8.	Melayani tanya jawab via chat social media dengan masyarakat, jika berupa pengaduan langsung sampaikan ke Admin APALAN	Admin Social

Gambar 4.1.1.2

tabel jobdesk petugas dinas PUPR bidang BinaMarga

Sumber : APALAN Dinas PUPR Bidang Bina Marga 2018

Dari data tersebut menunjukkan bahwa setiap staff memiliki tugas pekerjaannya masing-masing dan dijalankan sesuai dengan SOP (Standart Operasional Pelayanan) yang telah ditentukan.

4.1.1.3 Kecepatan sistem

Indikator ini menunjukkan tentang kecepatan akses sistem terhadap penggunaan. Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan admin pengelola sistem informasi APALAN. Peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut anda tentang kecepatan akses terhadap penggunaan sistem informasi APALAN?

Hasilnya sebagai berikut :

“Terkadang memang ada kendala teknis di sistem, tapi itu jarang banget sih mbak...misal kadang ada kendala pas waktu masuk aplikasi di halaman admin sini gak bisa dibuka, tapi nggak terlalu sering kaya gitu, itu biasanya karna jaringan yang eror, tapi disini kita coba untuk meminimalisir kendala itu dengan cara *upgrade* sistem biar nggak lemot. Nah tapi disini tergantung dari koneksi internetnya juga perlu diperhatikan dan signal dari si pengguna, kalo dari sini sudah mengupayakan dengan *upgrade* sistem segala macam tapi kalo dari koneksi signal penggunaannya gak memadai ya sama aja mbak hehe..”
(Hasil wawancara, 16 Desember 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada admin pengelola APALAN dapat dikatakan bahwa kecepatan akses sistem informasi APALAN sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut didukung dengan admin pengelola aplikasi yang sudah mengupayakan dengan *upgrade* pada sistem, untuk meminimalisir adanya kendala yang akan terjadi pada koneksi sistem yang buruk, sehingga aplikasi dapat berjalan dengan baik.

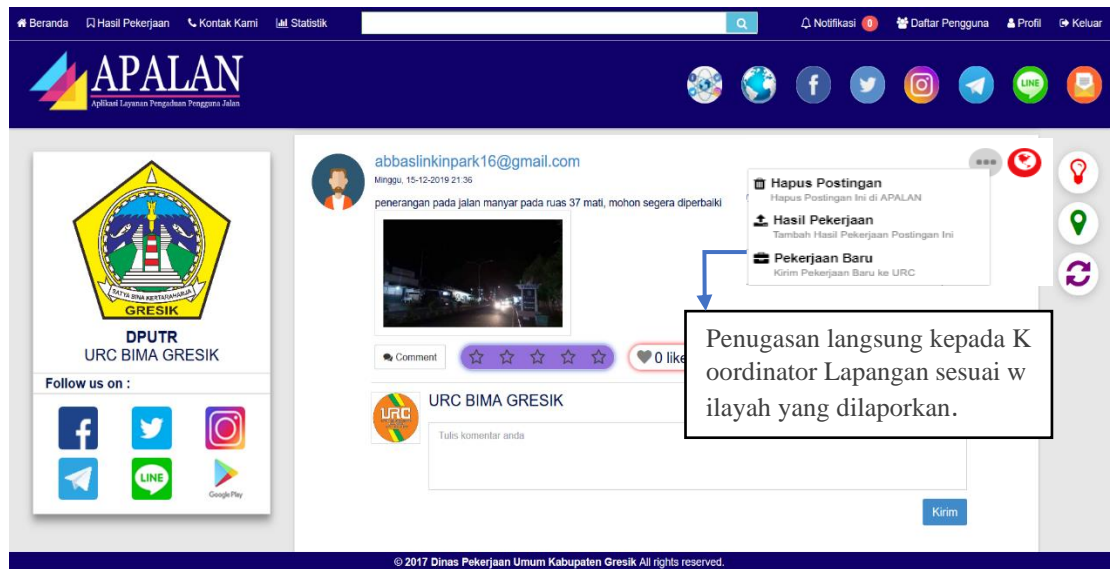
4.1.1.4 Fleksibilitas sistem

Indikator ini menunjukkan tentang Fleksibelitas sistem terhadap penggunaan. Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan admin pengelolah sistem informasi APALAN. Peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut anda tentang fleksibelitas sistem informasi APALAN dalam pemanfaatan sesuai kebutuhan pengguna?

Hasilnya sebagai berikut:

“Alhamdulillah selama ini banyak yang mengapresiasi pekerjaan URC karena tim URC cepat dalam menindaklanjuti kerusakan jalan atau PJU dan admin disini setelah menerima laporan dari masyarakat langsung memberikan penugasan kepada koordinator lapangan sesuai wilayah yang dilaporkan.” (Hasil wawancara, 16 Desember 2020)

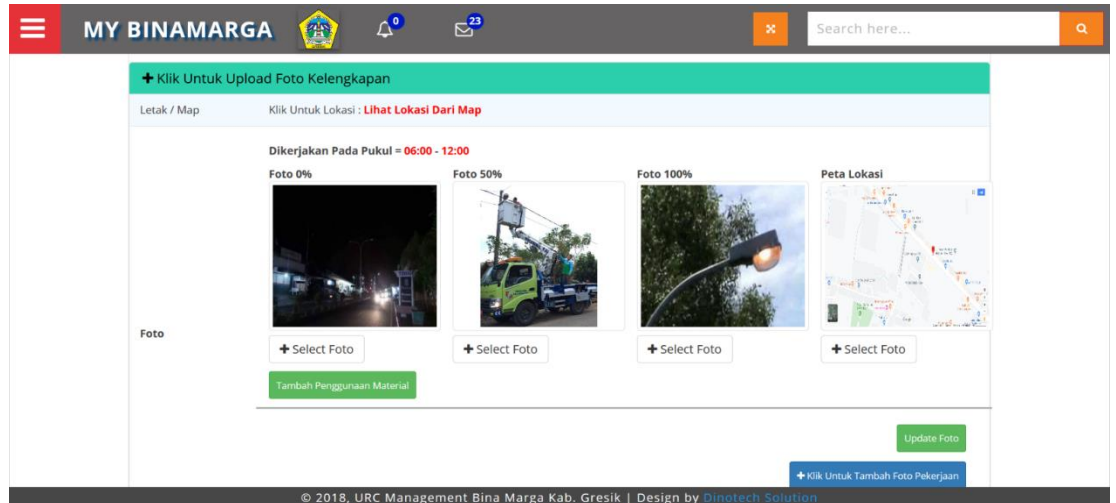
Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada admin pengelolah APALAN dapat dikatakan bahwa Fleksibelitas sistem informasi APALAN dalam pemanfaatan kebutuhan pengguna sudah baik karena staff cepat dalam menangani laporan pengaduan dari masyarakat baik dari admin pengelolah APALAN maupun petugas lapangan atau Tim URC (Unit Reaksi Cepat) saat menindaklanjuti kerusakan jalan atau PJU. Hal ini didukung dengan hasil observasi yang peneliti lakukan pada sistem informasi APALAN:



Gambar 4.1.1.4

Gambar Fleksibilitas sistem informasi APALAN

Sumber : Sistem informasi APALAN 2019



Gambar 4.1.1.4

Gambar Fleksibilitas sistem informasi APALAN

Sumber : Sistem informasi APALAN 2019

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa Tim URC telah menerima dan menyanggupi pekerjaan yang diberikan oleh admin

pengelola APALAN, dan tim URC segera menindaklanjuti untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

