

# EFEKTIVITAS “LAPOR BUPATI” DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN WONOSOBO

**Helena Harin Nindya Rani\*), Muhammad Adnan\*\*), Turtiantoro\*\*)**

Email [Helnindy@gmail.com](mailto:Helnindy@gmail.com), Adonan.sensei@gmail.com

**Departemen Politik dan Pemerintahan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof H. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRAK**

Lapor Bupati merupakan layanan aduan masyarakat yang diluncurkan oleh pemerintah Kabupaten Wonosobo yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik serta mewujudkan adanya sarana pengaduan yang mudah digunakan, transparan dan terintegrasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana efektivitas Lapor Bupati dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Wonosobo. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan tipe analisis deskriptif. Pengukuran efektivitas dalam penelitian ini menggunakan indikator mengenai efektivitas layanan aduan masyarakat yang ditetapkan oleh Ombudsman. Populasi penelitian ini merupakan pengguna layanan aduan Lapor Bupati yang berjumlah sebanyak 82 responden yang ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan indikator fokus pelanggan memperoleh nilai 4.03 dengan kategori efektif, visibilitas memperoleh nilai 4.00 dengan kategori efektif, aksesibilitas memperoleh nilai sebesar 4.01 dengan kategori efektif, responsivitas memperoleh nilai 3.79 dengan kategori efektif, objektivitas dan keadilan memperoleh nilai 3.93 dengan kategori efektif, kerahasiaan memperoleh nilai 4.14 dengan kategori efektif, perbaikan memperoleh nilai 3.80 dengan kategori efektif, tinjauan memperoleh nilai 3.79 dengan kategori efektif, akuntabilitas memperoleh nilai 3.94 dengan kategori efektif, perbaikan berkelanjutan memperoleh nilai 3.97 dengan kategori efektif. Hasil keseluruhan penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Lapor Bupati Wonosobo efektif dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Wonosobo.

**Kata Kunci:** Layanan Aduan Masyarakat, Lapor Bupati, Pelayanan Publik

## **ABSTRACT**

*Lapor Bupati is a complaint service launched by the Wonosobo Regency government which is aimed to improve public services and create a complaint facility that is easy to use, transparent and integrated. The purpose of this study is to investigate the effectiveness of Lapor Bupati in improving public services in Wonosobo Regency. This research utilized the quantitative method by using descriptive analysis type. The effectiveness measurement on this research is using the indicators of the effectiveness of public complaint services determined by the Ombudsman. The population of this study were users of Lapor Bupati, totaling 82 respondents who were determined*

*using a purposive sampling technique. The results of this research shows that customer focus indicator generated a score of 4.03 in the effective category, visibility generated a score of 4.00 in the effective category, accessibility generated a score of 4.01 in the effective category, responsiveness generated a score of 3.79 in the effective category, objectivity and fairness generated a score of 3.93 in the effective category, confidentiality generated a score of 4.14 with effective category, remedy generated a score of 3.80 in the effective category, review generated a score of 3.79 in the effective category, accountability generated a score of 3.94 in the effective category, continuous improvement generated a score of 3.97 in the effective category. The overall result of this research indicate that the Lapor Bupati is effective in improving public services in Wonosobo District.*

**Keywords:** *Complaint handling service, Lapor Bupati, Public Service*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan kunci penting dalam mewujudkan adanya *good governance*. Hal ini dikarenakan adanya pelayanan publik melibatkan tiga aktor penting dalam negara yaitu pemerintah, masyarakat serta sektor bisnis. Adanya interaksi antar aktor-aktor tersebut menjadi sebuah kesempatan bagi pemerintah untuk dapat menjaring dukungan terhadap birokrasi (Neneng Siti Maryam, 2016).

Berkembangnya paradigma mengenai *New Public Service* mendorong pemerintah untuk terus berusaha meningkatkan pelayanan publik yang ada. *New Public Service* memberikan pilihan yang lebih luas kepada masyarakat dalam proses pelayanan publik. Masyarakat juga berhak dalam mengetahui informasi, tujuan, sasaran serta kebijakan pemerintah yang diterapkan. Selain itu, NPS menekankan bahwa warga

negara harus memiliki sarana dalam penyampaian keluhan-keluhan mereka sebagai bentuk partisipasi warga negara. NPS membentuk hubungan saling berkaitan antara masyarakat dan pemerintah sehingga hal ini dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan menciptakan pemerintahan yang demokratis. (J. V. D. & R. B. Denhardt, 2007). Keterlibatan warga negara ini sebagai upaya memastikan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik pemerintah telah memenuhi standar dan ketentuan pelayanan. (Maani, 2012)

Selain itu, partisipasi masyarakat memiliki peranan penting dalam mendorong peningkatan pelayanan publik serta mengontrol kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah. Partisipasi publik diartikan sebagai proses keterlibatan warga negara dalam pembentukan keputusan baik secara langsung maupun melalui lembaga. Partisipasi publik yang berjalan dengan baik dapat ditandai dengan masyarakat yang

semakin mudah untuk terlibat dalam formulasi kebijakan, penetapan kebijakan, serta dapat bersama-sama melakukan pengawasan serta evaluasi. Salah satu bentuk partisipasi yang dapat dilakukan masyarakat yaitu dengan memberikan aduan dan juga masukan bagi pemerintah.

