

**RESPONSIVE GOVERNANCE DALAM PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT
MELALUI PORTAL LAPORGUB BALAI BESAR PELAKSANAAN JALAN
NASIONAL (BBPJN) JAWA TENGAH- DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Reina Tri Lenggani, R. Slamet Santoso

**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

Public complaint handling is an important indicator in realizing responsive governance. Governments are required to respond to public complaints promptly, accurately, and carefully as a form of citizen-oriented public service. This study aims to analyze the implementation of responsive governance in handling public complaints through the LaporGub! Portal at the National Road Implementation Agency of Central Java–Special Region of Yogyakarta (BBPJN Central Java–DIY) and to identify the inhibiting factors. This research employs a qualitative descriptive method with data collection techniques consisting of in-depth interviews, observations, and documentation. The informants include BBPJN Central Java–DIY officials and related stakeholders involved in complaint management. The findings show that the implementation of responsive governance has been carried out through the utilization of a digital complaint system, particularly in initial responses and report distribution mechanisms. However, the responsiveness demonstrated remains administrative in nature and has not fully focused on substantive problem resolution. The main inhibiting factors include limited human resources, insufficient budget allocation, and lengthy internal bureaucratic processes. This study concludes that improving responsiveness should emphasize follow-up certainty, bureaucratic efficiency, and the substantive fulfillment of public needs.

Keywords: responsive governance, public complaints, public services, LaporGub!, BBPJN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *responsive governance* dalam penanganan laporan aduan masyarakat melalui Portal LapoGub di Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah–DIY serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *responsive governance* telah berjalan melalui pemanfaatan sistem pengaduan digital, terutama dalam respon awal, alur penyaluran laporan, dan koordinasi internal. Namun, responsivitas yang ditunjukkan masih cenderung administratif dan belum sepenuhnya berorientasi pada penyelesaian substantif permasalahan yang dilaporkan masyarakat. Faktor penghambat yang ditemukan meliputi keterbatasan sumber daya manusia, minimnya alokasi anggaran, serta proses birokrasi internal yang relatif panjang. Sementara itu, koordinasi antarunit dan antarsektor menunjukkan perbaikan dan tidak lagi menjadi penghambat utama. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan responsivitas perlu diarahkan pada kepastian tindak lanjut, kejelasan informasi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara substantif.

Kata Kunci: *responsive governance*, aduan masyarakat, pelayanan publik, LapoGub!, BBPJN

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama birokrasi pemerintahan yang secara langsung bersentuhan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi cerminan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai pelayan masyarakat (Rahman & Tarigan, 2020 ; Dharmawan, et al., 2023) Dalam hal ini, responsivitas aparatur pemerintah terhadap keluhan, aspirasi, dan aduan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan publik. Pedoman dalam melaksanakan pelayanan publik tertuang dalam Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Republik 2 Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan bahwa pedoman dalam memberikan pelayanan publik digunakan untuk mengarahkan penyelenggara pelayanan sebagai tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang menjadi tanggung jawab dari penyedia jasa kepada masyarakat.

Seiring dengan perkembangan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel, pemerintah dituntut untuk mengubah pola pelayanan publik yang bersifat lambat dan prosedural menuju pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Paradigma *New Public Service* menekankan bahwa pemerintah harus

melayani warga negara, bukan sekadar mengelola pelayanan layaknya entitas bisnis. Oleh karena itu, kemampuan pemerintah dalam merespons permasalahan publik menjadi elemen kunci dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif (*responsive governance*) (Hadi, 2016 dalam Alfahri, 2024)

Dalam mewujudkan tata kelola yang responsif, penyediaan kanal pengaduan masyarakat berbasis digital menjadi salah satu instrumen penting untuk. Kanal pengaduan memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan dan laporan secara langsung kepada pemerintah, sekaligus menjadi sarana evaluasi kinerja pelayanan publik. Provinsi Jawa Tengah melalui Peraturan Gubernur Jawa Tengah Tahun 2018 kemudian mengembangkan Portal LapoGub! sebagai kanal resmi pengaduan masyarakat yang terintegrasi dengan berbagai instansi pemerintah daerah maupun vertikal.