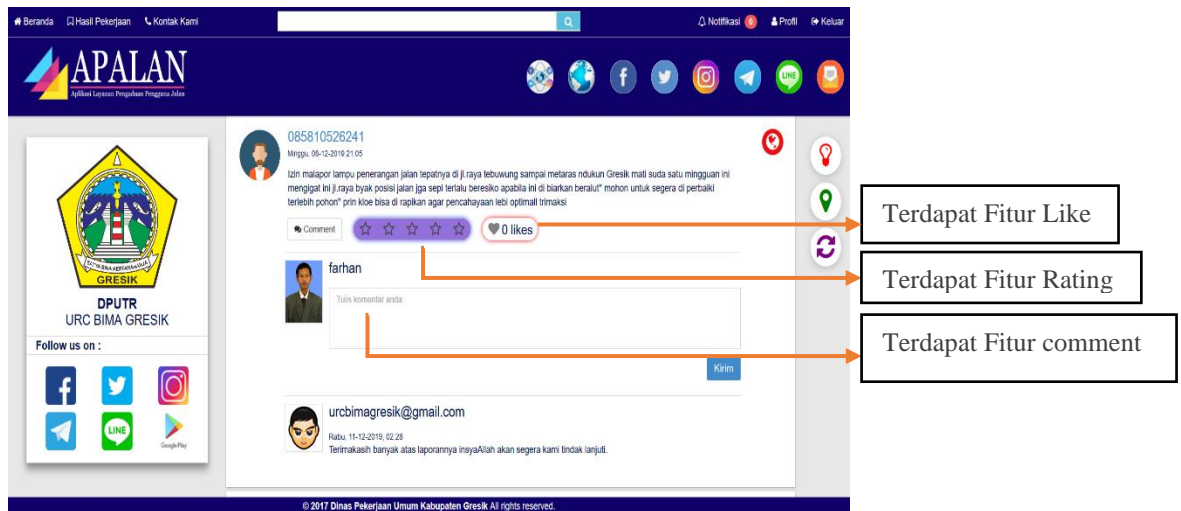
4.1.1.5 Kegunaan fitur dan fungsi sistem

Indikator ini menunjukkan tentang kegunaan fitur dan fungsi sistem terhadap pengguna layanan. Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan admin pengelola sistem informasi APALAN. Peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut anda tentang kegunaan mengenai adanya fitur dan fungsi dari sistem informasi APALAN?

Hasilnya sebagai berikut :

“Fitur disini peranya penting mbak, karna dengan adanya fitur yang lengkap pelayanan pengaduan jadi lebih mudah dan kebutuhan pengguna bisa terakomodir, di aplikasi ini juga ada beberapa fitur yang mendukung seperti fitur like, rating, comment, dan mudah diakses diberbagai sosial media seperti yang sudah saya katakan tadi” (Hasil wawancara, 16 Desember 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada admin pengelola APALAN dapat dikatakan bahwa fitur pada sistem informasi APALAN mempunyai kegunaan yang penting karena dengan adanya fitur ini dapat mempermudah dalam melakukan pelayanan pengaduan dan memenuhi kebutuhan pengguna APALAN. Hal ini didukung oleh hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap sistem informasi APALAN sebagai berikut :



Gambar 4.1.5

Fitur Sistem Informasi APALAN

Sumber : Sistem informasi APALAN 2019

Berdasarkan gambar tersebut dapat dikatakan bahwa pada sistem informasi APALAN terdapat berbagai fitur yang membantu pengguna dalam melakukan pengaduan dengan mudah. Berikut beberapa fitur yang ada pada sistem informasi APALAN:

1. Fitur *Like* : berfungsi sebagai tanda kepuasan pengguna dengan menyukai hasil pekerjaan yang sudah terselsaikan, pada fitur ini bisa disukai oleh pengguna APALAN lainya tidak hanya pada orang yang bersangkutan saja..
2. *Comment* : fitur ini digunakan untuk menyampaikan pengaduan pelaporan terkait infrastruktur jalan, masyarakat pengguna APALAN juga bisa mengomentari hasil pekerjaan melalui fitur *comment* ini.

3. *Rating* : fitur ini berfungsi sebagai tanda kepuasan pengguna dengan memberikan bintang, pada fitur ini terdapat satu sampai lima bintang untuk menilai seberapa puas pengguna menyukai pekerjaan tersebut.

4.1.2 Kualitas Informasi

Variabel kualitas informasi memiliki indikator yaitu kelengkapan informasi, relevansi informasi, keakuratan informasi, dan ketepatan waktu. Berikut tanggapan informan dari indikator kualitas informasi :

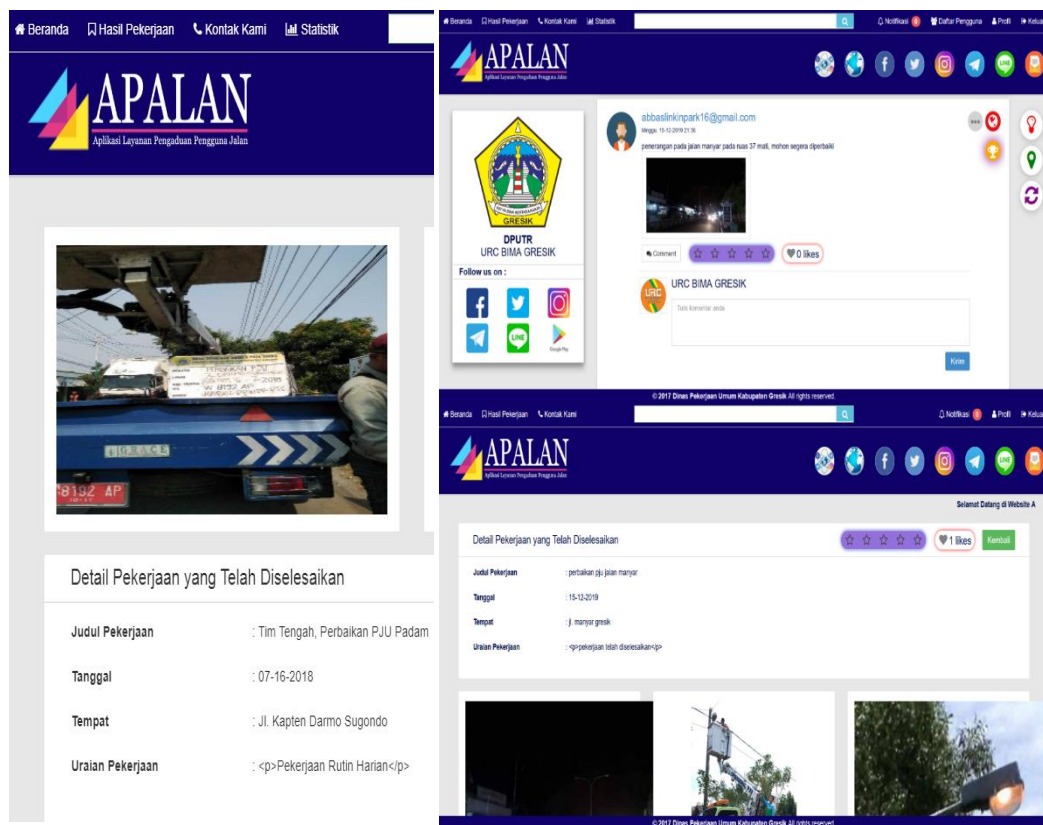
4.1.2.1 Kelengkapan Informasi

Indikator ini mengukur kelengkapan informasi APALAN terhadap pengguna layanan. Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan admin pengelola sistem informasi APALAN. Peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut anda tentang kelengkapan informasi yang diberikan pada sistem informasi APALAN?

Hasilnya sebagai berikut :

“Setiap pengaduan masyarakat yang masuk selalu kami tanggapi dengan informasi yang lengkap dan jelas, selain itu kegunaan APALAN sendiri kan untuk mendapat data informasi yang Real dan Update pada kondisi jalan di Gresik, kami konfirmasi dan *upload* foto jika pekerjaan sudah selesai dikerjakan oleh tim URC terkait jalan rusak yang sudah dilaporkan tadi, dan APALAN ini juga sifatnya Transparansi terhadap pelayanan publik jadi setiap laporan yang masuk dan info yang kami berikan bisa dilihat lewat aplikasi kami secara bersamaan dan otomatis akan terkoneksi di seluruh media sosial yang ada.” (Hasil wawancara, 16 Desember 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada admin pengelolah APALAN dapat dikatakan bahwa Informasi yang diberikan pada sistem informasi APALAN sudah dijalankan dengan lengkap dan jelas, karena setiap laporan yang masuk akan ditindaklanjuti dan hasilnya akan dikonfirmasi langsung dengan memfoto hasil jalan yang sudah diperbaiki kepada masyarakat yang mengadakan terkait jalan yang rusak melalui sistem informasi APALAN. Hal ini didukung oleh hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap sistem informasi APALAN sebagai berikut :



Gambar 4.1.2.1

Dokumentasi Pekerjaan pada sistem informasi APALAN

Sumber : Aplikasi APALAN 2019

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa terdapat konfirmasi balasan dari admin APALAN beserta dengan dokumentasi pekerjaan yang menandakan bahwa pekerjaan telah diselesaikan, dan pengguna aplikasi dapat melihat detail pekerjaannya.

4.1.2.2 Relevansi Informasi

Indikator ini mengukur kerelevanan fitur dalam penggunaan sistem informasi APALAN. Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan admin pengelola sistem informasi APALAN. Peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut anda tentang informasi yang relavan yang diberikan pada sistem informasi APALAN ?

