

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan teknologi informasi pada saat ini sangat cepat dan hampir menyeluruh disemua 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 aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Dewi, 2017).

Pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat bukan untuk melayani dirinya sendiri namun dengan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota

masyarakat mengembangkan kreativitas dan kemampuan demi mencapai kemajuan bersama (Basri, 2018). Pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah merupakan respon dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dari pemerintah. Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk ketidakpuasaan masyarakat yang disampaikan, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait. Berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (voice) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Dewi, 2017).

Hal ini dilihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang dikeluarkan, tidak adanya transparan, sikap kurang responsif, dan lain-lain. Akibat permasalahan tersebut, citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat hingga saat ini. Maka dari itu pemerintah memanfaatkan teknologi informasi untuk mencapai tujuan tersebut (Pratama, 2015).

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).

Inilah yang menjadi alasan beberapa kabupaten di Indonesia menerapkan konsep *E-Government* atau inovasi pemerintahan di bidaang pelayanan publik dengan penggunaan media elektronik. Walaupun sebelumnya sudah banyak inovasi di setiap daerah telah dilaksanakan, tetapi untuk sebuah hal yang baru dan optimalisasi pelayanan diharapkan setiap daerah kabupaten se-Indonesia mampu mengintegrasikan hal tersebut bersama dengan masyarakat. Pelayanan publik berbasis sistem dan aplikasi dengan koneksi internet sesuai dengan peningkatan mutu kualitas layanan, baik dari segi administrasi birokrasi dan pengaduan/laporan masyarakat.

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 dilanjutkan dengan pendataan mengenai pengaduan yang akan diajukan. Meskipun menerima pengaduan, petugas administrasi masih kurang optimal dalam menangani pengaduan, terutama dalam menghasilkan laporan pengaduan yang memerlukan pencatatan manual dan pengumpulan data untuk dokumentasi.

Sistem pengaduan seperti itu, hasil yang didapatkan memerlukan waktu yang lama dan dapat terjadinya kesalahan petugas (*Human Error*) administrasi karena kelalaiannya menyebabkan pengaduan tersebut tidak dapat diproses atau di tindak lanjuti. Oleh karena itu, dengan semakin maju dan canggihnya perkembangan teknologi saat ini, salah satu penerapan teknologi sistem informasi berupa aplikasi dapat dimanfaatkan sebagai sarana yang tepat untuk membantu pihak Dinas Kominfo dalam menerapkan responsivitas layanan pengaduan masyarakat menjadi lebih baik. Pemanfaatan aplikasi dengan dasar kecanggihan komputer, Dinas Kominfo Kota Rembang dapat menerapkan sebuah sistem informasi layanan pengaduan yang dapat diakses kapan dan dimana saja maupun dapat menampilkan informasi layanan-layanan yang tersedia pada Dinas Kominfo Kota Rembang oleh masyarakat Kabupaten Rembang.

Rembang, salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah, telah mengadopsi konsep E-Government dalam penyediaan layanan untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan pengaduan. Kabupaten Rembang menggunakan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), yang sudah diterapkan sejak tahun 2018. Salah satu keunggulan dari aplikasi LAPOR adalah ketersediaannya dalam platform android. Pemerintah Kabupaten Rembang kembali meluncurkan kanal saluran informasi maupun pengaduan dari masyarakat, kali ini melalui Dinas Komunikasi dan Informasi (Kominfo) Kabupaten Rembang dengan kanal aduan melalui Short Message Service atau SMS yang bernama Wadul Bupati dan situs www.lapor.go.id. Sebelumnya saluran interaksi informasi masyarakat dengan Pemkab

telah dilakukan melalui media sosial disusul dialog interaktif “Hallo Bupati” di salah satu radio Swasta. Selain kanal kanal tersebut, Kegiatan temu langsung dengan Bupati dan Wakil Bupati juga rutin di lakukan setiap tahunnya di semua Kecamatan. Melalui Dinamika Pembangunan, masyarakat bisa menyampaikan saran, usulan dan evaluasi pembangunan yang telah dilaksanakan pemerintah. Sementara itu terkait tatacara pengiriman sms masyarakat dapat mengirim SMS dengan format ketik sms: WADULBUPATI (spasi) ISI ADUAN kirim ke 1708 dengan tarif 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 memungkinkan mereka memberikan umpan balik, keluhan, dan saran mengenai layanan pemerintah. Melalui LAPOR, pemerintah dapat dengan cepat mengumpulkan tanggapan dan pengaduan masyarakat, sehingga dapat dilakukan tanggapan cepat dan tindak lanjut untuk mengatasi permasalahan yang ada. LAPOR berfungsi sebagai Sistem Nasional Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N), yang selaras dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Peranan aplikasi LAPOR bukan saja sebagai media menghimpun laporan masyarakat, akan tetapi lebih jauh akan menjadi pedoman pemerintah dalam melakukan evaluasi serta pembenahan terhadap layanan publik. Sebagai pihak yang

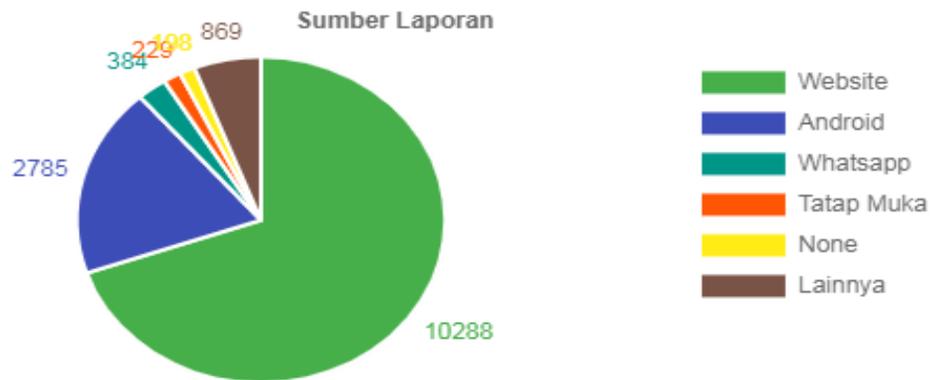
menyusun kebijakan maka sudah selayaknya pemerintah mempertimbangkan tanggapan dan pengaduan masyarakatnya. Salah satu aplikasi pelayanan publik yang dikelola oleh Diskominfo Kabupaten Rembang adalah Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Aplikasi ini mulai digunakan pada tahun 2018 yang diharapkan dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat untuk melakukan pengaduan tanpa terbatas ruang dan waktu serta tidak harus melewati proses birokrasi yang menyulitkan masyarakat, maka pelayanan publik dapat meningkat dengan mengikutsertakan masyarakat melalui ruang aspirasi. 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>

Tabel 1.1
Data Laporan Pengaduan Melalui Aplikasi LAPOR Tahun 2023

Sumber	Total	Persentase (%)
Website	10.288	69,73
Android	2.785	18,87
Whatsapp	384	2,60
Tatap Muka	229	1,55
None	198	1,34
Instagram	186	1,26
SMS	181	1,22
Website Institusi	128	0,86
Email Instansi	127	0,86
Twitter	75	0,50
Telepon	56	0,37
Facebook	53	0,35
Call Center	33	0,22
Pos Surat	12	0,08
FORMRA	5	0,03
Hotline Service	4	0,02
Ios	3	0,02
SMS Pimpinan	3	0,02

API	1	0,00
Surat Kabar	1	0,00
Messenger	1	0,00
Total Keseluruhan	14.753	99,90

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. Nomor WhatsApp khusus disediakan bagi individu yang ingin mengajukan keluhan. Penerapan layanan pengaduan online melalui aplikasi LAPOR lebih diutamakan karena efisien dan hemat waktu, sehingga tidak memerlukan kehadiran fisik untuk menyampaikan pengaduan. Ringkasnya, banyaknya laporan pengaduan mengenai layanan publik menunjukkan pentingnya perhatian lembaga layanan publik. Berikut ini gambaran Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan pengaduan pada aplikasi Diskominfo LAPOR Kabupaten Rembang.

