

Cite this: *J.SST*, Vol 2 (2):
114-120, 2023

Received Date:
25 Agustus 2023
Accepted Date:
06 September 2023

Keywords:
*Effectiveness of Digital Media in Baruga
of South Sulawesi, Improvement of Public
Acceptance Service*

Kata kunci:
Efektivitas Media Digital Baruga
Sulsel, Peningkatan Layanan
Penerimaan Aduan Masyarakat

DOI:
<http://dx.doi.org/10.31960/tea.v5i1>
(contoh)

Media Digital Baruga Sulsel (Studi Efektivitas Media Digital Baruga Sulsel dan Peningkatan Layanan Penerimaan Aduan Masyarakat di Kota Makassar)

Digital Media Sulsel (Study on Effectiveness of Digital Media Baruga South Sulawesi and Improvement of Public Complaint Reception Services in Makassar City)

Partawijaya^{1*}; Arianto²; Yusmanizar³

¹Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar, Kota Makassar, 90231, Indonesia

²Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar, Kota Makassar, 90231, Indonesia

³Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar, Kota Makassar, 90231, Indonesia

*Email: ompartan@gmail.com; (Email institusi: pascasarjana@unifa.ac.id)

Abstract. *This research was conducted with the aim of knowing how effective Media Baruga South Sulawesi is and the improvement of Public Complaint Acceptance Services. The usefulness of this research is divided into academic benefits and practical benefits. The type of research used in this study is quantitative descriptive. Data collection is carried out through, field studies, literature studies and data analysis. With a total of 346 respondents with low (346-661), medium (662-988), high (989-1174), and very high (>1730) rating scales. Based on the results of the analysis that researchers conducted on the quantitative data obtained, it shows that the Effectiveness of the Use of Baruga South Sulawesi Media in Makassar City shows 2883 results, which means that from the calculation of the assessment scale shows a > of 1,730 (very high) so that it can be concluded that the Effectiveness of the Use of Baruga South Sulawesi Digital Media in the city of Makassar is very high, while in Variable Y The improvement of Community Complaint Reception services in Makassar City showed 4,595 agrees, which means that from the calculation of the assessment scale it shows > 1,730 (very high) so it can be concluded that the level of service for receiving community complaints in Makassar City is very high.*

Keywords: *Effectiveness of Digital Media in Baruga of South Sulawesi Improvement of Public Acceptance Services*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas Media Baruga Sulsel dan peningkatan Layanan Penerimaan Aduan Masyarakat. Adapun kegunaan penelitian ini terbagi atas manfaat akademis dan manfaat praktis. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui, studi lapangan, studi kepustakaan dan analisis data. Dengan jumlah 346 responden dengan skala penilaian rendah (346-661), sedang (662-988), tinggi (989-1174), dan sangat tinggi (>1730). Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan terhadap data kuantitatif yang diperoleh, menunjukkan bahwa Efektivitas Penggunaan Media Baruga Sulsel di Kota Makassar menunjukkan Hasil 2883 sejutu, yang berarti dari perhitungan skala penilain menunjukkan > 1.730 (sangat tinggi) sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penggunaan Media Digital Baruga Sulsel dikota Makassar sangat tinggi, sedangkan pada Variabel Y Peningkatan layanan Penerimaan Aduan Masyarakat di Kota Makassar menunjukkan hasil 4.595 setuju, yang berarti dari perhitungan skala penilaian menunjukkan > 1.730 (sangat tinggi) sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan penerimaan aduan Masyarakat di Kota Makassar sangat tinggi.

Kata kunci: Efektivitas Media Digital Baruga Sulsel, Peningkatan Layanan Penerimaan Aduan Masyarakat

PENDAHULUAN

Masyarakat merupakan sekelompok orang yang hidup bersama, berinteraksi dengan individu-individu lain, dan saling ketergantungan satu sama lainnya. Manusia sebagai makhluk sosial, memerlukan orang lain dan dituntut menjalin komunikasi satu sama lainnya. Keberadaan masyarakat di era globalisasi ini cenderung takterpisahkan dengan teknologi dan komunikasi digital.

