

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah Indonesia saat ini dalam proses pemerataan pembangunan pada beberapa bidang seperti transportasi, infrastruktur, hingga pada aspek pelayanan publik. Wriharnolo dan Nugroho (2006) (dalam Afif dan Setiyono (2022)), pembangunan pada hakikatnya dapat diartikan sebagai bentuk pergeseran taraf hidup masyarakat yang dapat dinilai melalui indikator-indikator tertentu, baik ditinjau dari aspek kemasyarakatan, tata kelola pemerintahan, maupun aturan perundang-undangan yang berlaku. Sementara itu, guna menopang jalannya proses pembangunan tersebut, pemerintah pun menyelenggarakan dan menjalankan beragam bentuk layanan kepada masyarakat (Sagita, 2018, dalam Afif dan Setiyono, 2022). Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, layanan publik dijelaskan sebagai rangkaian aktivitas yang dilaksanakan guna memenuhi kebutuhan hukum bagi seluruh warga negara, baik dalam bentuk pengadaan barang, jasa, maupun layanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan publik. Adapun yang termasuk ke dalam kategori penyelenggara layanan tersebut dalam hal ini mencakup lembaga negara, lembaga independen yang didirikan atas dasar undang-undang untuk menyelenggarakan pelayanan masyarakat, serta entitas hukum lainnya yang dibentuk khusus untuk tujuan penyediaan layanan bagi masyarakat umum.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih kerap dijumpai berbagai hambatan dan persoalan yang perlu untuk diatasi. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah penyempurnaan pelayanan publik yang menjadi salah satu titik tumpu reformasi birokrasi. Berbagai persoalan yang kerap dan masih dijumpai dalam pelayanan publik hingga kini antara lain proses perizinan yang masih rumit serta pelaksanaan pelayanan yang cenderung lamban; kinerja aparatur birokrasi yang belum optimal; praktik korupsi yang masih mewarnai dunia birokrasi; serta karakter birokrasi yang cenderung lebih mengutamakan kepatuhan terhadap regulasi ketimbang esensi pelayanan itu sendiri.

Menyikapi berbagai persoalan tersebut sekaligus menyesuaikan pengelolaan aduan masyarakat dengan kemajuan teknologi masa kini, Kementerian PANRB merancang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Platform SP4N-LAPOR berfungsi sebagai wadah penampung keluhan berskala nasional yang mencakup aduan, masukan, hingga permintaan informasi dari masyarakat. Dasar hukum berdirinya SP4N-LAPOR merujuk pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, serta diperkuat oleh Permen PANRB Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Kehadiran sistem penanganan aduan ini dilatarbelakangi oleh prinsip "*no wrong door policy*", yakni jaminan agar tiap keluhan yang diterima segera ditindaklanjuti oleh pihak berwenang tanpa terhambat oleh kesalahan jalur pelaporan. Ukuran keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugas pelayanannya tampak dari sejauh mana masyarakat merasa puas, yang diukur mengacu pada standar layanan yang jelas dan akuntabel. Untuk itu, berbagai kanal komunikasi disediakan pada SP4N-LAPOR agar mudah diakses publik, mulai dari situs resmi, SMS, media sosial, sampai aplikasi mobile untuk Android maupun iOS. Sejauh ini, sistem tersebut sudah tersambung dengan 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 pemda di seluruh Indonesia, termasuk Kementerian Dalam Negeri. Menurut penelitian Dwi Kurniawan dkk (2024) mengenai penerapan SP4N-LAPOR di Kementerian Dalam Negeri, proses penyelesaian aduan pada dasarnya sudah berjalan cukup baik, kendati sejumlah hal masih perlu dibenahi. Kendala yang teridentifikasi antara lain rendahnya mutu tanggapan yang disampaikan kepada masyarakat, aplikasi LAPOR yang kerap mengalami gangguan teknis, serta belum meratanya sosialisasi aplikasi tersebut ke masyarakat luas.

