

PENGARUH APLIKASI E LAPOR TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA KOTA BIMA

(Studi Kasus Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Bima)

Sukardin¹, Sri Wahyu Hidayati²

^{1,2}Pascasarjana Magister Manajemen Inovasi, Fakultas Psikologi dan Humaniora. Universitas Teknologi Sumbawa

Article Info

Article history:

Received 16 Desember 2022

Publish : 18 januari 2023

Keywords:

The influence, E-Report Application, on the performance and Civil Apparatus

Info Artikel

Article history:

Received 16 Desember 2022

Publish : 18 januari 2023

Abstract

There are still many people who have difficulty following regulations or policies in obtaining services so that the services obtained become longer, besides that the State Civil Apparatus that provides services is less responsive because their competence is not up to standard, there are still inefficiencies or lack of evaluation of their work programs causing the performance carried out less optimally because it hinders the improvement of performance quality bureaucrats. The purpose of this study is to determine the influence of the E-Report Application on the performance of the Bima City State Civil Apparatus, especially employees in the Bima City Public Works and Spatial Planning Office and How the effectiveness of the E-Report Application on the performance of the Bima City State Civil Apparatus, especially in the Bima City Public Works and Spatial Planning Office. The research method used in this study is a quantitative research method. The data collection technique used in this research was based on questionnaires (questionnaires) and documentation, for the samples used in this study used sampling techniques with a total of 49 respondents of the Bima City State Civil Apparatus, especially employees at the Bima City Public Works and Spatial Planning Office. The data analysis technique used in this study is path analysis with the help of a program using statistical software Jamovi 2.3.16. The results of the study can be stated that the existence of the E-report Application has a significant influence on the performance of employees, especially the State Civil Service in the Public Works and Spatial Planning Office of Bima City, the existence of the E-report Application is able to intervene in changes in employee performance in the Dinas even though it is only 13%.

Abstrak

Masih banyak sekali ditemukan masyarakat yang mengalami kesulitan untuk mengikuti peraturan atau kebijakan dalam mendapatkan pelayanan sehingga pelayanan yang diperoleh menjadi lebih lama, selain itu Aparatur Sipil Negara yang memberikan pelayanan kurang tanggap dikarenakan kompetensinya belum sesuai standar, masih terjadinya ketidakefisienan atau minimnya evaluasi atas program kerjanya menyebabkan kinerja yang dilakukan kurang optimal karena menghambat peningkatan kualitas kinerja birokrat. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Aplikasi E-Lapor terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Bima khususnya pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Bima dan Bagaimana efektivitas Aplikasi E-Lapor terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Bima Khususnya di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan kuesioner (angket) dan dokumentasi, untuk sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling dengan jumlah 49 responden Aparatur Sipil Negara Kota Bima khususnya pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Bima. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (path analysis) dengan bantuan program menggunakan software statistik Jamovi 2.3.16. Hasil penelitian dapat dinyatakan bahwa adanya Aplikasi E-lapor sangat pengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai khususnya Aparatur Sipil Negara di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima Adanya Aplikasi E-lapor mampu memberikan intervensi terhadap perubahan kinerja pegawai di Dinas meskipun hanya 13%.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Corresponding Author:

Sukardin

Pascasarjana Magister Manajemen Inovasi

Email: 82kardin@gmail.com

1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Agar terwujudnya cita-cita dan tujuan bangsa sesuai dengan undang-undang dasar negara republik indonesia 1945 adanya Aparatur Sipil Negara yang memiliki integritas, profesional, netral serta bebas dari intervensi politik, bersih dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara prima untuk masyarakat serta menjalankan peran sebagai unsur persatuan dan kesatuan bangsa (Indrastuti et al., 2016)".

