

**RESPONSIVITAS LAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
BERBASIS APLIKASI (LAPOR)  
STUDI PADA DISKOMINFO KABUPATEN REMBANG**

Oleh

Fa'is Hendra Arseno, R. Slamet Santoso, Retno Sunu Astuti

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

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

**Abstrak**

Aplikasi LAPOR telah menjadi salah satu alat penting dalam memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik. Diskominfo Kabupaten Rembang, sebagai salah satu instansi yang menggunakan aplikasi LAPOR, memiliki peran krusial dalam memastikan responsivitas layanan terhadap pengaduan masyarakat. Namun, masih perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi sejauh mana responsivitas layanan pengaduan ini terwujud. Dalam era digital seperti sekarang, pelayanan publik harus dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi. Aplikasi LAPOR menjadi salah satu wujud upaya pemerintah dalam meningkatkan aksesibilitas dan responsivitas layanan publik. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi sejauh mana Diskominfo Kabupaten Rembang mampu merespons pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR dengan cepat dan efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR di Diskominfo Kabupaten Rembang. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR di Diskominfo Kabupaten Rembang. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR di Diskominfo Kabupaten Rembang belum sepenuhnya berjalan secara maksimal.

Hal ini disebabkan karena ada 2 indikator masih belum optimal, seperti masih ada hambatan dalam memberikan respons yang tepat waktu terhadap aduan dari masyarakat dan ketidakjelasan prosedur penanganan pengaduan dapat menyebabkan petugas memerlukan waktu lebih lama untuk merespons atau menanganikan pengaduan dengan tepat. Untuk memberikan umpan balik yang lebih efektif kepada pelapor, penting untuk memberikan respons yang tanggap, empatik, jelas, dan solutif.

**Kata Kunci:** Responsivitas, Layanan Pengaduan, Aplikasi LAPOR

### ***ABSTRACT***

LAPOR application has become an important tool in facilitating the public to submit complaints regarding public services. Diskominfo Rembang Regency, as one of the agencies that uses the LAPOR application, has a crucial role in ensuring service responsiveness to public complaints. However, research still needs to be carried out to evaluate the extent to which the responsiveness of this complaint service is realized. In the digital era like now, public services must be able to adapt to technological developments. The LAPOR application is a manifestation of the government's efforts to increase the accessibility and responsiveness of public services. Therefore, it is important to identify the extent to which the Rembang Regency Diskominfo is able to respond to complaints received via the LAPOR application quickly and effectively. The aim of this research is to analyze the responsiveness of public service complaint services based on the LAPOR application at the Diskominfo Rembang Regency. This research also aims to identify factors that hinder the responsiveness of public service complaint services based on the LAPOR application at the Diskominfo Rembang Regency. This research method uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques in the form of interviews, observation and document analysis. The results of the research show that the responsiveness of public service complaints services based on the LAPOR application at the Rembang Regency Communication and Information Office is not yet running optimally. This is because there are 2 indicators that are still not optimal, such as there are still obstacles in providing timely responses to complaints from the public and unclear procedures for handling complaints can cause officers to take longer to respond or handle complaints appropriately. To provide more effective feedback to reporters, it is important to provide responsive, empathetic, clear and solution responses.

***Keywords:*** Responsiveness, Complaint Service, LAPOR Application

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi pada saat ini sangat cepat dan hampir menyeluruh di semua kalangan dan semua bidang. Penggunaan sistem informasi untuk membantu kinerja organisasi semakin dibutuhkan dikarenakan informasi sebagai salah satu sumber daya yang penting dalam manajemen modern. Dengan didukung oleh kecanggihan teknologi informasi telah memungkinkan pengembangan sistem informasi yang semakin handal berbasis website ataupun mobile. Di era sekarang hampir segala bidang telah memanfaatkan produk dari teknologi informasi. Salah satunya bidang pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis dan merupakan isu hangat yang selalu menjadi bahan perbincangan, karena pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat sedangkan implikasinya sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Perbaikan dan peningkatan pelayanan di sektor publik merupakan tujuan dari agenda reformasi pemerintahan di Indonesia. Hakikat dari pelayanan publik itu sendiri adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban apar

atur pemerintah sebagai abdimasyarakat (Dewi, 2017).

Penerapan teknologi dalam pelayanan publik merupakan arahan wajib bagi pemerintah, sebagaimana tertuang dalam Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Kemajuan E-Government dan Pelayanan Publik, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Peraturan perundang-undangan ini dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan memastikan efisiensi, transparansi, dan berbagai hasil positif lainnya. Oleh karena itu, layanan berbasis teknologi menjadi sangat penting bagi pemerintah (Nur Khaerah, 2019).