Hasilnya sebagai berikut :

“kami disini sebisa mungkin menyampaikan semua informasi yang diberikan kepada pengguna dengan lengkap dan jelas, dimana didalam aplikasi itu disediakan fitur yang legkap dan mudah untuk dipahami juga,disitu sudah ada tata cara dan syaratnya jadi orang mau nyampein pengaduannya itu nggak bingung, dikolom komentar nanti itu ada seperi misal “tuliskan masukan anda” nah disitu orang pasti sudah pada tau mbak..” (Hasil wawancara, 16 Desember 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada admin pengelola APALAN dapat dikatakan bahwa kerelevanan informasi yang diberikan kepada pengguna APALAN sudah lengkap dan jelas, karena pada aplikasi sudah tersedia fitur yang mendukung kelengkapan informasi sehingga pengguna paham cara menggunakan aplikasi.

4.1.2.3 Keakuratan Informasi

Indikator ini mengukur keakuratan informasi dalam penggunaan sistem informasi APALAN. Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan admin pengelola sistem informasi APALAN. Peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut anda tentang keakuratan informasi yang diberikan pada sistem informasi APALAN?

Hasilnya sebagai berikut :

“Iya real 100%.. karena laporan dari masyarakat sebelum ditindaklanjuti ke lokasi, kami minta dulu bukti foto, detail lokasi atau sharelock, setelah itu baru Tim URC langsung menuju ke titik lokasi untuk dilakukannya survey.” (Wawancara 2 Januari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada admin pengelola APALAN dapat dikatakan bahwa sistem informasi APALAN memiliki keakuratan yang baik, karena saat masyarakat ingin melakukan pengaduan sebelum ditindaklanjuti survey dilokasi oleh petugas URC sebelumnya harus memenuhi syarat yang telah ditentukan terlebih dahulu yaitu dengan mengirim foto dan detail lokasi. Keakuratan data informasi yang diberikan oleh pengguna layanan merupakan syarat penting karena itu menjadikan informasi tersebut memiliki kualitas sistem informasi yang baik, sehingga kualitas informasi yang baik akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

4.1.2.4 Ketepatan waktu

Indikator ini mengukur ketepatan waktu dalam menyampaikan informasi kepada pengguna sistem informasi APALAN. Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan admin pengelola sistem informasi APALAN. Peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut anda tentang ketepatan waktu jika ada informasi yang diberikan pada sistem informasi APALAN?

Hasilnya sebagai berikut :

“Saat Tim URC upload foto hasil pekerjaan, otomatis ada notifikasi kepada masyarakat jika laporannya sudah dikerjakan, penanganannya dalam waktu 1x24 jam, dikarenakan lokasi dan kerusakan yang berbeda-beda maka tidak bisa memberikan waktu yang pasti 1x24 jam insyaAllah sudah diperbaiki Tim URC, dan segera di upload oleh koordinator per wilayah.” (Wawancara 2 Januari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada admin pengelola APALAN dapat dikatakan bahwa dalam menyampaikan informasi kepada pengguna sistem informasi APALAN sudah baik karena waktu yang diberikan dalam memberikan informasi adalah 1x24 jam untuk melaporkan hasil pekerjaan, dan informasi tersebut otomatis ternotifikasi kepada masyarakat yang melapor.

4.1.3 Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan memiliki indikator yaitu kecepatan respon Keandalan, dan Empati. Berikut tanggapan informan indikator kualitas pelayanan yaitu :

4.1.3.1 Kecepatan respon

Indikator ini mengukur ketepatan waktu dalam menyampaikan informasi kepada pengguna sistem informasi APALAN. Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan admin pengelola sistem informasi APALAN. Peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut anda tentang kecepatan respon dari penggunaan sistem informasi APALAN?

Hasilnya sebagai berikut :

“jadi disini penanganannya 1x24 jam, dikarenakan lokasi dan kerusakan yang berbeda-beda maka staff admin disini tidak bisa memastikan waktu selama 24 jam itu. Yang pasti 1x24 jam insyaAllah sudah ditindaklanjuti oleh Tim URC dan setelah pekerjaan selesai akan di upload oleh koordinator per wilayah.” (Wawancara 2 Januari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada admin pengelola APALAN, dapat dikatakan bahwa kecepatan waktu respon admin pengelola APALAN dalam menyampaikan informasi kepada pengguna sistem cukup baik namun dalam menindaklanjuti laporan bahwa pekerjaan telah selesai diperbaiki tidak bisa memastikan 24 jam, karena admin perlu menunggu konfirmasi oleh koordinator per wilayah.

4.1.3.2 Keandalan

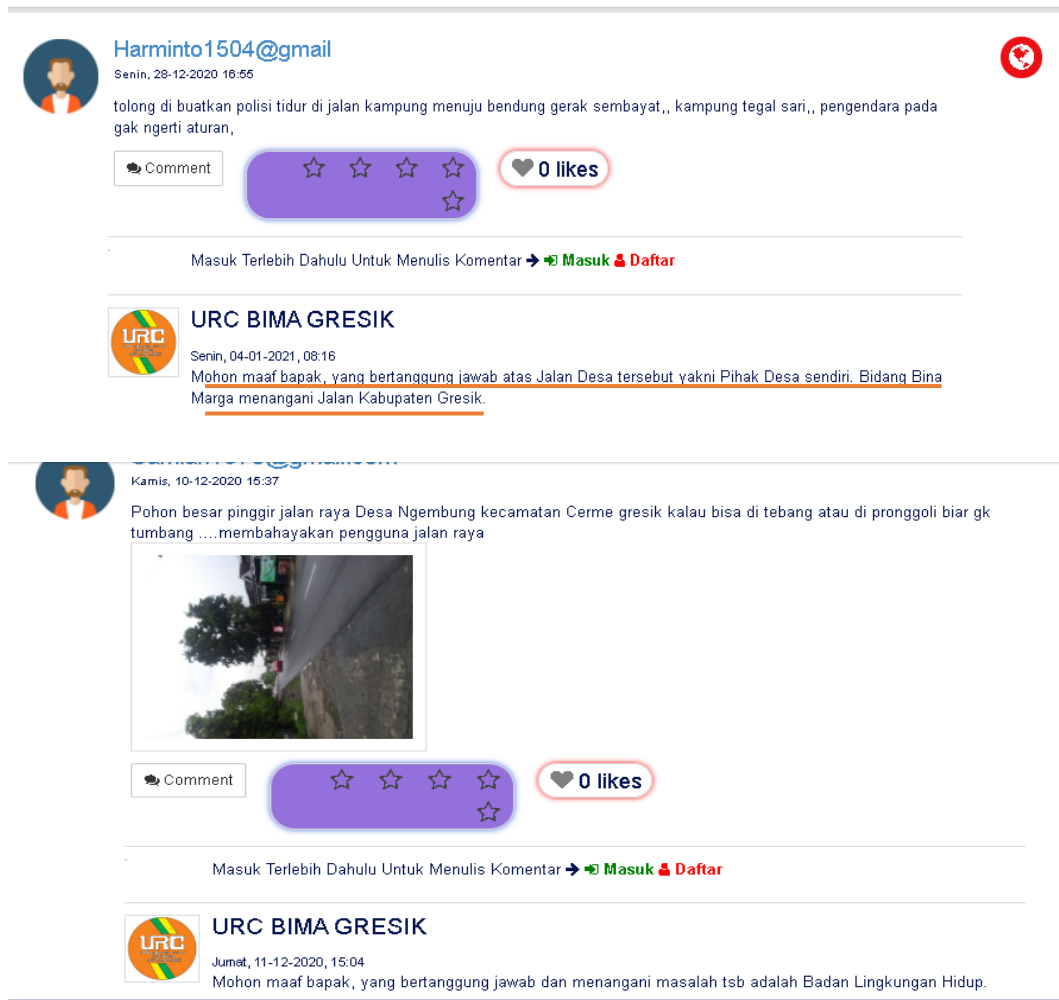
Indikator ini mengukur kemampuan staff / admin APALAN dalam menangani laporan pengaduan terkait infrastruktur jalan di Kabupaten Gresik. Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan admin pengelola sistem informasi APALAN. Peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut anda tentang keandalan yang ada pada sistem informasi APALAN?