Masih banyak sekali ditemukan masyarakat yang mengalami kesulitan untuk mengikuti peraturan atau kebijakan dalam mendapatkan pelayanan sehingga pelayanan yang diperoleh menjadi lebih lama, selain itu Aparatur Sipil Negara yang memberikan pelayanan kurang tanggap dikarenakan kompetensinya belum sesuai standar, masih terjadinya ketidakefisienan atau minimnya evaluasi atas program kerjanya menyebabkan kinerja yang dilakukan kurang optimal karena menghambat peningkatan kualitas kinerja birokrat. Adapun tujuan penting yang harus dicapai Agar pegawai Aparatur Sipil Negara. Profesional dan tidak asal kerja karena Aparatur Sipil Negara di tuntut memberikan kontribusi yang nyata dan terukur (Ilmi, 2017;Nurhajati&Bachri, 2018; Rahardja, 2015)".

Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja berupa faktor individu, psikologis dan organisasi (Hutauruk, 2018;Idris, 2022 Jaenudin & Chairunisa, 2015; juniarti&putri, 2020; Rompas et al, 2021; sulaiman, 2018; Tombi et al, 2021; wijaya et al)". Aparatur Sipil Negara sangat berperan dalam meningkatkan kinerja untuk itu perlunya penilaian kinerja dilakukan dalam mengukur keberhasilan pelayanan agar sesuai dengan harapan pengguna jasa sehingga bisa memperbaiki kinerja secara lebih terarah dan sistematis (Taufiq, 2010)".

Penilaian kinerja didasari oleh kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas dan kemandirian. Peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara di kota Bima sangat sesuai dengan kerja dan tugasnya untuk melayani serta memberikan pelayanan bagi masyarakat yang baik dan prima. Aparatur Sipil Negara telah di berikan oleh negara jaminan kesejahteraan yang dalam mengabdikan dan menjunjung tinggi budaya serta perilaku untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan undang-undang dasar negara republik indonesia (marwan, 2019)". sehingga melakukan tugas-tugas dengan baik, memberikan pelayanan sesuai tuntutan masyarakat.

Penerapan program Aplikasi elektronik lapor (E-Lapor) ini menjadi salah satu instrument pendukung yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan pengaduan mengenai pelayanan publik yang ada pada dinas atau instansi. Sistem ini dapat dengan mudah, cepat dan efektif serta efisien bagi masyarakat dalam melakukan pengaduan atau memberikan informasi kepada Aparatur Sipil Negara. Dengan demikian pelayanan Aparatur Sipil Negara lebih tersistem, transparan dan akuntabel sehingga pelayanan publik lebih prima dan maksimal. Berdasarkan latar belakang peneliti tertarik untuk meneliti tentang "Pengaruh Aplikasi E-lapor Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Bima (Studi Kasus Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima)

b. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Pengaruh Aplikasi E_Lapor Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Bima khususnya pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Bima?
2. Bagaimanakah efektivitas Aplikasi E-Lapor terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Bima Khususnya di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima?

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Definisi Pengaruh

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (2015:1045)", pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada disekitarnya (Yosin, 2012:1)".

Menurut surakhmad (2012: 1)”, Pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari sesuatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan yang dapat membentuk kepercayaan atau perubahan.

Menurut Hugiono dan poerwantana Pengaruh merupakan dorongan atau bujukan dan bersifat membentuk atau merupakan suatu efek. Sedangkan Menurut Buddub dan Zain “Pengaruh adalah daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah suatu yang lain dan tunduk atau mengikuti karna kuasa atau kekuasaan orang lain. Sedagkan Louis Gottschalk mendefinisikan pengaruh sebagai suatu efek tegardan membentuk terhadap pikiran dan prilaku manusia baik sendiri-sendiri maupun kolektif.

Dapat disimpulkan pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang dapat timbul dari sesuatu, baik itu watak, orang, benda, kepercayaan dan perbuatan seseorang yang dapat mempengaruhi lingkungan yang ada di sekitarnya.

b. Definisi Aplikasi E-Lapor

Aplikasi E-Lapor adalah aplikasi mobile versi khusus administrator berbasis android dan IOS yang dimotori oleh kementerian pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB), untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam menyampaikan keluhan.

c. Definisi Kinerja

Menurut Moehersono (2012:95), kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Sedangkan menurut Rivai (2013:604), kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan suatu referensi pada sejumlah standar seperti biaya masalah yang di proyeksikan dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting, yaitu: tujuanukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkat kankinerja. Tujuan ini akan memberi arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.