Selama ini pengelolaan pengaduan masyarakat khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Rembang masih kurang optimal meskipun sudah diterapkan sistem pengaduan. Sistem pengaduan yang ada saat ini masih bersifat manual sehingga mengharuskan individu untuk datang langsung ke kantor layanan terkait. Proses manual ini memakan banyak waktu, tenaga, dan sumber daya karena memerlukan kunjungan langsung ke kantor untuk bertemu dengan petugas administrasi, yang

dilanjutkandenganpendataanmengenai pengaduan yang akandiajukan.

KabupatenRembangmenggunakan sistemLayananAspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), yang sudahditerapkansejaktahun 2018.

Salah satukeunggulandariaplikasi LAPOR adalahketersediaannyadalam platform android.PemerintahKabupatenRemba ngkembali meluncurkanalsaluranin formasi maupun pengaduan dari masyar akat, kali ini melalui Dinas Komunikasi dan Informasi (Kominfo) KabupatenRembang dengankanal dua nmelalui Short Message Service atau SMS yang bernama WadulBupati dan situs

www.lapor.go.id. Sebelum nyasalurani nteraksi informasi masyarakat dengan P emkab telah dilakukan melalui media sosial disusul dialog interaktif “Hallo Bupati” di salah satu radio Swasta. Selain kanalkan tersebut, Kegiatan temulangsung dengan Bupati dan Wakil Bupati juga rutin di lakukansetiaptahunnya di semua Kecamatan. Melalui Dinamika Pembangunan, masyarakat bisamenyampaikan saran, usulan dan evaluasi pembangunan yang

telah dilaksanakan pemerintah. Sementara tuterkait tata cara pengirimansms mas yarakat dapat mengirim SMS dengan format ketik sms: WADULBUPATI

(spasi) ISI ADUAN kirim ke 1708 dengantarif sms normal.

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018, Kota Rembang melakukan pendekatan inovatif dalam memfasilitasi pengaduan masyarakat melalui platform online dengan menggunakan aplikasi LAPOR. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dengan memungkinkannya merekam memberikan umpan balik, keluhan, dan saran mengenai layanan pemerintah. Berikut ini adalah mekanisme layanan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR.

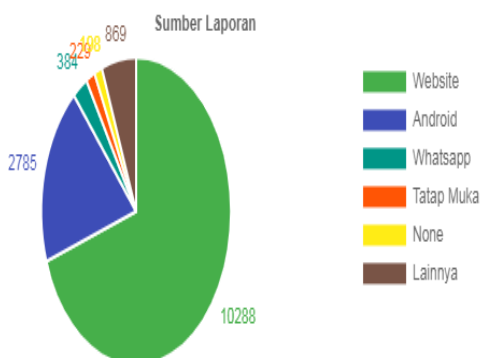
**Gambar 1.1**

### **Mekanisme Penggunaan Layanan Aduan Melalui LAPOR**



Sumber <https://www.lapor.go.id/statistik/sumber-laporan>

**Gambar 1.2**  
**Data**  
**Laporan Pengaduan Melalui Aplikasi**  
**LAPOR Tahun 2023**



Sumber: <https://www.lapor.go.id/statistik/sumber-laporan>

Data tersebut menunjukkan jumlah pengaduan terkait pelayanan publik melalui sistem berbasis aplikasi LAPOR terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2023, terdapat total 14.753 permohonan pengaduan yang terdokumentasi. Hal ini menunjukkan prevalensi penggunaan internet di kalangan masyarakat, yaitu 69,73% dari total penggunaan, karena kemudahan dan proses pengaduan yang cepat. Selain itu, pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi Android merupakan metode terpopuler kedua, yaitu sebesar 18,87% dari total penggunaan. Proses ini melibatkan pengunduhan aplikasi LAPOR dari App Store atau Play Store. Metode

ketiga melibatkan penggunaan WhatsApp, yang mencakup 2,60% dari total penggunaan.

**Tabel 1.2**  
**Respon Pengaduan Masyarakat**  
**Rembang Berbasis Website**  
**Institusi Tahun (2018-2022)**

Tahun	Jumlah Laporan Masuk	Belum ditindaklanjuti	Selesai (direspons)
2018	36	15 (41,6%)	21 (58,4%)
2019	44	20 (45,4%)	24 (54,6%)
2020	50	27 (54%)	23 (46%)
2021	54	25 (46,2%)	29 (54,8%)
2022	66	35 (53%)	31 (47%)
Jumlah	250	121 (48,4%)	129 (51,6%)