Hasilnya sebagai berikut :

“Kemampuan IT disini bisa diandalkan mbak, IT yang saya maksud disini itu yang membuat aplikasi tersebut dengan selalu memberikan tutorial yang mudah untuk penggunaan aplikasi APALAN, untuk melaporkan pengaduan masalah infrastruktur jalan tidak semuanya ditangani karena memang ada pembatasan wilayah sehingga APALAN ini hanya menindaklanjuti laporan di wilayah kabupaten Gresik saja, karena untuk jalan Desa ataupun Jalan Nasional serta jalan provinsi bukan wewenang kami, staff disini paling banyak menangani laporan masyarakat dalam sehari lima laporan.” (Wawancara 2 Januari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada admin pengelola APALAN, dapat dikatakan bahwa kemampuan staff dalam menangani laporan infrastruktur jalan di kabupaten Gresik pada sistem informasi APALAN sudah baik karena staff IT selalu memberikan tata cara yang mudah dipahami oleh pengguna APALAN dan selalu mengupayakan untuk menindaklanjuti setiap laporan dari masyarakat. Namun staff disini hanya menangani laporan di daerah wilayah Kabupaten Gresik saja karena untuk daerah selain itu bukan wewenang dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten

Gresik. Hal ini didukung dengan hasil observasi yang peneliti lakukan pada sistem informasi APALAN:



Gambar 4.1.3.2

Pembatasan laporan pada sistem informasi APALAN

Sumber : APALAN 2021

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa admin pengelola APALAN tidak menerima semua masalah laporan pengaduan dari masyarakat, ada beberapa wilayah yang tidak ditindaklanjuti karena memang bukan wewenang dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan

Ruang Kabupaten Gresik, namun disini pihak admin pengelola APALAN akan mengarahkan kepada siapa yang bertanggungjawab dan menangani masalah tersebut.

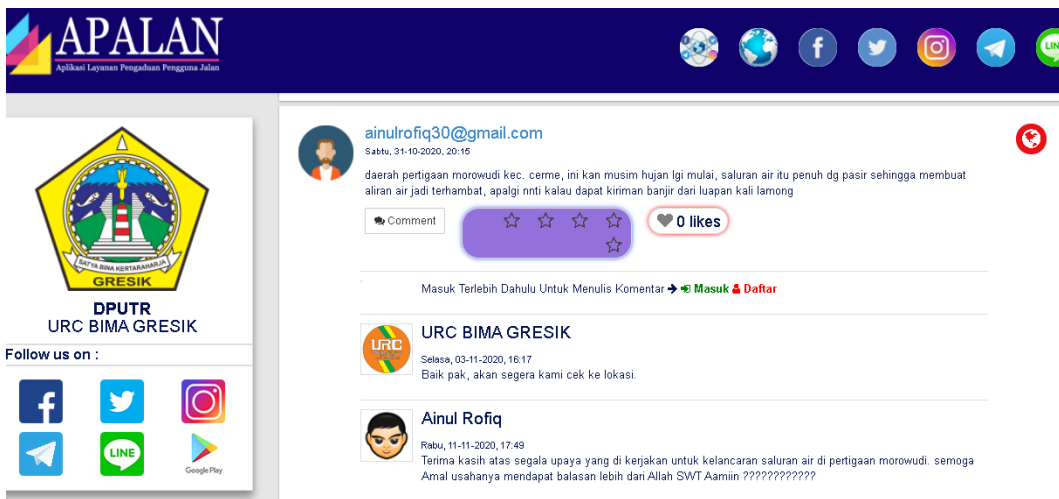
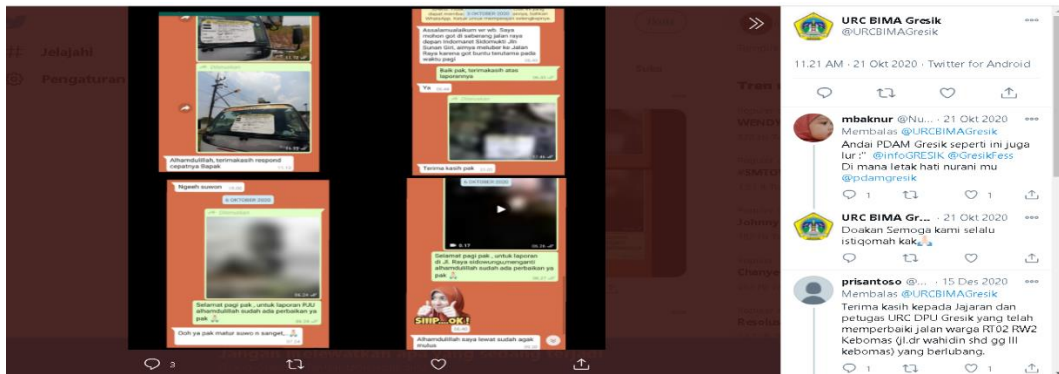
4.1.3.3 Empati

Indikator ini mengukur sikap empati yang diberikan staff/ admin pengelola APALAN kepada masyarakat yang melakukan pengaduan. Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kabupaten Gresik. Peneliti menanyakan tentang bagaiman menurut anda tentang pelayanan yang diberikan pada sistem informasi APALAN ?

Hasilnya sebagai berikut :

“staff disini selalu mengupayakan untuk memberikan sikap yang baik dengan respon yang bisa diterima di masyarakat, dengan begitu masyarakat yang melakukan pengaduan disini tidak akan kapok dan merasa puas dengan pelayanan kami, karna setiap ada laporan masuk kami selalu menindaklanjuti sampai hasil laporan itu selesai.” (Wawancara 2 Januari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kabupaten Gresik, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staff/ admin pengelola Apalan menunjukkan sikap yang baik karena setiap ada laporan pengaduan yang masuk staff selalu menindaklanjuti sampai hasil laporan itu selesai. Hal ini didukung oleh hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap sistem informasi APALAN sebagai berikut :



Gambar 4.1.3.3

Laporan Pelayanan yang diterima dari masyarakat Kepada APALAN

Sumber : Sistem Informasi APALAN 2020

4.1.4 Kepuasan Pengguna

Variabel kepuasan pengguna memiliki indikator yaitu Efisiensi dan Efektifitas. Berikut tanggapan informan indikator kepuasan pengguna :

4.1.4.1 Efisiensi

Indikator ini mengukur kepuasan pengguna mengenai adanya sistem informasi dalam membantu pekerjaan pengguna secara efisien dan dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengelola sistem informasi dengan aktifitas pelaporan data secara efisien.. Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan pengelola sistem informasi dan masyarakat pengguna aplikasi APALAN. Peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut anda mengenai keefisienan tentang adanya sistem informasi APALAN ?

Hasilnya sebagai berikut :

Wawancara pertama oleh masyarakat

“kalo menurut saya aplikasi ini efisien mbk karna jarak kantor dinas PUPR ke rumah saya lumayan jauh harus ke tengah kota dulu, dengan adanya APALAN ini saya nggak perlu langsung datang ke Dinas nya lebih menghemat waktu dan tenaga juga, untuk tanggapan yang diberikan staffnya cukup baik mbak, layanan yang diberikan cukup jelas.” (Wawancara 2 Januari 2020)

Pada hasil wawancara kepada masyarakat peneliti dapat menyimpulkan dan menganalisis bahwa sistem informasi APALAN membantu pekerjaan pengguna secara efisien, dengan mempermudah melakukan pengaduan tanpa harus langsung datang ke Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik dengan seperti itu akan lebih menghemat waktu dan tenaga.

Wawancara kedua oleh admin APALAN

“Apalan ini cukup membantu petugas dalam mendapatkan informasi terkait adanya infrastruktur jalan yang rusak di wilayah kabupaten Gresik, petugas Dinas PUPR lebih terbantu karena warga ikut serta dalam melaporkan lokasi dan titik-titik kerusakan jalan di wilayah gresik secara online” (Wawancara 2 Januari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada masyarakat pengguna APALAN dan admin pengelolah sistem informasi APALAN sistem informasi ini mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan infrastruktur jalan yang rusak di wilayah Kabupaten Gresik, dan petugas Dinas PUPR juga terbantu dengan adanya informasi dari masyarakat terkait infrastruktur jalan di wilayah Kabupaten Gresik.

4.1.4.2 Efektifitas

Indikator ini mengukur Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut, keefektivan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan. Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan admin pengelolah sistem informasi APALAN dan masyarakat. Peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut anda tentang keefektifan sistem informasi APALAN dalam memenuhi kebutuhan pengguna?