Kinerja berasal dari pengertian performan. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses itu berlangsung. Wibowo (2012: 7)

kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Hussein (2017: 10) kinerja adalah perilaku kerja yaitu apa yang dilakukan karyawan. Menurut Whitmore (dalam Hamzah dan Nina, 2012: 59) kinerja adalah pelaksanaan fungsi – fungsi yang dituntut dari seseorang. Kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, atau apa yang diperlihatkan seseorang melalui ketrampilan yang nyata.

3. METODE PENELITIAN

a. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima pada bulan Oktober - November Tahun 2022

b. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandasan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, tehnik pengambilan sample pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan dalam bukunya (Sugiyono 2014:13).

c. Data dan Sumber Data

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan (Sugiyono, 2016). Data primer dalam penelitian ini adalah karakteristik responden Pengaruh Aplikasi Aplikasi Aplikasi E-Lapor Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) khususnya pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima.

d. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan cara mendatangi responden Aparatur Sipil Negara (ASN) Kota Bima. Peneliti memilih responden sesuai dengan kriteria inklusi. Kemudian menjelaskan tujuan dan prosedur pelaksanaan penelitian kepada responden, dan meminta responden untuk mengisi lembar persetujuan (*Informed Consent*) untuk ditandatangani. Setelah itu, peneliti mengambil data dengan meminta responden untuk mengisi kuisioner yang terdapat pertanyaan terkait Pengaruh Aplikasi Aplikasi Aplikasi E-Lapor Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara khususnya pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima. Peneliti selanjutnya mengecek kelengkapan data yang telah diisi oleh responden.

e. Instrumen penelitian

Penelitian ini menggunakan *Skala Likert* untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. *Skala Likert* memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif (*favorable*) dan pernyataan negatif (*unfavorable*). Dengan *Skala Likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Penelitian ini memiliki empat alternatif jawaban, yaitu 1. Sangat Setuju (SS), 2. setuju (S), 3. Tidak Setuju (TS), 4, Sangat Tidak Setuju (STS). Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah: (1) Kualitas Kerja; (2) Kuantitas; (3) Ketepatan Waktu; (4) Efektifitas; (5) Kemandirian. Penilaian pada pertanyaan ini menggunakan skala *Guttman*. Skala *Guttman* dengan kriteria untuk Pertanyaan positif (*favorable*) terdapat pada item soal 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10 dengan kriteria “Benar” bernilai 1 dan “Salah” bernilai 0. Pertanyaan negative

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

a. Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan Shapiro wilk pada variabel independent dan dependent didapat nilai p signifikan ($p= 0,519$). Menunjukkan bahwa nilai $p > 0.05$ maka dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal pada kedua variable (Gudono, 2017:159)”. Hal ini berarti data kedua variabel memenuhi untuk dilakukan uji statistik parametrik.

Tabel 1. Normality Test (Shapiro-Wilk)

Statistic	p
0.979	0.519

b. Uji Hubungan antar variabel

Uji Hubungan/korelasi antara variabel dilakukan supaya mengetahui hubungan/korelasi dua variabel antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga uji korelasi yang dilakukan semuanya signifikan dan memiliki korelasi. Karna nilai p-value untuk ketiganya dibawah 0.05. “oleh sebab itu antara variabel bebas dan terikat

memiliki korelasi yang signifikan (Hadi, 2021:254)”. Sebagai syarat uji regresi (uji pengaruh) maka diharapkan variabel memiliki korelasi. Berikut tabel hasil analisis korelasi kedua variable

Tabel 2 Correlation Matrix

		E-LAPOR	KINERJA
E-LAPOR	Pearson’s r	—	
	p-value	—	
	Spearman’s rho	—	
	p-value	—	
	Kendall’s Tau B	—	
	p-value	—	
KINERJA	Pearson’s r	0.360	—
	p-value	0.011	—
	Spearman’s rho	0.413	—
	p-value	0.003	—
	Kendall’s Tau B	0.305	—
	p-value	0.004	—

Pada tabel 2 di atas, uji korelasi dilakukan pada 3 bentuk yakni korelasi Pearson, Spearman rho, dan Kendalls tau B.