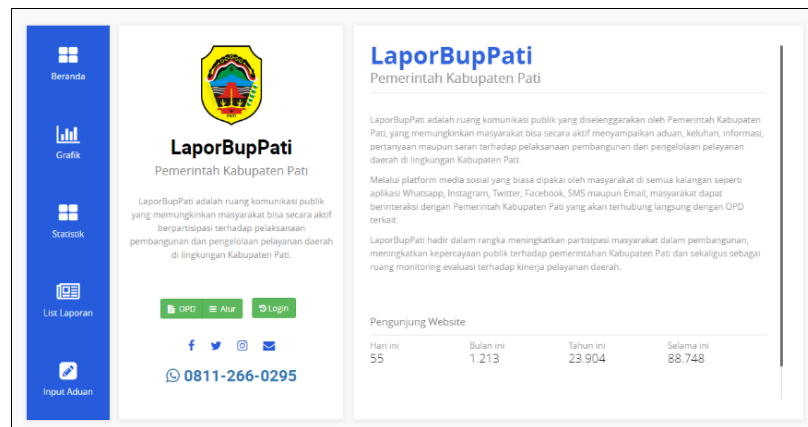
Sementara itu, setiap pemerintahan daerah sudah melakukan inovasi dalam membentuk sebuah platform layanan pengaduan masyarakat berbasis *online*. Provinsi Jawa Tengah sendiri sudah mengeluarkan platform aduan online berupa "LaporGub!". Platform ini merupakan wadah untuk masyarakat menyampaikan keluhan, aspirasi, atau laporan terkait dengan pelayanan publik secara mudah, cepat, dan rahasia. Layanan ini bisa di jangkau

masyarakat melalui website, aplikasi mobile, kanal media sosial, ataupun pesan instan. Platform “LaporGub!” juga sudah mengembangkan fitur pengaturan privasi untuk setiap pelapor, sehingga identitasnya akan terjamin dan masyarakat lebih nyaman dalam melaporkan aduannya. Selain itu, “LaporGub!” sudah terintegrasi secara langsung dengan SP4N-LAPOR! yang dikelola oleh Kementerian PANRB. Integrasi ini memungkinkan laporan yang masuk melalui kanal “LaporGub!” bisa tercatat dalam sistem SP4N-LAPOR!, sehingga aduan yang masuk bisa di *tracking* secara nasional dan memudahkan koordinasi penanganan aduan antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat. Kemudian, hampir seluruh kota dan kabupaten di Jawa Tengah sudah menyediakan kanal pengaduan *online* guna memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan, aduan, kritik, maupun saran terkait pelayanan publik dan pembangunan daerah. Salah satu contoh kotanya adalah Kota Semarang. Pemerintah daerah Kota Semarang telah menginisiasi sebuah kanal pengaduan daring bernama “Lapor Semar Solusi AWS”. Kanal pengaduan ini diluncurkan oleh Wali Kota Semarang, Agustina Wilujeng Pramestuti, sebagai kelanjutan dari layanan pengaduan “Sapa Mbak Ita” yang sebelumnya berjalan di bawah kepemimpinan mantan Wali Kota Semarang, Hevearita Gunaryanti Rahayu. Platform pengaduan “Lapor Semar Solusi AWS” ini bertujuan menyediakan sarana bagi masyarakat Kota Semarang untuk menyampaikan keluhan maupun ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan pemerintah kota, yang semestinya menjadi hak masyarakat, sekaligus menampung laporan terkait penyalahgunaan kewenangan oleh

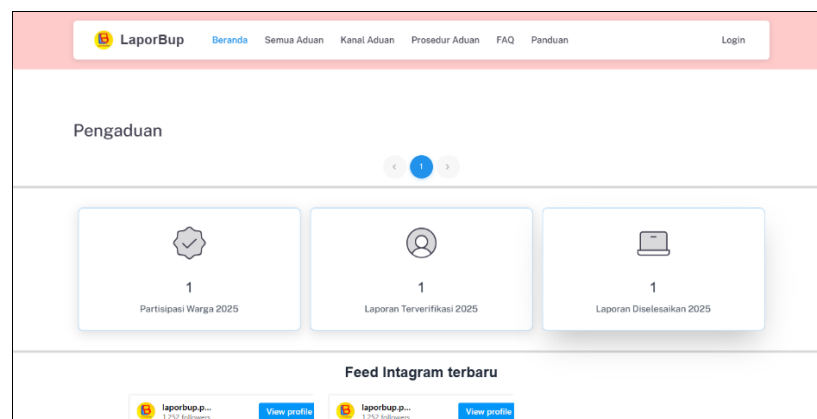
stakeholder dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kanal "Lapor Semar Solusi AWS" ini juga telah terintegrasi dengan platform SP4N-LAPOR!, sehingga pengaduan yang masuk dapat dipantau secara nasional serta memperoleh tindak lanjut yang efisien dan transparan.