Gambar 1.3
SOP Layanan Pengaduan Aplikasi LAPOR Dinas Kominfo Kab. Rembang

Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Aduan pada OPD								
No.	Uraian Prosedur	Sistem SMS WADUL BUPATI	ADMIN PORTAL	Pejabat Penghubung	Tim OPD	Ka. OPD	Mutu Baku	
							Kelengkapan	Waktu
1	2	3	4	5		9	10	11
1	Masuk							
2	Menerima aduan dari Admin Portal dan melaporkan Kepada Kepala OPD						Data aduan	
3	Memerintahkan pejabat penghubung bersama Tim OPD untuk memproses						Disposisi Ka OPD	30 menit
4	Menelaah Aduan masyarakat						Disposisi, data aduan	2 hari kerja
5	Memberikan Tanggapan / Jawaban OPD melaporkan kepada Ka. OPD						Hasil Telaahan dan data dukung	1 hari kerja
6	Mendisposisi Jawaban / Tanggapan atas aduan masyarakat						Disposisi	1 hari kerja
6	Memberikan hasil tindak lanjut admin portal						Hasil Tindak lanjut penyelesaian aduan, sistem LAPOR SP4N	1 hari kerja
7								

keterangan :	
1.	 kegiatan mulai dan selesai
2.	 proses atau kegiatan eksekusi
3.	 kegiatan pengambilan keputusan ka.OPD
4.	 pengiriman jawaban aduan
5.	 menerima jawaban

Gambar 1.4

Contoh Respon Pengaduan Dengan Menggunakan Aplikasi LAPOR

Admin Laporgub Kab Rembang 26 Okt 2021, 12:03
5 Okt 2021, 11:30 Tatap Muka ✓ Ditutup oleh Admin
Terdisposisi ke **Dinas Komunikasi dan Informatika Rembang**

Menara telekomunikasi

Terdapat bangunan menara di Desa Karang Asem 1/1 Kec.Sedan (lokasi dibelakang masjid) apakah sudah ,memiliki izin dari pemerintah kabupaten rembang.

SELASA, 2021/10/05 | LAINNYA TERKAIT INFRASTRUKTUR PENDUKUNG

#5850788 [Tindak Lanjut 2](#) [Komentar 0](#) [Dukung](#) [Bagikan](#)

Pemerintah Kabupaten Rembang 5 Okt 2021, 11:30
Laporan didisposisikan ke **Dinas Komunikasi dan Informatika Rembang** oleh **Pemerintah Kabupaten Rembang**

Pemerintah Kabupaten Rembang 26 Okt 2021, 12:03
pendirian pembangunan menara telekomunikasi yang berada dilokasi Desa Karangasem RT 01 RW 01, Kecamatan Sedan (dibelakang masjid), setelah dilakukan klarifikasi pihak pemilik menara tower telekomunikasi sampai dengan saat ini belum mengajukan proses tahapan perijinannya ke Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Rembang.

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

Respon yang diberikan kepada masyarakat Rembang menyimpang dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Sesuai SOP Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online (LAPOR) yang diawasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rembang, tanggapan terhadap pengaduan masyarakat harus diberikan dalam jangka waktu 1 (satu) hari setelah pengaduan disampaikan melalui aplikasi LAPOR. Namun seperti yang terlihat di atas, respon terhadap pengaduan masyarakat Rembang melalui aplikasi LAPOR tidak sesuai dengan SOP. Misalnya, laporan pengaduan yang diterima pada 5 Oktober 2021 baru mendapat tanggapan dari

Diskominfo Kabupaten Rembang pada 26 Oktober 2021. Kesenjangan dalam proses tanggapan pengaduan ini jelas memerlukan perhatian dan pembenahan.

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

Tahun	Jumlah Laporan Masuk	Belum ditindaklanjuti	Selesai (direspon)
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 diatas 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 pegaduan 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 isi laporan pengaduan akan segera menindaklanjuti laporan tersebut. Tindak lanjut laporan dapan berupa pemberian pelayanan dokumen

informasi, rekomendasi, penanganan langsung dibidaiang insfrastruktur sarana, hingga pemberdayaan masyarakat.

Tabel 1.3
Respon Aduan Mayarakat Rembang Melalui Aplikasi LAPOR Pada Tahun 2022

Klasifikasi Jenis Aduan Berdasarkan Ranah dan Tanggung jawab			
Jumlah Laporan Masuk	Kab.Rembang	Provinsi Jawa Tengah	Pemerintah pusat
66	40 (60,6%)	20 (30,3%)	6 (9,09%)
Jenis aduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR	Infrastruktur, ekonomi, dan pendidikan	Infrastruktur dan ekonomi	infrastruktur

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

Dari data tersebut menunjukkan bahwa aduan dari masyarakat Rembang telah di klasifikasi Diskominfo Kabupaten Rembang jenis aduan yang bisa diselesaikan oleh Diskominfo Kabupoaten Rembang seperti aduan infrastruktur jalan raya apakah masuk kedalam kategori jalan kabupaten, provinsi maupun nasional. Jenis aduan yang paling banyak diajukan adalah infrastruktur karena di Kabupaten Rembang banyak permasalahan diinfrastruktur. Untuk penyelesaian pemberian respon atau feedback kepada masyarakat Rembang terhadap aduan yang diberikan di respon oleh petugas Diskominfo sampai benar-benar puas dan tidak ada yang ditanyakan Kembali.

Melihat komitmen dari Pemerintah Kabupaten Rembang untuk melaksanakan reformasi birokrasi dalam hal keterbukaan informasi dan komunikasi. Serta kebijakannya melaksanakan kemitraan publikasi informasi ke berbagai media serta melakukan pembinaan, sosialisasi daan pelatihan kepada lembaga-lembaga layanan publik,

mengalami masalah pada ketersediaan sarana dan prasarana. Proses pengaduan permasalahan yang dilakukan oleh masyarakat Rembang kerap kali terhambat oleh berbagai faktor. Sebagai contoh, pengaduan masyarakat diproses dengan tenggang waktu yang lama karena sistem dari laman website tersebut yang terkadang mengalami error.

Temuan penelitian yang dilakukan Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) pada tahun 2011 mengungkapkan bahwa tidak efisiennya sistem pengaduan dapat menyebabkan sikap apatis masyarakat dan keengganan untuk melaporkan permasalahan. Hal ini tidak hanya menunjukkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan namun juga rasa frustrasi atas sulitnya menerima tanggapan dari lembaga terkait. Hal ini sangat disayangkan mengingat pengaduan masyarakat sangat penting untuk membantu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Karena awal proses peningkatan pelayanan publik ialah dengan menerima laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat untuk dapat diproses dan di disposisikan kepada instansi pemerintah terkait, agar proses pelaksanaannya berjalan hingga mencapai tujuan dan keberhasilan dari laporan tersebut.

Pelayanan pengaduan masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rembang serta pelaksanaan keterbukaan informasi masih menemui beberapa kendala hal tersebut diperjelas melalui laporan tahunan PPID Kabupaten Rembang yaitu terbatasnya personil yang kompeten, rendahnya kesadaran petugas mengenai pentingnya nomor kontak layanan dan media

sosial sebagai akses masyarakat untuk memperoleh informasi atau menyampaikan pengaduan, belum tersedianya desk layanan informasi, serta tumpang tindihnya permohonan informasi. Ini memberikan pandangan terhadap peneliti bahwa dalam pelaksanaan proses penyelesaian pengaduan di Kabupaten Rembang masih belum terpahaminya hak dan kewajiban publik terhadap pelayanan dan keterbukaan informasi. Pemerintah Rembang tidak ingin ketinggalan akan perkembangan konsep penerapan pemerintahan yang baik. Ini terbukti dari sebuah keinginan tercapainya konsep Open Government, Good and Clean Government. Dengan langkah mewujudkan Rembang Smart City. Pelaksanaan ini untuk memberi ruang yang lebih luas terhadap lingkup ekonomi, demokrasi dan hak asasi manusia.

Pemerintah Kabupaten Rembang berupaya untuk mengimbangi penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang diwujudkan melalui inisiatif-inisiatif seperti Open Government, Good and Clean Government, dan upaya mewujudkan Rembang Smart City. Untuk mengatasi tantangan yang ada, Bupati Rembang telah menerbitkan Keputusan Bupati Nomor 555/1054/2020 untuk membentuk tim koordinasi manajemen penegakan hukum. Keputusan ini mencerminkan upaya kolaboratif pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik, khususnya di bidang informasi terpadu melalui SIAP LAPOR.