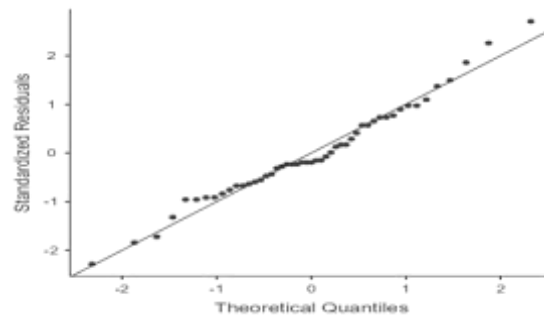
c. Uji linieritas

Tujuan Uji linieritas untuk mengetahui dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan”. Pengujian linieritas menggunakan Anova Test pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila p signifikansi (linearity) kurang dari 0,05 (Gudono, 2017:151)”.

Tabel 3 Omnibus ANOVA Test

	Sum Of Squares	df	Mean Square	f	p
E-LAPOR	89.8	1	89.8	6.98	0.011
Residuals	605.0	47	12.9		

Tabel 3, terlihat bahwa harga p signifikansi adalah sebesar 0.011. “Berarti nilai p sig lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Keduanya memiliki linieritas yang signifikan. Selain itu linieritas antara kedua variabel juga dapat dibuktikan melalui Q-Q plot berikut ini:



Gambar 1 Q-Q Plot untuk kedua variabel yang diuji

d. Pengaruh Aplikasi E-Lapor Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Bima Khususnya di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan oleh peneliti dari pengujian pengaruh Aplikasi E-Lapor Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Bima Khususnya di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima, peneliti menggunakan analisa regresi sederhana. Jika nilai p signifikan <0.05 maka dapat dikatakan terdapat pengaruh layanan Aplikasi E-Lapor Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Bima Khususnya di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada intercept (tabel 4.7) nilai p signifikan sebesar 0.001 artinya nilai p sig < 0.05. Selain itu, jika dilihat pada nilai F hitung sebesar 6.98 (table 4.8), dan dibandingkan dengan nilai F pada (tabel 4.8) pada df1 =1 dan df2 = 47, sehingga nilai F Hitung > F tabel. Hasil uji F dan nilai P signifikansi menunjukkan terdapat pengaruh layanan Aplikasi E-lapor terhadap kinerja Aparatus Sipil Negara di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima.

Tabel 4. Model Coefficients - KINERJA

Predictor	Estimate	SE	t	p
Intercept	37.346	5.825	6.41	< .001
E-LAPOR	0.287	0.109	2.64	0.011

Dari tabel 4 tersebut juga dapat dituliskan persamaan regresinya, yakni

$$Y = 37.346 + 0.287 (X)$$

Pada persamaan regresi di atas terlihat bahwa antara kedua variable memiliki pengaruh yang positif. Setiap kenaikan pada layanan Aplikasi E-Lapor, maka akan mempengaruhi juga terhadap kenaikan kinerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima. Misalnya, pada layanan E-lapor (X=10), maka akan terjadi kenaikan juga pada kinerja pegawai (Y) sebesar 40.216 begitupun seterusnya.