Hasilnya sebagai berikut :

Wawancara pertama oleh masyarakat

“Di era sekarang ini banyak masyarakat nggak mau ribet mbak , kalo mau melakukan pengaduan ya milihnya yang nggak susah dan APALAN ini sudah efektif karena pengaduannya gampang” (Wawancara 2 Januari 2020)

Pada hasil wawancara kepada masyarakat peneliti dapat menyimpulkan bahwa sistem informasi APALAN sudah memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa APALAN suatu aplikasi yang efektif untuk tempat pengaduan masyarakat.

Wawancara kedua oleh admin APALAN

“Dibuatnya sistem informasi ini supaya memenuhi kebutuhan masyarakat secara keberlanjutan, oleh karena itu disini kami mengupayakan sistem informasi yang tersedia efektif dan memudahkan masyarakat” (Wawancara 2 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa admin pengelolah sistem informasi APALAN mengupayakan supaya sistem informasi pada aplikasi APALAN lebih efektif dan mempermudah masyarakat dalam menggunakannya.

4.1.5 Penggunaan

Variabel Penggunaan memiliki indikator yaitu Frekuensi Akses dan Durasi Akses. Berikut tanggapan informan indikator penggunaan :

4.1.5.1 Frekuensi Akses

Indikator ini menggambarkan frekuensi pengguna sistem informasi APALAN dalam satu bulan. Berikut hasil yang didapat oleh peneliti :

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan admin pengelola sistem informasi APALAN. Peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut anda tentang berapa kali frekuensi yang ideal bagi pengguna sistem informasi APALAN ?

Hasilnya sebagai berikut :

” Jadi sistem informasi APALAN ini dibuat untuk dapat bermanfaat bagi masyarakat, tapi bukan berarti masyarakat dengan orang yang sama menggunakan aplikasi dengan sering melaporkan pengaduan dengan masalah yang sama secara terus menerus. Jadi kalo misal orang terus-terusan komplein, bisa dikatakan tingkat kepuasannya kan rendah, brati ada yang salah bisa jadi itu dari sistem APALAN nya atau bisa juga dari respon petugas disini.” (Hasil wawancara, 2 Januari 2020))

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada admin pengelolah APALAN dapat dikatakan bahwa Sistem Informasi APALAN diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat namun bukan berarti masyarakat menggunakan sistem informasi APALAN dengan sering melakukan pengaduan dengan rentan waktu yang berdekatan.

Karena jika masyarakat sering melakukan pengaduan dengan waktu yang berdekatan, maka hal seperti ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna bisa dikatakan rendah.

4.1.5.2 Durasi

Indikator ini menggambarkan durasi waktu dalam melakukan pengaduan atau dalam mengawasi laporan dari masyarakat pengguna sistem informasi APALAN . Berikut hasil yang didapat oleh peneliti :

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan admin pengelola sistem informasi APALAN. Peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut anda tentang berapa lama waktu yang ideal bagi pengguna APALAN untuk melakukan pengaduan melalui aplikasi?

Hasilnya sebagai berikut :

“Tujuan awal dari dibuatnya APALAN ini kan biar masyarakat itu mudah dalam melakukan pengaduan tanpa harus melalui proses yang lama dan berbelit-belit, cobak mbak nya bayangin aja kalo semisal ada yang mau lapor terkait jalan rusak, orang yang datang langsung ke Dinas PUPR ini kan gak mungkin dateng-dateng langsung lapor kan ya pasti ada proses nya, baik itu harus ngumpulin berkas, buat pernyataan dulu, belum lagi nanti nunggu proses nya. Nah kalo ada APALAN ini kan lebih gampang ya tinggal nulis keluhannya apa dan tinggal unggah foto jalan yang rusak ke aplikasi langsung terkirim ke kami langsung bisa kami proses, cuma butuh beberapa menit aja tanpa harus dateng ke kantor.” (Wawancara 2 Januari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada admin pengelola APALAN dapat dikatakan bahwa tujuan utama sistem informasi APALAN yaitu ingin memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan dengan cara yang lebih efektif jika dibandingkan proses yang sebelumnya yaitu dengan cara masyarakat yang datang langsung ke kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik dan harus dengan melalui proses yang berbelit dan lama sehingga hal tersebut dikatakan tidak efektif. Dengan ini menunjukkan bahwa dengan adanya sistem informasi APALAN ini sesuai dengan tujuan awal yaitu memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya.

4.2 Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi Implementasi Program Sistem Informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik

Salah satu tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Implementasi Sistem informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas PUPR Kabupaten Gresik. Sebagai upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat supaya lebih mudah dalam menyampaikan keluhan pada infrastruktur jalan khususnya yang ada pada wilayah Kabupaten Gresik. Berdasarkan informasi dari Dinas pekerjaan umum dan penataan ruang kabupaten Gresik, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi Program sistem informasi APALAN yaitu sebagai berikut :

4.2.1 Faktor pendukung

Dalam setiap organisasi pemerintahan, ada beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan organisasi termasuk implementasi sistem informasi supaya berjalan dengan lancar dan dapat saling bekerja sama dengan baik.

a. Sumber Daya Manusia

Faktor yang mendorong pemerintah untuk mengimplementasikan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Keuntungan dari segi efisiensi merupakan pendorong utama penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan. Hal ini didorong oleh kebutuhan untuk mengurangi sumber daya manusia baik untuk memberikan pengurangan terhadap pengeluaran keseluruhan atau untuk mengalokasikan dana ke daerah yang lebih diprioritaskan. Sistem informasi APALAN bertujuan untuk mengurangi biaya dan meningkatkan efektifitas serta efisiensi kinerja pemerintah kabupaten Gresik. Pemanfaatan perkembangan sistem informasi di bidang pemerintahan bertujuan untuk mempermudah pemerintah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat, salah satunya adalah dalam hal pengaduan. Berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik. Peneliti menanyakan tentang apa faktor pendukung Sumber Daya Manusia yang mempengaruhi implementasi Program sistem informasi

APALAN di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik?

Hasilnya sebagai berikut :

“Pertimbangan saat memilih sumber daya manusia di Dinas PUPR Kabupaten Gresik ini adalah orang yang sudah berpengalaman, jadi setiap bidang itu dibagi sesuai tugasnya masing-masing dan dilatarbelakangi dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki tentunya, selain dilihat dari petugas yang memenuhi kriteria dan berkompeten petugas harus paham benar tugas-tugas beserta fungsinya” (Wawancara 2 Januari 2020)

Peneliti menyimpulkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik mempertimbangan saat pemilihan sumber daya manusia yaitu berdasarkan dan sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki, hal tersebut dapat dilihat dari latar belakang yang dimiliki pegawai yang mengoperasikan sistem informasi APALAN. Selain memenuhi kriteria dan berkompeten, sumber daya manusia yang ditunjuk untuk melaksanakan program sistem Informasi APALAN telah memahami benar tugas-tugas beserta fungsinya. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh petugas admin sistem informasi APALAN kepada masyarakat pelapor.

b. Sarana dan prasarana

Dalam setiap instansi pemerintah perlu adanya faktor pendukung sarana dan prasarana untuk menunjang suatu organisasi karena itu akan berpengaruh pada keberhasilan untuk kedepannya. Berikut wawancara yang peneliti lakukan dengan admin pengelola APALAN, yang

menanyakan tentang apa faktor pendukung sarana dan prasarana yang mempengaruhi implementasi Program sistem informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik?

Hasilnya sebagai berikut :

“Adanya sarana dan prasarana yang memadai seperti Hardware (perangkat keras) ini aspek yang utama dalam mewujudkan E-government di Dinas PUPR Kabupaten Gresik karena perangkat ini sebagai pendukung proses untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, disini kami memiliki server milik dinas sendiri yang dilengkapi dengan spesifikasi yang tinggi yang dapat dinilai cukup memadai dalam pengoprasian sistem informasi APALAN yang akan terhubung dengan jaringan internet” (Wawancara 2 Januari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik sudah memiliki sarana dan prasarana yang memadai sehingga dapat membantu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem informasi APALAN.

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang ada pada dinas PUPR Kabupaten Gresik antara Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan dengan tugas pokok dan fungsinya sudah sesuai. Dalam struktur organisasi yang bertanggung jawab terkait sistem informasi APALAN mulai dari petugas yang meninjau lapangan hingga diselsaiknya perbaikan jalan.



Gambar 4.7.1

Struktur Organisasi Dinas PUPR Bidang Bina Marg

Sumber :APALAN Dinas PUPR Bidang Bina Marga 2019

4.2.2 Faktor Penghambat

Setiap kebijakan pelayanan publik selalu ada faktor penghambatnya, berikut faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi sistem informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik. Peneliti melakukan wawancara kepada kepala Dinas PUPR Kabupaten Gresik mengenai, apa saja faktor penghambat yang mempengaruhi

Implementasi Program Sistem Informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik.