Berkaitan dengan hal tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR dan menjelaskan pemahaman prosedural 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 menggarisbawahi pentingnya pemerintah 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”**

1.2 Identifikasi 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 direspon.
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.

1.3 Rumusan Masalah

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?

1.4 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.

1.5 Manfaat Penelitian

Pelaksanaan riset ini dapat memberikan manfaat dari perspektif teoritis maupun praktis, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Riset ini dapat membantu kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang respons terhadap pengaduan terkait pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi atau pedoman untuk penelitian lebih lanjut tentang subjek yang sama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Pengetahuan yang diperoleh selama proses penelitian ini dapat diterapkan dalam berbagai konteks dan situasi.

b. Bagi Institusi

Riset ini dapat memberikan kontribusi berupa ide-ide baru bagi pemerintah kota Rembang, terutama terkait dengan peningkatan mutu pelayanan publik melalui penerapan aplikasi LAPOR. Informasi yang dihasilkan juga dapat menjadi panduan tentang penggunaan aplikasi LAPOR. Selain itu, penulis juga dapat memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai penggunaan aplikasi LAPOR dalam proses pengajuan pengaduan oleh masyarakat.

1.6 Kerangka Pemikiran Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat membantu peneliti dalam memperoleh bahan pengembangan pengetahuan dan sumber bacaan, mengetahui permasalahan yang terjadi sebelumnya serta untuk membandingkan dan menunjukkan perbedaan antara penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut beberapa jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti.

Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Andianti Annaafi, dkk (2022) yang berjudul “*Complaint Mechanism and Employee Performance Responsivity*

at Bandung District National Land Agency.” Penelitian ini bertujuan untuk menilai cara pengaduan yang tersedia dari instansi terkait dan bagaimana respons kinerja staf dalam memberikan layanan kepada masyarakat di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bandung adalah fokus penelitian. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan pengaduan masyarakat yang disediakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bandung telah mematuhi peraturan terkait. Berbagai saluran, seperti nomor hotline, interaksi tatap muka, dan aplikasi, digunakan untuk tujuan ini. Tantangan yang dihadapi antara lain keterlambatan penyelesaian tugas akibat beban kerja yang berat karena jumlah staf yang tidak mencukupi. Selain itu, kurangnya jangkauan masyarakat mengenai dokumentasi yang diperlukan juga menimbulkan masalah, sehingga masyarakat harus melakukan banyak perjalanan untuk memenuhi persyaratan, sehingga menghambat efisiensi dan efektivitas layanan. Selain itu, sistem yang sering mengalami kesalahan memerlukan pemeliharaan. Meskipun demikian, layanan pengaduan masyarakat membantu mengatasi penundaan layanan yang sudah berlangsung lama. Perbedaan utama antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Nikmatuz Zuhra Ainy, dkk (2021) berjudul *“Responsivity of The Department of Public Works and City Spatial Planning Surakarta in Handling Public Complaints Regarding Public Street Lighting Services.”* Penelitian ini bertujuan untuk menilai daya tanggap Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam menangani keluhan masyarakat terkait pelayanan penerangan

jalan umum, berdasarkan teori daya tanggap yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto pada tahun 2017. Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif.

Hasilnya menunjukkan bahwa Dinas PUPR Kota Surakarta berusaha maksimal dalam merespons keluhan terkait layanan penerangan jalan umum, meskipun ada beberapa alasan yang menyebabkan keterlambatan atau ketidakmunculan tindak lanjut dari layanan tersebut. Sebagian masyarakat mengalami keterlambatan dalam mendapatkan respons terlebih dahulu terkait masalah ini. Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya terletak pada fokus implementasi penelitian, sedangkan kesamaannya terletak pada penerapan teori responsivitas.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Hendra Hafid Risalbi, dkk (2021) berjudul *“The Responsiveness of Public Service Department of Transportation Malang City to The High Level of Public Complaints.”* Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai daya tanggap Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap tingkat signifikan pengaduan masyarakat dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat daya tanggap tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Malang memiliki daya tanggap yang relatif positif, hal ini terlihat dari tren pengaduan masyarakat yang mengalami penurunan terutama pada tahun 2020. Lebih lanjut, penilaian terhadap daya tanggap Dinas Perhubungan Kota Malang mencakup beberapa

dimensi kualitas pelayanan, termasuk bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian dan keterkaitannya dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online (LAPOR).

M. Yunus dan Fikri Fauzi (2022) dalam studi mereka berjudul “Analisis Kebijakan Mekanisme Pengaduan Dan Responsivitas Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi.” Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas kebijakan mekanisme pengaduan dan daya tanggap pegawai, serta mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi. Dengan menggunakan metodologi kualitatif, penelitian ini berkonsentrasi pada bidang Informasi Pengaduan, Evaluasi dan Pengendalian Perizinan, serta sudut pandang karyawan dan pengguna layanan.

Temuan menunjukkan bahwa meskipun mekanisme pengaduan dituangkan dalam kebijakan seperti Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2021 dan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 600/238.5/DPMPTSP/2018, namun penerapannya menghadapi berbagai tantangan. Hal ini mencakup waktu penyelesaian yang lama dan kurangnya daya tanggap karyawan dalam mengelola data pengaduan. Meskipun perilaku pegawai dalam menangani pengaduan pada umumnya dianggap ramah dan kooperatif, terdapat kebutuhan mendesak untuk merombak sistem penyimpanan data untuk mencegah kasus tidak terselesaikan karena data salah tempat atau terfragmentasi. Opini

masyarakat mengenai layanan pengaduan juga mempertimbangkan kompetensi pegawai, termasuk latar belakang pendidikan, daya tanggap, keterjangkauan, dan kepatuhan terhadap tenggat waktu yang ditentukan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian yang berbeda.

Dalam studi yang dilakukan oleh Kopertino Mega, dkk (2022) dengan judul “Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan Pengelolaan Pengaduan Berbasis Lapor (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram).” Pelayanan publik dianggap efektif bila mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara memadai. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan berarti upaya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai hak-hak dasar mereka, termasuk berbagai layanan.

Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini mengkaji pelayanan publik yang difasilitasi oleh LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Sampel penelitian dipilih secara sengaja dan terdiri dari berbagai pemangku kepentingan, seperti Kepala Dinas Informasi dan Komunikasi, pengelola aplikasi LAPOR, dan pengguna aplikasi LAPOR. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, selanjutnya disajikan, diringkas, dan dianalisis untuk menarik kesimpulan.

Temuan studi ini mencakup analisis mengenai peningkatan pelayanan publik dengan menggunakan indikator Layanan Pengelolaan Pengaduan berbasis LAPOR, mekanisme pengelolaan pengaduan berbasis LAPOR, serta hambatan dan solusi terkait pengelolaan pengaduan berbasis LAPOR. Secara keseluruhan, semua indikator telah menunjukkan kinerja yang memuaskan, kecuali mekanisme pengelolaan pengaduan

berbasis LAPOR, yang memerlukan pengembangan lebih lanjut, khususnya dalam hal saluran komunikasi. Meningkatkan kinerja memerlukan komunikasi internal yang efektif, infrastruktur sistem yang kuat, dan peningkatan sumber daya manusia. Namun demikian, tantangan tetap ada, terutama kesalahan yang sering terjadi dalam aplikasi. Paralelnya dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian bersama, yaitu pengelolaan pengaduan berbasis online melalui LAPOR.

Hafidz Shobaqoel (2018) melakukan penelitian berjudul “Analisis Layanan Pemerintah Bojonegoro Melalui Sistem Integrasi Aplikasi Pengaduan- Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Siap-Lapor!).” Penelitian ini berupaya memahami kinerja Pelayanan Pemerintah Bojonegoro dengan menilai implementasi Sistem Integrasi Aplikasi Pengaduan - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR!).