Adanya aspirasi maupun aduan dari masyarakat membutuhkan wadah agar dapat tersampaikan dengan baik kepada pemerintah serta dapat mendorong pemerintah untuk dapat mewujudkan aspirasi tersebut serta memperbaiki pelayanan publik yang ada. Pemerintah sendiri telah berusaha menghadirkan wadah tersebut melalui berbagai mekanisme pelayanan aduan masyarakat yang kemudian direalisasikan pemerintah melalui inovasi sarana pengaduan masyarakat secara digital (online). Inovasi tersebut diluncurkan baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Salah satu pemerintah daerah yang mengembangkan sistem layanan aduan masyarakat adalah pemerintah Kabupaten Wonosobo. Sebelumnya, Kabupaten Wonosobo belum memiliki kanal aduan masyarakat sehingga masyarakat sulit untuk menyampaikan keluhan dan aspirasinya karena tidak terdapat suatu wadah khusus

bagi masyarakat dalam menyampaikan aduan dan juga aspirasinya. Atas dasar hal tersebut, pemerintah Kabupaten Wonosobo membentuk sebuah kanal aduan yang dinamakan “Lapor Bupati”. Pemerintah Kabupaten Wonosobo membuat kanal aduan tersebut dalam rangka untuk mewujudkan adanya kehadiran pemerintah di tengah masyarakat sesuai dengan salah satu misi pemerintah kabupaten Wonosobo yaitu peningkatan pelayanan publik dalam pemenuhan layanan dasar masyarakat di Kabupaten Wonosobo. Pengelolaan layanan aduan masyarakat ini diatur oleh Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Wonosobo. Terdapat berbagai macam media yang digunakan dalam menyaring aduan-aduan serta aspirasi masyarakat Kabupaten Wonosobo antara lain yaitu melalui website, media pesan singkat SMS dan Whatsapp serta berbagai sosial media seperti Instagram, Twitter dan Facebook.

Adanya kanal aduan “Lapor Bupati” ini tentu menjadi sebuah angin segar bagi masyarakat Kabupaten Wonosobo, karena segala aspirasi masyarakat serta keluhan dapat tersampaikan secara langsung, mudah, fleksibel dapat dilakukan kapan saja dan

dimana saja. Namun, dalam penerapannya masih belum diketahui efektivitas “Lapor Bupati” dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Wonosobo sebagai sebuah pelayanan publik yang baru.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas “Lapor Bupati” dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Wonosobo.

## **KERANGKA TEORI**

### **New Public Service**

Teori *New Public Service* memperkenalkan konsep pelayanan publik dari sisi birokrasi yang ditujukan untuk melayani warga negara dan bukan pelanggan atau *customer*. Warga negara diposisikan sebagai *owners of government* atau yang mempunyai pemerintahan yang dapat berbuat bersama-sama dalam mencapai tujuan negara. Warga negara berhak untuk mendapat pilihan yang seluas-luasnya, warga negara berhak mendapatkan keterbukaan informasi mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuat atau diterapkan pemerintah, warga negara juga harus memiliki sarana penyampaian aduan. Prinsip dari *New Public Service* antara lain yaitu:

#### *1. Serve Rather than Steering*

2. *The Public Interest is The Aim, Not The by-Product.*
  3. *Think strategically, act democratically*
  4. *Serve Citizens, Not Customers*
  5. *Accountability isn't simple*
  6. *Value People, not just productivity*
  7. *Value Citizenship and public service serve above antrepreneurship.*
- (R. B. Denhardt & Denhardt, 2000)

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik instansi pemerintah pusat maupun daerah serta badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk penyediaan barang maupun jasa publik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan prinsip tanggung jawab dan dilaksanakan berdasarkan undang-undang (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Pelayanan publik merupakan suatu hal penting karena menyangkut hubungan individu dalam komunitas masyarakat. Maka dari itu, birokrasi pemerintah menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Sedangkan menurut Thoha (1991), Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan individu atau kelompok ataupun institusi guna memberikan masyarakat suatu kemudahan mencapai tujuan tertentu, dalam hal ini pemerintah menjadi institusi utama dalam melayani dan

berhubungan dengan masyarakat.(Anggara, 2016)