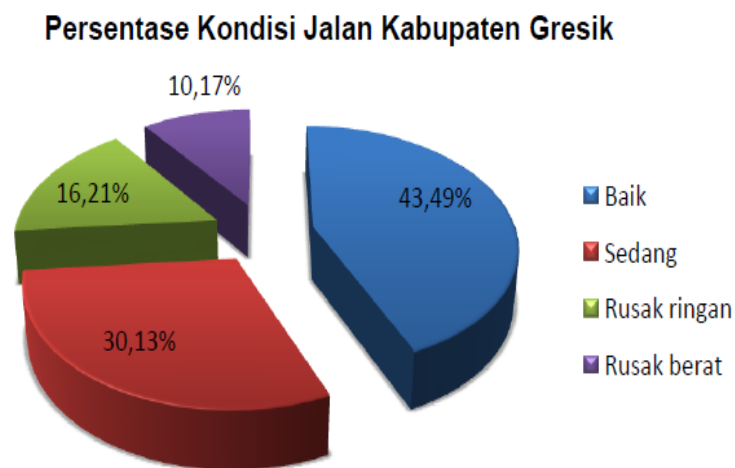
a. Sumber Daya Manusia

Faktor utama yang mempengaruhi penghambat dalam pengawasan infrastruktur di wilayah Kabupaten Gresik yaitu sumber daya manusia karena ini sangat berpengaruh pada implementasi dalam pelayanan publik dilihat dari tingkat pengetahuan, kemampuan dan keahlian yang dimiliki dalam melakukan pekerjaan karena itu sekaligus merupakan unsur-unsur penghambat yang akan mempengaruhi keberhasilan Implementasi kebijakan dan mengakibatkan terjadinya kegagalan dalam suatu organisasi. Dari sumber daya manusia terbagi lagi beberapa indikator yaitu jumlah petugas dan kualitas petugas dilapangan. Keadaan ini dapat dilihat dari wawancara yang peneliti lakukan dengan kepala Dinas PUPR Kabupaten Gresik yang menanyakan tentang apa faktor penghambat Sumber Daya Manusia yang mempengaruhi implementasi program sistem informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik?

Hasilnya sebagai berikut :

“jadi mengenai jumlah petugas yang ada pada saat ini bisa dikatakan masih belum cukup, apalagi petugas yang ditugaskan melakukan pengawasan dilapangan memang kurang, karena yang ditugaskan untuk langsung turun ke lapangan untuk mengetahui infrastruktur yang perlu perbaikan dan harus mengerti bagaimana kondisi jalan apakah sudah selesai sempurna atau masih ada yang kurang.” (Wawancara 2 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang ada pada Dinas PUPR Kabupaten Gresik dikatakan belum cukup meihat laporan yang ada pada sistem informasi APALAN sudah banyak pengaduan yang masuk dan akan segera ditindaklanjuti. Hal ini didukung dengan data presentase kondisi jalan Kabupaten Gresik :



Gambar 4.2.2

presentase kondisi jalan Kabupaten Gresik

Sumber : Dinas PUPR Bidang Bina marga 2020

Dilihat dari presentase kondisi jalan di wilayah Kabupaten Gresik dapat dikatakan bahwa lebih dari 50% jalan tidak sedang baik-baik saja dan perlu adanya perbaikan infrastruktur jalan. Dalam menangani hal tersebut Dinas PUPR Kabupaten Gresik membutuhkan tenaga ahli yang berkompeten untuk menunjang pembangunan yang lebih baik.

b. Fasilitas Dan Sarana Prasarana

Fasilitas dan sarana prasarana merupakan alat yang digunakan dalam melakukan proses perbaikan infrastruktur jalan baik peralatan utama maupun peralatan pembantu yang berfungsi sebagai tujuan yang perlu dicapai dalam suatu organisasi termasuk Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang membutuhkan fasilitas dan sarana prasarana yang lengkap untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan supaya tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan. Dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap maka Dinas PUPR Kabupaten Gresik dapat melakukan tugasnya dengan lancar dan tanpa kendala.

Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kabupaten Gresik yang menanyakan tentang apa faktor penghambat fasilitas dan sarana prasarana yang mempengaruhi implementasi program sistem informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik?

Hasilnya sebagai berikut :

“Untuk sistem informasi APALAN nya sendiri tidak ada hambatan mbak, namun untuk fasilitas alat dilapangan ada beberapa yang perlu ditambah atau diganti karena ada peralatan yang sudah lama dan tidak layak pakai, jumlah dan kondisi peralatan dilapangan sangat berpengaruh dalam pelaksanaan perbaikan jalan, yang mana pegawai dalam melakukan pembangunan jalan akan jadi terhambat” (Wawancara 2 Januari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan mengenai fasilitas yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan

Ruang Kabupaten Gresik kurang adanya alat untuk perbaikan infrastruktur jalan yang digunakan dilapangan sehingga pekerjaan dilapangan menjadi tidak efektif dan berpengaruh pada lamanya penyelesaian dilapangan.

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam sistem kinerjanya merupakan perwujudan dari setiap instansi pemerintah khususnya di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik dalam mengembangkan visi dan misinya, karena dengan melalui hasil kinerja antar pegawai akan dapat diketahui tingkat keberhasilannya. Namun dalam setiap instansi selalu ada faktor penghambat yang mempengaruhi kinerjanya, termasuk dalam mengimplementasikan program sistem informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik.

Berikut hasil yang didapat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kabupaten Gresik yang menanyakan tentang apa faktor penghambat yang mempengaruhi struktur organisasi di Dinas PUPR Kabupaten Gresik?

Hasilnya sebagai berikut :

“jadi penghambatnya disini kurang adanya koordinasi antar petugas dalam mengatasi kendala yang tidak diinginkan pada saat pelaksanaan tugas, padahal hubungan kerjasama antar pegawai Dinas harus saling memberikan informasi dan komunikasi untuk meningkatkan produktivitas kerja” (Wawancara 2 Januari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan mengenai faktor penghambat yang mempengaruhi struktur organisasi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik yaitu kurangnya kerjasama antar pegawai sehingga hal tersebut akan mengurangi tingkat produktivitas kerja.

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian mengenai Implementasi program sistem informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik, dikaji dengan menggunakan penelitian kualitatif.

5.1.1 Implementasi Program Sistem Informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas PUPR Kabupaten Gresik

Dalam penelitian ini menggunakan 5 Indikator yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna. kesimpulanya sebagai berikut :

a. Kualitas sistem

kualitas sistem informasi APALAN memudahkan pengguna karena dapat diakses melalui beberapa sosial media dan hal ini cukup diminati masyarakat untuk media dalam melapor. Sistem informasi APALAN diimplementasikan oleh admin pengelola APALAN sesuai dengan SOP (Standart Operasional Pelayanan) yang sudah ditentukan oleh Dinas PUPR

b. Kualitas Informasi

Informasi yang diberikan pada sistem informasi APALAN sudah dijalankan dengan lengkap dan jelas, laporan yang masuk akan ditindaklanjuti dan hasilnya akan dikonfirmasi kepada masyarakat yang mengadakan terkait jalan yang rusak. Kualitas informasi yang diberikan sudah cukup relevan sehingga pengguna tidak bingung dalam menyampaikan pengaduannya. Keakuratan data informasi sudah baik hal ini dibuktikan dengan syarat sebelum melakukan pengaduan supaya ditindaklanjuti oleh admin APALAN pelapor harus mengirim foto dan detail lokasi.

c. Kualitas pelayanan

Kecepatan waktu respon admin APALAN sudah baik, namun dalam menindaklanjuti laporan tidak bisa memastikan selesai dalam waktu 24 jam, karena admin harus menunggu konfirmasi dari koordinator per wilayah. Pengaduan sistem informasi APALAN tidak semuanya ditangani karena ada pembatasan wilayah sehingga hanya menindaklanjuti laporan dari wilayah kabupaten Gresik saja, untuk jalan desa atau jalan nasional serta jalan provinsi bukan wewenang Dinas PUPR Kabupaten Gresik.

d. Kepuasan pengguna

Sesuai hasil penelitian yang ada dilapangan menunjukkan bahwa dengan adanya sistem informasi APALAN membantu petugas Dinas PUPR Kabupaten Gresik dalam mengimplementasikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien dan memudahkan masyarakat dalam

menyampaikan keluhan infrastruktur jalan yang rusak di wilayah Kabupaten Gresik secara online.

e. Penggunaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat mudah dalam menggunakan Aplikasi untuk melakukan pengaduan tanpa harus melalui proses yang lama dan berbelit dalam melaporkan jalan yang rusak. Dengan ini menunjukkan bahwa dengan adanya sistem informasi APALAN memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya.

