

RESPONSIVE GOVERNANCE APLIKASI KANAL KONSULTASI PAJAK HALO BAPPENDA DI KABUPATEN BOGOR

Yudan Galih Firmansyah, Teuku Afrizal

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

High-quality public service is a fundamental prerequisite for achieving effective governance that is oriented toward public interests. Digital transformation has encouraged local governments to adopt the principle of responsive governance, defined as the ability to respond to public needs and complaints quickly, accurately, and with effective solutions. The Government of Bogor Regency developed the Halo Bappenda tax consultation channel application as an e-government instrument to improve access to information and enhance the quality of interaction with the public. However, the application's low rating of only 2.2 out of 5 on the Google Play Store, along with numerous complaints regarding slow responses, indicates a gap between its intended objectives and operational reality. This study aims to analyze the implementation of responsive governance in the Halo Bappenda application and to identify its supporting and inhibiting factors. Using the responsiveness theory of Zeithaml et al. as cited in Hardiansyah (2011) and a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis involving seven informants, consisting of Bappenda employees and community users. The findings show that the implementation of responsive governance has not yet been optimal: service speed and accuracy remain low, responses are inconsistent, and complaint handling does not meet established time standards. Supporting factors include the utilization of digital technology and the competence of human resources, while inhibiting factors encompass limited infrastructure, an insufficient number of operators, technical issues within the application, and low levels of public literacy and socialization. Academically, this research contributes by providing an empirical evaluation of responsive governance practices in digital public services at the local government level. Practically, the findings highlight the need to strengthen internal governance, enhance human resource capacity, and update the application system to make it more adaptive and inclusive to public needs.

Keywords: Responsive Governance, Tax Consultation Services, Local Government, E-Government, Public Service Innovation.

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan prasyarat fundamental dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Transformasi digital mendorong pemerintah daerah untuk mengadopsi prinsip *responsive governance*, yakni kemampuan merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat, akurat, dan solutif. Pemerintah Kabupaten Bogor mengembangkan aplikasi kanal konsultasi pajak Halo Bappenda sebagai instrumen *e-government* untuk meningkatkan akses informasi dan kualitas interaksi dengan masyarakat. Namun, rating aplikasi yang hanya 2,2/5 di Google Play Store serta banyaknya keluhan terkait lambatnya respon menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan implementatif dan realitas operasional. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan responsive governance pada aplikasi Halo Bappenda serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Menggunakan teori responsivitas Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (2011) dan pendekatan deskriptif kualitatif, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen dengan informan jumlah tujuh responden yang meliputi pegawai Bappenda serta masyarakat pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *responsive governance* belum optimal: kecepatan dan ketepatan layanan masih rendah, jawaban belum konsisten, dan penanganan keluhan tidak sesuai standar waktu. Faktor pendukung meliputi pemanfaatan teknologi digital dan kompetensi SDM, sedangkan faktor penghambat mencakup keterbatasan infrastruktur, jumlah operator yang minim, kendala teknis aplikasi, serta rendahnya literasi dan sosialisasi masyarakat. Penelitian ini berkontribusi secara akademik dengan memberikan evaluasi empiris terhadap praktik *responsive governance* dalam layanan publik digital di tingkat daerah. Secara praktis, temuan ini menegaskan perlunya penguatan tata kelola internal, peningkatan kapasitas SDM, serta pembaruan sistem aplikasi agar lebih adaptif dan inklusif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: *Responsive Governance*, Layanan Konsultasi Pajak, Pemerintahan Daerah, *E-Government*, Inovasi Layanan Publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau proses respons aparatur sipil terhadap masyarakat yang menyangkut kepentingan administrasi publik, di mana penyelenggara layanan bertanggung jawab memberikan layanan yang cepat, mudah, efisien, transparan, terbuka, dan tepat waktu (Anwaruddin, 2017). Pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi harapan masyarakat melalui profesionalisme, efektivitas, efisiensi, transparansi, dan keterbukaan, serta menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Khaidir & Agung, 2020), yang dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap barang, produk, jasa, manusia, dan lingkungan pelayanan (Ibrahim dan Pasolong dalam Syamsinar et. al, 2024). Karakteristik pelayanan publik menurut Soedarmayanti (2009), yaitu prosedur yang mudah dipahami dan dilaksanakan, kejelasan dan kepastian pelayanan, kecepatan dan ketepatan waktu, keterbukaan informasi, serta penerapan prinsip “customer is king and customer is always right”.