Portal LapoGub! dirancang untuk menampung aduan masyarakat terhadap berbagai sektor pelayanan publik, termasuk infrastruktur jalan nasional. Setiap laporan yang masuk akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi yang berwenang untuk ditindaklanjuti. Dengan mekanisme tersebut, Portal LapoGub! diharapkan dapat meningkatkan kecepatan respon, transparansi penanganan aduan, serta

akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu instansi yang terintegrasi dengan Portal Laporgub! adalah Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah–Daerah Istimewa Yogyakarta. BBPJN Jawa Tengah–DIY merupakan unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Pekerjaan Umum yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan, pemeliharaan, dan perbaikan jalan nasional. Dengan kewenangan tersebut, BBPJN Jawa Tengah–DIY bertanggung jawab menindaklanjuti laporan masyarakat terkait kerusakan jalan nasional, keselamatan lalu lintas, dan hambatan teknis lainnya yang berdampak langsung pada aktivitas dan keselamatan masyarakat.

Namun demikian, berdasarkan temuan dalam penelitian ini, penanganan aduan masyarakat melalui Portal Laporgub! oleh BBPJN Jawa Tengah–DIY masih menghadapi berbagai permasalahan. Dokumentasi penelitian menunjukkan adanya keluhan masyarakat terkait rendahnya responsivitas aparatur dalam merespons aduan. Salah satu bentuk keluhan tersebut terlihat dari dokumentasi laporan masyarakat pada Portal Laporgub! menunjukkan adanya aduan yang tidak memperoleh tindak lanjut dalam jangka waktu yang lama.



Gambar 1. Aduan Masyarakat mengenai Lamanya Waktu Tindak Lanjut

Sumber: Laporgub.com (Diakses pada 11 Agustus 2025)

Beberapa laporan terkait kerusakan jalan nasional tercatat belum ditangani selama berbulan-bulan tanpa kejelasan progres penanganan. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketanggapan pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat, khususnya pada permasalahan yang bersifat mendesak, masih belum optimal.



Gambar 2. Aduan Masyarakat mengenai Ketidaktepatan Pelayanan

Sumber: Laporgub.com (Diakses pada 5 Januari 2026)

Permasalahan lainnya berkaitan dengan ketepatan pelayanan yang diberikan. Dalam sejumlah laporan,

masyarakat mengeluhkan bahwa penanganan jalan dilakukan secara tambal-sulam sehingga tidak menyelesaikan permasalahan secara menyeluruh. Meskipun laporan dinyatakan selesai dalam sistem Portal LapoGub!, kondisi jalan yang masih rusak menimbulkan persepsi bahwa penyelesaian yang dilakukan bersifat administratif dan belum menyentuh substansi permasalahan.

Di samping itu, dokumentasi ulasan masyarakat juga menunjukkan adanya hambatan birokrasi dalam penanganan aduan. Beberapa masyarakat menyampaikan bahwa tindak lanjut laporan terhambat oleh proses administratif internal, seperti harus menunggu persetujuan atau tanda tangan pimpinan. Proses birokrasi yang panjang dan hierarkis ini menyebabkan penanganan aduan menjadi lambat dan kurang fleksibel terhadap kebutuhan masyarakat.

Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep *responsive governance* yang menekankan kecepatan, ketepatan, dan kecermatan pelayanan dengan praktik penanganan aduan masyarakat melalui Portal LapoGub! oleh BBPJJN Jawa Tengah–DIY. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *responsive governance* dalam penanganan aduan masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat

terwujudnya pelayanan publik yang responsif.

KAJIAN TEORI

a. *Responsive Governance*

Responsive governance merujuk pada kemampuan dan kesediaan aparatur atau lembaga publik untuk memberikan tanggapan terhadap permintaan, keluhan, maupun laporan masyarakat secara cepat, tepat, dan cermat. Prinsip utamanya adalah "*governance that listens and acts*", yaitu pemerintahan yang mendengarkan masyarakat dan segera bertindak atas dasar kebutuhan publik. (UNDESA, 2015). Untuk mengukur hal ini, digunakan indikator responsivitas menurut Valerie Zeithaml (dalam Ramadani dkk, 2022) yang meliputi:

1. Kemampuan merespon masyarakat, merupakan kesediaan pegawai untuk membantu dan memberikan respon awal yang profesional.
2. Kecepatan melayani, yaitu kemampuan memberikan pelayanan dalam waktu sesingkat mungkin.
3. Ketepatan melayani, yaitu Kesesuaian layanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat.