Selain Kota Semarang, pemerintah Kabupaten Pati juga memiliki platform pengaduan *online* bernama "LaporBup". Kanal "LaporBup" ini diluncurkan pada bulan Agustus tahun 2022 oleh pemerintah Kabupaten Pati. Pada tahun 2026 website "LaporBup" di Kabupaten Pati secara resmi sudah berganti nama menjadi "Lapor Bupati", yang merupakan penyesuaian dengan Bupati Kabupaten Pati yang sekarang. Perubahan nama tersebut sekaligus menjadi simbol komitmen pemerintah daerah dalam memberikan layanan pengaduan masyarakat yang lebih responsif, profesional, dan dekat dengan warga. Selanjutnya, kanal tersebut diluncurkan dengan tujuan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pati, memperluas partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan, memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintah, serta mempercepat penanganan permasalahan publik yang dihadapi masyarakat. Selanjutnya, sasaran dari penyelenggaraan layanan pengaduan ini meliputi beberapa hal, di antaranya: masyarakat; unit kerja pemerintah daerah, sebagai pihak yang memiliki kewajiban dalam menindaklanjuti keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat; upaya perbaikan dan peningkatan mutu kinerja dalam proses pelayanan publik; serta penguatan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Platform "LaporBup" ini sendiri merupakan hasil pengembangan

dari platform “Teras Aduan” yang sudah berjalan sebelumnya, yang membedakannya dengan platform “Teras Aduan” adalah pada platform “LaporBup” ini tidak hanya berbasis pada sosial media saja, yang meliputi Instagram; Facebook; X; dan Website, namun juga sudah ada fitur tambahan yakni melalui aplikasi WhatsApp.



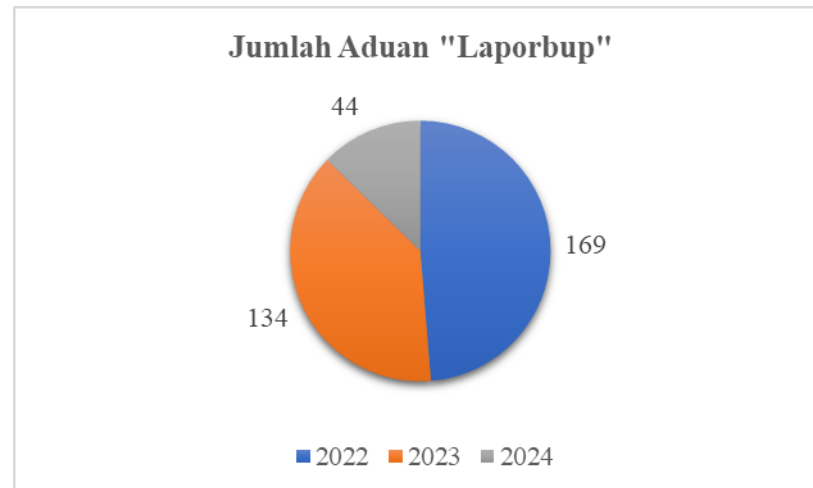
Gambar 1. 1 Tampilan Lama Website "LaporBup"



Gambar 1. 2 Tampilan Baru Website "LaporBup"

Platform “LaporBup” di Kabupaten Pati menjadi fokus dalam penelitian ini dan dalam keberjalanannya masih ditemukan beberapa kesenjangan atau gap. Berdasarkan laporan dari data aduan pada platform “LaporBup” dengan rentang tahun 2022 hingga 2024, ditemukan adanya gap pada beberapa aspek.

Data dari tahun 2022 hingga 2024, menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah aduan pada “LaporBup” Kabupaten Pati.