## **Efektivitas**

Efektivitas merupakan sebuah kemampuan untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tingkat efektivitas sendiri dapat dilihat dari tujuan dan sasaran suatu tindakan yang sesuai dengan hasil pencapaian tindakan dengan mengoptimalkan segala sumber daya yang ada yang sesuai dengan aturan dalam pelaksanaan. Tindakan atau usaha yang dilakukan harus sesuai dan tepat karena apabila tidak. Richard Streers dalam Purnamawati menjabarkan bahwa efektivitas adalah usaha suatu program sebagai sebuah sistem dengan sumber daya serta sarana didalamnya untuk memenuhi tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan tanpa memberikan tekanan yang tidak wajar dalam pelaksanaannya (Purnamawati et al., 2022). Sementara itu menurut Campbell J.P dalam Anisah, efektivitas dapat diukur secara umum melalui keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan capaian tujuan menyeluruh. Efektivitas program tidak terlepas pada tujuan program yang telah ditetapkan, sehingga proses pelaksanaan program akan menyesuaikan

kemampuan operasional yang ada (Anisah & Soesilowati, 2018). Ombudsman merumuskan indikator mengenai efektivitas proses layanan aduan yang meliputi:

1. *Customer Focus*  
Badan berkomitmen terhadap penanganan keluhan yang efektif dan menghargai umpan balik dari keluhan.
2. *Visibilitas*  
Informasi mengenai bagaimana dan kemana mengadu dipublikasikan dengan baik kepada klien, staf, dan pihak berkepentingan lainnya.
3. *Aksesibilitas*  
Proses pengaduan mudah diakses dan dipahami oleh pengadu.
4. *Responsivitas*  
Pengaduan diakui secara tepat waktu, ditangani segera dan sesuai dengan urutan urgensi, dan pengadu terus diinformasikan selama proses berlangsung.
5. *Objektivitas dan Keadilan*  
Pengaduan ditangani secara adil, obyektif dan tidak memihak dan proses penanganan pengaduan yang adil dan wajar. Perilaku pengadu yang tidak wajar tidak dibiarkan menjadi beban.
6. *Kerahasiaan*  
Informasi pribadi yang berkaitan dengan pengaduan dirahasiakan.
7. *Perbaikan*  
Jika keluhan ditegakkan, agensi dapat memberikan pemulihan yang sesuai.
8. *Tinjauan*  
Peluang untuk dapat melakukan tinjauan dan melakukan banding.
9. *Akuntabilitas*  
Akuntabilitas untuk penanganan pengaduan ditetapkan dengan jelas, dan pengaduan serta tanggapan terhadapnya dipantau dan dilaporkan

kepada manajemen dan pemangku kepentingan.

10. Perbaikan berkelanjutan  
Pengaduan merupakan sumber perbaikan bagi lembaga.  
(Office of the Ombudsman, 2012)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Dasar dalam penelitian kuantitatif berasal dari filsafat positivisme dengan meneliti sampel yang telah ditentukan. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan analisis statistik atau kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang telah menggunakan kanal aduan Lapor Bupati Wonosobo yang berjumlah 469 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan jenis *purposive sampling*. Penggunaan jenis *purposive sampling* dikarenakan pemilihan anggota sampel dari populasi dilakukan dengan pertimbangan tertentu. Sampel penelitian ini yaitu berjumlah sebanyak 82 sampel.

Jenis data dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Skala penelitian ini menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan skala pengukuran yang dapat digunakan untuk

mengukur persepsi, pendapat serta sikap seseorang ataupun kelompok mengenai fenomena sosial yang terjadi. (Sugiyono, 2013) Penelitian ini akan mengukur jawaban responden dengan bobot skala sebagai berikut:

1. STS (Sangat Tidak Setuju) = 1
2. TS (Tidak Setuju) = 2
3. KS (Kurang Setuju) = 3
4. S (Setuju) = 4
5. SS (Sangat Setuju) = 5