4. Kecermatan melayani, yaitu ketelitian dalam memproses aduan agar hasilnya sesuai dan bebas dari kesalahan.
5. Ketepatan waktu Pelayanan, yaitu penyelesaian layanan dan pelaporan progres sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
6. Kemampuan menanggapi keluhan, yaitu kapasitas pegawai dalam menyelesaikan masalah hingga tuntas dan memberikan tindak lanjut mendalam

b. Faktor Penghambat Responsivitas

Menurut Agus Dwiyanto (2008), responsivitas birokrasi sangat ditentukan oleh kecukupan kapasitas sumber daya dan fleksibilitas organisasi. Faktor penghambatnya meliputi:

1. Keterbatasan sumber daya (*Resource Constraint*) yang meliputi: keterbatasan jumlah SDM, anggaran, dan sarana pendukung teknis.
2. Lemahnya koordinasi, yaitu kurangnya sinergi antarunit atau instansi yang menyebabkan proses menjadi lambat dan tidak terarah.
3. Proses birokrasi yang panjang dan tidak fleksibel: Struktur hierarki yang berlapis dan kaku

yang menghambat pengambilan keputusan cepat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan dan menganalisis penerapan *responsive governance* dalam penanganan aduan masyarakat melalui Portal LapoGub! di BBPJN Jawa Tengah-DIY. Situs penelitian dilakukan di Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah-DIY dan unit terkait dalam pengelolaan aduan masyarakat. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang meliputi Tim Komunikasi Publik BBPJN, pengelola LapoGub Diskominfo Jawa Tengah, Satker PPK 3.3 Provinsi Jawa Tengah, serta masyarakat pengguna layanan. Data penelitian terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi, serta data sekunder yang diperoleh melalui dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan dan kredibilitas data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *Responsive Governance* dalam Penanganan Aduan masyarakat

melalui LapoGub BBPJN Jawa Tengah-DIY

Pembahasan mengenai penerapan *responsive governance* dalam penanganan aduan masyarakat melalui Portal LapoGub! oleh BBPJN Jawa Tengah-DIY dianalisis berdasarkan enam indikator *responsive governance* menurut Valerie Zeithaml (dalam Ramadani dkk, 2022) yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan pelayanan, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, serta kemampuan menanggapi keluhan

a. Kemampuan Merespon masyarakat

Kemampuan merespon masyarakat menunjukkan sejauh mana BBPJN Jawa Tengah-DIY mampu memberikan respon awal terhadap aduan yang disampaikan melalui Portal LapoGub! Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan BBPJN Jawa Tengah-DIY dalam merespon masyarakat belum sepenuhnya mencerminkan prinsip *responsive governance*. Pada aspek sikap, pegawai telah memberikan respon awal sesuai SOP sebagai bentuk konfirmasi penerimaan laporan, namun masyarakat menilai respon tersebut belum tuntas karena belum disertai kepastian informasi mengenai tindak lanjut. Sementara itu, pada aspek tindakan, penanganan aduan telah dilakukan melalui kanal resmi aplikasi LapoGub, tetapi

keterbatasan keterlihatan tindakan pada kanal non-resmi seperti *Twitter* menyebabkan masyarakat tidak dapat memantau progres penanganan aduannya. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar prosedural internal instansi dengan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, proaktif, dan transparan. Dengan demikian, kemampuan merespon masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi karena respon yang diberikan masih bersifat administratif dan belum menjamin terpenuhinya kebutuhan informasi publik maupun kepastian penanganan aduan.