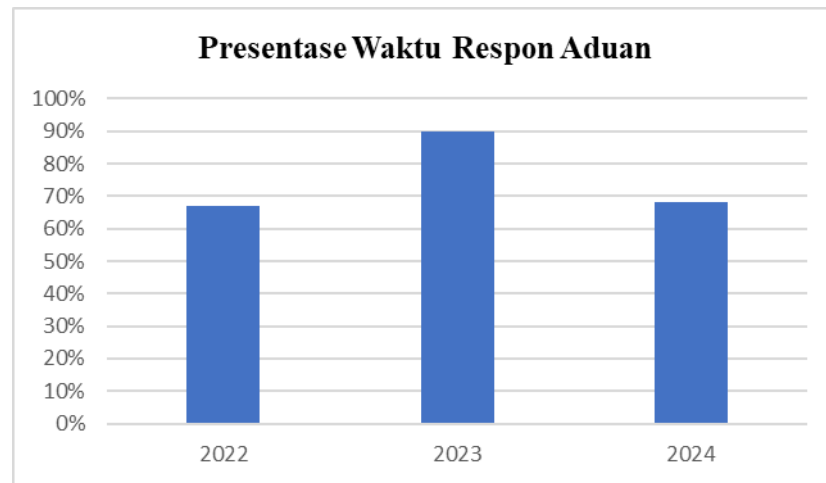


*Gambar 1. 3 Diagram Jumlah Laporan Aduan "LaporBup"
Tahun 2022-2024*

Selain itu, kemunculan gap ini juga terjadi dari pada beberapa aspek dalam mengukur kepuasan pengguna. Aspek yang pertama dari sisi waktu respon. Merujuk pada temuan Sherina et al. (2022) dalam kajiannya terhadap Aplikasi Kependudukan "Genduk Manis", terungkap bahwa kecepatan sistem dalam menanggapi permintaan pengguna merupakan salah satu unsur krusial yang turut menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna. Penelitian milik Sherina tersebut juga menemukan bahwa waktu respon yang cepat mampu meningkatkan efisiensi interaksi pengguna dengan sistem dan menciptakan pengalaman layanan yang lebih memuaskan. Akan tetapi, ketika waktu respon melambat, pengguna cenderung akan merasakan penurunan kenyamanan dan kepercayaan terhadap sistem informasi. Kondisi sejalan dengan penelitian ini, bisa dilihat bahwa presentase waktu respon

pada tahun 2023 mengalami peningkatan signifikan, yakni mencapai 90%, hal ini menunjukkan adanya perbaikan besar dalam kecepatan respon dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat. Jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya (2022) yang memiliki presentase 67%. Hal ini mengindikasikan bahwa pada tahun 2023, sistem pengaduan pada website “LaporBup” mampu untuk memberikan dan memenuhi standar waktu respon yang sudah ditetapkan, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.

Akan tetapi, pada tahun 2024 presentase waktu respon kembali menurun di angka 68%. Penurunan ini menunjukkan adanya tantangan atau masalah dalam mempertahankan konsistensi kualitas sistem terutama dalam aspek kecepatan penyelesaian pengaduan. Prosedur administrasi yang kurang memadai atau peningkatan jumlah keluhan yang tidak sebanding dengan kapasitas sistem dan sumber daya manusia merupakan dua contoh penyebab yang dapat memicu penurunan kinerja. Hal ini menandakan perlunya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam sistem agar dapat mempertahankan performa yang baik secara konsisten.

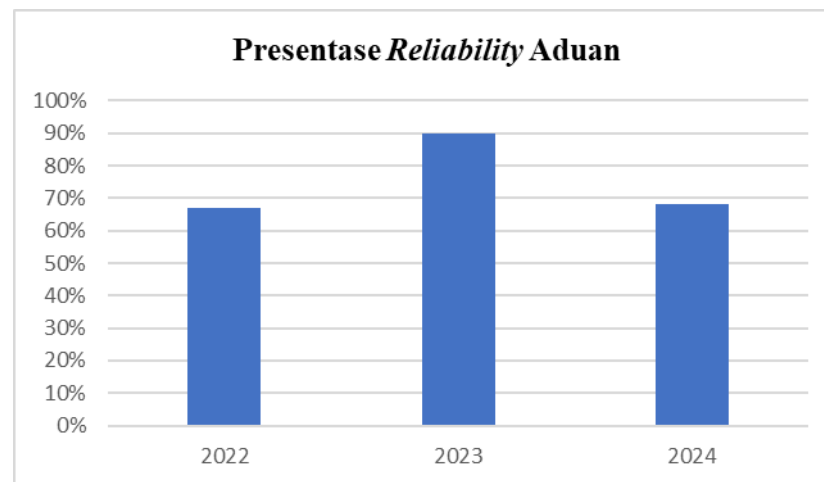


*Gambar 1. 4 Presentase Waktu Respon Aduan "LaporBup"
Tahun 2022-2024*

Aspek yang kedua adalah kualitas informasi. Berdasarkan penelitian terdahulu milik Fauzia et al. (2024) yang meneliti tentang kepuasan pengguna pada Aplikasi Depok Single Window (DSW), yang menunjukkan bahwa bahwa salah satu indikator dari dimensi kualitas informasi, yaitu dimensi *reliability* (keandalan), yang sangat mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Depok Single Window. Keandalan dalam kualitas informasi tercermin dari ketepatan, konsistensi, kelengkapan informasi yang diberikan kepada pengguna, termasuk dalam ketepatan waktu menyampaikan data dan informasi yang benar tanpa kesalahan. Meskipun mayoritas respon DSW menunjukkan bahwa informasi yang diterima sudah cukup lengkap dan akurat, terdapat indikator yang menunjukkan perlunya peningkatan, khususnya pada penyajian informasi yang masih kurang optimal. Hal ini sejalan dengan permasalahan pada penelitian ini, bisa dilihat pada tahun 2023 presentase keandalan informasi mencerminkan ketepatan dan konsistensi