5.1.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Implementasi Program Sistem Informasi APALAN Di Dinas PUPR Kabupaten Gresik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi program sistem informasi APALAN oleh Dinas PUPR Kabupaten Gresik dapat dilihat dari beberapa faktor ada faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yang pertama sebagai kepala Dinas PUPR Kabupaten Gresik selalu menekankan sumber daya manusia yang berkompeten dan berintegritas demi meningkatkan kualitas dan kapasitas dari pendidikan kepada pegawainya sehingga tugas dan fungsi Dinas PUPR bisa dijalankan dengan yang lebih baik. Yang kedua perlu didukung dengan perangkat teknologi yang memadai seperti perangkat komputer yang diperbaharui, kapasitas server yang besar untuk menampung data base untuk menunjang efektifitas pelayanan yang berbasis teknologi informasi.

Yang ketiga dibentuknya tim khusus untuk mengembangkan aplikasi APALAN agar lebih baik dalam melayani masyarakat.

Untuk faktor penghambat dari sistem informasi APALAN dari spesifikasi perangkat komputer tidak ada hambatan dan dapat dikatakan cukup baik namun .pada sumber daya manusia yang ada pada Dinas PUPR Kabupaten Gresik dikatakan belum cukup, melihat laporan yang ada pada sistem informasi APALAN sudah banyak pengaduan yang masuk dan perlu segera ditindaklanjuti, kemudian yang kedua mengenai fasilitas yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik kurang adanya alat untuk perbaikan infrastruktur jalan yang digunakan dilapangan sehingga pekerjaan dilapangan menjadi tidak efektif dan berpengaruh pada lamanya penyelesaian dilapangan, dan yang terakhir mengenai struktur organisasi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik yaitu kurangnya kerjasama antar pegawai sehingga hal tersebut akan mengurangi tingkat produktivitas kerja.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dilapangan, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Lebih memperhatikan sarana dan prasarana dan perlu ditambahkan petugas yang ada dilapangan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan yang kurang maksimal.
2. Untuk Dinas PUPR Perlu adanya sosialisasi secara menyeluruh terhadap desa-desa yang belum banyak yang mengetahui tentang adanya sistem informasi APALAN dan meningkatkan kebijakan dalam mengelola teknologi sistem informasi supaya tersosialisasikan secara luas dan diterapkan secara maksimal.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk lebih memperluas responden dan objek penelitian sehingga peneliti dapat melihat kondisi sistem informasi APALAN yang diterapkan secara lebih luas.

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA (ADMIN PENGELOLAH SISTEM INFORMASI APALAN)

IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM INFORMASI APALAN (APLIKASI LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JALAN) DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN GRESIK

Permasalahan 1 (Bagaimana Implementasi Program sistem informasi APALAN “Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan” di Dinas PUPR Kabupaten Gresik)

Nama Informan : Ibu Gresika (admin APALAN)
dan bapak resa (pengguna apalan)

Jabatan : Admin APALAN dan Masyarakat

Tanggal wawancara : Desember 2020

1. Bagaimana menurut anda mengenai kemudahan dalam mengakses sistem informasi APALAN?
2. bagaimana menurut Anda mengenai kesesuaian sistem informasi APALAN terhadap pengguna sistem ?
3. Bagaimana menurut anda tentang kecepatan akses terhadap penggunaan sistem informasi APALAN?
4. Bagaimana menurut anda tentang fleksibilitas sistem informasi APALAN dalam pemanfaatan sesuai kebutuhan pengguna?
5. Bagaimana menurut anda tentang kegunaan mengenai adanya fitur dan fungsi dari sistem informasi APALAN?
6. Bagaimana menurut anda tentang kelengkapan informasi yang diberikan pada sistem informasi APALAN ?

7. Bagaimana menurut anda tentang informasi yang relevan yang diberikan pada sistem informasi APALAN ?
8. Bagaimana menurut anda tentang keakuratan informasi yang diberikan pada sistem informasi APALAN?
9. Bagaimana menurut anda tentang ketepatan waktu jika ada informasi yang diberikan pada sistem informasi APALAN?
10. Bagaimana menurut anda tentang kecepatan respon dari penggunaan sistem informasi APALAN?
11. Bagaiman menurut anda tentang keandalan yang ada pada sistem informasi APALAN?
12. Bagaiman menurut anda tentang pelayanan yang diberikan pada sistem informasi APALAN ?
13. Bagaimana menurut anda mengenai keefisienan tentang adanya sistem informasi APALAN ?
14. Bagaimana menurut anda tentang keefektifan sistem informasi APALAN dalam memenuhi kebutuhan pengguna?
15. Bagaimana menurut anda tentang kinerja sistem informasi APALAN?
16. Bagaiman menurut anda tentang berapa kali frekuensi yang ideal bagi pengguna sistem informasi APALAN ?
17. Bagaiman menurut anda tentang berapa lama waktu yang ideal bagi pengguna APALAN untuk melakukan pengaduan melalui aplikasi?

Permasalahan 2 : (Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi Implementasi Program Sistem Informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik ?)

Nama Informan : Bapak Gunawan

Jabatan : Kepala Dinas PUPR Kabupaten Gresik

Tanggal wawancara : Januari 2021

1. apa faktor pendukung Sumber Daya Manusia yang mempengaruhi sistem informasi APALAN di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Gresik?
2. apa faktor pendukung sarana dan prasarana yang mempengaruhi sistem informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik?
3. apa faktor penghambat Sumber Daya Manusia yang mempengaruhi sistem informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik?
4. apa faktor penghambat fasilitas dan sarana prasarana yang mempengaruhi sistem informasi APALAN di Dinas PUPR Kabupaten Gresik?
5. apa faktor penghambat yang mempengaruhi struktur organisasi di Dinas PUPR Kabupaten Gresik?

LAMPIRAN 2
DOKUMENTASI PENELITIAN

1. DOKUMENTASI PENELITIAN DI LAPANGAN





2. DOKUMENTASI SURAT IJIN PENELITIAN

SURAT IJIN PENELITIAN BHAYANGKARA SURABAYA



**YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI**

Administrasi Publik : 0963/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2016
Ilmu Komunikasi : 1888/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2017
Kampus : Jl. A. Yani 114 Surabaya Telp. 031-8285602, Ex. 120, 121 Fax. 031 - 8285601

Nomor : 171 /XII/2020/FSP/UBHARA
Lampiran : -
Perihal : Permohonan ijin Penelitian & Survey

Desember 2020

Kepada :
Yth. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Jl. Doktor Wahidin Sudirohusodo
No.247, Kebomas, Dahanrejo
di -
Gresik

Dengan Hormat,

1. Dalam rangka usaha untuk menyusun suatu laporan penelitian/menyusun skripsi bagi mahasiswa/i tingkat akhir, maka dengan ini kami mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberi kesempatan guna melaksanakan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.
2. Adapun mahasiswa/i tersebut adalah:
Nama : Diya Ayu Dwi Putri
NIM : 1713121053
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Implementasi Sistem Informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan)
Tempat Penelitian : - Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Lama Penelitian : ± 3 bulan
3. Atas segala bantuan yang diberikan demi keberhasilan penelitian tersebut kami sampaikan terima kasih.


Dekan,
Dr. Tri Prasetyowati, M.Si.