Implementasi *Good Governance* bertujuan menekan praktik korupsi dalam pengelolaan anggaran dan pelayanan publik melalui prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, serta responsivitas (UNDP, 1997). Responsivitas menjadi

elemen kunci karena mencerminkan kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan, aspirasi, dan aduan masyarakat secara cepat, tepat, dan efektif. Dhani, A. et. al (2023) menegaskan bahwa pemerintahan yang responsif adalah pemerintahan yang mampu menanggapi aduan masyarakat secara cepat dan efektif.

Pemanfaatan teknologi menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan kualitas responsivitas birokrasi. Pemerintah Kabupaten Bogor mengembangkan aplikasi Halo Bappenda sebagai inovasi pelayanan konsultasi dan informasi pajak daerah yang merujuk pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian ini menganalisis responsivitas implementasi Halo Bappenda sebagai bagian dari upaya mewujudkan *good governance* dalam tata kelola pendapatan daerah.

Aplikasi Halo Bappenda menyediakan informasi terkini mengenai pajak daerah Kabupaten Bogor, meliputi pembaruan regulasi, pengumuman, serta layanan konsultasi dasar bagi wajib pajak. Sebagai perbandingan, aplikasi sejenis di daerah lain seperti SiPajak Bandung juga menawarkan fitur konsultasi dan informasi perpajakan, namun tingkat kepuasan pengguna relatif lebih tinggi karena pengelolaan layanan yang lebih optimal, didukung oleh kecepatan respons dan

antarmuka yang lebih ramah pengguna. Selain itu, aplikasi perpajakan digital berskala nasional maupun kota besar, seperti Coretax oleh DJP dan Tax Speed di Surabaya Barat, memiliki cakupan layanan yang lebih luas serta integrasi dengan sistem perpajakan nasional. Perbedaan utama antar aplikasi tersebut terletak pada kecepatan respons, kelengkapan fitur, dan kemudahan akses informasi, yang umumnya lebih optimal di wilayah dengan dukungan infrastruktur dan teknologi yang lebih maju.



Gambar 1. 1 Tampilan Fitur Chat konsultasi pajak Halo Bappenda
Sumber: Aplikasi Halo Bappenda

Gambar diatas menampilkan halaman awal fitur chat konsultasi pajak pada aplikasi Halo Bappenda yang digunakan untuk menyampaikan pertanyaan dan saran. Tampilan layar menunjukkan ikon balon percakapan serta petunjuk “Silahkan untuk melakukan chat”. Fitur ini dilengkapi bilah navigasi dan tombol tambah (+) untuk memulai percakapan baru, sehingga dirancang

memudahkan komunikasi antara masyarakat dan layanan konsultasi pajak.

Agar pemanfaatan fitur ini berjalan secara efektif dan sesuai dengan standar pelayanan publik, Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Kabupaten Bogor menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan konsultasi pajak digital.

Tabel 1. 1 SOP “Konsultasi Menggunakan Fitur Chat” Tahun 2022

Sumber : Di adaptasi dari website bappenda.bogorkab.go.id

No	Masukan Kegiatan	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu (Menit)	Output
1	Membuka aplikasi Halo Bappenda	MULAI	Smartphone /android	1–5	Masuk ke beranda Halo Bappenda
2	Mengakses fitur chat		Smartphone /android	1–5	Masuk ke tampilan fitur chat
3	Melakukan konsultasi dengan operator Halo Bappenda	SELESAI	Smartphone /android	5–15	Pertanyaan/keluhan dapat disampaikan pada saat konsultasi