penyelesaian pengaduan secara tepat waktu dengan angka presentase mencapai 90% meningkat sekitar 23% dari presentase tahun 2022 yang hanya mencapai 67%. Hal ini menunjukkan bahwa pada tahun 2023 sistem pengelolaan pengaduan pada website “LaporBup” berhasil meningkatkan kemampuan dalam menyediakan informasi yang dapat dipercaya dan tepat waktu bagi pengguna. Peningkatan ini menandakan adanya perbaikan pada proses pengelolaan dan pengiriman informasi yang berdampak langsung pada kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi.

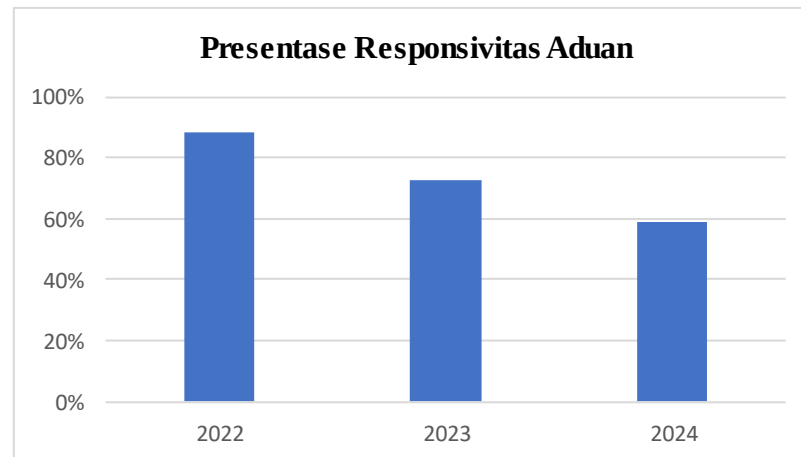
Akan tetapi, pada tahun 2024 mengalami penurunan presentase *reliability*, yakni hanya sebesar 68%. Penurunan ini menunjukkan adanya kestabilan dalam menjaga *reliability* kualitas informasi, khususnya pada aspek ketepatan waktu penyelesaian pengaduan yang menjadi tolok ukur dari *reliability*. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan penurunan tersebut seperti keterbatasan sumber daya atau adanya hambatan dalam proses komunikasi dan koordinasi antar instansi terkait. Kondisi ini menjadi salah satu masalah yang perlu diidentifikasi dan diperbaiki agar kualitas informasi tetap dapat diandalkan secara konsisten.



Gambar 1. 5 Presentase Reliability Aduan "LaporBup" Tahun 2022-2024

Selanjutnya, dimensi ketiga adalah kualitas layanan adalah responsivitas. Responsivitas sendiri dalam kualitas layanan mengacu pada kecepatan dan ketepatan waktu dalam merespons kebutuhan pengguna. Berdasarkan penelitian terdahulu milik Dwi Kurniawan et al. (2024) mengenai Aplikasi LAPOR!, yang menunjukkan bahwa terdapat penurunan konsistensi dalam kecepatan dan tanggapan terhadap aduan. Penurunan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor seperti keterbatasan sdm dan kendala teknis dalam sistem informasi LAPOR!. Kondisi ini menunjukkan tantangan serius dalam menjaga kualitas layanan yang akan berdampak pada penurunan kepuasan pengguna aplikasi LAPOR!. Sementara itu, pada penelitian ini, data menunjukkan bahwa presentase responsivitas pada tahun 2022 menunjukkan kinerja yang sangat baik, dengan jumlah 88%, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar pengaduan masyarakat pada website “LaporBup” mendapatkan respon yang cepat dan tepat waktu. Hal ini mencerminkan bahwa pada periode tersebut, kualitas layanan dalam hal responsivitas mampu

memenuhi harapan pengguna, memberikan pelayanan tanggap, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.