Berdasarkan temuan penelitian, penanganan pengaduan atau laporan masyarakat di sektor pertanian yang dilakukan pemerintah telah memenuhi keenam indikator NPS. Indikator-indikator ini mencakup pengutamaan kepentingan publik dibandingkan pertimbangan komersial, menunjukkan pemikiran strategis dan tindakan demokratis, mengenali tantangan akuntabilitas, memprioritaskan penyediaan layanan dibandingkan kontrol, dan mengakui pentingnya kesejahteraan individu di samping produktivitas. Namun demikian, prinsip yang menekankan penghormatan terhadap warga negara/masyarakat dibandingkan upaya kewirausahaan masih belum terpenuhi dalam penanganan pengaduan masyarakat oleh pemerintah. Kekurangan ini disebabkan oleh terbatasnya ketersediaan benih dan pupuk yang tidak mampu

memenuhi kebutuhan petani sehingga perlu adanya unsur wirausaha untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Tri Wahyuni (2020) melakukan studi yang berjudul “Memperkuat Responsivitas Penyelenggaraan Paten Di Kecamatan Samarinda Ulu.” Penelitian ini bertujuan untuk menilai inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penerapan PATEN di Kecamatan Samarinda Ulu. Kerangka survei yang digunakan sesuai dengan pedoman yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Samarinda Ulu secara umum mengacu pada pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Nomor 14 Tahun 2017. Namun ada beberapa aspek peraturan yang belum sepenuhnya diterapkan seperti klarifikasi pelaksanaan kegiatan, pengisian formulir survei, analisis data survei, dokumentasi pengaduan pelayanan, dan perumusan rencana tindak lanjut. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis sebelumnya terletak pada penggunaan metodologi penelitian kualitatif.

Penelitian oleh Try Syeftiani & Mar Atun Saadah (2023) yang berjudul “Responsivitas Dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan.” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat daya tanggap dan transparansi yang ditunjukkan oleh pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani pengaduan pada periode 2013 hingga 2019. Kerangka analisis yang digunakan dalam

penelitian ini berkisar pada teori daya tanggap dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakan metodologi kualitatif, penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan dan transparansi yang ditunjukkan pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani pengaduan belum mencapai standar optimal. Tantangan masih ada, termasuk pengaduan yang belum terselesaikan dan contoh-contoh pengaduan yang diarahkan ke saluran yang tidak tepat. Apa yang membedakan penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah penekanannya pada analisis daya tanggap sebagai titik fokus utama, di samping pilihan kerangka teori yang digunakan.

Salma Putri Nurhadi dan rekan-rekannya (2023) menyajikan penelitian mereka yang berjudul “Implementasi Aplikasi SP4N-LAPOR! Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang.” Tujuan dari investigasi ini adalah untuk memberikan gambaran tentang bagaimana SP4N-LAPOR! Sistem ini diterapkan untuk menangani pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang, sebagai bagian dari upaya inovasi penyelenggaraan pelayanan publik. Metodologi penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kualitatif dengan menggunakan pendekatan kajian pustaka. Data dikumpulkan dari berbagai sumber termasuk jurnal, buku, dokumentasi, sumber internet, dan perpustakaan. Data sekunder yang bersumber dari literatur yang relevan dengan topik penelitian digunakan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SP4N LAPOR telah mengefektifkan layanan pengaduan masyarakat,

mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan permintaan informasi mengenai kinerja pemerintah, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. Layanan Informasi.

Alfi Julisar Dwitama dan timnya (2019) melakukan penelitian yang berjudul " Pengembangan Aplikasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Berbasis Web Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo." Di Kabupaten Sidoarjo, pemerintah bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang meliputi pengelolaan layanan pengaduan masyarakat yang diawasi oleh Pusat Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat (P3M) di bawah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. Masyarakat mempunyai berbagai saluran yang dapat digunakan, seperti media sosial dan aplikasi web P3M, untuk melaporkan permasalahan mereka. Namun pemanfaatan saluran-saluran tersebut menghadapi tantangan terkait aksesibilitas dan keterlibatan pengguna dengan aplikasi P3M.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu dikembangkan suatu aplikasi website layanan pengaduan masyarakat yang dapat mengatasi tantangan tersebut. Proses pengembangannya meliputi perancangan proses bisnis, penilaian kebutuhan, serta perancangan dan implementasi sistem layanan pengaduan masyarakat dengan menggunakan pendekatan berorientasi objek.

Tabel 1.4
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Andianti Annaafi, Engkus, & Mohamad Ichsana Nur (2022)	Penelitian ini berupaya untuk mengkaji prosedur pengaduan yang ditetapkan oleh otoritas terkait dan menilai bagaimana kinerja staf di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bandung ditangani.	Kualitatif Deskriptif Teori Responsivitas	Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan pengaduan masyarakat yang ditawarkan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bandung mematuhi peraturan dengan menggunakan beragam saluran, termasuk hotline, interaksi tatap muka, dan platform berbasis aplikasi.
2.	Nikmatuz Zuhra Ainy & Rino Ardhian Nugroho (2021)	Penelitian ini mengeksplorasi prosedur yang dilakukan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam menangani keluhan masyarakat terkait pelayanan penerangan jalan umum.	Deskriptif Kualitatif Teori Responsivitas	Temuan menunjukkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta berupaya meningkatkan daya tanggap pelayanan penerangan jalan umum. Ada beberapa faktor yang berkontribusi terhadap keterlambatan atau gangguan layanan PJU, dan beberapa individu mengalami keterlambatan respons pada awalnya.
3.	Hendra Hafid Risalbi, Yaqub Cikusin, & Hayat (2021)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pendekatan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Malang	Deskriptif Kualitatif Teori Responsivitas	Artikel ini menyoroti responsivitas Dinas Perhubungan Kota Malang, yang dibuktikan dengan penurunan frekuensi pengaduan masyarakat setiap

		dalam mengelola pengaduan masyarakat yang cukup besar dan mengidentifikasi hambatan-hambatan yang menghambat proses tersebut.		bulannya, terutama pada tahun 2020.
4.	M. Yunus ¹ & Fikri Fauzi (2022)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji kebijakan yang mengatur keluhan dan tanggapan pegawai, serta persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi.	Kualitatif Deskriptif Teori Responsivitas	Temuan penelitian ini menunjukkan adanya permasalahan pada mekanisme pengaduan yang dituangkan dalam Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2021 dan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 600/238.5/DPMPTSP/2018.
5.	Kopertino Mega Abdul Kharis, & Amil (2021)	Untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Pemerintah Kota Mataram dan masyarakat dalam penerapan sistem pengaduan berbasis LAPOR.	Kualitatif Deskriptif Teori Responsivitas	Temuan studi ini mengungkapkan bahwa layanan, metodologi, resolusi, dan hambatan pengelolaan pengaduan berbasis LAPOR digunakan untuk menilai peningkatan layanan publik.

6.	Hafidz Shobaqoel (2018)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji layanan yang ditawarkan Pemerintah Bojonegoro melalui Sistem Integrasi Aplikasi Pengaduan - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR!).	Kualitatif Deskriptif Teori Responsivitas	Temuan penelitian mengenai pelayanan pemerintah dalam menangani laporan atau pengaduan masyarakat di sektor pertanian telah memenuhi enam indikator NPS.
7.	Tri Wahyuni (2020)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai inisiatif yang dilakukan untuk meningkatkan daya tanggap penerapan PATEN di Kabupaten Samarinda Ulu.	Deskriptif Kualitatif Teori Responsivitas	Secara keseluruhan survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilakukan Kabupaten Samarinda Ulu telah sesuai dengan pedoman yang tertuang dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.
8.	Try Syeftiani & Mar Atun Saadah (2023)	Penelitian ini berupaya untuk mengeksplorasi pengelolaan pengaduan yang dilakukan pemerintah Kota Yogyakarta selama kurun waktu 2013 hingga 2019.	Kualitatif Deskriptif Teori Responsivitas	Temuan penelitian menunjukkan bahwa penanganan pengaduan yang dilakukan pemerintah Kota Yogyakarta masih kurang optimal dan kurang tanggap.
9.	Salma Putri Nurhadi, Dini Gandini	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji implementasi	Deskriptif Kualitatif Teori Responsivitas	Temuan penelitian menunjukkan bahwa program Aplikasi SP4N LAPOR yang dilaksanakan oleh Dinas

	Purbaningrum, & Ridela Nuraulia (2023)	aplikasi SP4N-LAPOR.		Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang efektif memfasilitasi layanan pengaduan masyarakat dan memungkinkan warga menyuarakan aspirasi dan mencari informasi terkait kinerja pemerintah. Selain itu, program ini juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
10.	Alfi Julisar Dwitama, Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, & Djoko Pramono (2019)	Tujuan penelitian adalah untuk membuat tempat di mana orang dapat menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka kepada pemerintah sehingga pemerintah dapat mengubah sistem untuk memenuhi kebutuhan baru.	<i>Waterfall Model</i> (Kualitatif Deskriptif) Teori Responsivitas	Untuk menyelesaikan masalah tersebut, website aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat harus dibuat. Pengembangan ini mencakup pemodelan proses bisnis, analisis kebutuhan, dan perancangan dan implementasi sistem melalui pendekatan berorientasi objek.