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemerintah Kabupaten Bogor melalui Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah berjudul “*Konsultasi Menggunakan Fitur Chat*” pada aplikasi Halo Bappenda berfungsi sebagai pedoman bagi wajib pajak dan UPT dalam memanfaatkan fitur chat untuk konsultasi layanan pajak daerah. SOP ini memuat tiga tahapan utama, yaitu membuka aplikasi Halo Bappenda, mengakses fitur chat, dan melakukan konsultasi dengan operator. Selain itu, SOP menetapkan waktu

konsultasi berkisar antara 5–15 menit yang dapat dilakukan melalui perangkat smartphone, di mana pertanyaan atau keluhan pengguna akan ditanggapi langsung oleh petugas melalui fitur chat.

Aplikasi Halo Bappenda juga menyediakan fitur rating layanan, yang berfungsi untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Dalam konteks ini pengguna akan menilai dan memberi ulasan pada aplikasi, sehingga nilai keseluruhan dari rating akan muncul nilai aplikasi pada keseluruhan. Dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



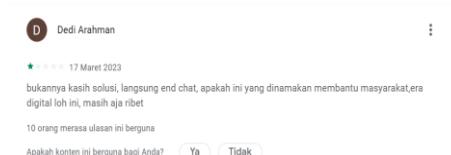
Gambar 1.2 Jumlah Unduhan dan Rating Aplikasi Halo Bappenda

Sumber : Aplikasi Halo Bappenda pada Google Play Store diakses pada Sumber : Website Halo Bappenda diakses pada 17 Maret 2024

Rating aplikasi Halo Bappenda sebesar 2,2 dari skala 5 menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tergolong rendah, karena penilaian tersebut didasarkan pada pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan digital yang tersedia. Dalam konteks layanan publik berbasis aplikasi, rating pengguna menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana aplikasi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pada platform

Google Play Store, rating diberikan pada skala 1–5, di mana nilai di bawah 3,0 dikategorikan sebagai performa aplikasi yang buruk karena mencerminkan dominasi pengalaman negatif pengguna terhadap fungsionalitas dan kualitas layanan (Zhang & Mao, 2020), sehingga rating 2,2 pada aplikasi Halo Bappenda menunjukkan masih lemahnya kualitas layanan digital yang dirasakan pengguna.

Hal ini diperkuat oleh data ulasan pengguna yang menunjukkan bahwa lebih dari separuh pengguna mengeluhkan aplikasi Halo Bappenda tidak dapat digunakan secara optimal, khususnya dalam proses pengaduan dan penyampaian aspirasi (lihat Gambar 1.3). Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan pengembangan aplikasi sebagai sarana pelayanan publik yang responsif dan mudah diakses dengan realitas implementasi di lapangan yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Gambar 1.3 menampilkan bentuk keluhan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Halo Bappenda.





Gambar 1. 3 Keluhan kurangnya respon pada Aplikasi

Sumber : Website Halo Bappenda diakses pada 17 Agustus 2025

Ulasan pengguna menunjukkan adanya pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi Halo Bappenda namun tidak memperoleh umpan balik dari pihak Bappenda, terutama terkait permasalahan pada fitur chat. Kendala utama yang dihadapi masyarakat terletak pada tahap awal konsultasi, khususnya kesulitan dalam memulai percakapan melalui fitur tersebut. Dari 20 ulasan pengguna yang tersedia, sebanyak 11 ulasan menyampaikan kritik bahwa aplikasi tidak dapat digunakan secara optimal, yang mengindikasikan tingkat ketidakpuasan masyarakat lebih dominan dibandingkan kepuasan pengguna. Kondisi ini terjadi akibat masih ditemukannya berbagai hambatan dalam akses layanan konsultasi dan informasi. Apabila permasalahan tersebut tidak segera ditangani, maka berpotensi menurunkan responsivitas pemerintah daerah terhadap kebutuhan masyarakat serta memicu ketidakpuasan publik secara lebih luas.