b. Kecepatan Melayani

Kecepatan melayani berkaitan dengan lamanya waktu yang dibutuhkan sejak laporan diterima hingga dilakukan penanganan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kecepatan penanganan aduan masyarakat masih bervariasi dan cenderung lambat pada laporan tertentu. Beberapa aduan terkait kerusakan jalan nasional membutuhkan waktu yang cukup lama untuk ditindaklanjuti, bahkan mencapai hitungan bulan. Mengutip Zeithaml dalam penelitian (dalam Ramadani dkk, 2022) responsivitas merupakan bagian dari kualitas layanan publik, termasuk pelayanan yang cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Lambatnya penanganan ini menunjukkan

bahwa kecepatan pelayanan di BBPJN Jateng-DIY belum optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga perlu memperbaiki kualitas penanganan aduan agar proses penanganan bisa lebih cepat dan responsif.

c. Ketepatan Melayani

Ketepatan pelayanan dilihat dari kesesuaian tindakan yang dilakukan BBPJN Jawa Tengah–DIY dengan permasalahan yang dilaporkan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit, serta memberikan kepastian waktu penyelesaian layanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam beberapa kasus, penanganan jalan dilakukan secara tambal-sulam sehingga tidak menyelesaikan permasalahan secara menyeluruh sesuai dengan harapan masyarakat. Meskipun laporan dinyatakan selesai dalam sistem, masyarakat masih merasakan dampak dari kondisi jalan yang rusak. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan masih belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

d. Kecermatan Melayani

Kecermatan pelayanan berkaitan dengan ketelitian aparaturnya dalam memahami permasalahan serta menentukan solusi yang tepat. Indikator kecermatan

menunjukkan capaian yang signifikan melalui penggunaan *Dashboard Monitoring* yang terintegrasi. Penggunaan teknologi ini meminimalisir kesalahan lokasi perbaikan, yang menurut Zeithaml (dalam Ramadani dkk, 2022) merupakan bentuk ketelitian dalam memproses layanan. Sisi positif lainnya adalah sistem ini mampu mendeteksi aduan ganda sehingga tidak terjadi pemborosan sumber daya untuk pengecekan lokasi yang sama berulang kali. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kecermatan pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam memastikan bahwa kondisi lapangan telah benar-benar diperbaiki sesuai dengan standar teknis. Kurangnya kecermatan dalam penanganan menyebabkan munculnya kembali permasalahan yang sama setelah dilakukan perbaikan sementara.

e. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan kepastian waktu penyelesaian aduan. Dari sisi pemerintah, penentuan waktu penanganan sangat dipengaruhi oleh proses administrasi, perencanaan teknis, dan persetujuan pimpinan. Proses tersebut seringkali memerlukan waktu yang tidak singkat. Namun, dari perspektif masyarakat, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian menimbulkan ketidakpastian dan ketidakpercayaan terhadap pemerintah.

Perbedaan ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan masih menjadi permasalahan dalam penerapan *responsive governance*. Selain itu, BBPJN Jawa Tengah-DIY memiliki standar waktu internal untuk menutup tiket aduan. Namun, seringkali terjadi diskoneksi antara target waktu di aplikasi dengan realita di lapangan. Ketepatan waktu seringkali terhambat oleh faktor eksternal seperti cuaca ekstrem yang menghalangi perbaikan jalan, sehingga durasi penyelesaian melampaui estimasi awal yang dijanjikan kepada pengguna

f. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Ketepatan waktu pelayanan menunjukkan kepatuhan terhadap standar waktu penyelesaian aduan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa kemampuan BBPJN Jawa Tengah-DIY dalam menanggapi keluhan masyarakat telah berjalan secara struktural dan prosedural, namun belum sepenuhnya berorientasi pada penyelesaian permasalahan secara tuntas.

Pimpinan dan tim pengelola aduan telah memastikan bahwa seluruh laporan ditangani dan ditutup sesuai batas waktu sistem, serta dipantau melalui mekanisme pelaporan. Akan tetapi, dalam praktiknya, penanganan keluhan masih menghadapi keterbatasan pada aspek penyelesaian substantif, khususnya pada aduan infrastruktur yang memerlukan proses

teknis dan anggaran jangka panjang. Kondisi ini menyebabkan responsivitas instansi lebih terlihat dalam pemenuhan kewajiban administratif dibandingkan pemenuhan harapan masyarakat terhadap hasil pelayanan

Faktor Penghambat *Responsive Governance* dalam Penanganan Aduan masyarakat melalui Portal LapoGub BBPJN Jateng-DIY