Teknik pengumpulan data yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode survey yaitu menggunakan kuesioner yang akan dibagikan kepada para responden baik secara online maupun secara langsung. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa angket (kuesioner). Teknik analisis data yang digunakan yaitu setelah peneliti mendapatkan hasil jawaban responden yang kemudian akan dibuat tabel pada *Microsoft Excel* mengenai jawaban kuesioner dari para responden. Setelah jawaban terkumpul setiap jawaban diberi skor sesuai dengan nilai skor yang telah ditentukan. Setelah itu, masing masing skor yang telah diberikan tersebut di jumlahkan, dan dicari rata-ratanya (*mean*) menggunakan *software IBM SPSS Statistic 22* dan

dicocokkan kedalam rentang interval untuk mengetahui *mean* yang didapatkan berada pada kategori interval yang mana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Lapor Bupati Wonosobo merupakan sebuah layanan aduan masyarakat yang diluncurkan oleh pemerintah Kabupaten Wonosobo dengan tujuan untuk memaksimalkan pelayanan publik dengan platform layanan aduan yang mudah diakses, transparan dan terintegrasi. Dalam penelitian ini terdapat 10 indikator yang kemudian dijabarkan menjadi 28 pertanyaan yang diajukan kepada para responden. Pengukuran efektivitas pada setiap item pertanyaan kuesioner dilihat dengan menggunakan Skala *Likert* yang dijabarkan sebagai berikut:

**Tabel 1. Skala Interval *Likert***

Nilai	Keterangan
1,00-1,80	Sangat Tidak Efektif
1,81-2,60	Tidak Efektif
2,61-3,40	Kurang Efektif
3,41-4,20	Efektif
4,21-5,00	Sangat Efektif

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Hasil analisis mengenai efektivitas Lapor Bupati dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Wonosobo dilakukan sebagai berikut:

## Analisis Efektivitas Lapor Bupati Berdasarkan Indikator *Customer Focus*

*Customer focus* merupakan indikator yang mempengaruhi keefektifan layanan aduan masyarakat. Pada *customer focus* terdapat beberapa indikator yang dapat menunjang *customer focus* antara lain yaitu layanan aduan masyarakat memuat prosedur yang jelas, memuat regulasi yang jelas serta terbuka terhadap umpan balik dari para pengadu. Tabel 2 berikut berisi jawaban responden mengenai pernyataan “Layanan aduan Lapor Bupati Wonosobo memuat prosedur yang jelas”

**Tabel 2. Layanan Aduan Lapor Bupati Memuat Prosedur yang Jelas**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	1	1.2%	
Tidak Setuju	0	0%	
Kurang Setuju	9	11%	4.02
Setuju	58	70%	
Sangat Setuju	14	17.1%	
Jumlah	82	100.00%	

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Pada item pertanyaan ini responden dengan pilihan jawaban setuju menyebutkan bahwa Laporan Bupati Wonosobo telah memberikan pelayanan yang baik bagi warga Kabupaten Wonosobo dengan memberikan prosedur yang tertata dengan jelas sehingga dapat mempermudah masyarakat Kabupaten Wonosobo dalam menyampaikan aduannya.

Pada item pertanyaan memuat prosedur yang jelas diperoleh nilai mean sebesar 4.02 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas Laporan Bupati Wonosobo dalam hal memuat prosedur yang jelas masuk dalam kategori.

### **Analisis Efektivitas Laporan Bupati Berdasarkan Indikator Visibilitas**

Visibilitas menjadi indikator yang mempengaruhi keefektifan layanan aduan masyarakat melalui informasi yang diberikan kepada klien ataupun pihak yang berkepentingan mengenai bagaimana dan kemana aduan dapat disampaikan. Terdapat beberapa indikator yang dapat menunjang visibilitas antara lain yaitu layanan aduan masyarakat membuat publikasi mengenai tata cara pengaduan dan memuat detail informasi kontak pengaduan. Tabel 3 berikut berisi jawaban responden mengenai pertanyaan “Terdapat publikasi mengenai

tata cara pengaduan dalam Laporan Bupati Wonosobo”

**Tabel 3. Terdapat Publikasi Tata Cara Pengaduan dalam Laporan Bupati Wonosobo**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	2	2.4%	
Tidak Setuju	5	6.1%	
Kurang Setuju	10	12.2%	3.89
Setuju	48	58.5%	
Sangat Setuju	17	20.7%	
Jumlah	82	100.00%	

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Pada item pertanyaan ini responden dengan pilihan jawaban setuju menyatakan bahwa Laporan Bupati telah mempublikasikan tata cara pengaduan melalui berbagai sosial media. Akun sosial media Laporan Bupati Wonosobo salah satunya melalui akun Instagram telah membagikan informasi lengkap mengenai mekanisme tata cara pelaporan aduan. Layanan aduan Laporan Bupati juga memasang baliho di beberapa titik jalan di Kabupaten Wonosobo untuk mengajak untuk menyampaikan aduan maupun aspirasinya.

Pada item pertanyaan ini diperoleh nilai mean sebesar 3.89 yang dapat



disimpulkan bahwa tingkat efektivitas Laporan Bupati Wonosobo dalam membuat publikasi mengenai tata cara pengaduan masuk dalam kategori Efektif.