Tabel 5 Model Fit Measures

Model	R	R ²	Overall Model Test			
			F	df1	df2	p
1	0.360	0.129	6.98	1	47	0.011

Pada tabel 5 ini menunjukkan bahwa pada model fit measures, nilai R sebesar 0.360 dan R square sebesar 0.129. Artinya pengaruh antara kedua variabel tergolong dalam kategori cukup (0.360). Sedangkan R square (R²) menunjukkan kekuatan variabel independent (layanan E-Lapor) dalam mempengaruhi variabel terikat (kinerja pegawai) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima.

e. Efektifitas Aplikasi E-Lapor Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Bima Khususnya di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima

Untuk mengetahui efektifitas Aplikasi E-Lapor Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Bima Khususnya di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima peneliti melakukan uji Koefisien determinan, ini bertujuan untuk menjelaskan seberapa besar kekuatan variabel bebas (layanan aplikasi e-lapor) dalam mempengaruhi variabel terikat (kinerja pegawai di Dinas). Dari tabel 4.8, terlihat bahwa harga R2 square adalah sebesar 0.129. Hal ini berarti bahwa layanan Aplikasi E-lapor mampu mempengaruhi Kinerja pegawai sebesar 12,9% atau dibulatkan 13%. Sedangkan sisanya sebesar 87% dipengaruhi oleh faktor atau variabel yang lain.

Untuk melihat efektivitas adanya layanan Aplikasi E-lapor terhadap kinerja pegawai di dinas, yakni dengan melihat nilai atau persentase yang mampu dijelaskan oleh variabel independent terhadap variabel dependent. Pada penelitian ini, variabel layanan Aplikasi E-lapor mampu memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai hanya sebesar 13% saja. Hal ini berarti bahwa tingkat efektivitas variabel layanan Aplikasi E-lapor dalam mempengaruhi variabel kinerja pegawai di dinas berada pada kategori “Kurang Efektif” dengan nilai persentase hanya 13%. Hal ini disebabkan karena ada banyak factor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara langsung. Layanan E-lapor hanya merupakan instrument yang mengukur atau mengumpulkan informasi, bukan merupakan suatu perlakuan langsung kepada para pegawai agar kinerjanya dapat meningkat. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisa lebih lanjut tentang factor lain yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang atau pegawai.

4.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan dapat dinyatakan bahwa adanya layanan Aplikasi E-lapor sangat pengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai khususnya Aparatur Sipil Negara di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima. Adanya layanan Aplikasi E-lapor mampu memberikan intervensi terhadap perubahan kinerja pegawai di Dinas meskipun hanya 13%. Persentase pengaruh ini juga diperkuat oleh koefisien hubungan antara kedua variable yang termasuk dalam kategori cukup (0.360).

Hasil analisa data persamaan regresi $Y = 37.346 + 0.287(X)$ Persamaan ini sesuai rumus regresi linier sederhana adalah : $Y = a + bX$, yang mana Y merupakan lambang dari variabel terikat, a konstanta sedangkan b koefisien regresi untuk variabel bebas (X) ini dapat dikatakan bahwa setiap perubahan X (layanan Aplikasi E-lapor) akan diikuti oleh perubahan kinerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima, dapat menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kinerja apabila dilakukan perubahan dan peningkatan pada layanan Aplikasi E-lapor.

Peningkatan layanan Aplikasi E-lapor dapat dilakukan pada beberapa aspek/indikator, terutama pada indikator yang masih memiliki persentase respon yang masih rendah, seperti: tingkat pengawasan yang dilakukan terhadap Aplikasi E-lapor, alur pengelolaan informasi pada Aplikasi E-lapor, dan bagaimana model pelaporan terhadap layanan Aplikasi E-lapor. Apabila beberapa indikator tersebut dilakukan peningkatan, maka akan mempengaruhi terjadinya peningkatan kinerja pegawai khususnya Aparatur Sipil Negara di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima.

Pada sisi kinerja pegawai, untuk semua indikator yang diukur memberikan hasil yang tergolong bagus. Di lihat dari rentang skor yang diperoleh responden antara 7 sampai dengan 15 atau jika dipersentasakan berada pada angka 53% sampai 100%. Jika di rata-rata, maka kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima berada pada angka 76% atau berada pada kategori baik. Dengan adanya layanan E-lapor setidaknya telah memberikan pandangan dan asumsi kepada para pegawai untuk selalu ingin meningkatkan kinerjanya. Meskipun layanan E-Lapor memberikan pengaruh yang tidak terlalu besar yakni 13% terhadap kinerja pegawai, harus dilakukan penelitian lebih dalam terhadap faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam bekerja.

Faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja, hendaknya dapat juga diidentifikasi dan diukur agar kinerja pegawai “Aparatut Sipil Negara diDinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima dapat lebih ditingkatkan lagi. “Faktor yang dimaksud yaitu faktor motivasi, faktor kompensasi, faktor kepuasan kerja, faktor budaya organisasi, faktor lingkungan kerja, faktor kepemimpinan dan yang lainnya (Prayogi,dkk, 2019:669; Andayani & Tirtayasa, 2019)”.

Selain itu, pada sisi peningkatan kinerja, para pegawai atau bawahan sangat membutuhkan adanya perhatian dan pembinaan berkelanjutan oleh pimpinan setempat. Pada hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa perlu diberikan penguatan secara rutin dan berkelanjutan kepada pegawai pada semua aspek kinerja yang diteliti. “Aspek yang dimaksud yakni capaian kerja baik secara kualitas maupun kuantitas”, kedisiplinan pegawai atau ketepatan waktu dalam segala hal, bekerja secara efektif, dan melatih kemandirian pegawai dalam bekerja (Mas’ud: 2008)”. Tentunya, antara layanan/fasilitas kerja harus mampu mengimbangi dengan tuntutan kinerja pegawai yang diharapkan. Pegawai merupakan SDM yang harus terus ditingkatkan kompetensinya, karena SDM yang berkualitas akan berdampak pada majunya organisasi dalam mencapai tujuan. Untuk itu, Lembaga atau dinas harus rutin melakukan pelatihan kepada pegawainya terutama pada hal-hal yang dirasa kurang sehingga akan berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja pegawai (Mangkunegara, 2012).

5. KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah :

1. Ada hubungan atau pengaruh yang signifikan layanan Aplikasi E-lapor dengan kinerja pegawai Aparatut Sipil Negara yang berada di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima. Kemampuan layanan Aplikasi E-Lapor mampu mempengaruhi kinerja pegawai sejumlah 13% saja..
2. Dengan adanya layanan Aplikasi E-lapor, para pegawai Aparatur Sipil Negara yang berada di Dinas, terpengaruh untuk bekerja lebih baik. Jika dicermati, rata-rata kinerja pegawai Aparatut Sipil Negara di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima berada pada angka 76% atau berada pada kategori Baik. Artinya layanan Aplikasi E-lapor secara efektif mampu mempengaruhi kinerja pegawai Aparatut Sipil Negara di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima

SARAN

Penulis menyarankan kepada pegawai, pimpinan di Dinas maupun masyarakat yakni:

1. Bagi pegawai Aparatut Sipil Negara di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima, hendaknya menyampaikan kepada pimpinan terkait berbagai kelamahan yang dimiliki oleh layanan aplikasi E-lapor agar dapat disempurnakan sehingga masyarakat dapat menggunakan layanan E-lapor dengan maksimal
2. Bagi pimpinan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bima, hendaknya selalu memantau kinerja pegawainya agar mengetahui kelemahan untuk dapat dikembangkan baik secara individu maupun kelompok. Pembinaan tersebut dapat melalui kegiatan pelatihan atau diskusi Bersama terkait kelebihan dan kelemahan layanan Aplikasi E-lapor serta indikator mana yang perlu dikuatkan terhadap peningkatan kinerja pegawai Aparatut Sipil Negara (ASN) dan masyarakat, hendaknya terus menggunakan layanan E-lapor ini dengan bijak dan sesuai dengan kebutuhan laporan .