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat tiga faktor utama yang menjadi penghambat responsivitas pelayanan menurut Dwiyanto (2008), yaitu: (1) keterbatasan sumber daya, (2) koordinasi antarsektor, dan (3) proses birokrasi yang panjang dan tidak fleksibel. Ketiga faktor tersebut saling berinteraksi dan berpengaruh terhadap kemampuan BBPJN merespon kebutuhan masyarakat secara optimal.

a. Keterbatasan Sumber Daya

Keterbatasan sumber daya merupakan salah satu faktor penyebab kurangnya responsivitas di BBPJN Jawa Tengah-DIY. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa keterbatasan sumber daya menjadi faktor penghambat utama dalam penerapan *responsive governance* pada penanganan aduan masyarakat di BBPJN Jawa Tengah-DIY. Keterbatasan sumber daya manusia terlihat dari minimnya jumlah pegawai yang menangani pengaduan, sementara jumlah kanal dan volume laporan cukup

tinggi, sehingga berpotensi memperlambat respon dan tindak lanjut aduan

Selain itu, keterbatasan alokasi anggaran juga membatasi kemampuan instansi dalam menindaklanjuti aduan secara substantif. Banyak laporan infrastruktur hanya dapat ditangani secara administratif atau sementara karena pekerjaan permanen harus menunggu penganggaran pada tahun berikutnya. Kondisi ini menyebabkan penyelesaian aduan lebih

b. Kurangnya Koordinasi Antarunit

Menurut Dwiyanto (2006), koordinasi lintas sektor merupakan tantangan klasik dalam pelayanan publik di Indonesia, karena adanya fragmentasi kewenangan antarunit organisasi yang menyebabkan pelayanan publik berjalan sektoral dan tidak terintegrasi. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pengaduan terintegrasi seperti LapoGub justru memperkuat prinsip responsivitas. Kejelasan alur kewenangan memungkinkan instansi teknis, termasuk BBPJN Jawa Tengah–DIY, untuk lebih fokus pada penanganan substansi laporan tanpa dibebani oleh keraguan administratif terkait batas kewenangan. Oleh karena itu, dalam konteks penelitian ini, sub gejala duplikasi atau tumpang tindih kewenangan tidak lagi menjadi penghambat utama dalam penerapan responsive governance, melainkan menunjukkan adanya perbaikan

tata kelola pelayanan publik berbasis sistem digital

c. Struktur Birokrasi yang Kaku dan Tidak Fleksibel

Faktor ketiga yang menghambat responsivitas adalah panjangnya proses birokrasi dan rendahnya fleksibilitas dalam prosedur penanganan aduan publik. Dalam perspektif Dwiyanto (2006; 2008), birokrasi Indonesia masih didominasi orientasi prosedural sehingga mekanisme pelayanan sangat dipengaruhi oleh regulasi, standar operasional, serta rantai komando yang berlapis.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa ketergantungan pada hierarki dalam pengambilan keputusan masih menjadi faktor yang membatasi fleksibilitas pelayanan pengaduan di BBPJN Jawa Tengah–DIY. Meskipun mekanisme pengaduan telah terdigitalisasi dan terstruktur, pengambilan keputusan teknis tetap harus melalui jenjang organisasi yang berlapis. Kondisi ini menyebabkan respons terhadap aduan masyarakat bersifat administratif dan prosedural, serta kurang adaptif terhadap kebutuhan penanganan cepat di lapangan.

Proses birokrasi dalam penanganan aduan masyarakat di BBPJN Jawa Tengah–DIY masih tergolong panjang dan kurang fleksibel. Meskipun sistem digital telah berhasil menyederhanakan tahapan administratif pelaporan, proses internal

penyelesaian aduan tetap memerlukan waktu lama karena harus mengikuti 179 struktur hierarki dan ketentuan formal yang berlaku. Akibatnya, responsivitas instansi lebih tampak pada pemenuhan prosedur administrasi dibandingkan percepatan penyelesaian permasalahan substantif yang diharapkan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan *responsive governance* dalam penanganan aduan masyarakat melalui Portal LaporGub! oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah–Daerah Istimewa Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *responsive governance* telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Secara administratif, mekanisme penanganan aduan masyarakat telah tersedia dan dijalankan melalui Portal LaporGub! sebagai kanal pengaduan digital yang terintegrasi. BBPJN Jawa Tengah–DIY telah memberikan respon awal terhadap laporan masyarakat dan menindaklanjuti aduan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Namun demikian, jika ditinjau berdasarkan enam indikator *responsive governance* menurut Zeithaml, responsivitas yang ditunjukkan masih cenderung bersifat administratif dan belum sepenuhnya berorientasi pada penyelesaian