Tuntutan masyarakat mengenai peningkatan kualitas dalam pelayanan publik hingga saat ini belum sepenuhnya dapat dipenuhi oleh pemerintah. Masalah pelayanan publik yang berasal dari internal penyedia layanan, terutama yang berkaitan dengan system dan prosedur pelayanan yang berbelit – belit, sikap diskriminatif budaya tidak mau melayani, banyaknya pungutan liar dan penempatan sumber daya apatur yang tidak sesuai dengan kompetensi.

Pada kenyataannya muncul ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi cenderung lambat, tidak professional dan biayanya yang mahal. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan permasalahan, prosedur pelayanan yang bertele-tele, ketidakpastian waktu dan harga menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Berdasarkan hasil survei inferma dari Ombudsman pada tahun 2017 Provinsi Sulawesi Selatan mendapatkan indeks maladministrasi kategori rendah yakni 5,30. Di mana hasil survei tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat terhadap pengertian maladministrasi masih rendah (76,43%), kemudian sebanyak 86,64% pengguna layanan masih mengurus secara langsung di bandingkan menggunakan mekanisme online (5,00%),

Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam upaya mewujudkan Pelayanan Publik yang baik, meluncurkan Sistem Aplikasi Pengaduan "Baruga Pelayanan Masyarakat Sulawesi Selatan". Aplikasi ini merupakan sistem website, Android dan IOS yang dapat melayani pengaduan terhadap berbagai persoalan yang terjadi di tengah masyarakat. Berikut merupakan jumlah aduan yang telah di terima oleh Baruga Sulsel :

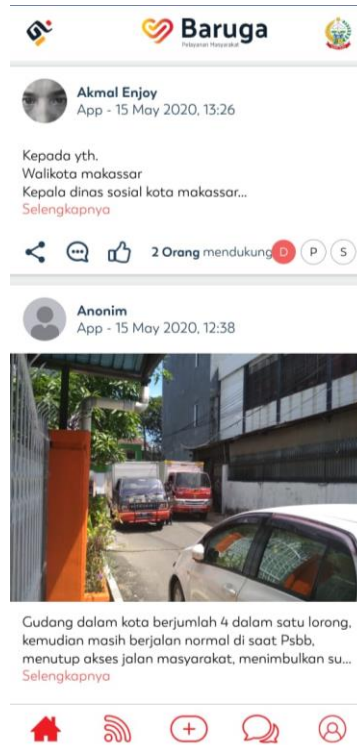


Gambar 1. Jumlah Aduan Baruga Sulsel

Baruga Pelayanan Masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan (Baruga Sulsel) adalah portal digital pelayanan dan pelaporan masyarakat berbasis web dan aplikasi. Media digital ini memungkinkan semua laporan terdokumentasikan dengan baik, serta menjadi wadah laporan masyarakat yang baru sehingga pemerintah dapat memantau melalui masyarakat sejauh mana pelayanan pemerintah daerah maupun kota dalam memberikan pelayanan publik. Baruga Sulsel dapat diakses melalui <https://baruga.sulselprov.go.id/> serta aplikasi yang disediakan dia android dan ios. Berikut merupakan tampilan website serta tampilan aplikasi:



Gambar 2. Tampilan Website Baruga Sulsel



Gambar 3. Tampilan Aplikasi Baruga Sulsel

Dikutip dalam (rri.co.id, 2018: Pemprov Sulsel Luncurkan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android dan Website) ungkap Andi Hasdullah. Kepala Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandangan (Kominfo SP).

"Aplikasi ini merupakan sebuah jawaban dalam rangka memberi ruang terhadap publik untuk berinteraksi dengan pemerintah provinsi. Masyarakat bisa menyampaikan aspirasinya lewat website, facebook, instagram, dan media sosial lain berbasis Android,"

Keunggulan lain aplikasi ini adalah bisa terintegrasi dengan berbagai layanan elektronik milik pemprov seperti e-planning di perencanaan, ebudgeting di keuangan, standar harga di Biro Aset, dan emoney dalam rangka monitoring dan evaluasi seluruh kegiatan. Sehingga setiap saat dapat dimonitor dan dipantau realisasi fisik maupun kegiatannya.