TEMBUSAN : Yth.
- Kepala LPPM UBHARA

**SURAT IJIN PENELITIAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG KABUPATEN GRESIK**



PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG
Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 247, Telp. 031-3953278, 3955121, Fax. (031) 3954347
Website : www.gresik.go.id E-mail : dpu_gresik.go.id
G R E S I K

Gresik, 26 Desember 2020

Nomor	: 620 / / 437.51/ 2020	Kepada :
Sifat	: Penting	Yth. Dekan Universitas Bhayangkara
Lampiran	: 1 (Satu) lembar	
Perihal	: Pemberian Izin Penelitian	di SURABAYA

Berkaitan dengan surat saudara no. 171/XII/2020FSP/UBHARA pada tanggal 23 Desember 2020 perihal Permohonan Ijin Penelitian dan Survey yang saudara ajukan atas :

Nama	: Diya Ayu Pratiwi
NIM	: 1713121053
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul	: Implementasi Sistem Informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan)
Tempat Penelitian	: Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang
Lama Penelitian	: ± 3 bulan


Bersama ini kami menyampaikan pemberian izin atas pelaksanaan kegiatan sebagaimana tersebut diatas.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami menyampaikan terima kasih

An. KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN TATA RUANG
KEPALA BIDANG BINA MARGA

DHIANNITA TRI ASTUTI, ST
Pembina
NIP. 19730416 199901 2 002

SURAT IJIN PENELITIAN BAPPEDA KABUPATEN GRESIK

	PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH (BAPPEDA) Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 245 Telp. 3952825 – 30 psw. 209, 3952812 Website : http://bappeda.gresik.go.id email : bappeda@gresikkab.go.id G R E S I K																
Gresik, 28 Desember 2020																	
Nomor : 070/316/437.71/2020	Kepada																
Sifat : Penting	Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial																
Lampiran : 1 (Satu) Berkas	dan Ilmu Politik Universitas																
Perihal : Rekomendasi Izin Penelitian/ Survey/Riset/KKN/PKL	Bhayangkara Surabaya di – Surabaya																
<p>Dasar :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik;2. Peraturan Bupati Gresik Nomor 67 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik;3. Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya Nomor: 171/XII/2020/FSP/UBHARA tanggal 23 Desember 2020 Perihal Permohonan izin Penelitian & Survey. <p>Maka dengan ini Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik menyatakan tidak keberatan jns dilakukannya kegiatan yang dilakukan oleh:</p> <table border="0"><tr><td>1. Nama</td><td>: Diya Ayu Dwi Putri</td></tr><tr><td>2. NIM/NIK/NIDN</td><td>: 1713121053</td></tr><tr><td>3. Pekerjaan</td><td>: Mahasiswa</td></tr><tr><td>4. Alamat</td><td>: Jl. Dukuh Kupang Barat 18/17 R/Rw : 01/08 Surabaya</td></tr><tr><td>5. Keperluan dilakukannya Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL</td><td>: Untuk Melaksanakan Penelitian dengan Judul "Implementasi Sistem Informasi Apalan (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas PUPR Kab. Gresik"</td></tr><tr><td>6. Tempat melakukan Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL</td><td>: Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kab. Gresik</td></tr><tr><td>7. Waktu Pelaksanaan Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL</td><td>: 1 Januari - 31 Maret 2021</td></tr><tr><td>8. Peserta/Pengikut</td><td>: -</td></tr></table>		1. Nama	: Diya Ayu Dwi Putri	2. NIM/NIK/NIDN	: 1713121053	3. Pekerjaan	: Mahasiswa	4. Alamat	: Jl. Dukuh Kupang Barat 18/17 R/Rw : 01/08 Surabaya	5. Keperluan dilakukannya Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL	: Untuk Melaksanakan Penelitian dengan Judul "Implementasi Sistem Informasi Apalan (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas PUPR Kab. Gresik"	6. Tempat melakukan Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL	: Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kab. Gresik	7. Waktu Pelaksanaan Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL	: 1 Januari - 31 Maret 2021	8. Peserta/Pengikut	: -
1. Nama	: Diya Ayu Dwi Putri																
2. NIM/NIK/NIDN	: 1713121053																
3. Pekerjaan	: Mahasiswa																
4. Alamat	: Jl. Dukuh Kupang Barat 18/17 R/Rw : 01/08 Surabaya																
5. Keperluan dilakukannya Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL	: Untuk Melaksanakan Penelitian dengan Judul "Implementasi Sistem Informasi Apalan (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas PUPR Kab. Gresik"																
6. Tempat melakukan Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL	: Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kab. Gresik																
7. Waktu Pelaksanaan Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL	: 1 Januari - 31 Maret 2021																
8. Peserta/Pengikut	: -																

Dalam melakukan kegiatan Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Sebelum dan setelah dilaksanakannya Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL diwajibkan melapor kepada Instansi terkait;
2. Tidak diperkenankan melaksanakan kegiatan lain diluar kegiatan Penelitian/ Survey/ Riset/ KKN /PKL yang dilakukan;
3. Setelah melakukan Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL selambat - lambatnya 1 (satu) bulan agar menyerahkan 1 (satu) ex. / buku hasil Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL kepada Bupati Gresik melalui Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik;
4. Dalam pelaksanaan wajib mematuhi Protokol Kesehatan sesuai dengan Peraturan yang berlaku.

Demikian rekomendasi ijin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL ini dibuat, untuk dapat dipergunakan seperlunya.





**An.KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH (BAPPEDA)
KABUPATEN GRESIK**
Kabid. Penelitian dan Pengembangan


HAFIE CHRISDIANTO, SE
Penasihat Tk I
NIP. 19681230 199703 1 004


Tembusan :

1. Yth. Kepala Kantor Kesbangpol Kab. Gresik;
2. Yth. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kab. Gresik;
3. Arsip.

3. Kartu Bimbingan

TANGGAL	URAIAN	TD.TNGN
6 Nov 2020	Bimbingan Bab 1 dan bab 2	
23 Nov 2020	Revisi bab 1 dan bab 2	
7 Jan 2021	Bimbingan Bab 3 dan bab 4	
10 Jan 2021	Revisi bab 3 dan bab 4	
11 Juni 2021	Bimbingan bab 4 dan bab 5	✓
15 Juni 2021	Revisi bab 4 dan bab 5	✓
17 Juni 2021	Revisi bab akhir 4 dan bab 5	✓

SURABAYA,
PEMBIMBINGI,


Dr. Susi Retnowati S.Sos., MM

TANGGAL	URAIAN	TD.TNGN
25/03 2021	Bimbingan Bab 1 dan Bab 2	<i>Diana</i>
4/09 2021	Revisi Bab 1 Fokus penelitian	<i>Diana</i>
6/Juni 2021	Bimbingan Bab 1 - Bab 3	<i>Diana</i>
19/Juni 2021	Bimbingan skripsi bab akhir	<i>Diana</i>

SURABAYA,
PEMBIMBING II.

Diana

Diana Rahmawati S.A.P., M.P.A

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA, cv.
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Phuk Tjilen, Alexander. 2019. *Konsep Teori Dan Teknik, Analisis Implementasi, Kebijakan Publik, (Studi Implementasi Program Rencana Strategis Pembangunan Kampung)*. Bandung : CV. Hikam Media Utama. Hlm (31-38)
- Jaluanto. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Deepublish
- Busrizalti, M. 2013. *Hukum PEMDA Otonomi Daerah dan Implikasinya*. Ctk. Pertama Total Media. Yogyakarta, 201, Hlm. 62.

Jurnal atau Skripsi :

- Warjino. 2020. *Sistem Informasi Layanan Pengaduan Kerusakan Jalan Berbasis Geographic Information System*. Jurnal Inovasi Informatik Universitas Pradita. V(1):1
- Andryani, Nanda Eka. 2017. *Implementasi Program M-Bonk di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya.
- Taufiq, Muhammad. 2015. *Studi Deskriptif Tentang Manajemen Keluhan Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya*. Kebijakan dan Manajemen Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga. 3(1):hlm 4-5
- Restu Rahmawati, Firman. 2017. *Analisis Implementasi Kebijakan Aplikasi QLUE di Wilayah Jakarta Utara*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta. 10(5): hlm 394
- Astuti, Sarah Pungky. 2020. *Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten KarangAnyar dalam Menangani Aduan Masyarakat Melalui SAPAMAS Tentang Infrastruktur Jalan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Uniiversitas Sebelas Maret Surakarta. Hlm 22-40

Nurjaya, Denny. 2017. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Dengan Menggunakan Model Delone dan McLean*. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Hlm 32-49

Peraturan Perundang – undangan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2014 (Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan)

Artikel Online :

Kabupaten Gresik. 2017. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

<https://gresikkab.go.id/division/dinas-pekerjaan-umum-dan-tata-ruang/>
(Akses 25 desember 2020)

Sistem Informasi APALAN. 2017. APALAN URC Gresik

<http://apalan-urcgresik.net/> (Akses 18 November 2020)

teori management dan organisasi. 2015. Pelayanan Publik

<http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html> (Akses 12 Desember 2020)

Dokumen. 2013. Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2013 tentang penyelenggaraan pelayanan publik

<https://dokumen.tips/government-nonprofit/perda-nomor-7-tahun-2013-tentang-penyelenggaraan-pelayanan-publik.html> (Akses 25 desember 2020)