### **Analisis Efektivitas Laporan Bupati Berdasarkan Indikator Aksesibilitas**

Aksesibilitas merupakan indikator yang mempengaruhi keefektifan layanan aduan masyarakat melalui kemudahan akses dan kemudahan pemahaman bagi para pengadu. Terdapat beberapa indikator yang dapat menunjang aksesibilitas antara lain yaitu aduan tanpa biaya, aduan dapat disampaikan dengan berbagai cara, akses layanan penerjemah, dan kemudahan akses bagi siapapun yang akan melakukan pengaduan. Tabel 4 berikut berisi jawaban responden mengenai pertanyaan “Laporan Bupati dapat Diakses Orang dengan Latar Belakang Berbeda”

**Tabel 4. Layanan Laporan Bupati dapat Diakses Orang dengan Latar Belakang Berbeda**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	1	1.2%	4.13
Tidak Setuju	3	3.7%	
Kurang Setuju	7	8.5%	
Setuju	44	53.7%	

Sangat Setuju	27	32.9%
Jumlah	82	100.00%

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Pada item pertanyaan ini responden dengan pilihan jawaban setuju menyatakan bahwa layanan Laporan Bupati dapat diakses oleh orang-orang dengan latar belakang berbeda seperti pada penyandang disabilitas. Website layanan aduan ini menyediakan *form* khusus bagi penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan untuk menyampaikan aduan secara tertulis. Dalam website Laporan Bupati telah dilengkapi fitur rekaman suara yang dapat memudahkan masyarakat menyampaikan aduannya secara lisan. Hal ini tentunya sangat memudahkan masyarakat dan mendorong agar layanan ini dapat menjangkau seluruh masyarakat di Kabupaten Wonosobo.

Pada item pertanyaan ini diperoleh nilai mean sebesar 4.13. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Efektivitas Laporan Bupati Wonosobo dalam hal kemudahan akses layanan masuk dalam kategori Efektif.

### **Analisis Efektivitas Laporan Bupati Berdasarkan Indikator Responsivitas**

Responsivitas merupakan indikator yang mempengaruhi keefektifan layanan

aduan masyarakat melalui respon aduan yang dilakukan secara tepat waktu, segera dan sesuai dengan urutan urgensi. Terdapat beberapa indikator yang dapat menunjang responsivitas antara lain yaitu aduan direspon dengan cepat, aduan ditangani dengan cermat, dan layanan memberikan informasi mengenai perkembangan aduan.

Tabel 5 berikut berisi jawaban responden mengenai pertanyaan “Aduan dalam lapor bupati diterima dengan respon cepat”

**Tabel 5. Aduan dalam Lapor Bupati Diterima dengan Respon Cepat**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	2	2.4%	3.8
Tidak Setuju	2	2.4%	
Kurang Setuju	22	26.8%	
Setuju	40	48.8%	
Sangat Setuju	16	19.5%	
Jumlah	82	100.00%	

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Pada item pertanyaan ini responden dengan pilihan jawaban setuju menyatakan bahwa Lapor Bupati telah memberikan respon cepat dan baik untuk setiap aduan masyarakat yang disampaikan. Namun, beberapa responden menyampaikan bahwa

masih belum cukup puas dengan respon yang diberikan oleh admin Lapor Bupati karena masih terdapat beberapa responden yang mendapatkan respon yang lambat dan kurang sigap dari admin Lapor Bupati Wonosobo.

Pada item pertanyaan ini diperoleh nilai mean sebesar 3.8. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Efektivitas Lapor Bupati Wonosobo dalam menerima aduan dengan segera serta dengan respon yang cepat masuk dalam kategori Efektif.

### **Analisis Efektivitas Lapor Bupati Berdasarkan Indikator Objektivitas dan Keadilan**

Objektivitas dan keadilan merupakan indikator yang mempengaruhi keefektifan layanan aduan masyarakat melalui pelayanan yang adil, objektif serta tidak memihak. Terdapat beberapa indikator yang dapat menunjang indikator objektivitas dan keadilan antara lain yaitu penanganan aduan secara adil, penanganan aduan secara objektif, layanan memberikan kesempatan pengadu merepresentasikan posisi mereka, dan layanan aduan memberikan kesempatan untuk merespon temuan yang merugikan.