*Gambar 1. 6 Presentase Responsivitas Aduan "LaporBup"
Tahun 2022-2024*

Akan tetapi, bisa dilihat pada data diatas yang menunjukkan bahwa pada tahun 2023 dan 2024 presentase jumlahnya menurun menjadi 72% dan 59%. Penurunan ini mengindikasikan adanya masalah dalam menjaga konsistensi kecepatan dan tanggap terhadap layanan pengaduan. Merosotnya angka tersebut kemungkinan besar dipengaruhi oleh sejumlah penyebab, antara lain minimnya jumlah sumber daya manusia (staf) yang tersedia serta munculnya gangguan teknis pada sistem informasi, sehingga membatasi kesanggupan tim dalam menyelesaikan pengaduan secara maksimal. Kondisi ini mengindikasikan adanya persoalan serius terkait kualitas layanan, sehingga perlu dicari solusi guna mencegah terjadinya penurunan lebih lanjut pada tingkat kepuasan pengguna.

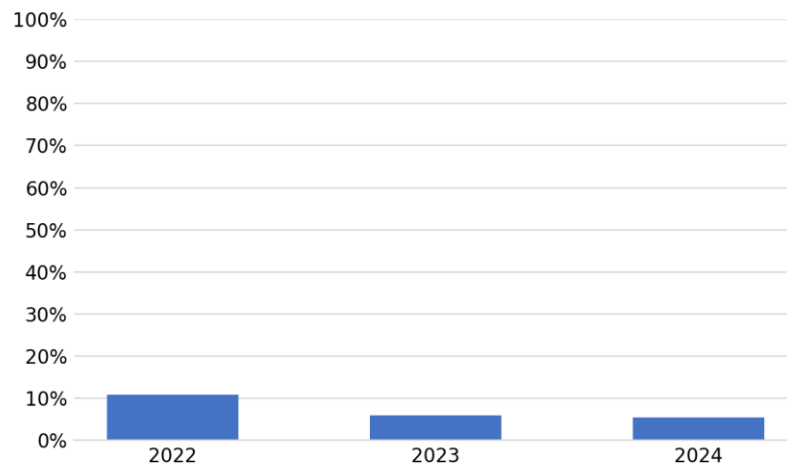
Selain diukur dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, keberhasilan sebuah sistem informasi juga sangat ditentukan oleh sejauh mana pengguna merasa puas terhadap pengalaman yang diperoleh selama menggunakan sistem tersebut. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai suatu respons and evaluasi yang diberikan pengguna terhadap pengalaman menggunakan suatu sistem informasi, yang dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang mereka terima (DeLone and McLean, 2003). Di samping itu, kepuasan pengguna juga bersifat dinamis dan sangat dipengaruhi oleh persepsi masing-masing individu, sehingga pengukurannya tidak dapat dilakukan hanya sekali, melainkan perlu dievaluasi secara berkelanjutan guna memastikan kualitas layanan sebuah sistem informasi senantiasa terjaga dan meningkat performanya (Ilieva dkk., 2024).

Selanjutnya, dalam konteks pelayanan publik, kepuasan pengguna tidak berhenti sebagai sebuah indikator keberhasilan teknis suatu sistem informasi. Kepuasan ini juga berkaitan erat dengan keberlangsungan pemanfaatan layanan serta besarnya kepercayaan yang diberikan masyarakat terhadap pemerintah. Sebagai contoh, kajian terkait layanan *e-government* di India mengungkap bahwa tingkat kepuasan pengguna memberikan dampak yang besar terhadap keinginan untuk tetap memanfaatkan layanan tersebut secara berkelanjutan (*continuance use intention*), sekaligus turut memengaruhi secara nyata rasa percaya warga (*citizen trust*) terhadap pemerintah (Kala et al. 2024). Pola yang sejalan juga ditemukan pada kajian terhadap situs