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abizar, D. M., & Rachmawati, I. (2021). Implementasi Aplikasi E-Lapor Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi. *Muqoddimah Jurnal Ilmu.*, 6(2), 105-113.
<http://jurnal.umapsel.ac.id/index.php/muqoddimah/article/view/3622/pdf%0Ahttp://jurn>

al.umtapsel.ac.id/index.php/muqoddimah/article/view/3622

- Andayani & Tirtayasa. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal Ilmiah Magister Manajemen Vol.2 No.1 ISSN 2623-2634(Online)*. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3367>
- Ariani, Dwi., Febrina Rosinta (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*.
- Giawa, Habibi I. (2016). Aplikasi Apekesah dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Ginting, E. A., & Ginting, S. (2020). Strategi Komunikasi Kantor Camat Simpang Empat Dalam Mensosialisasikan Program E-Lapor Kepada Masyarakat di Kecamatan Simpang. *Jurnal Social Opiniom: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(2).
- H. Muslim. (2019). Motivasi dan Etos Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kinerja. *Jurnal PPKN dan Hukum (Online)*, Vol 14 No.1 (pbpp.ejournal.unri.ac.id.)
- Hadi, S. (2021). *Statistik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. ISBN: 978-602-229-388-0. (buku cetak)
- Harahap, N. A. (2018). Revitalisasi Manajemen aparatur Sipil Negara Melalui Pemberhentian Tidak Hormat Bagi Pegawai Negeri Sipil yang terlibat Tindak Pidana Korupsi, *Jurnal Panorama Hukum*, 3(2), 155-170. <http://doi.org/10.21067/iph.v3i2.2737>
- Hutauruk, Y. R. (2018). Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Kinerja aparatur Sipil Negara Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 2(2), 137-145.
- Indrastuti, S., Suryani, L., & Radiah. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kampar. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 27(1), 1-7.
- Jakarta Erlangga Sinambela Poltak dkk, (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Juniarti, A. T., & Putri, D. G. (2021). Faktor-Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kinerja. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952
- Karin, D. K. (2012). Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang. (1-129).
- Komara, E. (2019). Kompetensi Profesional Pegawai Aparatur Sipil Negara di Indonesia. *Mimbar Pendidikan*, 4(1) 73-84. <http://doi.org/10.17509/mimbardik.v4i1.16971>.
- Miftah Thoha, (1999). *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*, Jakarta: Kencana Press, hlm.17-18
- Monica, S. (2021). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Non Tpi Bogor.
- Murdi, H., & Putri, A. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kota Payakumbuh. *Jurnal Ekonomi*, 23(1), 50-66. <https://doi.org/10.47896/je.v23i1.189>.
- Nurjayanti Siti. (2019). Hubungan Efektifitas Kerja Dengan Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Sub Bag Umum dan Kepegawaian.
- Prayogi, MA, dkk. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Prosiding pada Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*. ISSN
- Rafika Hariadna, (2016), *Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Penjatuhan Sanksi Administrasi Terhadap Pelanggaran Disiplin Pegawai Negeri Sipil di Pemerintah Kota Makassar*, Skripsi, Universitas Hasanudin Makassar,
- Ratnawati F, & Asep Subandri M. (2021). Penerapan Aplikasi E-Lapor Berbasis Android di PDAM Bengkalis Pengabdian Kepada Masyarakat, 2910, 175 – 183.
- Restiane, F., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektifitas Penerapan Aplikasi Lapor Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.31294/ijse.v6i1.7218>

- Rompas, T. I. M., Tewal, B., & Tawas, H. N. (2021). Analisa Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA (Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi)*, 10 No.1 dan No.21-35.
- Sahambangung, O., Novie, P., & Welly, W. (2019). Manajemen Sistem Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1-13.
- Segerlaksono, B., Triyanto, D., & Darmawi, E. (2020). Analisa Penerapan Elektronik Laporan Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat. *Dialog Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2) 114-124. <http://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/9839>
- Siradjuddin, H. K., & Do Abdullah, S. (2018). Implementasi Prototype Aplikasi E-Lapor Berbasis Jaringan Sosial Untuk Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Kantor