Salah satu bagian dari komitmen pemerintah provinsi Sulawesi Selatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, tepat dan tuntas dengan menghadirkan "Baruga Sulsel" portal digital yang hadir dalam rangka memberikan ruang publik, kemudahan, kecepatan dan kepastian untuk menyalurkan aspirasi dan permasalahan masyarakat Sulawesi Selatan.

Berdasarkan fenomena yang ada dan melihat uraian latar belakang di atas, maka peneliti

tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam lagi mengenai pelayanan publik pada Media Digital Baruga Sulsel dengan judul MEDIA DIGITAL BARUGA SULSEL (Studi Efektivitas Media Digital Baruga Sulsel Dan Peningkatan Layanan Penerimaan Aduan Masyarakat di Kota Makassar)..

METODOLOGI

Penelitian ini secara umum berlokasi di Kota Makassar dengan menggunakan penelitian cross-sectional. Penelitian cross-sectional mencoba mengumpulkan data pada sebuah periode tertentu. Adapun penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli sampai Oktober 2020:

1. Populasi dan Teknik Sampel. Populasi penelitian merupakan warga yang berada di kota makassar yang terdiri dari 15 kecamatan dan 153 kelurahan.

Tabel 3.2
Populasi berdasarkan Kecamatan

Kecamatan	2019	
	Jumlah Penduduk (Jiwa).	
	Laki	Perempuan
Mariso	30609	29890
Mamajang	30129	31323
Tamalate	102128	103413
Rappocini	82162	87959
Makassar	42553	42962
Ujung Pandang	13716	15338
Wajo	15470	15983
Bontoala	27886	29311
Ujung tanah	18037	17497
Sangkarang	7239	7292
Tallo	70303	70027
Panakukang	73971	75693
Manggala	75094	74393
Biringkanaya	110138	110318
Tamalanrea	56533	59310
Kota Makassar	755968	770709

Sumber : BPS Kota Makassar

Tabel 3.3
Populasi Berdasarkan Desa/Kelurahan

No	Desa/Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Barombong	6791	6974	13765
2	Tanjung merdeka	5879	5957	11836
3	Maccini Sombala	12022	11398	23420
4	Balang baru	9754	10010	19764
5	Jongaya	8117	8141	16258
6	Bongaya	4552	4728	9280
7	Pa'baeng-baeng	10881	10617	21498
8	Mannuruki	6436	6094	12530
9	Parang tambung	22046	21918	43964
10	Mangasa	15650	17576	33226
Jumlah		102128	103413	205541

Sumber : BPS Kota Makassar

Dalam penelitian ini, Peneliti mengambil populasi pada kelurahan parang tambung yang menjadi jumlah populasi terbanyak pada kecamatan tamalate yang berjumlah 43.964 jiwa. Untuk menentukan sampel berdasarkan populasi 43.964 jiwa. Maka peneliti menggunakan tabel issac dan Michael, dengan tingkat kesalahan 5% (taraf kepercayaan 95%), adalah sebagai berikut:

Dilihat dari tabel di Issac dan Michael, Peneliti mengambil jumlah sampel dari populasi 50.000 karena jumlah populasi tersebut yang mendekati jumlah populasi dari 43.964. Maka jumlah sampel yang akan diambil dari penelitian ini adalah 346 responden. Dalam penelitian ini ke 346 responden tersebut dianggap mewakili penelitian.

2. Studi Lapangan. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data kuantitatif. Kuesioner ditujukan untuk mengetahui bagaimana layanan penerimaan aduan masyarakat di website dan aplikasi Baruga Sulsel. Dalam melakukan penyebaran kuesioner dilakukan dengan penyebaran secara langsung untuk yang bisa di jangkau dan menggunakan pengisian kuesioner secara online yang di mana nanti akan dibuatkan link untuk pengisian kuesioner.