Meskipun berbagai regulasi telah mengamanatkan penyediaan kanal aduan

yang partisipatif dan transparan, implementasi aplikasi Halo Bappenda masih menghadapi kendala akses, rendahnya kecepatan respons, serta gangguan teknis seperti bug dan fungsi aplikasi yang tidak optimal. Kondisi ini menunjukkan belum optimalnya penerapan *responsive governance* yang menempatkan kebutuhan masyarakat sebagai pusat kebijakan melalui empati, keterbukaan, dan partisipasi publik. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus menganalisis tingkat responsivitas Pemerintah Kabupaten Bogor dalam pengelolaan aplikasi Halo Bappenda serta faktor-faktor yang menghambatnya sebagai bagian dari upaya penguatan *Good Governance* dalam pelayanan publik.

KERANGKA TEORI

Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan kegiatan administrasi yang dilakukan untuk kepentingan umum dan berfokus pada pengelolaan urusan publik oleh pemerintah. Teori ini menekankan bahwa birokrasi sangat penting untuk menjalankan tugas negara, termasuk memberikan pelayanan publik. Dalam (Aulia Audrey, 2023) mengutip Janet Denhardt & Robert Denhardt, Salah satu masalah penting dalam administrasi publik adalah pelayanan publik, yang mencakup penanganan urusan publik, penyediaan layanan publik yang

responsive, dan penyediaan layanan yang adil dan tidak diskriminatif.

Good Governance

United Nations Development Programme (2015) mendefinisikan governance sebagai pelaksanaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi melalui mekanisme dan proses yang memungkinkan partisipasi warga dalam pengambilan keputusan. Dalam kerangka tersebut, *good governance* dikembangkan dengan prinsip utama seperti partisipasi, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, penegakan hukum, serta keadilan dan inklusivitas, yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda merupakan wujud penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, khususnya melalui peningkatan akuntabilitas, responsivitas, dan efisiensi layanan pajak daerah. Pemanfaatan kanal digital ini memungkinkan masyarakat mengakses informasi dan menyampaikan konsultasi secara mudah, sehingga mendukung keterbukaan dan kualitas tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Responsive Governance

Responsivitas merupakan kemampuan pemerintah untuk

menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Hormon, 1995 dalam Ramdani et. al 2015). Adapun indikator responsivitas menurut (Zeithaml, et. al dalam Hardiansyah, 2011:63) sebagai berikut: Kemampuan Merespon Masyarakat, Kecepatan Melayani, Ketepatan Melayani, Kecermatan Melayani, Ketepatan Waktu Pelayanan, dan Kemampuan menanggapi Keluhan.

Pemerintahan yang responsif menekankan kemampuan pemerintah dalam merespons aspirasi dan kebutuhan masyarakat melalui mekanisme komunikasi yang efektif dan inklusif. Dalam konteks Kabupaten Bogor, Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda berperan strategis sebagai instrumen *responsive governance* karena memungkinkan pemerintah merespons pertanyaan dan keluhan pajak secara cepat, sehingga meningkatkan kepercayaan publik serta mencerminkan komitmen terhadap tata kelola pemerintahan yang adaptif, transparan, dan akuntabel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus untuk menganalisis penerapan *responsive governance* pada Aplikasi Halo

Bappenda di Bappenda Kabupaten Bogor. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak internal Bappenda serta masyarakat pengguna aplikasi yang dipilih secara purposive. Analisis data dilakukan secara kualitatif, dan keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Mengidentifikasi dan menganalisis *Responsive Governance* dalam menangani Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor.

Analisis Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda di Kabupaten Bogor mengacu pada indikator responsivitas menurut (Zeithaml, et. al dalam Hardiansyah, 2011)

a. Kemampuan Merespon Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, kemampuan Aplikasi Halo Bappenda dalam merespons masyarakat secara konseptual telah sejalan dengan prinsip *responsive governance* melalui digitalisasi layanan konsultasi pajak dan keterbukaan kanal komunikasi, namun dalam praktiknya belum mencapai standar responsivitas yang ideal. Kualitas respons masih dipengaruhi keterbatasan kapasitas sumber daya manusia serta belum tersedianya infrastruktur pendukung seperti sistem *auto-reply*, sehingga pelayanan belum konsisten dalam memberikan respons yang

cepat dan berkesinambungan. Apabila aspek tersebut tidak diperkuat, aplikasi ini berisiko gagal memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik digital yang efektif dan profesional.