substantif permasalahan masyarakat. Kemampuan merespon dan kemampuan menanggapi keluhan telah dilakukan melalui sistem, tetapi belum diikuti dengan komunikasi yang jelas dan kepastian tindak lanjut. Kecepatan, ketepatan, kecermatan, dan ketepatan waktu pelayanan juga masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, terutama pada aduan yang berkaitan dengan kerusakan jalan nasional yang bersifat mendesak dan berdampak pada keselamatan publik.

Adapun faktor-faktor yang menghambat penerapan *responsive governance* dalam penanganan aduan masyarakat meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran serta proses birokrasi internal yang panjang dan hierarkis. Faktor-faktor tersebut berdampak pada lambatnya penanganan aduan dan kurang optimalnya pelayanan publik yang diberikan. Aspek lemahnya koordinasi antarunit kerja sudah tidak menghambat dengan responsivitas BBPJN Jawa Tengah–DIY karena hasil penelitian menunjukkan adanya perbaikan komunikasi dan koordinasi antarunit dalam penanganan aduan.

SARAN

1. Perlu adanya penguatan aspek komunikasi dan transparansi dari BBPJN Jawa Tengah–DIY dalam penanganan aduan, terutama dengan

memberikan informasi yang jelas dan berkelanjutan kepada masyarakat mengenai progres dan kepastian tindak lanjut laporan.

2. BBPJN Jawa Tengah–DIY perlu meningkatkan kecepatan dan ketepatan penanganan aduan, khususnya pada laporan yang bersifat mendesak dan berdampak langsung pada keselamatan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui penetapan standar waktu penyelesaian aduan yang lebih jelas dan realistis.
3. BBPJN Jawa Tengah-DIY perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, baik dari segi jumlah maupun kompetensi, untuk mendukung terwujudnya pelayanan publik yang responsif. Dengan demikian, Portal LapoGub! tidak hanya berfungsi sebagai sarana penerimaan aduan, tetapi juga sebagai instrumen nyata dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, K., & Artikel, R. (2022). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmiah Administratie
- Audrey, A., Fahri, A., Santoso, R. S., & Subowo, A. (2024). *Responsive Governance Dalam Pengembangan Portal Semarang Satu Data Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Semarang*.
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2009). *Public Management and Governance*
- Denhardt, J. Vinzant., & Denhardt, R. B. . (2015). *The new public service: serving, not steering*. Routledge/Taylor & Francis Group.
- Dharmawan, A., Astuti, R. S., & Yuwono, T. (2023). *Government Responsiveness through Gub Report Innovation in Central Java Province, Indonesia*. *International Journal of Sustainable Development & Future Society*, 1(1), 9–17. <https://doi.org/10.62157/ijdfs.v1i1.2>
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS.
- Fernanda, A. P., Astuti, R. S., Rahman, A. Z. (2023). *Responsive Governance Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) Samsat Kota Semarang II*.
- Nguyen, P. (2024). *The influence of local government responsiveness and information quality on citizen acceptance of e-participation: An experimental study*. *JeDEM - eJournal of eDemocracy and Open Government*, 16(1), 89–107. <https://doi.org/10.29379/jedem.v16i1.825>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press
- Ramadani, R., Mahsyar, A., & Rasdiana. (2024). *Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone*. 3.

UNDESA. (2015). *Responsive and Accountable Public Governance*

Usman Alfarez, R., Rahman, A. Z., & Hanani, R. (2025). *Analisis Fitur E-Wadul Dewan Di Sekretariat Dprd Provinsi Jawa Tengah Dalam Perspektif Responsive Governance*. <https://fisip.undip.ac.id>

Sumber Lain:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 62 Tahun 2018

Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah No. 13 Tahun 2018

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. LaporanGub. Diakses pada 26 Januari 2026