layanan publik di Indonesia, yang mengungkapkan bahwa rasa puas pengguna berfungsi sebagai penghubung antara mutu layanan elektronik dengan tingkat kesetiaan pengguna (Noor, 2022). Bahkan, dalam sebuah tinjauan sistematis atas berbagai kajian empiris mengenai dampak *e-government*, kepuasan klien (*client satisfaction*) beserta peningkatan kepercayaan tercatat sebagai dua dampak yang paling sering diteliti dari penerapan sistem pemerintahan berbasis digital (Maclean dkk., 2021). Sejalan dengan itu, studi lain yang menerapkan model DeLone dan McLean pada konteks pemerintahan elektronik di Indonesia turut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memberikan kontribusi terhadap manfaat bersih (*net benefit*) suatu sistem informasi, yang dengan demikian memiliki relevansi terhadap pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan di bidang perdamaian, keadilan, serta penguatan kelembagaan (Rahmatullah dkk., 2025). Berdasarkan berbagai temuan tersebut, dapat dipahami bahwa rendahnya kepuasan pengguna pada suatu sistem pengaduan *online* bukan hanya berdampak pada menurunnya pemanfaatan sistem itu sendiri, melainkan juga berpotensi melemahkan partisipasi masyarakat; menurunkan kepercayaan terhadap pemerintah daerah; dan pada akhirnya akan menghambat terwujudnya prinsip transparansi serta akuntabilitas pelayanan publik yang menjadi tujuan awal dibentuknya kanal pengaduan *online* tersebut.

Sementara itu, kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi dapat diamati bukan sekadar dari sisi persepsi, tetapi juga melalui perilaku nyata

yang ditunjukkan oleh penggunanya. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna melalui dua indikator yang saling melengkapi, yaitu *repeat visit* dan *repeat satisfaction*. *Repeat visit* menggambarkan wujud nyata dari perilaku pengulangan penggunaan suatu sistem, yakni kecenderungan pengguna untuk kembali memanfaatkan layanan yang sama, sementara *repeat satisfaction* mencerminkan evaluasi menyeluruh atas pengalaman yang mendasari terbentuknya perilaku tersebut, yaitu sejauh mana pengalaman positif pengguna terhadap suatu sistem mampu dipertahankan secara berkelanjutan (Sanjeev dkk., 2022). Kedua indikator ini memiliki keterkaitan yang kuat satu sama lain, sebab individu yang merasakan kepuasan penuh atas suatu layanan informasi umumnya akan terdorong untuk memanfaatkannya kembali di kemudian hari, sementara individu yang mengalami penurunan rasa puas justru cenderung enggan melanjutkan pemakaian layanan daring tersebut (DeLone dan McLean, 2003). Dari data yang diperoleh pada platform "LaporBup", ditemukan bahwa presentase pengguna yang kembali menyampaikan aduan dalam tahun yang sama terus mengalami penurunan, yaitu sebesar 10,9% pada tahun 2022, kemudian turun menjadi 5,9% pada tahun 2023, dan kembali menurun menjadi 5,4% pada tahun 2024 (Gambar 1. 7).



*Gambar 1. 7 Presentase Kepuasan Pengguna
Pada Aduan "LaporBup" Tahun 2022-2024*

Data pada Gambar 1. 7 tersebut memperlihatkan bahwa presentase *repeat visit* mengalami pola penurunan yang stabil dan berkelanjutan sepanjang tahun 2022 hingga 2024, tanpa menunjukkan tanda-tanda perbaikan maupun pemulihan pada tahun-tahun berikutnya. Apabila data tersebut diinterpretasikan lebih lanjut dari sisi *repeat satisfaction*, penurunan yang konsisten pada perilaku penggunaan secara berulang ini dapat diartikan sebagai penurunan yang sejalan pada tingkat kepuasan secara menyeluruh yang dirasakan oleh pengguna. Dengan demikian, tren *repeat visit* yang terus menurun pada "LaporBup" tidak hanya mencerminkan permasalahan pada aspek perilaku pengguna, tetapi juga mengindikasikan bahwa *repeat satisfaction* turut melemah secara konsisten selama periode tersebut.

Penurunan yang terjadi pada kedua indikator kepuasan pengguna tersebut, baik dari sisi perilaku aktual (*repeat visit*) maupun evaluasi kepuasan yang mendasarinya (*repeat satisfaction*), secara bersama-sama

memperkuat indikasi adanya gap yang cukup signifikan dalam pengelolaan layanan pengaduan "LaporBup" di Kabupaten Pati. Pengalaman positif yang mungkin pernah dirasakan pengguna pada masa-masa awal implementasi platform tampaknya belum dapat dipertahankan secara konsisten, sehingga keinginan masyarakat untuk terus memanfaatkan "LaporBup" sebagai kanal pengaduan utama pun mengalami penurunan.