Berdasarkan table penelitian terdahulu diatas maka perbedaan penelitian atau novelty dalam penelitian ini adalah penggunaan *Social Network Analysis* (SNA) dalam melakukan analisis Responsive Governance. Penelitian terdahulu hanya berfokus pada mekanisme pengaduan berbasis aplikasi LAPOR. Perihal yang membedakan penelitian yang penulis tulis dengan penelitian terdahulu adalah pada tempat dan fokus penelitian, bahwa peneliti melakukan penelitian di Dinas Kominfo Kabupaten

Rembang. Dengan focus penelitian berupa website Lapor go id Rembang, yang merupakan salah satu portal *e-government* yang dibuat oleh Diskominfo Kota Rembang.

1.6.2 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 lokus yakni birokrasi pemerintahan dan persoalan-persoalan masyarakat (*public affairs*) serta fokusnya terkait dengan teori organisasi, praktika 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 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 horisontal, untuk mereduksi dominasi sistem tradisional yang vertikal, sistem fungsional dan terspesialisasi yang terus menerus mendominasi birokrasi.

Abdussamad (2020:209) berpendapat bahwa administrasi publik merupakan suatu disiplin ilmu yang memiliki tujuan *to protect, to regulate, and to service the citizen* dimana selalu berkembang dan sejalan dengan perubahan yang ada di masyarakat. Sehubungan dengan itu, Rosenbloom (dalam Keban, 2014:6) membatasi administrasi publik sebagai bidang yang memanfaatkan teori dan proses manajemen, hukum, dan politik dalam rangka melaksanakan fungsi pengaturan dan pelayanan untuk masyarakat sebagai mandat yang harus dipenuhi dari eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Menurut Anggara (2012:150), administrasi publik diartikan sebagai suatu peran yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam memecahkan masalah-masalah publik melalui upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan umum seperti pada bidang pendidikan, transportasi, tenaga kerja, keamanan dan lain sebagainya agar kesejahteraan rakyat dapat terwujud.

Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2014:6-7) mengemukakan 4 kategori untuk melihat definisi administrasi publik. Pertama yaitu kategori politik yang melihat dari sisi “*what government does*” yang membahas mengenai apa yang dilakukan oleh pemerintah, baik tindakan secara langsung maupun tidak langsung. Kedua yaitu kategori legal/hukum yang berarti terkait dengan hukum yang diterapkan dan regulasi yang harus ditaati. Ketiga yaitu kategori manajerial yang melihat dari fungsi eksekutif

dan sebagai bentuk spesialisasi dalam manajemen. Keempat yaitu kategori mata pencaharian yang melihat bahwa semua orang yang memiliki profesi di sektor publik merupakan administrator publik, disini terdapat juga suatu upaya untuk membuat program dan proyek agar dapat diberi dana oleh pemerintah, dapat dilihat sebagai idealisme yang diterapkan dalam suatu kegiatan dan merupakan bidang akademik yang fokus kepada seni dan ilmu manajemen.

Berdasarkan pendapat-pendapat yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu lingkup pemerintahan yang di dalamnya terdapat peran untuk mengatur berbagai hal melalui suatu kebijakan dan mengelola berbagai masalah publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat melalui adanya pelayanan publik serta untuk mencapai tujuan suatu negara.

1.6.3 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:

1. Paradigma 1 tahun 1900-1926 (Dikotomi Politik dan Administrasi)

Paradigma ini diungkapkan oleh Frank J. Goodnow dan Leonard D. White yang memisahkan antara 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.

2. Paradigma 2 tahun 1927-1937 (Prinsip-prinsip Administrasi)

Paradigma ini diungkapkan oleh Willoughby, Gullick & Urwick yang memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi dalam POSDCORP (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.

3. 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.

4. 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 disini menimbulkan adanya ketidakjelasan pada lokusnya.

5. 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.

6. Paradigma 6: Governance (1990-sekarang)

Konsep paradigma ini merupakan penerjemahan baru dan aplikasi dari akhir tahun 1980 sampai 1990. Menurut Tamayan (dalam Ikeanyibe dkk, 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 serta mengumumkan kebijakan publik yang secara langsung

mempengaruhi interaksi manusia dan kelembagaan, ekonomi, serta perkembangan sosial. Selain itu, Stoker (dalam Ikeanyibe dkk, 2017) melanjutkan bahwa terdapat lima proposisi kritis dan dilematis yang kemudian menjadi prinsip paradigma ini yaitu:

1. Jaringan lembaga dan pelaku dari dalam dan luar struktur pemerintah
2. Batasan yang tidak jelas dan tanggung jawab untuk mengatasi isu-isu sosial dan ekonomi
3. Ketergantungan pada kekuasaan di antara lembaga yang terlibat dalam upaya kolektif
4. Jaringan pelaku yang otonom yang mengatur diri mereka sendiri
5. Kemampuan untuk mencapai tujuan tanpa tergantung pada kekuatan pemerintah untuk memberi perintah atau menggunakan kekuasaannya.

Selain pendapat Nicholas Henry, juga terdapat pendapat dari Cheema (dalam Keban, 2014:38) yang membagi administrasi publik ke dalam 4 fase yang menggambarkan perkembangan paradigma administrasi publik sebagai berikut:

- 1) *Traditional public administration* fase awal, yang dikenal sebagai administrasi publik tradisional, mencerminkan kecenderungan terhadap struktur hierarki, standardisasi, pengambilan keputusan yang otoritatif, kontinuitas, prinsip hukum-rasional, ketidakberpihakan, dan profesionalisme.
- 2) *Public management* fase ini mengadopsi prinsip-prinsip manajemen mengenai pemanfaatan sumber daya, efisiensi, fokus pelanggan, dan pengaruh pasar. Hal ini menekankan gagasan bahwa sektor swasta memainkan peran yang lebih

signifikan dibandingkan dengan sektor publik, dengan tujuan untuk mengurangi dominasi paradigma sebelumnya.

- 3) *New public management* fase ini menyoroti fleksibilitas, pemberdayaan, inovasi, pendekatan yang berorientasi pada hasil, outsourcing, dan subkontrak, serta meningkatkan etika profesional, praktik manajemen, dan penganggaran berbasis kinerja.
- 4) *Governance* paradigma ini mengatur permasalahan ekonomi, sosial, dan politik dalam kerangka nilai, institusi, dan kebijakan melalui interaksi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Pemerintah bertugas untuk menciptakan iklim hukum dan politik yang mendukung, sektor swasta berkontribusi terhadap penciptaan lapangan kerja dan peningkatan pendapatan, sementara masyarakat terlibat dalam pertukaran sosial dan politik yang kuat.

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. Paradigma ini membahas tentang perkembangan pemerintahan ke arah pemerintah yang baik (*good governance*) dengan memberikan pelayanan publik yang baik dan meningkatkan responsivitas untuk mencapai kepuasan masyarakat selaku pengguna pelayanan publik, yaitu tentang responsivitas pengaduan pelayanan public yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan di Diskominfo Kabupaten Rembang.

1.6.4 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 aman sehingga dapat meningkatkan nilai dan kepercayaan mitra atau masyarakat.

1.6.5 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.

Menurut Agoes (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.