b. Kecepatan Melayani

Temuan empiris menunjukkan adanya kesenjangan antara standar normatif responsivitas dan praktik pelayanan pada Aplikasi Halo Bappenda. Ketiadaan chatbot, layanan 24 jam, serta pembatasan sesi konsultasi menyebabkan respons tidak konsisten dan bergantung pada kehadiran operator. Kondisi ini menegaskan bahwa persoalan utama terletak pada desain sistem dan tata kelola internal yang belum mampu mewujudkan kecepatan layanan yang berkelanjutan sesuai prinsip *responsive governance*.

c. Ketepatan Melayani

Berdasarkan hasil penelitian, pada aspek ketepatan melayani menunjukkan bahwa jawaban Aplikasi Halo Bappenda masih bersifat administratif dan belum mencapai ketepatan substantif sebagaimana dituntut dalam *responsive governance*. Meskipun fitur kategori pertanyaan dan FAQ mempercepat respons, jawaban yang diberikan cenderung seragam, kurang kontekstual, dan belum mampu menjawab kebutuhan spesifik wajib pajak, terutama pada kasus yang kompleks. Kondisi ini dipengaruhi keterbatasan SDM serta desain

aplikasi satu arah yang belum didukung mekanisme verifikasi dan klarifikasi real-time, sehingga ketepatan layanan belum optimal.

d. Kecermatan Melayani

Berdasarkan hasil penelitian, pada aspek kecermatan melayani menunjukkan bahwa Halo Bappenda belum didukung oleh desain sistem dan kapasitas organisasi yang memadai untuk menjamin akurasi layanan. Desain aplikasi satu arah, ketiadaan mekanisme verifikasi dan koreksi real time, serta keterbatasan SDM yang hanya ditangani oleh satu petugas menyebabkan kontrol kualitas bergeser ke pengguna dan meningkatkan risiko kesalahan. Pengawasan koordinator yang bersifat tidak preventif serta minimnya dukungan infrastruktur seperti *double-check system* dan verifikasi otomatis menegaskan bahwa kecermatan layanan belum memenuhi standar *responsive governance* yang menuntut akurasi, konsistensi, dan reliabilitas informasi.

e. Ketepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, ketepatan waktu pelayanan pada Aplikasi Halo Bappenda belum sepenuhnya mencerminkan prinsip *responsive governance* yang menuntut kejelasan dan kepastian waktu layanan. Meskipun telah didukung SOP 15 menit dan sistem pemantauan, implementasinya terkendala keterbatasan infrastruktur dan SDM, seperti

gangguan sistem, ketiadaan notifikasi otomatis, serta jumlah petugas yang terbatas. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara desain layanan digital dan praktik di lapangan.

f. Kemampuan menanggapi Keluhan

Berdasarkan hasil penelitian, kemampuan Aplikasi Halo Bappenda dalam menangani keluhan belum solutif dan konsisten karena masih bergantung pada kapasitas manual petugas yang terbatas. Ketergantungan pada satu operator serta absennya fitur notifikasi progres, pelacakan status, dan laporan penyelesaian otomatis menyebabkan ketidakpastian bagi pengguna, terutama saat keluhan disampaikan di luar jam kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa hambatan responsivitas tidak hanya bersifat prosedural, tetapi merupakan akumulasi keterbatasan SDM dan dukungan teknologi, sehingga penguatan sistem digital dan kapasitas pengelola menjadi prasyarat utama untuk mewujudkan pelayanan keluhan yang cepat, transparan, dan solutif.

B.Faktor Penghambat dan Pendorong penerapan *Responsive Governance* pada Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor.