Tabel 6 berikut berisi jawaban responden mengenai pertanyaan

“Penanganan aduan lapor bupati dilakukan secara objektif”

**Tabel 6. Penanganan Aduan Lapor Bupati Dilakukan Secara Objektif**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	2	2.4%	3.9
Tidak Setuju	1	1.2%	
Kurang Setuju	12	14.6%	
Setuju	55	67.1%	
Sangat Setuju	12	14.6%	
Jumlah	82	100.00%	

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Responden dengan jawaban tersebut setuju bahwa layanan aduan Lapor Bupati telah bersikap objektif terhadap para pengadu tanpa adanya unsur subjektivitas.

Pada item pertanyaan ini diperoleh nilai mean sebesar 3.9. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Efektivitas Lapor Bupati Wonosobo dalam menangani aduan secara objektif masuk dalam kategori Efektif.

**Analisis Efektivitas Lapor Bupati Berdasarkan Indikator Objektivitas dan Keadilan**

Kerahasiaan merupakan indikator yang mempengaruhi keefektifan layanan aduan

masyarakat melalui jaminan keamanan dan kerahasiaan publik dalam proses pelayanan aduan. Terdapat beberapa indikator yang dapat menunjang indikator kerahasiaan antara lain yaitu layanan aduan menjamin kerahasiaan informasi pengadu serta menjamin kerahasiaan isi aduan.

Tabel 7 berikut berisi jawaban responden mengenai pertanyaan “Layanan Lapor Bupati menjamin kerahasiaan informasi pengadu”

**Tabel 7. Lapor Bupati Menjamin Kerahasiaan Informasi Pengadu**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	1	1.2%	4.14
Tidak Setuju	1	1.2%	
Kurang Setuju	10	12.2%	
Setuju	43	52.4%	
Sangat Setuju	27	32.9%	
Jumlah	82	100.00%	

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Layanan aduan Lapor Bupati Wonosobo telah dapat menjaga dan menjamin kerahasiaan informasi pengadu serta tidak mempublikasikan informasi pengadu kepada khalayak. Pada proses awal pelayanan aduan Lapor Bupati melalui website pengadu hanya diminta untuk

mengisi form yang berisi nama, alamat, dan juga isi aduan yang akan dilaporkan. Sedangkan aduan melalui WhatsApp data-data yang diminta berupa nama, NIK, alamat dan detail aduan yang akan disampaikan. Layanan aduan Laport Bupati Wonosobo juga berkomitmen untuk tidak mempublikasikan data pelapor. Publikasi terkait tindak lanjut aduan yang dibagikan melalui sosial media Laport Bupati juga hanya sebatas garis besar isi aduan masyarakat dan tidak mencantumkan data diri pelapor.

Dengan mayoritas jawaban setuju nilai mean yang diperoleh yaitu sebesar 4.14. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Efektivitas Laport Bupati Wonosobo dalam menjamin kerahasiaan informasi pengadu masuk dalam kategori Efektif.

### **Analisis Efektivitas Laport Bupati Berdasarkan Indikator Perbaikan**

Perbaikan merupakan indikator yang mempengaruhi keefektifan layanan aduan masyarakat melalui pemberian perbaikan layanan yang sesuai. Terdapat beberapa indikator yang dapat menunjang indikator kerahasiaan antara lain yaitu ketepatan pelayanan dan pemberian informasi keputusan penanganan. Tabel 8 berikut berisi jawaban responden mengenai pertanyaan

“Aduan dalam Laport Bupati ditangani dengan tepat”

**Tabel 8. Aduan dalam Laport Bupati Ditangani dengan Tepat**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	3	3.7%	
Tidak Setuju	1	1.2%	
Kurang Setuju	18	22%	3.76
Setuju	50	61%	
Sangat Setuju	10	12.2%	
Jumlah	82	100.00%	

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Pengamanan yang dilakukan oleh layanan aduan Laport Bupati dilakukan dengan tepat karena setiap aduan yang masuk akan diverifikasi dan diklasifikasikan menurut ruang lingkupnya seperti masuk dalam kategori infrastruktur maupun non-infrastruktur serta juga diklasifikasikan menurut organisasi perangkat daerah yang menanganinya.

Dengan mayoritas jawaban setuju nilai mean yang diperoleh dalam item pertanyaan ini yaitu sebesar 3.73. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut maka dapat dikatakan bahwa tingkat Efektivitas Laport Bupati Wonosobo dalam

menangani aduan dengan tepat masuk dalam kategori Efektif.

### **Analisis Efektivitas Laporan Bupati Berdasarkan Indikator Tinjauan**

Tinjauan merupakan indikator yang mempengaruhi keefektifan layanan aduan masyarakat melalui tinjauan yang dapat dilakukan baik secara eksternal maupun internal. Terdapat beberapa indikator yang dapat menunjang indikator tinjauan antara lain yaitu peluang tinjauan internal dan kesempatan untuk melakukan banding.