Menurut gagasan ADB (dalam Sumarto, 2009) *governance* agar dapat menjadi baik atau dikonseptualisasikan sebagai *good governance*, maka beberapa elemen utama berikut perlu diperhatikan, yakni: *accountability, participation, predictability dan transparency*. UNDP lebih jauh menegaskan bahwa karakteristik *good governance*, yaitu mengikutsertakan semua, transparan dan tanggung jawab, efektif dan adil,

menjamin adanya supremasi hukum, menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsensus masyarakat, serta memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan. Lengkapnya UNDP (1997) merumuskan beberapa prinsip utama mewujudkan *good governance* termasuk *Participation, Rule of Law, Transparency, Responsiveness, Consensus Orientation, Equity, Efficiency, Accountability, Strategy Vision*.

Berkembangnya era digital, yang ditandai dengan pesatnya pertumbuhan sosial media, secara mendasar telah mengubah cara hidup, bekerja, dan berpikir kita. Dengan karakteristik sosial media yang luar biasa, yaitu bebas, terbuka, cepat, interaktif dan global, para peneliti dan praktisi telah menganjurkan penggunaan sosial media untuk meningkatkan responsivitas, efektivitas dan transparansi pemerintah serta partisipasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan (West, 2004; Justice et al., 2006; Gauld et al., 2009). Responsivitas pemerintah yang berkelanjutan terhadap kebutuhan warganya dianggap sebagai salah satu ciri khas demokrasi. Penulis tertarik untuk membahas mengenai *responsiveness* atau responsivitas sebagai salah satu cerminan terciptanya *good governance*.

1.6.6 Responsivitas

Reponsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena masih memiliki relasi dengan administrasi publik yang digunakan 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)).

Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Sugandi, 2011: 124). Menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan (2005: 177), Responsivitas menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dimasukan dalam salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksielarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Esman dalam DR. CHAIZI NASUCHA, 2004: 122 upaya untuk memperbaiki kinerja birokrasi Negara salah satunya adalah responsivitas. Responsivitas adalah kesedian untuk membantu klien dengan memberikan pelayanan seperti yang diinginkan para klien. Keinginan para klien berkaitan dengan masalah waktu, akses, dan komunikasi antara pembeli layanan dengan klien. Dari beberapa pengertian mengenai Responsivitas maka responsivitas dapat digambarkan ialah suatu daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat di mana pemerintah atau aparatur tersebut dapat dikatakan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan

masyarakat tersebut dapat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011:46) menyatakan bahwa responsivitas termasuk salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas itu sendiri terdiri 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 dicarikan solusi yang terbaik.

Salah satu penyebab utama terhambatnya responsivitas (responsive) adalah karena lambatnya arus komunikasi dan informasi antara pemerintah dan warga negara (Eom, Hwang, & Yoon, 2014). Seringkali, informasi yang di kirim warga tidak bisa menjangkau pejabat publik atau informasi tersebut terlambat untuk sampai, dikarenakan pola komunikasi yang bertele-tele atau harus melalui banyak sekat birokrasi (Meier & O'Toole, 2006).

Penggunaan sosial media, sebagai saluran baru komunikasi antara warga dengan pemerintah, pola komunikasi ini memiliki pengaruh besar baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Tanpa memandang usia, jenis kelamin, ras dan pendapatan, warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk mengekspresikan pendapat mereka melalui sosial media. Mereka dapat berdiskusi dan mengkritik kebijakan publik dalam “ruang publik” baru ini atau meminta informasi dan bantuan dari pemerintah. Ketidakpuasan dan konektivitas mereka dapat memberikan tekanan pada pemerintah, karena opini publik yang “tidak terkendali” terkadang dapat berubah menjadi tindakan

kolektif yang berpotensi mengancam. Oleh karena itu, ekspresi online memperbesar tekanan dari bawah bagi pemerintah untuk merespons. Di sisi lain, pemerintah juga menganggapnya sebagai cara yang lebih efisien, nyaman, dan murah untuk menanggapi warganya dengan sosial media (Su & Meng, 2016).

Konsep responsive dari UNDP (2015) orang-orang di seluruh dunia telah memasukkan pemerintah yang jujur dan responsif di antara prioritas utama mereka. Menghadapi ekspektasi publik ini, tata kelola perlu menjadi lebih responsif untuk mengatasi tantangan yang semakin berat, saling terkait dan semakin kompleks untuk mencapai pembangunan berkelanjutan untuk semua. Berfokus pada pemenuhan harapan masyarakat dalam hal kualitas, kuantitas dan ketepatan pelayanan publik yang diberikan dalam keterbatasan sumber daya yang tersedia menjadi lebih penting untuk meningkatkan responsivitas sektor publik.

Tata kelola yang responsif mengharuskan semua aktor, yang dipimpin oleh pemerintah, untuk peka terhadap pendekatan berbasis hak untuk pembangunan ketika kebutuhan 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 dari 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 menekan pelayanan yang terintegrasi sehingga prinsip kolaborasi, kebersamaan, kesatuan dalam melayani permintaan warga dapat diselesaikan dengan waktu yang singkat.

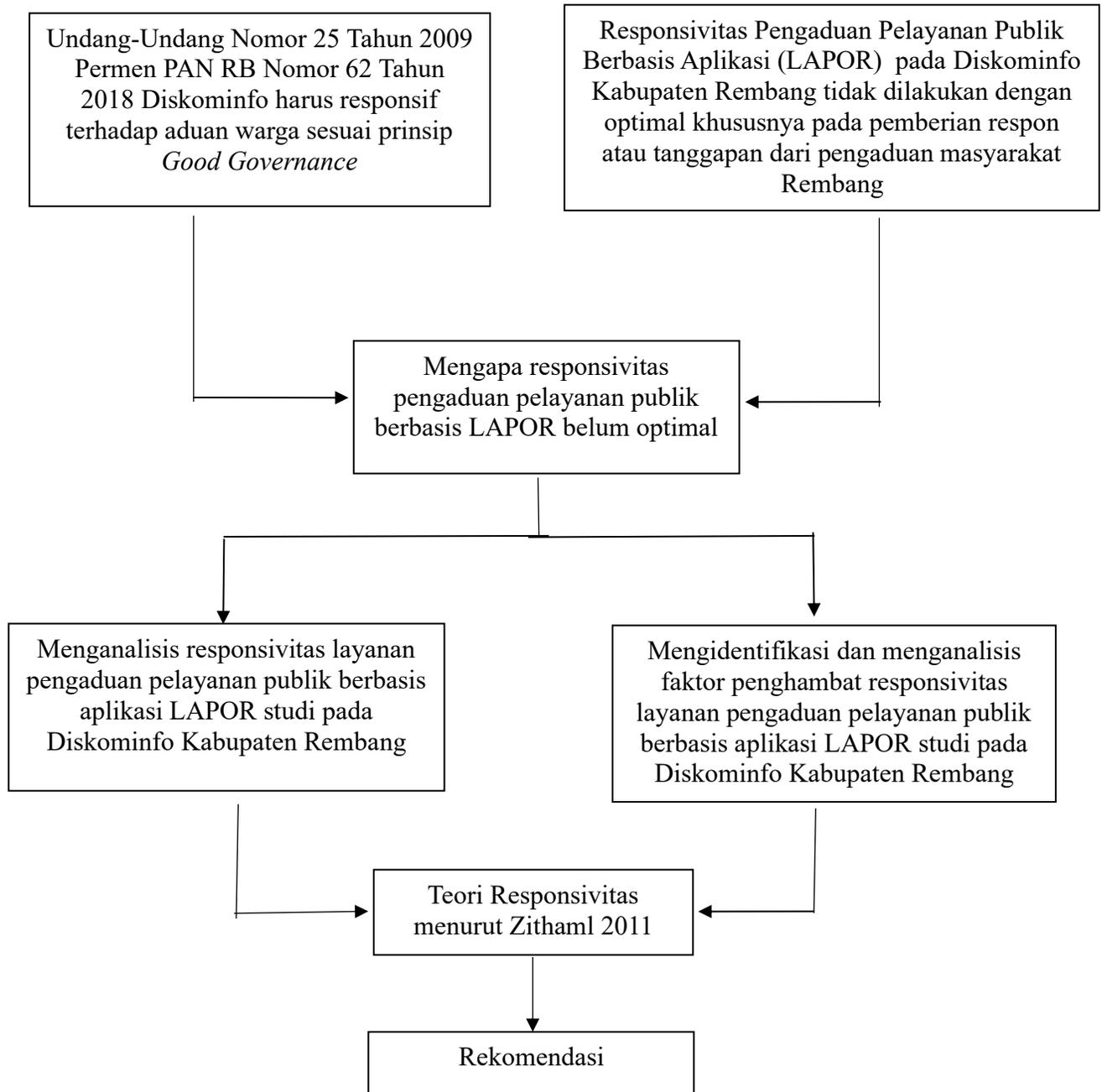
2. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kurangnya sumber daya manusia dari segi kuantitas dan kualitas merupakan suatu penghambat dalam memberikan responsivitas terutama dalam memberikan sebuah pelayanan. Ketanggapan terkait dengan kepercayaan pada pemerintah, yang pada gilirannya, sangat penting untuk mendorong kerja sama 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.