Berdasarkan masalah yang ditemukan pada proses pengelolaan pengaduan pada platform "LaporBup" di Pemerintah Daerah Kabupaten Pati berdasarkan beberapa dimensi, maka penelitian ini akan berfokus untuk melihat determinan kepuasan pengguna dalam pengelolaan pengaduan masyarakat pada platform "LaporBup". Penelitian ini akan menggunakan empat dimensi dari teori milik DeLone dan MC Lean (2003). Teori dari DeLone dan McLean (2003) yang menekankan pentingnya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam menentukan keberhasilan sistem informasi serta kepuasan pengguna. Teori tersebut nantinya akan membantu peneliti dalam melihat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dari pengelolaan pengaduan masyarakat pada website "LaporBup" di lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Pati.

1.2 Keaslian Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pengelolaan pengaduan masyarakat melalui website "LaporBup". Platform pengaduan *online* ini merupakan sarana yang dirancang guna menyempurnakan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pati, memperluas partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan

pemerintahan, memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintah, serta mempercepat penyelesaian masalah pada masyarakat. Pada penelitian-penelitian sebelumnya, lebih banyak kajian yang meneliti platform aduan SP4N LAPOR!, seperti melihat efektivitas dari penyelesaian masalah masyarakat; efektivitas platform SP4N LAPOR! sebagai platform pengaduan masyarakat; dan tingkat keberhasilan pelayanan publik yang dihasilkan dari mekanisme pengelolaan SP4N LAPOR!. Penelitian lain berfokus pada penelitian aplikasi pengaduan masyarakat milik pemerintah daerah masing-masing. Umumnya, kerangka teori yang dipakai dalam penelitian terdahulu adalah teori efektivitas organisasi publik dari Richard M. Steer. Penelitian ini mengacu pada teori kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), yang mencakup enam dimensi mulai dari kualitas sistem hingga manfaat bersih. Teori tersebut dipilih karena penelitian ini bermaksud mengukur tingkat efektivitas platform pengaduan masyarakat "LaporBup" ditinjau dari aspek sistem informasinya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan kajian awal terhadap penggunaan website "LaporBup" sebagai media pengelolaan pengaduan masyarakat di Pemerintah Daerah Kabupaten Pati, ditemukan beberapa permasalahan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Kecepatan sistem dalam merespon dan menyelesaikan pengaduan masih belum stabil dan cenderung tidak konsisten dari tahun ke tahun, sehingga proses penanganan menjadi lebih lambat dan menimbulkan ketidakpuasan pengguna. Selain itu, sistem pada laman "Lapor

Bup" belum mampu menyediakan layanan informasi yang andal dan tanggap, sehingga hal tersebut merusak legitimasi proses penanganan pengaduan. Mekanisme untuk menanggapi dan tindak lanjut pengaduan yang kurang efektif serta lambat juga menurunkan kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Ketidakstabilan dalam memberikan pengalaman pengguna dan menurunkan minat serta loyalitas pengguna untuk menggunakan layanan “LaporBup” secara berkelanjutan. Selain itu, kurangnya fitur personalisasi dan kemudahan akses bagi berbagai kalangan mengakibatkan rendahnya inklusivitas dan efektivitas layanan, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka fokus masalah pada kajian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada website “LaporBup” di Kabupaten Pati?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada website “LaporBup” di Kabupaten Pati?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada website “LaporBup” di Kabupaten Pati?
4. Apakah ketiga variabel kualitas tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pengelolaan layanan pengaduan pada website "LaporBup"?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menguji dan mengevaluasi kontribusi kualitas sistem secara parsial dalam memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang memanfaatkan platform "LaporBup" di Kabupaten Pati.
2. Memetakan sejauh mana pengaruh parsial dari aspek kualitas informasi yang disajikan terhadap persepsi kepuasan para pengguna website "LaporBup" di Kabupaten Pati.
3. Membuktikan secara empiris dampak kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pemakai peranti pengaduan website "LaporBup" di Kabupaten Pati.
4. Menganalisis efek integratif atau simultan dari dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan dalam menentukan kepuasan total pengguna "LaporBup" di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pati.

1.5 Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Kajian ini harapannya dapat menambah wawasan serta bahan rujukan bagi kalangan akademisi secara luas, khususnya pada bidang ilmu sosial dan politik yang bersinggungan dengan telaah kebijakan publik.

b) Manfaat Praktis

Melalui studi ini, peneliti berkeinginan dapat menghadirkan kontribusi berupa saran maupun masukan yang bermanfaat bagi Pemerintah Kabupaten Pati, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten

Pati selaku pihak yang mengemban tanggung jawab dalam mengelola pengaduan masyarakat melalui website “LaporBup”.