Tabel 9 berikut berisi jawaban responden mengenai pertanyaan “Layanan Laporan Bupati Memberikan Akses Peninjauan Penganan Aduan”

**Tabel 9. Laporan Bupati Memberikan Akses Peninjauan Penganan Aduan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	2	2.4%	
Tidak Setuju	1	1.2%	
Kurang Setuju	15	18.3%	3.76
Setuju	54	65.9%	
Sangat Setuju	10	12.2%	
Jumlah	82	100.00%	

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Laporan Bupati Wonosobo telah memberikan akses kepada pengadu untuk

dapat melakukan tinjauan dalam penanganan aduan mereka. Akses tersebut berupa link yang dibagikan oleh layanan Laporan Bupati setelah aduan mereka didaftarkan pada sistem. Dalam link tersebut masyarakat dapat mengakses penanganan aduan mereka.

Pada item pertanyaan ini diperoleh nilai mean sebesar 3.84. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut maka dapat dikatakan bahwa tingkat Efektivitas Laporan Bupati Wonosobo dalam memberikan akses untuk meninjau penanganan aduan masuk dalam kategori Efektif.

### **Analisis Efektivitas Laporan Bupati Berdasarkan Indikator Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan indikator yang mempengaruhi keefektifan layanan aduan masyarakat melalui penanganan pengaduan yang ditetapkan dengan jelas, dan pengaduan serta tanggapan terhadapnya dipantau dan dilaporkan kepada pemangku kepentingan. Terdapat beberapa indikator yang dapat menunjang indikator akuntabilitas antara lain yaitu transparansi, pertanggung jawaban, sesuai dengan aturan, dan sesuai dengan harapan. Tabel 10 berikut berisi jawaban responden mengenai pertanyaan “Laporan Bupati bertanggung jawab atas kinerjanya”

**Tabel 10. Laporan Bupati Bertanggung Jawab Atas Kinerjanya**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	3	3.7%	3.91
Tidak Setuju	0	0.00%	
Kurang Setuju	12	14.6%	
Setuju	53	64.6%	
Sangat Setuju	14	17.1%	
Jumlah	82	100.00%	

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Pertanggung jawaban yang dilakukan Laporan Bupati ini tidak hanya kepada masyarakat namun juga kepada Bupati. Rekap aduan masyarakat tidak hanya dipublikasikan kepada masyarakat melalui sosial media namun pengelola Laporan Bupati juga wajib untuk melaporkan rekapitulasi dan catatan atas aduan yang masuk kepada Bupati. Rekapitulasi dan catatan tersebut meliputi jumlah aduan yang masuk, kategori aduan yang masuk, jumlah aduan yang terselesaikan, jumlah aduan yang belum terselesaikan dan juga catatan permasalahan. Laporan ini disampaikan secara rutin setiap bulannya kepada Bupati.

Pada item pertanyaan ini diperoleh nilai mean sebesar 3.91. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka dapat disimpulkan

bahwa tingkat Efektivitas Laporan Bupati Wonosobo dalam memberikan pertanggung jawaban atas kinerjanya masuk dalam kategori Efektif.

**Analisis Efektivitas Laporan Bupati Berdasarkan Indikator Perbaikan Berkelanjutan**

Perbaikan berkelanjutan merupakan indikator yang mempengaruhi keefektifan layanan aduan masyarakat dengan menjadikan aduan sebagai dorongan untuk memperbaiki layanan publik yang ada. Terdapat beberapa indikator yang dapat menunjang indikator perbaikan berkelanjutan antara lain yaitu melakukan pemantauan aduan dan melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Tabel 11 berikut berisi jawaban responden mengenai pertanyaan “Layanan Laporan Bupati memantau penanganan aduan”

**Tabel 11. Laporan Bupati Memantau Penanganan Aduan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	3	3.7%	3.91
Tidak Setuju	0	0.00%	
Kurang Setuju	16	19.5%	
Setuju	50	61%	
Sangat Setuju	13	15.9%	

Jumlah	82	100.00%
--------	----	---------

---

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2021 juga telah menetapkan bahwa setiap organisasi perangkat daerah/ BUMD harus melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut aduan serta penyelesaian dari aduan masyarakat. Pemantauan ditujukan untuk melihat bahwa tindak lanjut aduan terus berjalan dalam upaya perbaikan layanan. Mayoritas jawaban responden yang menyatakan setuju tersebut setuju bahwa Laporan Bupati telah melakukan pemantauan aduan.