1.6.7 Kerangka Pemikiran Teori

Kerangka pemikiran teori penelitian merupakan landasan teoretis yang digunakan untuk menjelaskan konsep-konsep, hubungan, dan asumsi-asumsi yang menjadi dasar dari penelitian. Untuk memudahkan pemahaman tentang langkah-langkah yang diambil dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menyusun suatu alur penelitian di bawah ini.

Gambar 1.5
Kerangka Pemikiran Dalam Penelitian



1.7 Operasional Konsep

Responsivitas Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi (LAPOR) di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Rembang

Responsivitas pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi layanan pengaduan berbasis LAPOR adalah cara untuk melaksanakan pengembangan tugas dan fungsi Diskominfo Kabupaten Rembang dalam menggunakan sarana elektronik demi menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada pengelolaan pengaduan pelayanan di Diskominfo Kota Rembang. Peningkatan pelayanan publik menurut Zeithaml terdapat indikator responsivitas yang akan dianalisis oleh peneliti supaya responsivitas pengaduan pelayanan publik lebih optimal, melalui aplikasi pengelolaan layanan pengaduan berbasis LAPOR di Diskominfo Kota Rembang berjalan dengan baik. Berikut ini terdapat indikator responsivitas dari Zeithaml yaitu:

1. Kemampuan merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

Setiap individu memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, hal ini menggarisbawahi pentingnya penyedia layanan untuk memiliki keterampilan komunikasi dan interaksi yang baik agar dapat berinteraksi secara efektif dengan individu-individu tersebut. Keterampilan tersebut sangat penting untuk memastikan bahwa penyedia layanan dapat memberikan tanggapan yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik setiap individu.

2. Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan cepat.

Pelayanan harus diberikan secara cepat dan efisien, sehingga petugas harus siap dan tulus dalam memberikan bantuan kepada masyarakat.

3. Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan cermat.

Petugas harus tetap fokus dan menunjukkan komitmen sepenuh hati terhadap pemberian layanan untuk mencegah terjadinya kesalahan selama proses.

4. Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan tepat.

Layanan harus memenuhi harapan masyarakat sehingga tidak menimbulkan ketidakpuasan pada penerima layanan.

5. Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan tepat waktu.

Pelayanan hendaknya mengikuti jadwal yang telah ditetapkan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai waktu pemberian layanan. Menganalisis indikator daya tanggap tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR pada Diskominfo Kota Rembang.

Faktor-faktor Yang Menghambat Responsivitas Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi (LAPOR) di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Rembang

Keterlambatan arus komunikasi dan informasi antara pemerintah dan masyarakat diidentifikasi sebagai kendala utama yang menghambat responsivitas pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR pada Dinas Kominfo Kabupaten Rembang (Eom, Hwang, & Yoon, 2014). Kadang-kadang, informasi yang disampaikan

oleh masyarakat menghadapi tantangan dalam menjangkau pejabat publik atau mengalami keterlambatan dalam penyebarannya karena proses komunikasi yang rumit atau hambatan birokrasi (Meier & O'Toole, 2006).

Konsep daya tanggap UNDP (2015) menekankan pentingnya pemerintahan yang jujur dan responsif secara global. Tata kelola yang responsif mengharuskan semua pemangku kepentingan, yang dipelopori oleh pemerintah, untuk mengadopsi pendekatan pembangunan berbasis hak, dengan mengakui beragamnya kebutuhan warga negara. Memenuhi peningkatan permintaan masyarakat akan layanan dan meningkatkan penyediaannya mengharuskan pemerintah dan mitranya untuk memprioritaskan kesetaraan dan aksesibilitas dalam penyediaan dan akses terhadap barang dan jasa. Faktor penghambat daya tanggap pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rembang dapat berasal dari berbagai sumber, sejalan dengan hambatan daya tanggap yang dituangkan dalam konsep UNDP (2015):

1. Networking

Konsep koordinasi yang dilakukan pemerintah 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 menekan pelayanan yang terintegrasi 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. Ketanggapan terkait dengan kepercayaan pada pemerintah, yang pada gilirannya, sangat penting untuk mendorong kerja sama 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. Berikut ini adalah tabel operasional konsep sebagai berikut.

Tabel 1.5
Operasional Konsep

No	Variabel/ Faktor	Gejala	Sub Gejala	Informan				
				1	2	3	4	5
1	Responsivitas Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi LAPOR	Kemampuan merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan	a. Respon positif (sikap) dari para pegawai dalam menanggapi pengaduan	v	v			v
			b. Komunikasi pegawai yang baik dalam memberikan respon pengaduan	v	v			v
		Petugas / aparat melakukan	a. Kesigapan pegawai dalam	v	v			v

No	Variabel/ Faktor	Gejala	Sub Gejala	Informan				
				1	2	3	4	5
		pelayanan dengan cepat	memberikan pelayanan					
			b. Pegawai tidak menunda-nunda waktu dan tulus dalam melayani masyarakat	v	v			v
		Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan cermat	a. Fokus dalam memberikan layanan pengaduan kepada penerima layanan	v	v			v
			b. Pegawai bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan	v	v			v
		Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan tepat	a. Petugas mampu bekerja secara maksimal dalam melayani	v	v			v

No	Variabel/ Faktor	Gejala	Sub Gejala	Informan				
				1	2	3	4	5
			b. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat	v	v			v
		Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan tepat waktu	a. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan tepat waktu	v	v			v
			b. Petugas tidak menunda pekerjaan	v	v			v
2	Faktor-faktor Yang Menghambat Responsivitas Pengaduan Pelayanan Publik	<i>Networking</i>	a. Pelayanan yang terintegrasi dengan prinsip kerjasama	v	v			v

No	Variabel/ Faktor	Gejala	Sub Gejala	Informan				
				1	2	3	4	5
	Berbasis Aplikasi LAPOR		b. Kebersamaan dan kesatuan dalam melayani pengaduan dari masyarakat	v	v			v
		SDM	a. Kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan	v	v			v
			b. Kemampuan petugas dalam merespon pengaduan	v	v			v

Keterangan:

No 1 = Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
 No 2 = Sub Kordinator Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
 No 3 = Bidang Pelayanan dan Dokumentasi Informasi
 No 4 = Bidang Pengelolaan Data dan Klasifikasi Informasi
 No 5 = Staf

1.8 Argumentasi Penelitian

Di era digital kontemporer yang ditandai dengan kemajuan teknologi, mengintegrasikan teknologi ke dalam layanan publik menjadi semakin penting untuk memastikan efektivitas, efisiensi, dan daya tanggap pemerintah terhadap tuntutan masyarakat. Salah satu inovasi tersebut adalah pemanfaatan aplikasi berbasis teknologi informasi seperti LAPOR yang dapat mempermudah masyarakat dalam

menyampaikan pengaduan pelayanan publik secara cepat dan mudah. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Rembang merupakan salah satu instansi pemerintah yang menerapkan sistem pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR. Peneliti memilih topik ini karena adanya pergeseran transformatif dalam lingkup digital, yang mengharuskan layanan publik beradaptasi dengan kemajuan teknologi. Penerapan LAPOR merupakan inisiatif pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan daya tanggap pelayanan publik. Oleh karena itu, penting untuk menilai kemampuan Diskominfo Kabupaten Rembang dalam menangani pengaduan yang diterima melalui aplikasi LAPOR secara cepat dan efektif.