Analisis penelitian mengidentifikasi adanya faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *responsive governance*

pada Aplikasi Halo Bappenda Kabupaten Bogor, yang menurut (Hood dan Margetts dalam Mustakim et. al, 2023) sangat dipengaruhi oleh optimalisasi pemanfaatan teknologi dan kapasitas sumber daya manusia dalam mendukung proses pelayanan publik.

1. Faktor Pendukung:

- a. Pemanfaatan Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam mengintegrasikan teknologi sebagai sarana utama pelayanan pajak berbasis digital.
- b. Keberadaan operator dan koordinator pelayanan yang memahami regulasi dan SOP menjadi faktor pendukung dalam menjaga akurasi jawaban dan akuntabilitas layanan.

2. Faktor Penghambat:

- a. Keterbatasan teknologi masih menjadi hambatan nyata, ditandai dengan gangguan sistem, ketidakstabilan server, serta kendala akses aplikasi yang secara langsung menghambat responsivitas layanan.
- b. Ketergantungan tinggi pada satu operator utama mencerminkan lemahnya pengelolaan SDM secara institusional, yang berdampak pada inkonsistensi kecepatan dan kualitas respons pelayanan.

KESIMPULAN

Penerapan Responsive Governance pada aplikasi Halo Bappenda Kabupaten Bogor merupakan upaya digitalisasi pelayanan publik untuk mendukung prinsip Good Governance, namun implementasinya belum optimal. Hal ini terlihat dari lambatnya respons aduan, kendala teknis aplikasi, keterbatasan SDM, serta belum konsistennya SOP, meskipun didukung regulasi seperti UU No. 25 Tahun 2009 dan PP No. 95 Tahun 2018. Oleh karena itu, penguatan kapasitas birokrasi dan sistem digital diperlukan agar aplikasi Halo Bappenda dapat meningkatkan responsivitas layanan publik.

SARAN

Adapun saran yang direkomendasikan sebagai masukan yaitu:

1. Pemerintah Daerah: memperkuat kapasitas SDM, menyempurnakan SOP dengan mekanisme alternatif saat gangguan teknis, serta melakukan evaluasi layanan digital secara berkala.
2. Masyarakat: memanfaatkan aplikasi Halo Bappenda secara aktif dan memberikan umpan balik untuk peningkatan kualitas layanan.
3. Peneliti Selanjutnya: mengembangkan evaluasi responsivitas berbasis instrumen kuantitatif seperti SERVQUAL serta melakukan studi komparatif antar daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwaruddin, A. (2017). *Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui reformasi birokrasi*. Universitas Negeri Semarang.
- Dhani, A., Afrizal, T., Yuniningsih, T., & Subowo, A. (2023). Analisis penerapan responsive governance pada aplikasi kanal aduan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang. *Jurnal Penelitian Politik dan Masyarakat Republik*, 13(1), 1–10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/49890/33376>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik* (Edisi revisi). Gava Media.
- Khaidir, A., & Saputra, A. (2020). Tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 1–10.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- (Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi). UI-Press.
- Mustakim, R., Dwimawanti, I. H., & Yuniningsih, T. (2022). Analisis implementasi responsive governance di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanudin melalui Sistem Informasi Dokumentasi dan Informasi Publik Online (SI DIPO). *Jurnal Penelitian Politik dan Masyarakat Republik*, 11(3), 321–333. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/40617/29661>
- Ramadani, R., Mahsyar, A., & Rasdiana, R. (2022). Responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(3), 255–264.

- <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Soedarmayanti. (2009). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan (Mewujudkan pelayanan prima dan kepemerintahan yang baik)*. PT Refika Aditama.
- Syamsinar, S., Hakim, L., & Ma'ruf, A. (2024). Kualitas pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa. *KIMAP: Jurnal Kinerja dan Manajemen Administrasi Publik*, 5(1), 1–12.
- <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development*. UNDP.<https://www.undpaciac.org/publications/other/undp/governance/undppolicydoc97-e.pdf>
- Zhang, X., & Mao, Y. (2020). User satisfaction evaluation of mobile applications based on online reviews. *Journal of Service Science and Management*, 23(4), 55–63.