Sumber: <https://www.lapor.go.id/statistik/sumber-laporan>

Dari data di atas dapat dilihat bahwa respon aduan masyarakat Rembang belum sepenuhnya berjalan dengan baik atau belum optimal dari kurun waktu 5 tahun, masih ditemukan laporan pengaduan

yang belum ditindaklanjuti. Namun pada tahun 2018 laporan pengaduan dari masyarakat Rembang mendapat banyak respon yaitu sebanyak 21 respon dari 36 laporan masuk. Pemerintah Rembang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat melakukan pengaduan. Kemudian, pemerintah dan badan perangkat daerah setelah menerima laporan pengaduan akan segera menindaklanjuti laporan tersebut. Tindak lanjut laporan dan akan berupa pemberitahuan dan dokumen informasi, rekomendasi, penanganan langsung di bidang infrastruktur sarana, hingga pemberdayaan masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR dan menjelaskan pemahaman prosedur penggunaan aplikasi LAPOR, yang berkontribusi terhadap peningkatan responsivitas terhadap pengaduan. Responsivitas lebih dari sekedar memenuhi permintaan informasi publik atau mengelolanya. Perspektif tambahan mengenai daya tanggap menggaris bawah pentingnya pemerintahan atau instansi terkait mendengarkan dan menangani kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara konsisten dan kolaboratif. Maka, peneliti tertarik mengambil sebuah judul

penelitian “Responsivitas Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi (LAPOR) Studi Pada Diskominfo Kabupaten Rembang”

## **B. Identifikasi Rumusan Masalah**

Di bawah ini terdapat beberapa masalah yang diidentifikasi dari latar belakang dalam penelitian ini:

1. Terdapat banyak laporan pengaduan permasalahan publik yang masuk melalui aplikasi LAPOR.
2. Proses waktu respon pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR belum sesuai SOP.
3. Masih terdapat laporan pengaduan dari masyarakat yang belum ditindaklanjuti atau belum direpon.
4. Terdapat keterbatasan dalam sarana dan prasarana untuk layanan pengaduan, terutama dalam hal pelatihan bagi lembaga-lembaga layanan publik.
5. Belum tersedianya layanan informasi dan tumpang tindihnya layanan informasi sehingga menghambat layanan pengaduan.

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut,

berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya:

1. Bagaimana responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR studi pada Diskominfo Kabupaten Rembang?
2. Apa faktor-faktor yang menghambat responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR studi pada Diskominfo Kabupaten Rembang?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR studi pada Diskominfo Kabupaten Rembang.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR studi pada Diskominfo Kabupaten Rembang.

### D. Kajian Teori

#### Administrasi Publik

Administrasi publik telah mengalami perkembangan paradigma yang sangat pesat. Mulai dari periode klasik sampai dengan perkembangan yang mutakhir dan kontemporer saat ini. Perkembangan dan

pergeseran paradigma tersebut sejalan dengan perkembangan masyarakat dan kehidupan bernegara. Pada periode klasik dengan dinamika pencarian jati diri sampai penemuan jati dirinya menjadi Ilmu Administrasi Publik, dengan lokasi yakni birokrasi pemerintahan dan persoalan-persoalan masyarakat (public affairs) serta fokusnya terkait dengan teori organisasi, praktik dalam analisis kebijakan publik, teknik teknik administrasi dan manajemen yang sudah maju, menegaskan bahwa domain administrasi publik berorientasi pada apa yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan yang terkait dengan persoalan-persoalan masyarakat dengan menggunakan akan berbagai konsep dan teori organisasi, kebijakan publik, teknik-teknik administrasi dan manajemen.

Perubahan tersebut, pada akhirnya membawa orientasi paradigma penyelenggaraan negara dari perspektif government menuju governance. Yang dalam perkembangannya menjadi sebuah paradigma baru dalam administrasi publik, yang mencandra bahwa urusan dan kepentingan publik bukan merupakan urusan pemerintah semata tetapi juga urusan pihak non pemerintah dan masyarakat itu sendiri.

Donald Kettl (2002) berpandangan bahwa tantangan yang



dihadapi oleh birokrasi pemerintahan (Amerika) adalah yang berkenaan dengan kapasitas, yaitu mengembangkan sistem dan sumber daya manusia yang mampu mengintegrasikan kolaborasi baru (new collaboratives), dengan membangun sistem horizontal, untuk mereduksi dominasi sistem tradisional yang vertikal, sistem fungsional dan terspesialisasi yang terus menerus mendominasi birokrasi.