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.

1.9 Metode Penelitian

Metodologi penelitian mengacu pada prosedur sistematis yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan hasil yang diantisipasi (Sugiyono, 2016:2). Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan. Metodologi kualitatif mencakup strategi penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena alam yang berkaitan dengan suatu objek,

dengan peneliti sebagai instrumen utama baik dalam pengumpulan maupun analisis data (Sugiyono, 2016: 9).

1.9.1 Tipe 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. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam metode ini, dan triangulasi data digunakan untuk memastikan pemahaman yang komprehensif (Sugiyono, 2016, hal. 9). Metodologi ini berfokus pada interpretasi pentingnya data yang dikumpulkan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam daya tanggap layanan pengaduan pelayanan publik berbasis LAPOR di Diskominfo Kabupaten Rembang melalui observasi langsung dan pendataan menyeluruh di lokasi.

1.9.2 Situs Penelitian

Sebagaimana dikemukakan oleh Wiratna Sujarwene (2014:73), lokasi penelitian menunjukkan lokasi tertentu di mana kegiatan penelitian dilakukan. Di sinilah biasanya informasi yang diperlukan untuk pengumpulan data diperoleh. Pemilihan lokasi penelitian mempunyai arti penting dalam penelitian kualitatif karena mempengaruhi fokus dan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih dijadikan sebagai sumber data utama melalui metode pengumpulan langsung. Oleh karena itu, peneliti memilih untuk melakukan penelitian di Diskominfo Kabupaten

Rembang untuk mengumpulkan informasi langsung yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek Penelitian atau informan ialah seseorang ataupun sekelompok orang yang akan dimintai keterangan terkait sebuah fakta ataupun pendapat pribadi. Sehingga penelitian ini memiliki subjek yang terkait dalam responsivitas layanan pengaduan berbasis aplikasi LAPOR. Peneliti membutuhkan sejumlah informan sehingga melibatkan actor dan pegawai di Diskominfo Kabupaten Rembang serta pengguna aplikasi LAPOR yang menggunakan layanan di Diskominfo Kabupaten Rembang. Subjek penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Divisi Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
2. Sub Koordinator Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
3. Bidang Pelayanan dan Dokumentasi Informasi
4. Bidang Pengelolaan Data dan Klasifikasi Informasi
5. Staf

1.9.4 Jenis Data

Menurut Wiratna Sujarweni (2014: 89-94), data penelitian dapat dikategorikan menjadi dua jenis utama: data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif terdiri dari informasi tekstual, seperti kata atau kalimat, yang terbuka untuk ditafsirkan. Di sisi lain, data kuantitatif bersifat numerik. 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.

1.9.5 Sumber Data

Ketersediaan sumber data sangat penting dalam penelitian karena memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang akurat dan rinci tentang berbagai aspek yang berkaitan dengan topik penelitian. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data untuk menjamin pemahaman yang komprehensif: data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan langsung dari sumber aslinya melalui survei lapangan, seperti dijelaskan Sugiyono (2018, hal. 213). Sebaliknya data sekunder menurut Sugiyono (2018, hal. 137) mengacu pada sumber data yang tidak diperoleh langsung oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan semua pengumpulan data orisinal. Dalam penelitian ini, data primer diambil dari dokumen yang diberikan dan wawancara, yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Sub Koordinator Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pelayanan dan Dokumentasi Informasi, Bidang Pengelolaan Data dan Klasifikasi Informasi, dan Staf.

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018:104). Data sekunder biasanya telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan di publikasikan kepada masyarakat pengguna data. Dalam penelitian ini sumber data sekunder yang dipakai adalah sumber

artikel/internet yang terkait dengan responsivitas layanan pengaduan berbasis aplikasi LAPOR.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik- teknik yang di gunakan dalam, penelitian ini adalah:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data inidigunakan untuk menjanging data yang diperlukan duna untuk melengkapi data dari wawancara. Menurut Sutopo dalam Harsono (2018:164), observasi merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dimana peneliti berperan aktif dalam lokasi studi sehingga benar-benar terlihat dalam kegiatan yang ditelitinya. Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitan. Observasi dipakai untuk memahami persoalan-persoalan yang ada disekitar pelaku dan narasumber Harsono (2008:165).

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakan wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Diskominfo Kabupaten Rembang. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan

mendatangi langsung informan penelitian dan menayakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian Tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pengaduan dari masyarakat.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data seperti: Gambaran/sejarah Diskominfo Kabupaten Rembang, data responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR mengenai bagaimana respon layanan pengaduan di Diskominfo Kabupaten Rembang. Dokumentasi Foto seperti: Kotak Saran, foto ketika pengguna layanan sedang melakukan komplain di Diskominfo Kabupaten Rembang.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Untuk menyampaikan data secara jelas dan komprehensif, penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data yang berakar pada model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, sebagaimana dijelaskan dalam karya Sugiyono (2014:246). Prosedur analisis data meliputi beberapa langkah berurutan, yang terdiri dari:

1. Reduksi Data

Reduksi data yang dilakukan peneliti adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, menggerakkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan di verifikasi. Menurut Mantja dalam buku Harsono (2018:169), menyatakan reduksi data berlangsung secara terus menerus sepanjang penelitian belum berakhir. Produk dari reduksi data adalah berupa ringkasan dari catatan lapangan, baik catatan awal, perluasan, maupun penambahan.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan selanjutnya. Bentuk penyajiannya antara lain berupa teks naratif, matrik, grafik network (jejaringan kerja), dan bagan.

3. Menarik Kesimpulan/ Verifikasi

Temuan kesimpulan adalah fase dalam proses penelitian di mana kesimpulan dibuat berdasarkan data yang tercatat, pola yang teridentifikasi, hubungan sebab-akibat, dan proposisi. Fase ini memerlukan interpretasi data dan memvalidasi kesimpulan dengan merujuk pada temuan yang dikumpulkan Harsono (2008:1669). Pedoman yang digunakan dalam analisis data meliputi:

- 1) Membuat catatan lapangan yang lengkap berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Catatan lapangan ini mencakup deskripsi dan refleksi atas temuan yang ditemukan.

- 2) Melakukan reduksi data untuk mengidentifikasi pokok-pokok temuan yang penting dari catatan lapangan.
- 3) Menyusun sajian data dalam bentuk cerita sistematis dengan penekanan pada penelitian untuk memperjelas maknanya. Sajian data ini didukung oleh faktor pendukung seperti bagan, tabel, grafik, dan sebagainya.

1.9.8 Kualitas Data

Menurut Moleong (2011:324), untuk menjamin keabsahan data diperlukan penggunaan teknik pemeriksaan berdasarkan kriteria tertentu. Ada empat teknik penelitian yang tersedia untuk menjamin keabsahan data, yaitu:

1. Kepercayaan (*Credibility*)
 - a. Triangulasi
 - b. Penggunaan Bahan Referensi
 - c. Pelaksanaan Membercheck
2. Keteralihan (*Transferability*)
3. Ketergantungan (*Dependability*)
4. Kepastian (*Confirmability*)

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah triangulasi data. Menurut Sugiyono (2013, hal. 241), triangulasi melibatkan penggunaan metode pengumpulan data yang beragam dan berbagai sumber data. Secara khusus, triangulasi sumber akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu pengumpulan data dari berbagai sumber dengan menggunakan metodologi yang sama. Peneliti akan melakukan wawancara kepada

narasumber terkait untuk menilai daya tanggap layanan pengaduan pelayanan publik yang difasilitasi oleh aplikasi LAPOR.

Triangulasi data meliputi perbandingan dan pembuktian informasi dari berbagai sumber mengenai responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik yang memanfaatkan aplikasi LAPOR di Diskominfo Kabupaten Rembang. Triangulasi sumber akan diterapkan, yang melibatkan pemanfaatan data dari berbagai sumber. Validitas data akan terjamin jika informasi yang diberikan oleh masing-masing sumber sejalan dengan temuan dari sumber lain.