Pada item pertanyaan ini diperoleh nilai mean sebesar 3.85. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat Efektivitas Laporan Bupati Wonosobo dalam memantau penanganan aduan masuk dalam kategori Efektif.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data mengenai Efektivitas Laporan Bupati dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Wonosobo terhadap 84 responden pengguna layanan aduan masyarakat Laporan Bupati Wonosobo, dapat ditarik kesimpulan bahwa Laporan Bupati masuk dalam kategori

“efektif” dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Wonosobo. Tingkat efektivitas layanan aduan ini meliputi sepuluh indikator yang kemudian dijabarkan dalam 28 pertanyaan. Adapun hasil nilai dalam masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. Pada Indikator *customer focus* diperoleh nilai mean sebesar 4,03 dengan kategori efektif.
2. Untuk indikator visibilitas diperoleh nilai mean sebesar 4,00 dengan kategori efektif.
3. Pada indikator aksesibilitas diperoleh nilai mean sebesar 4.01 dengan kategori efektif
4. Indikator responsivitas nilai mean sebesar 3.79 dengan kategori efektif.
5. Indikator objektivitas dan keadilan diperoleh nilai mean sebesar 3,93 dengan kategori efektif.
6. Indikator kerahasiaan diperoleh nilai mean sebesar 4,14 dengan kategori efektif.
7. Indikator perbaikan \diperoleh nilai mean sebesar 3,80 dengan kategori efektif.
8. Indikator tinjauan yang diukur dari peninjauan aduan dan kesempatan banding diperoleh nilai mean sebesar 3.79 dengan kategori efektif.

9. Indikator akuntabilitas diperoleh nilai mean sebesar 3,94 dengan kategori efektif.

10. Indikator perbaikan berkelanjutan diperoleh nilai mean sebesar 3.97 dengan kategori efektif.

Dengan hasil tersebut maka dapat disimpulkan Laporan Bupati efektif dalam meningkatkan pelayanan Publik di Kabupaten Wonosobo. Mekanisme Laporan Bupati membuat seluruh aduan tertangani dengan baik sesuai dengan ruang lingkungannya. Aduan yang masuk dalam Laporan Bupati ditangani oleh pemerintah kabupaten di level perangkat daerah hingga kecamatan. Setiap aduan yang masuk akan ditangani oleh organisasi perangkat daerah yang sesuai dengan isi aduan, dan apabila penanganan aduan bukan menjadi urusan pemerintah kabupaten maka aduan akan dikoordinasikan dan diusulkan oleh masing-masing organisasi perangkat daerah kepada pemerintahan di atasnya. Dengan ini, aduan yang masuk tertangani dengan tepat dan cepat.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut rekomendasi penelitian ini yaitu:

1. Pengelola Laporan Bupati dapat memberikan respon yang lebih cepat dengan batasan

waktu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

2. Layanan aduan Laporan Bupati dapat memberikan informasi lebih lanjut terhadap tindak lanjut aduan dan juga mengupdate link *form* verifikasi aduan apabila aduan telah ditindaklanjuti sehingga masyarakat dapat mengetahui bahwa aduan yang mereka laporkan sudah tertangani dengan baik.

3. Pengelola Laporan Bupati juga dapat melakukan publikasi yang lebih masif mengenai adanya layanan aduan ini agar seluruh lapisan masyarakat Wonosobo dapat memanfaatkan layanan ini.

4. Rekomendasi untuk peneliti lainnya yaitu dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas layanan Laporan Bupati terlebih untuk dapat melihat aduan dengan ruang lingkup apa saja yang telah tertangani secara efektif.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Anggara, S. (2016). Ilmu Administrasi Negara. In *Cv Pustaka Setia*.

Anisah, A., & Soesilowati, E. (2018). Efektivitas Program Kartu Jakarta Pintar Tingkat Sekolah Menengah Atas Negeri di Kecamatan Pesanggrahan. *Efficient: Indonesian Journal of Development Economics*, 1(1), 44–50.



- <https://doi.org/10.15294/efficient.v1i1.27218>
- Denhardt, J. V. D. & R. B. (2007). *The New Public Service: Serving Not Steering*. M.E Sharpe. Inc.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering 549 The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Osborne and Plastrik Kettl Kettl and DiIulio Kettl and Milward*, 549–559.
- Maani, K. D. (2012). Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, 8(1), 17–30.
- Neneng Siti Maryam. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1).
- Office of the Ombudsman. (2012). *Effective complaint handling*. December, 23.
- Purnamawati, D., Suyeno, & Anadza, H. (2022). *Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. 16(6), 11–18.
- Sudjana. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito, 2002.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Alfabeta.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. *Umj Press 2018*, 266.
- Peraturan Bupati Wonosobo tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Wonosobo, No. 36 tahun 2021.