### **Paradigma Administrasi Publik**

Administrasi publik mengalami perubahan paradigma yang semakin berkembang dari waktu ke waktu terkait cara pandang, prinsip dasar, metode, nilai, atau cara untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada masa tertentu. Nicholas Henry (dalam Keban, 2014:31-33) mengungkapkan bahwa administrasi publik memiliki lima paradigma yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

Paradigma 1 tahun 1900-1926 (Dikotomi Politik dan Administrasi) Paradigma ini diungkapkan oleh Frank J. Goodnow dan Leonard D. White yang memisahkan antar politik dengan administrasi. Pemisahan tersebut terlihat pada badan legislatif yang memiliki tugas untuk mengekspresikan kehendak rakyat, kemudian badan eksekutif memiliki tugas untuk melaksanakan kehendak tersebut, dan badan

yudikatif merupakan pihak yang membantu badan legislatif untuk menentukan tujuan dan merumuskan kebijakan yang dibutuhkan. Disini, administrasi dilihat sebagai sesuatu yang bebas nilai dan memiliki arah untuk mencapai nilai efisiensi dan ekonomi. Paradigma ini memiliki kelemahan, yaitu hanya menekankan lokus dan kurang membahas tentang fokus yang jelas dalam government bureaucracy.

Paradigma 2 tahun 1927-1937 (Prinsip-prinsip Administrasi) Paradigma ini diungkapkan oleh Willoughby, Gullick & Urwick yang memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi dalam POSDCORB (planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, dan budgeting) sebagai fokus dari administrasi publik. Paradigma ini lebih menekankan fokus dari pada lokus. Hal ini dikarenakan prinsip-prinsip yang diterapkan tersebut dianggap dapat berlaku secara universal.

Paradigma 3 tahun 1950-1970 (Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik) Pada tahun 1946, Morstein-Marx menganggap bahwa politik dengan administrasi yang dipisahkan seperti paradigma pertama tersebut merupakan hal yang tidak realistis. Selain itu, Herbert

Simon mengkritik terkait prinsip administrasi yang terlihat tidak konsisten. Kemudian di samping itu, John Gaus menyatakan bahwa teori administrasi publik merupakan teori politik. Hal ini membuat administrasi publik berada dalam krisis identitas karena pada masa ini administrasi publik memiliki ilmu politik yang dianggap lebih dominan, dimana lokusnya adalah birokrasi pemerintahan, tetapi fokusnya tidak jelas dikarenakan banyak kelemahan yang ada pada prinsip sebelumnya.

Paradigma 4 tahun 1956-1970 (Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi) Paradigma ini mengembangkan prinsip-prinsip yang dipopulerkan pada paradigma kedua. Fokus yang diterapkan dalam paradigma ini yaitu analisis manajemen, perilaku organisasi, dan pemanfaatan teknologi modern. Fokus ini dianggap dapat dikembangkan pada sektor bisnis dan juga administrasi publik sehingga disimpulkan adanya ketidakjelasan pada lokusnya.

Paradigma 5 tahun 1970-sekarang (Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik) Berbeda dengan paradigma sebelumnya, fokus dan lokus pada paradigma ini telah disampaikan secara jelas, adapun fokusnya adalah teori organisasi,

teori manajemen, dan kebijakan publik. Sehubungan dengan itu, lokus dari administrasi publik dalam paradigma ini yaitu masalah dan berbagai kepentingan publik.

Paradigma 6: Governance (1990-sekarang)

Konsep paradigma ini merupakan penerjemahan baru dan aplikasi dari akhir tahun 1980 sampai 1990. Menurut Tamayan (dalam Ikeanyibedkk, 2017), konsep ini dapat dikatakan sebagai praktik dari kekuasaan dan wewenang yang dilakukan oleh para pimpinan politik untuk kesejahteraan warga negara, proses kompleks dimana beberapa sektor masyarakat memegang kekuasaan, dan memberlakukan sertamengumumkan kebijakan publik yang secara langsung mempengaruhi interaksi manusia dan kelembagaan, ekonomi, serta perkembangan sosial. Penelitian yang dilakukan penulis sejalan dengan paradigma keenam, yang dikenal sebagai paradigma governance, yang membahas tentang bagaimana negara memiliki tugas memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat untuk mencapai tujuan kepuasan masyarakat kepada pemerintah.

### **Governance**

*Governance* tidak identik dengan konsep *government*, *governance*

diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Pada konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu actor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. *Governance* secara lebih luas dipahami dengan penyelenggaraan kebijakan publik dengan melibatkan banyak aktor yang berpartisipasi, diantaranya pemerintah, masyarakat, swasta dan lainnya (Astuti, Warsono, & Rachim, 2020).

Penerapan *Good Governance* dalam mengelola suatu sektor publik sangat penting karena dapat secara langsung memberikan petunjuk yang jelas dalam pengambilan keputusan yang tepat dan bertanggung jawab serta memungkinkan pengelolaan sektor publik yang lebih amansehinggadapatmeningkatkannilai dan kepercayaanmitraataumasyarakat.

### ***Good Governance***

Istilah “governance” dan “good governance” telah digunakan secara luas dalam kebijakan publik dan literatur pembangunan sejak pertama kali diadopsi oleh UNDP (PBB) pada

akhir 1980-an karena keprihatinan serius mengenai korupsi dan kurangnya partisipasi publik dalam sistem yang digerakkan oleh negara (Satpathy, Muniapan., & and Dass, 2013). Pemerintahan yang bersih dan baik sangat diinginkan oleh setiap warga negara khususnya negara Indonesia, agar masalah dalam urusan tata kelola industri di Indonesia dapat terselesaikan dengan baik. Negara Indonesia sudah menerapkan konsep Good Governance atau tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Undang - Undang No. 30 Tahun 2014 hukum ini menjadi dasar dalam menyelenggarakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemerintahan yang baik dalam upaya mencegah praktik kolusi, korupsi dan nepotisme. Oleh karena itu, berdasarkan UU No. 30 Tahun 2014 harus mampu menciptakan pemerintah yang transparan, efisien dan birokrasi yang semakin baik.

MenurutAgoes (2013) mengartikan Good Governance sebagai suatu cara pemerintahan untuk mengatur hubungan antara tugas komite, peran direksi, pemangku kepentingan dan pemegang saham lainnya. Suatu proses yang dilakukan secara transparan untuk menentukan tujuan pemerintah, penilaian kinerja dan pencapaian disebut juga sebagai tata cara kelola pemerintah yang bersih dan baik. Peraturan Pemerintah No.

101 Pasal 2d yang dimaksud dengan Good Governance berarti pemerintahan yang baik menerapkan dan mengembangkan prinsip profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, demokrasi, kualitas layanan, efektivitas, efisiensi, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

### **Responsivitas**

Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan sesuatu yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Maka dari itu responsivitas merupakan cara yang efisien untuk mengatur urusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal. Dalam hal ini, baik pemerintah pusat maupun daerah dapat dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik (Widodo dalam Aprilia (2019)).

Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011:46) menyatakan bahwa responsivitas termasuk salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas itu sendiri te

rdiri atas beberapa indikator, sebagai berikut:

- 1) Kemampuan merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu petugas penyedia layanan harus tahu dan mampu bagaimana bersikap dan berkomunikasi dengan baik dengan para penerima layanan.
- 2) Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan cepat. Yaitu mencakup memberikan layanan secara cepat dengan sikap yang siap, jujur, dan tanpa penundaan waktu dalam melayani masyarakat.
- 3) Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan cermat. Yaitu berarti menjaga fokus dan komitmen dalam memberikan layanan kepada penerima layanan untuk menghindari kesalahan dalam proses pelayanan.
- 4) Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan tepat. Hal ini berkaitan dengan menghindari kesalahan dalam pemberian pelayanan, memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga tidak ada pihak yang

merasa dirugikan atas pelayanan yang diterimanya.

- 5) Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan tepat waktu.

Yaitu pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan tepat waktu artinya tidak mengulur waktu pelayanan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas / aparat.

Artinya bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicari solusi yang terbaik.

Tata kelola yang responsif mengharuskan semua aktor, yang dipimpin oleh pemerintah, untuk peka terhadap pendekatan berbasis hak untuk pembangunan ketikakebutuhan warga negara dapat sangat bervariasi.

Menjadi responsif terhadap peningkatan permintaan publik untuk layanan dan bagaimana layanan tersebut diberikan membutuhkan pemerintah, dengan mitra mereka, untuk mempertimbangkan kesetaraan dan pemerataan dalam penyediaan barang dan jasa serta akses terhadapnya. Beberapa aspek penghambat responsivitas

dasar konsep UNDP (2015) diantaranya:

#### 1. *Networking*

Konsep koordinasi yang dilakukan mengintegrasikan upaya kolaboratif dari instansi pemerintah untuk menjadi kesatuan menuju tujuan bersama, sebagai bentuk kolaborasi, kerjasama antar instansi, aktor pelayanan dalam menyelesaikan suatu masalah. Pola

koordinasi ini menekankan pelayanan yang terintegrasikan sehingga prinsip kolaborasi, kebersamaan, kesatuan dalam melayani permintaan warga dapat diselesaikan dengan waktu yang singkat.

#### 2. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kurangnya sumber daya manusia dari segi kuantitas dan kualitas merupakan suatu penghambat dalam memberikan responsivitas terutama dalam memberikan sebuah pelayanan.

Ketanggapannya terhadap kepercayaan pada pemerintah, yang pada gilirannya, sangat penting untuk mendorong kerjasama dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan. Oleh

karena itu ada hubungan timbal balik antara kepercayaan publik pada pemerintah dan organisasi terkait, dan pemerintahan yang responsif.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif, selaras dengan kerangka penelitian kualitatif yang digariskan oleh Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2011, hal, 4). Pendekatan deskriptif kualitatif memerlukan pengumpulan data melalui ekspresi verbal atau tertulis dari partisipan dan mengamati perilaku. Dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih dijadikan sebagai sumber data utama melalui metode pengumpulan langsung. Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang diperoleh dari berbagai sumber seperti dokumen dan wawancara baik lisan maupun tertulis yang dilakukan terhadap pegawai dan pemangku kepentingan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rembang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik yang menggunakan aplikasi LAPOR Studi Pada Diskominfo Kabupaten Rembang**

#### **1. Kemampuan Merespon Masyarakat Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pengaduan merupakan sumber informasi penting yang membantu dalam mengidentifikasi lokasi dan

sifat kesalahan yang dilakukan oleh organisasi dalam memberikan layanan. Layanan pengaduan sendiri mencakup proses penyaluran keluhan, penanganan respon terhadap keluhan, memberikan umpan balik, dan melaporkan penanganan keluhan tersebut. Mekanisme Umpan balik yang didasarkan pada informasi yang tidak akurat atau pemahaman yang salah tentang prosedur atau kebijakan pelayanan publik juga dapat mengganggu. Karena komunikasi berjalan satu arah akibatnya terdapat asumsi buruk dari masyarakat. Komunikasi pegawai yang baik dalam memberikan respon pengaduan adalah bahwa pegawai tersebut harus mampu berkomunikasi dengan baik dalam menanggapi setiap pengaduan yang diterima. Dengan menjalankan komunikasi yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip atau SOP yang berlaku maka aduan yang masuk di aplikasi LAPOR akan ditanggapi dengan baik dan memberikan pengalaman yang positif bagi pengirim aduan. Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan mengikuti proses komunikasi yang terstruktur dan efisien dapat dipastikan aduan yang masuk di aplikasi LAPOR ditanggapi dengan baik dan memberikan solusi yang memuaskan bagi masyarakat.

#### **2. Petugas/ Aparat Melakukan Pelayanan Dengan Cepat**

Dari hasil analisis perlu diketahui jenis aduan yang cenderung diselesaikan dengan cepat biasanya memiliki tingkat kompleksitas yang rendah dan memungkinkan tindakan langsung yang efisien. Seperti aduan infrastruktur ringan mencakup aduan terkait dengan infrastruktur yang memiliki tingkat kerusakan atau masalah yang relatif ringan, seperti lampu jalan yang mati, trotoar yang rusak, atau jalan berlubang. Aduan pelayanan publik sederhana jenis aduan ini mencakup permintaan informasi atau layanan administratif yang bersifat rutin dan sederhana, seperti permohonan salinan dokumen, pengajuan formulir, atau permintaan informasi umum. Proses penyelesaiannya relatif singkat karena permintaan semacam ini mungkin hanya memerlukan tindakan yang langsung tanpa perlu melalui proses verifikasi atau persetujuan yang rumit.

### **3. Petugas/ Aparat Melakukan Pelayanan Dengan Cermat**

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa tingkat kecermatan dalam pelayanan memastikan bahwa setiap langkah yang diambil oleh petugas Diskominfo Kabupaten Rembang memiliki dampak yang efisien dan efektif. Dengan memperhatikan setiap detail dan melakukan tindakan dengan teliti, petugas dapat

menghindari kesalahan dan memastikan bahwa masalah atau permintaan masyarakat ditangani dengan baik.

### **4. Petugas/ Aparat Melakukan Pelayanan Dengan Tepat**

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa petugas perlu memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai terkait dengan tugas dan tanggung jawabnya. Ini termasuk pemahaman yang baik tentang prosedur kerja, keahlian teknis yang diperlukan, serta pengetahuan tentang produk atau layanan yang akan ditawarkan kepada masyarakat. Pelatihan yang efektif memberikan petugas keyakinan untuk menangani pengaduan dengan efisiensi dan efektivitas.

### **5. Petugas/ Aparat Melakukan Pelayanan Dengan Tepat Waktu**

Temuan penelitian menegaskan bahwa respons yang cepat menjadi salah satu elemen utama dalam menyediakan layanan publik yang efisien dan responsif. Pegawai atau petugas pelayanan memahami pentingnya merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat. Petugas menyadari harapan masyarakat akan tanggapan yang segera atas pengaduan atau permintaan yang diajukan. Namun, terdapat faktor-faktor penghambat seperti kebingungan akibat ketidakjelasan

prosedur atau alur kerja yang rumit, yang dapat menghalangi ketercepatan respons.

**Faktor-Faktor Yang Menghambat Responsivitas Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi LAPOR Studi Pada Diskominfo Kabupaten Rembang**

**1. Networking**

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa terdapat factor penghambat dalam melakukan pelayanan yang terintegrasi dengan prinsip kerjasama mengacu pada konsep di mana layanan yang disediakan oleh Diskominfo Kabupaten Rembang sedang dikembangkan dan dijalankan dengan mempertimbangkan kolaborasi antara berbagai entitas atau bagian di dalam organisasi tersebut, serta kemungkinan kerjasama dengan pihak eksternal.

**2. SDM**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman terhadap faktor-faktor penghambat kinerja pegawai dalam menanggapi aduan masyarakat sangatlah penting. Salah satu faktor yang disoroti adalah masalah teknis dalam aplikasi LAPOR dan keterbatasan teknologi yang dapat menghambat respon cepat dan efisien terhadap aduan.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil temuan dan analisis pembahasan mengenai responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR studi pada Diskominfo Kabupaten Rembang, dapat dikatakan belum baik. Hal ini terungkap melalui hasil wawancara yang telah diuraikan, seperti berikut ini:

1. Kemampuan Masyarakat Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sikap dalam menanggapi atau merespon layanan pengaduan yang diterima melalui aplikasi LAPOR adalah sangat serius dan bertanggung jawab.

2. Petugas/ Aparat Melakukan Pelayanan Dengan Cepat.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa masih ada hambatan dalam memberikan respons yang tepat waktu terhadap aduan dari masyarakat.

3. Petugas/ Aparat Melakukan Pelayanan Dengan Cermat.

Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa terdapat mekanisme yang terstruktur dan tertulis dengan baik untuk menanggapi respon terhadap



aduan yang diterima melalui aplikasi LAPOR.

4. Petugas/ Aparat Melakukan Pelayanan Dengan Tepat.

Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa beberapa faktor dapat menghambat responsivitas layanan pengaduan melalui aplikasi LAPOR.

5. Petugas/ Aparat Melakukan Pelayanan Dengan Tepat Waktu.

Dari temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR di Diskominfo Kabupaten Rembang telah berhasil ditingkatkan,.

Berdasarkan Hasil penelitian mengenai responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR di Diskominfo Kabupaten Rembang menyimpulkan bahwa terdapat faktor-faktor yang menghambat responsivitas. Berikut adalah rangkuman yang lebih mendetail.

1. Perbedaan dalam kebijakan atau regulasi antar lembaga atau instansi bisa menjadi penghambat utama.
2. Terdapat beberapa faktor penghambat yang dapat mempengaruhi respon pengaduan dari masyarakat beberapa faktor tersebut antara lain. teknologi yang tidak

memadai, masalah teknis atau kerentanan sistem dalam aplikasi LAPOR, kurangnya personil dan terbatasnya SDM.

### Saran

Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang terintegrasi dengan prinsip kerjasama antar lembaga atau instansi dalam penanganan pengaduan, penting untuk menjalankan koordinasi yang efektif antar lembaga atau instansi terkait.

Berikut ini adalah cara untuk mewujudkan pelayanan yang terintegrasi dengan prinsip kerjasama antar Lembaga yaitu:

1. Harmonisasi Kebijakan  
Pihak terkait perlu bekerjasama untuk memastikan bahwa kebijakan atau regulasi antar lembaga atau instansi disesuaikan agar sejalan dan mendukung kerjasama dalam penanganan pengaduan masyarakat.
2. Komunikasi dan Kolaborasi  
Penting untuk meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antar lembaga atau instansi terkait. pertemuan rutin, forum diskusi, atau sesi koordinasi
3. Fleksibilitas dan Adaptabilitas  
Organisasi perlu memiliki tingkat fleksibilitas dan adaptabilitas yang cukup tinggi untuk menyesuaikan diri dengan

perubahan kebijakan atau prosedur. Ini dapat melibatkan pengembangan sistem yang dapat dengan mudah disesuaikan atau diperbarui sesuai dengan kebutuhan yang berkembang.

Untuk mengatasi faktor-

faktor penghambat dalam penanganan esponduan pada LAPOR.

Berikut ini adalah cara untuk mengatasi faktor-

faktor penghambat dalam penanganan esponduan pada LAPOR.

a. Peningkatan Teknologi

Organisasi perlu mengalokasikan sumber daya untuk meningkatkan infrastruktur teknologi mereka, termasuk aplikasi LAPOR atau sistem lainnya. Hal ini dapat mencakup pembaruan perangkat lunak, perbaikan keamanan, dan peningkatan kinerja sistem untuk mengurangi masalah teknis atau kerentanan yang mungkin terjadi.

b. Penambahan Personel

Jika keterbatasan jumlah personel menjadi faktor penghambat, organisasi perlu mempertimbangkan untuk menambah jumlah petugas yang bertanggung jawab atas penanganan esponduan pada LAPOR.

c. Mekanisme umpan balik yang efektif

Untuk memberikan umpan balik yang lebih efektif kepada pelapor, penting untuk memberikan respons yang tanggap, empatik, jelas, dan solutif. Komunikasi yang terbuka, transparan, dan terukur juga dapat membantu memperbaiki hubungan antara penyedia layanan dan pelapor.

#### DAFTAR PUSTAKA

Afif Fahrurrozi, M. (2022). *Designing an Information System for Aspirations and Complaints in Semambung Village, Wonoayu District*

*Perancangan Sistem Informasi Aspirasi dan Pengaduan Desa Semambung Kecamatan Wonoayu* (Vol. 2, Issue 2).

Amilia, A. I., & Sri Rahayu, A. Y. (2020). Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (Pindu) Kabupaten Pinrang Dalam Perspektif Best-Practice Manajemen Pengaduan. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 6(3), 330–350.

<https://doi.org/10.26618/kjap.v6i3.4225>

Annaafi, A., Engkus, & Nur, M. I. (2022). Mekanisme Pengaduan Dan Responsivitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bandung. *Jurnal*

- Ilmiah Hospitality*, 11(2), 443–455.
- Cahaya Bintari, S., Nandang, H., Zenju, S., & Purnamasari, I. (2017). *KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA BOGOR QUALITY OF SERVICE IN THE OFFICE OF IMMIGRATION PASSPORT MAKING CLASS I KOTA BOGOR*.
- Darwin. (2012). Analisis Responsivitas Pelayanan Publik Studi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. *Public Administration Journal* 20 7JAP, 3(2), 207–233.
- Dwitama, A. J., Putra, W. H. N., & Pranomo, D. (2019). Pengembangan Aplikasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Berbasis Web Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8463–8471. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6176>
- Hafid Risalbi, H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1), 93–105. <https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135>
- Indartuti, E., Rochim, A. I., Keuangan, K. A., Luthfiana, I. R., Rejoso, K., & Timur, P. J. (2021). Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Program Studi Administrasi Publik Fak. 01(01), 1–11.
- Mufassaroh, M. L., Murwaningsih, T., & Subarno, A. (2023). Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Widadaren Kabupaten Ngawi. 7(4), 298–305.
- Muttaqin, M., & Pusvita, V. (2023). Satu Dekade LAPOR: Tren Penggunaan Kanal Layanan SP4N. *Jurnal Pekommas*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.56873/jpkm.v8i1.5138>
- Nurhadi, Salma Putri, Purbaningrum, Dini Gandini, Nuraulia, R. (2022). As-Syirkah: Islamic Economics

- &Finacial Journal. *As-Syirkah: Islamic Economics &Finacial Journal*, 1(1), 39–56. <https://doi.org/10.56672/assyirkah.v2i2.118>
- Rahmadhani, F., Anwar, F., & Rosidin, R. (2023). Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 5(1), 82–90. <https://doi.org/10.31539/joppas.v5i1.7312>
- Rasdiana, & Riski Ramadani. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Responsivitas, M., & Paten, P. (2020). *Pendahuluan Penerapan otonomi daerah, diharapkan dapat memberikan ruang yang memungkinkan bagi seti apa daerah, dalam mengembangkannya daerahnya melalui perbaikan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan*. 8(2), 69–84.
- Selviana, M. (2020). *Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Bantaeng*. 1–126.
- Sitorus, D. A., & Silaban, A. (2023). Pengaruh Rasio Profitabilitas dan Rasio Leverage Terhadap Manajemen Laba. *Jurnal EMT KITA*, 7(2), 496–504. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i2.1162>
- Su, Z., & Meng, T. (2016). Selective responsiveness: Online public demands and government responsiveness in authoritarian China. *Social Science Research*, 59, 52–67. <https://doi.org/10.1016/J.SSRESARCH.2016.04.017>
- Syeftiani, T., & Saadah, M. A. (2023). Responsivitas Dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 99–114. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12719](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12719)
- UNDESA. (2015). *World Public Sector Report 2015: Responsive and Accountable Public Governance*. 123.
- United Nations. (2015). *Responsive and Accountable Public Governance*

*United Nations*. 1–123. <https://www.un.org/fr/desa/2015-world-public-sector-report-responsive-and-accountable-public-governance>

Wanita, N. (2015). PERKEMBANGAN USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DI PASAR MANONDA PALU. In *Jurnal Penelitian Ilmiah* (Vol. 3, Issue 2).

Wiguna, I. M. U. J., & Gorda, A. A. N. E. S. (2021). Menakar Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Bali (Studi pada Pemerintah Kabupaten Badung). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 234–250. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.4064>

Yunus, M., & Fauzi, F. (2022). Policy Analysis of the Complaints and Responsiveness Mechanism At the Bekasi Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office. *Kyberman Jurnal*, 13(2), 107–118.