3. Studi Kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini mengacu pada beberapa literatur yang berkaitan dengan penanganan pengaduan, mengumpulkan data internal dokumen-dokumen dari Baruga Sulsel, serta mengumpulkan data dari situs-situs internet dan aplikasi Baruga Sulsel itu sendiri.
4. Analisis Data. Untuk menginterpretasikan data yang diperoleh melalui kuesioner, peneliti melakukan analisis data frekuensi dengan skala ordinal. Skala ordinal adalah skala pengukura yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi menyatakan peringkat construct yang diukur (Sugiyono, 2009:98). Berdasarkan pengeritan tersebut, maka skala digunakan adalah skala ordinal dengan tujuan untuk memberikan informasi beberapa nilai pada jawaban. Peneliti membentuk lima kategori untuk mengukur efektivitas Baruga Sulsel yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas tingkat Efektivitas penggunaan Media Digital Baruga Sulsel pada Masyarakat di Kota Makassar akan dilihat dari indikator masing-masing variabel. Berikut hasil jawaban-jawaban responden berdasarkan kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Tingkat Efektivitas penggunaan Media Digital Baruga Sulsel pada Masyarakat di Kota Makassar
Hasil Analisis Peningkatan Efektivitas Media Digital Baruga Sulsel Pada Masyarakat Kota Makassar Menunjukkan hasil Penelitian sangat Tinggi, dilihat dari Skoring paling Tinggi Setuju $4596 > 1.730$ Sangat Tinggi. Sesuai di era digital saat ini Aplikasi dan situs Web baruga sulsel Memudahkan masyarakat dalam melakukan pelaporan dimana mereka bisa malakukan pelaporan tanpa harus kekantor pelayanan lagi untuk melakukan pelaporan. Hasil penelitian ini sesuai yang dilakukan oleh Suci Sitoresmi Mahasiswa Universitas Indonesia mengenai efektivitas sistem informasi Layanan Aspirasi dan pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada unit kerja presiden bidang pengawasan dan pengendalian pembangunan (UKP4). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu studi lapangan dan studi pustaka, studi kepustakaan merupakan upaya dalam mendapatkan data sekunder yaitu data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya adapun hasil analisis yang peneliti lakukan kuhadap data kuantitatif yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian terhadap 100 responden menunjukkan bahwa sistem informasi pada LAPOR! di UKP4 adalah Efektif.
- b. Tingkat Pelayanan Penerimaan Aduan Pada Masyarakat Kota Makassar
Saat ini aduan yang sudah masuk pada website dan aplikasi di Baruga Sulsel yaitu sebanyak 1706 orang yang sudah membuat laporan terkait dengan masalah-masalah yang mereka hadapi. Hasil analisis Peningkatan layanan Penerimaan aduan Pada Masyarakat Kota Makassar Menunjukkan hasil Penelitian sangat Tinggi, dilihat dari Skoring paling Tinggi Setuju $4596 > 1.730$ Sangat Tinggi. Dilihat dari Jawaban Indikator Pelayanan Rata-rata pernyataan Menjawab setuju hasil ini sesuai dengan harapan pemerintah Sulawesi selatan khususnya wilayah kota makassar meningkatkatnya layanan penerimaan aduan karna memudahkan Pemerintah Sulawesi Selatan Memonitoring Aduan Yang dilaporkan pada Aplikasi atau Web Baruga Sulsel. Hasil Penelitian ini sesuai yang dilakukan oleh Nurul Adiyati Hapsari Mahasiswa Universitas Lampung mengenai Efektivitas pengaduan masyarakat melalui Short Message Service Center (Studi Kasus Provinsi Lampung). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan pertimbangan tertentu, berdasarkan indicator pencapaian tujuan bahwa SMS Center telah memenuhi indikator ini yaitu SMS Center bertujuan untuk menampung Aspirasi masyarakat terkait pengaduan pada instansi instansi pemerintah provinsi Lampung.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan terhadap data kuantitatif yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian terhadap 346 responden Sebagai Berikut:

1. Efektivitas Pengguna Media Baruga Sulsel di Kota Makassar
Menunjukkan Hasil 2883 sejutu, yang berarti dari perhitungan skala penilaian menunjukkan > 1.730 (sangat tinggi) sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penggunaan Media Digital Baruga Sulsel di Kota Makassar sangat tinggi,
2. Tingkat layanan Penerimaan Aduan Masyarakat di Kota Makassar
Menunjukkan hasil 4.595 setuju, yang berarti dari perhitungan skala penilaian menunjukkan > 1.730 (sangat tinggi) sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan penerimaan aduan Masyarakat di Kota Makassar sangat tinggi.

REFERENSI (After 3 pt)

- 1 Alawiah, E. T. (2017). Rancangan Aplikasi Smart City Berbasis Mobile Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Studi Kasus Pemkot Bogor. *Jurnal Teknik Komputer*, 3(1), 24–29. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jtk/article/view/1339>
- 2 Arin Nurhita Hapsari, & Rachmawati, arinnurhita@gmail. co. R. (1390). Pemanfaatan Aplikasi Laport Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten Sleman. 1–11.
- 3 Bogdan, R. C., Biklen, S. K., 1998. *Qualitative Research for Education: an Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn & Bacon.
- 4 Efendi, A., Astuti, P. I., & Rahayu, N. T. (2017). Analisis Pengaruh Penggunaan Media Baru Terhadap Pola Interaksi Sosial Anak Di Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Penelitian Humaniora*, 18(2), 12. <https://doi.org/10.23917/humaniora.v18i2.5188>
- 6 <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-sulsel-rilis-hasil-survei-inperma-2018>
- 7 <https://baruga.sulselprov.go.id/>
- 8 Indonesia, P. R. (2009). Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 1–77. <http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf>
- 9 Karin, D. K. (2012). Pengaruh Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan.
- 10 Layanan, E., Gerbang, D. I., & Makassar, T. O. L. (n.d.). ANALISIS DAMPAK PENGGUNAAN E-TOLL CARD TERHADAP. 334–345.
- 11 Lestari, N. L. Y., Bandiyah, & Wismayanti, K. W. D. (2015). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Citizen Charter*, 1(2), 1–12.
- 12 Maliki, I. (2010). Manajemen Risiko Teknologi Informasi Untuk Keberlangsungan Layanan Publik Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL ver 3.0). Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI), 2010(Snati).
- 13 Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- 14 Moleong, L.J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- 16 Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*: Bumi Aksara.
- 17 Muasaroh. 2010. *Aspek-aspek Efektivitas studi Tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP*. Universitas Brawijaya Malang.
- 18 NURUL ADIYATI HAPSARI. (2019). Efektivitas Pengaduan Masyarakat Melalui Short Message Service Center (Studi Kasus Di Provinsi Lampung). 15–16.
- 19 Neuman, W.L., (2003). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*, New York: Allyn and Bacon
- 20 Othenk. 2008. *Pengertian Efektivitas dan Landasan Teori Efektivitas*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- 22 Publik, P., & Belakang, A. L. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe. *Governance*, 5(1), 1–13.
- 23 Patton, M.Q., 1980. *Qualitative Evaluation Methods*. London: Beverly Hills.
- 24 Prastowo, Andi. 2010. *Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: DIVA Press
- 25 Rizali Lopes. 2014. Efektivitas Pelayanan public di Kecamatan kendahe kabupaten sanghie
- 26 Siagian, H. F. (2015). Pengaruh dan Efektivitas Penggunaan Media Sosial Sebagai Saluran Komunikasi Politik Dalam Membentuk Opini Publik. Al-Khitabah.

- 27 Sitoresmi, S. (2013). Efektivitas Sistem Informasi layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4). Skripsi, 1–137. <http://blog.lapor.go.id/images/publikasi/SuciSitoresmi.pdf>
- 28 Sarwono, Jonathan. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta :Graha Ilmu.
- 29 Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), 2, 56–65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf