

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perwujudan tata kelola kelembagaan (*governance practices*) dapat melalui proses pelayanan publik yang tanggap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses pemenuhan kebutuhan masyarakat harus bersifat dua arah antara pemerintah (pemberi layanan) dengan masyarakat (penerima layanan) karena seiring dengan tuntutan perkembangan zaman yang semakin dinamis. Proses partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan juga penting untuk dilakukan dalam pengambilan keputusan maupun untuk menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang ada salah satunya peran masyarakat dalam melakukan pengawasan yang berperan sebagai *social control* (Azmi et al, 2022).

Pemerintahan yang responsif menjadi harapan seluruh lapisan masyarakat guna menunjang prinsip *good governance* yang mana pemerintah disini memiliki kewajiban untuk mengabdikan kepada masyarakat melalui proses pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel, dan responsif. Dalam hal pelayanan publik yang efektif berkaitan dengan proses pencapaian tujuan dapat direalisasikan. Aspek efisiensi sendiri merupakan kemampuan dalam menyelesaikan tugas melalui sumberdaya yang ada. Akuntabel dapat diartikan sebagai proses pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan. Terakhir, responsif diartikan bahwa proses pelayanan publik harus memiliki daya tanggap yang optimal dalam melihat permasalahan yang ada di masyarakat.

Lebih lanjut, proses partisipasi dari masyarakat perihal pengambilan keputusan juga merupakan salah satu tindakan responsif dari pemerintah. *Citizen*

engagement menjadi salah satu solusi dalam mewujudkan responsivitas pemerintah. *Citizen engagement* dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh pemerintah dalam menyediakan wadah bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah dan disini pemerintah yang menginisiasi alat yang digunakan untuk membuka akses informasi publik, ruang diskusi, dan pemantauan pelaksanaan proyek (IAP, 2022). Dengan melibatkan peran masyarakat secara aktif tentu akan meningkatkan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat karena seorang warga negara nantinya akan memiliki pandangan bahwa peran mereka bukan secara pasif saja dalam proses tata kelola pemerintahan, namun juga sebagai pencipta nilai kepublikan itu sendiri.

Peran pemerintah sendiri dalam melakukan *engagement* dengan masyarakat mereka dapat dilakukan dengan beberapa upaya salah satunya dengan menyediakan wadah untuk menyalurkan aspirasi dan pengaduan masyarakat. Wadah ini nantinya akan berguna dalam menciptakan keterikatan antara pemerintah dan masyarakat melalui pola komunikasi yang terjalin satu sama lain. Selain itu, pemerintah disini harus bersikap proaktif atas kondisi yang ada di lapangan sebagai wujud dari *responsive governance* itu sendiri.

Menjangkau dan melibatkan masyarakat secara utuh dalam proses tata kelola pemerintahan guna mengidentifikasi dan mengartikulasikan kebutuhan mereka, merupakan salah satu tantangan bagi pemerintah ketika mendapatkan kepercayaan dari mereka. Perubahan budaya antara sektor pemerintah dan masyarakat merupakan tuntutan tersendiri guna mewujudkan *responsive governance* yang lebih optimal. Maka dari itu, rasa tanggung jawab dalam

masyarakat harus dipupuk bersamaan dengan tanggung jawab kolektif yang ada di lembaga tersebut khususnya dalam proses tata kelola publik.

Keterlibatan warga dapat terjadi pada bidang ekonomi, politik, sosial dan budaya. Bisa juga derajatnya berbeda-beda, mulai dari pemberian satu arah informasi dan konsultasi, kolaborasi dua arah dengan warga dan keterlibatan mereka dalam pengambilan keputusan ataupun bahkan pengawasan. Berdasarkan Komite Ahli Administrasi Publik PBB, tata kelola pemerintahan yang responsif bukan tentang mengatur warga negara tetapi tentang kolaborasi dengan mereka untuk mencapai tujuan bersama dan menciptakan peluang melalui partisipasi yang efektif.

Pengembangan praktik tata kelola kelembagaan (*governance practices*) yang responsif melalui interaksi dua arah guna mendorong terciptanya prinsip *good governance* bagi birokrasi pemerintahan Indonesia tak terkecuali pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Tengah. Bersama inovasi SIPELAWAN (Sistem Informasi Pelayanan Kedewanan) Provinsi Jawa Tengah mengusung konsep *integrated digital platform* kedewanan pertama di Indonesia melalui proses digitalisasi yang tentu dapat diakses melalui *website* sehingga dapat diakses kapan saja dan dimana saja apabila terkoneksi dengan jaringan internet. Salah satu fitur yang ada didalamnya adalah layanan E-Wadul Dewan yang merupakan wadah bagi masyarakat provinsi Jawa Tengah untuk memberikan aduan berbasis digital yang nantinya akan ditindaklanjuti oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah.

Dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, partisipasi masyarakat dibutuhkan dalam proses pengambilan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui institusi yang mewakili (Affan, 2020; Raga Lay, 2022). Melalui fitur E-Wadul Dewan ini sendiri merupakan komitmen nyata yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan ruang kepada masyarakat untuk turut serta menyelesaikan permasalahan publik. Masyarakat memiliki harapan yang besar dengan masuknya berbagai laporan pengaduan masyarakat tersebut, proses permasalahan publik dapat ditindaklanjuti.

Proses *engagement* disini dapat terlihat karena Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dengan sengaja memberikan platform digital sebagai ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Responsivitas disini juga diuji dengan berbagai laporan pengaduan yang masuk, tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah untuk menyelesaikan permasalahan publik tersebut nantinya. Proses penyelesaian tidak hanya dapat dilakukan dengan langsung terjun lapangan, akan tetapi proses koordinasi kepada OPD yang berkaitan dengan jenis laporan pengaduan masyarakat yang masuk dapat menjadi opsi untuk merespon laporan yang masuk. Bentuk pelayanan yang terjalin disini berupa penyampaian kebutuhan masyarakat melalui sistem E-Wadul Dewan dan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah melakukan tindak lanjut atas laporan pengaduan tersebut.

Pada dasarnya pemerintah sendiri sudah menjamin hak masyarakat untuk mengeluarkan pendapatnya sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 28 dan 28E ayat (3) yang mana setiap masyarakat Indonesia berhak untuk mendapatkan kebebasan berpendapat, berserikat, dan berkumpul. Selanjutnya menurut pedoman

partisipasi masyarakat yang dapat kita lihat dalam Peraturan Pemerintah No. 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Dengan adanya peraturan tersebut pemerintah sudah memiliki produk legitimasi yang dapat menjamin hak masyarakat untuk turut serta berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintah baik pusat maupun daerah.

Peningkatan pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar yang dimiliki oleh masyarakat (Eldo & Mutiarin, 2019). Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan terbaik oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhannya guna tercapainya kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik harus “*simple-cheap-fast-benefit*” serta layanan sepenuh hati perlu diterapkan oleh para penyedia layanan publik, layanan ini bercirikan: *passionate; progressive, proactive, positive* (Sandiasa & Agustana, 2018).

Salah satu wujud responsivitas tata kelola pemerintahan dalam pelaksanaan administrasi negara adalah pelayanan yang tanggap dan ditujukan langsung kepada masyarakat (Kartini, Mahsyar, & Ma'ruf, 2020). Daya tanggap pemerintah dapat diukur melalui kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara responsif. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut, tentu pemerintah membutuhkan sumberdaya yang kompleks juga dan salah satunya yaitu melalui bantuan teknologi khususnya dalam proses pelayanan publik.

Upaya pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan melalui sebuah inovasi publik (Kawabata & Camargo Junior, 2020; Kurnia et al., 2022). Konsep inovasi sendiri

identik dengan penerjemahan sebagai penemuan hal baru, namun sebenarnya konsep inovasi menekankan pada aspek kebaruan yang ada.

Inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau sesuai kebutuhan masyarakat. Inovasi di sektor publik merupakan salah satu jalan atau bahkan “*breakthrough*” untuk mengatasi kemacetan dan kebutuhan organisasi di sektor publik khususnya dalam pelayanan.

Wujud nyata upaya peningkatan pelayanan publik melalui otonomi daerah adalah dengan inovasi (Galeano Galvan et al., 2020). Inovasi merupakan suatu proses untuk menciptakan pertumbuhan dan kesejahteraan masyarakat serta untuk menumbuhkan semangat kompetitif pemerintah pusat dan daerah dalam bingkai keberlanjutan (Jin Chen, 2017). Terdapat paradigma baru terkait dengan inovasi yang berasal dari eropa (Jiyao Chen et al., 2020). Paradigma baru mengenai inovasi mempunyai tanggung jawab dalam hal ini adalah inovasi yang menekankan pada integrasi dan penggunaan teknologi sebagai atribut dalam kemanusiaan, sosial dan nilai.

Maka dari itu, salah satu wujud inovasi yang terintegrasi dalam upaya meningkatkan pelayanan publik berbasis digital dapat dilihat melalui penggunaan fitur E-Wadul Dewan. Pada dasarnya fitur E-Wadul Dewan yang tergabung dalam inovasi SI PELAWAN terbentuk atas dasar Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 10 Tahun 2020 tentang

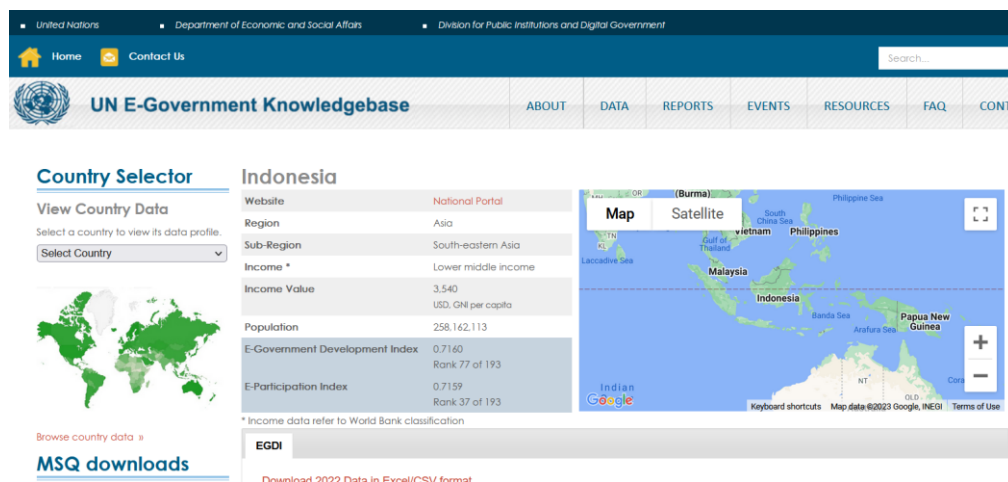
pembentukan tim penyusun sistem informasi pelayanan kedewanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun Anggaran 2020.

Selanjutnya juga terdapat beberapa regulasi pendukung terkait pengembangan inovasi pelayanan publik yaitu melalui Peraturan Menteri Kominfo No.8/2019 yang memberikan kesempatan masing-masing daerah untuk selalu berinovasi secara lebih leluasa. Selain itu, Pemerintah mengeluarkan Perpres No. 39 Tahun 2019 tentang satu data Indonesia dan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Selanjutnya terdapat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).

Perkembangan zaman yang semakin dinamis membuat kondisi masyarakat saat ini memiliki kecenderungan kebutuhan yang semakin meningkat, sehingga pemerintah harus beradaptasi akan hal itu. Seperti yang kita ketahui, dalam era reformasi sendiri proses tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) memiliki kesinambungan dengan adanya proses perbaikan pelayanan publik (*public services*) sebagai upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang responsif.

Apabila kita melihat dari kacamata internasional, PBB telah melakukan survei dengan tema "*The Future of Digital Government*" yang mana survei ini

berusaha untuk mengidentifikasi implementasi kebijakan serta strategi implementasi penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diikuti oleh 193 negara lainnya. Hasil data menunjukkan bahwa Indonesia mengalami tren perkembangan positif setiap periode mulai dari tahun 2018 menduduki peringkat 107, pada tahun 2020 naik menjadi peringkat 88, dan terakhir pada tahun 2022 Indonesia menduduki peringkat 88. Terkait rincian indikator penilaian kinerja, Indonesia memiliki catatan indikator yang cukup baik mulai dari indikator *Telecommunication Infrastructure Index* (TII) dengan skor 0.7438, indikator *Online Service Index* (OSI) dengan skor 0.6397, dan indikator *Human Capital Index* (HCI) meraih skor 0.7438. Berikut gambar uraian lebih lengkapnya.



Gambar 1.1 United Nations (UN) E-Government Survey 2022

Sumber: United Nations, 2022

Seperti yang kita ketahui bahwa fitur E-Wadul Dewan ini dibuat memiliki tujuan untuk memberikan kesempatan masyarakat agar dapat membuat laporan pengaduan masyarakat secara daring. Hal ini juga sejalan dengan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya untuk

lembaga kedewanan. Laporan yang masuk nantinya akan diberikan respon serta tindak lanjut dari pihak pengelola *website* yang selanjutnya pelapor dapat mengecek status laporan yang diajukan setiap saat.

Tabel 1.1 Indeks SPBE Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020-2022

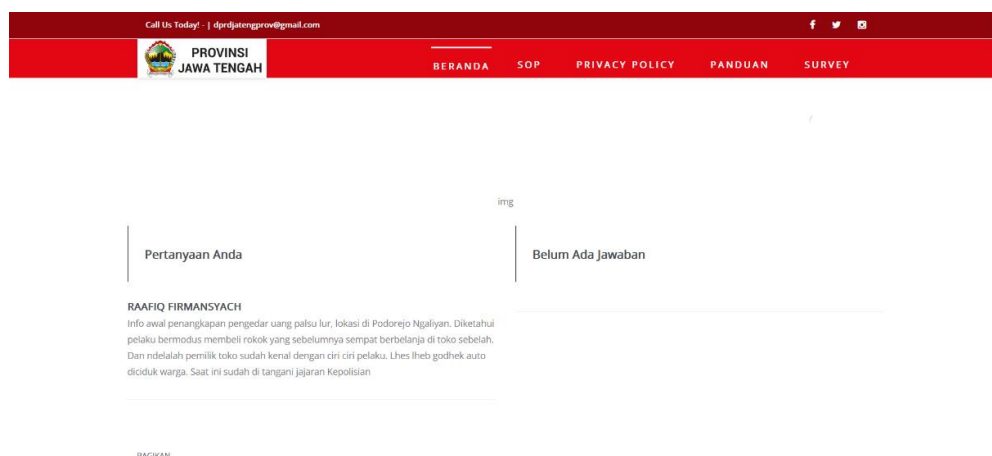
No.	Tahun	Realisasi Indeks SPBE	Capaian Terhadap Target Akhir RPJMD (2023)
1.	2022	3,98	122,84
2.	2021	2,74	88,39
3.	2020	4,20	131.25

Sumber: LPPD Provinsi Jawa Tengah 2020-2022 (Diolah Penulis, 2023)

Indeks Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) digunakan sebagai dasar penilaian tingkat pelaksanaan SPBE. Pada dasarnya indikator penilaian dalam SPBE terbagi menjadi empat domain utama mulai dari: (1) Domain kebijakan internal SPBE; (2) Domain tata kelola SPBE; (3) Domain manajemen SPBE; dan (4) Domain layanan SPBE. Dalam perspektif *government responsiveness* memiliki kecenderungan pada domain layanan SPBE karena didalamnya memiliki dua sub indikator utama tentang layanan administrasi SPBE dengan bobot 27,5% dan layanan publik berbasis elektronik dengan bobot sebesar 18%. Selanjutnya apabila kita menelaah dari tabel diatas tentang capaian indeks SPBE Provinsi Jawa Tengah tahun 2020-2022 masih cenderung fluktuatif ke arah positif. Berdasarkan analisis yang ada di Rencana Strategis DPRD Provinsi Jawa Tengah tahun 2018-2023 menyatakan bahwa ketidakstabilan ini terjadi karena adanya perubahan kebijakan

terhadap masing-masing penilaian SPBE dan belum menerapkan kelas jabatan serta kinerja sebagai basis utama dalam memberikan tunjangan pegawai.

Inovasi SI PELAWAN sendiri merupakan induk dari berbagai fitur yang ada didalamnya mulai dari E-Wadul Dewan, E-Legislati, E-SKP, dan lain sebagainya. Fitur E-Wadul Dewan dewan ini sendiri juga dapat diintegrasikan secara internal dengan fitur inovasi SI PELAWAN lainnya melalui aktivitas *backend*. Admin aplikasi nantinya akan memilih aplikasi yang sesuai dari dasbor atau kontrol aplikasi, lalu mengaitkannya dengan kode unik transaksi yang dilampirkan ke laporan. Setelah menerima notifikasi, pihak terkait dapat terhubung langsung dengan informasi terkait laporan tersebut. Misalnya, jika pemberitahuan terkait kunjungan kerja, maka dapat menghubungkannya ke aplikasi E-SPT lalu memasukkan kode kunjungan kerja yang akan dilaporkan. Solusi teknis sederhana yang dapat dilakukan untuk pengembang aplikasi ini yaitu melalui pola komunikasi intensif satu sama lain.



Gambar 1.2 Fenomena Tindak Lanjut Sementara Fitur E-Wadul Dewan

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023

Hal yang menjadi fokus perhatian penulis disini yaitu fitur website E-Wadul yang menjadi salah satu wadah dalam menunjang *responsive governance* melalui *engagement* yang terjalin antara pemerintah dan masyarakat. Akan tetapi, implementasinya masih belum berjalan secara optimal karena seperti yang tertera pada gambar diatas, respon dari Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah selaku pemilik fitur *website* E-Wadul Dewan masih belum ada jawaban terkait laporan yang muncul. Hal ini menandakan bahwa pemerintah sendiri belum memiliki keseriusan dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik daerah karena hanya sekedar formalitas saja, namun tidak berkelanjutan. Maka dari itu, tingkat responsivitas pemerintah guna menjalin suatu hubungan dengan masyarakat salah satunya dengan menanggapi permasalahan masyarakat juga cenderung tidak diimplementasikan dengan baik.

Dari total pengaduan yang terekam dalam website E-Wadul Dewan yaitu 14 laporan pengaduan, belum ada jawaban serta tindak lanjut secara mendalam menanggapi laporan pengaduan masyarakat tersebut. Masyarakat disini sendiri sudah mencoba turut aktif dalam berpartisipasi penyelenggaraan pemerintahan daerah, salah satunya melalui aspek pengawasan, namun memang respon dari pemerintah sendiri yang belum cepat tanggap (*agile*) terhadap kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Inovasi E-Wadul ini sendiri pada dasarnya lahir karena adanya proses perkembangan zaman yang semakin pesat sehingga aspek digitalisasi sangat diperlukan. Tak terkecuali juga pada proses tata kelola kelembagaan secara

konvensional atau tradisional yang sudah tidak relevan mulai dari proses pengarsipan, pencatatan, ataupun penjaringan aspirasi publik. Selanjutnya salah satu isu strategis yang diangkat oleh DPRD Provinsi Jawa Tengah adalah terkait masih belum optimalnya kualitas pelayanan aspirasi/laporan masyarakat. Fitur E-Wadul Dewan hadir menjadi wadah dalam menampung laporan masyarakat yang masuk

Selanjutnya apabila diteliti lebih dalam, menurut data yang terdapat pada BPS Provinsi Jawa Tengah, jumlah penduduk Jawa Tengah sendiri tergolong cukup besar yaitu 37,50 juta jiwa pada tahun 2023. Dengan banyaknya jumlah penduduk yang masif seperti itu, tidak berbanding lurus dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan di Jawa Tengah karena jumlah laporan pengaduan melalui E-Wadul Dewan yang belum ditanggapi berjumlah 5 laporan.

Dengan adanya tuntutan perkembangan zaman yang ada dan pengembangan responsivitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sudah seharusnya dilakukan guna mendukung terciptanya prinsip *good governance* serta mendorong reformasi birokrasi yang transparan, akuntabel, dan partisipatif menjadi tantangan bagi birokrasi pemerintahan. Salah satu kunci yang dapat menjawab tantangan perihal tersebut yaitu melalui model *responsive governance* menggunakan inovasi pelayanan publik E-Wadul Dewan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah. Oleh karena itu, penulis memiliki ketertarikan untuk mengambil tema tentang *responsive governance* dalam implementasi fitur E-Wadul Dewan dengan

penelitian yang berjudul “**Analisis Fitur E-Wadul Dewan di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam Perspektif *Responsive Governance***”.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari penjabaran latar belakang sebelumnya, ditemukan identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Ketimpangan antara jumlah penduduk Jawa Tengah dan pengguna layanan fitur E-Wadul Dewan karena sampai sekarang jumlah laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui fitur E-Wadul Dewan masih rendah.
- 2) Kurangnya respon Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam memperbarui data terkait tindak lanjut laporan pengaduan yang masuk.
- 3) Indeks SPBE Provinsi Jawa Tengah masih cenderung fluktuatif.

1.3. Rumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang sebelumnya, ditemukan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana bentuk implementasi fitur E-Wadul Dewan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam perspektif *responsive governance*?

1.4. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ditulis sebelumnya, ditemukan tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bentuk implementasi fitur E-Wadul Dewan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam perspektif *responsive governance*.

1.5. Kegunaan dan Manfaat Penelitian

Manfaat sebuah penelitian menjadi tolak ukur tujuan penelitian tersebut.

Dengan melihat latar belakang, rumusan masalah, hingga tujuan penelitian, maka diharapkan bermanfaat bagi semua pihak, diantaranya:

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya ilmu serta pengalaman bagi peneliti. Selain itu, memperdalam ilmu administrasi publik yang sudah dialami. Dengan demikian, peneliti mampu mengetahui metode serta teori-teori yang digunakan sebagai acuan untuk dapat dibandingkan dengan penelitian yang lain.

2) Bagi Masyarakat

Penelitian ini memiliki bermanfaat guna memberikan pengetahuan baru terkait bentuk implementasi fitur E-Wadul Dewan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam perspektif *responsive governance*.

3) Bagi Pemerintah

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai penyedia pandangan baru dan solusi yang berasal dari pihak eksternal organisasi bentuk implementasi fitur E-Wadul Dewan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam perspektif *responsive governance*.

1.6. Kajian Pustaka

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Judul, Tahun, dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
1.	Annisa Putri Fernanda, Retno Sunu Astuti, dan Amni Zarkasyi Rahman “ <i>Responsive Governance</i> Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) SAMSAT Kota Semarang II” E-Journal Undip, 2023.	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis <i>responsive governance</i> SAMSAT Kota Semarang II dalam melakukan pelayanan publik secara digital dan mengidentifikasi faktor penghambat serta pendukung dalam implementasinya.	Penelitian ini menggunakan teori tujuh komponen kunci dalam <i>responsive governance</i> menurut United Nations (2015) yaitu sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Akses ke informasi 2. Inovasi dalam tata kelola 3. Menggabungkan global dan lokal 4. Kualitas, relevansi, dan kedekatan data lokal 5. Keterlibatan horizontal dan <i>top-down</i> 	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa SAMSAT Kota Semarang II telah menjalankan konsep <i>responsive governance</i> melalui aplikasi SAKPOLE dalam menanggapi laporan pengaduan masyarakat secara tanggap guna meningkatkan responsivitas pelayanan publik. Terdapat beberapa hambatan yang ada didalamnya seperti penyelesaian aduan yang tergolong lama dan koordinasi antar instansi	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada lokus dan kajian teori yang digunakan penulis nantinya juga didukung menggunakan teori menurut Vij & Gil-Garcia, 2017; Maksimovska & Stojkov, 2019 tentang karakteristik <i>responsive governance</i> yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1) Ketepatan dalam Menanggapi Permintaan;

No.	Peneliti, Judul, Tahun, dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
			6. Peran sistem politik 7. Praktik lokal yang berkembang		terkait juga masih kurang untuk menyelesaikan aduan.	2) Standar Penyampaian Layanan; 3) Kepuasan Masyarakat; 4) Integrasi Sistem dan Pola Koordinasi; 5) Dapat Memberikan Pengaruh; 6) Inklusivitas.
2.	Nicholas Benequista <i>“Putting Citizens at the Centre: Linking States and Societies for Responsive Governance”</i>	Tujuan penelitian untuk menelaah lebih lanjut manfaat dari menempatkan peran masyarakat dalam pusat tata kelola pemerintahan.	Penulis menggunakan teori menurut Zeithaml, dkk tentang faktor penentu keberhasilan <i>responsive governance</i> : 1) Kemampuan Merespon Masyarakat 2) Kecepatan Melayani 3) Ketepatan Melayani 4) Kecermatan Melayani	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa manfaat dari menempatkan masyarakat sebagai pusat dalam tata kelola pemerintahan yaitu sebagai berikut:	Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu terletak pada fokus penelitian yang dikaji karena penelitian penulis ingin melakukan kajian lebih mendalam terkait implementasi <i>responsive</i>

No.	Peneliti, Judul, Tahun, dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
	Conference on “the Politics of Poverty, Elites, Citizens, and States”, 2010.		5) Ketepatan Waktu Pelayanan 6) Kemampuan Menanggapi Keluhan.		1. Keseimbangan dua sisi dalam sistem pemerintahan; 2. Setiap negara memiliki hubungan unik dengan warganya; 3. Reformasi yang efektif.	<i>governance</i> oleh suatu instansi. Sedangkan jurnal ini mengkaji lebih dalam terkait aspek kebermanfaatan dari mengimplementasikan <i>responsive governance</i> .
3.	Victor Bekkers, Arthur Edwards, dan Dennis de Kool “ <i>Social Media Mentoring: Responsive Governance in the Shadow of Surveillance?</i> ” Journal Government	Tujuan penelitian ini adalah melakukan kajian lebih lanjut mengenai peran strategis media sosial dalam mengawasi tata kelola pemerintahan guna mewujudkan <i>responsive governance</i> .	Penulis menggunakan teori tiga pendekatan untuk pemantauan melalui sosial media menurut Habermas (1984) yaitu: 1. Pendekatan rasional instrumental; 2. Pendekatan komunikatif; 3. Pendekatan politik strategis.	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam ‘Pemantauan media sosial’, sebuah kelompok yang dipimpin oleh Victor Bekkers dari Universitas Erasmus Rotterdam (2013) mencatat bahwa media sosial dengan cepat menembus masyarakat informasi modern. Organisasi publik harus transparan tentang penggunaan pemantauan	Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada teori yang digunakan karena penulis menggunakan teori menurut Vij & Gil-Garcia, 2017; Maksimovska & Stojkov, 2019 tentang karakteristik <i>responsive governance</i> yaitu: 1) Ketepatan dalam Menanggapi Permintaan;

No.	Peneliti, Judul, Tahun, dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
	Information Quarterly, 2013.				media sosial mereka dalam pembuatan kebijakan secara umum maupun dalam kasus-kasus individual. Di Belanda, pemantauan media sosial secara bertahap menjadi praktik umum di organisasi publik. Pemantauan media sosial dapat dilihat sebagai perpanjangan dari pemantauan media tradisional yang diarahkan untuk mengukur opini publik tentang isu-isu politik.	<ul style="list-style-type: none"> 2) Standar Penyampaian Layanan; 3) Kepuasan Masyarakat; 4) Integrasi Sistem dan Pola Koordinasi; 5) Dapat Memberikan Pengaruh; 6) Inklusivitas. <p>Sedangkan penelitian ini menggunakan teori tiga pendekatan untuk pemantauan melalui sosial media menurut Habermas (1984).</p>
4.	Greet Dewulf dan Michael J. Garvin	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang rencana	Penelitian ini menggunakan teori tujuh komponen kunci dalam <i>responsive governance</i>	Deskriptif Kualitatif	Temuan dari penelitian ini yaitu dalam keberjalanan PPP perlunya daya tanggap	Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada fokus yang dikaji karena

No.	Peneliti, Judul, Tahun, dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
	<p>“<i>Responsive Governance in PPP Projects to Manage Uncertainty</i>”</p> <p>Journal Construction Management and Economics, 2019.</p>	<p>strategis melalui <i>responsive governance</i> untuk meminimalisir risiko dari kejadian yang tidak pasti kedepan.</p>	<p>menurut United Nations (2015) yaitu sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Akses ke informasi 2. Inovasi dalam tata kelola 3. Menggabungkan global dan lokal 4. Kualitas, relevansi, dan kedekatan data lokal 5. Keterlibatan horizontal dan <i>top-down</i> 6. Peran sistem politik 7. Praktik lokal yang berkembang 		<p>dan saling melengkapi dari kontraktual dan relasional mekanisme dalam KPBU. Selanjutnya, mekanisme yang terungkap menuntut kelincihan manajemen proyek dan fleksibilitas serta peningkatan strategi relasional, yang selaras dengan penekanan pada pembelajaran dan adaptasi dalam literatur manajemen proyek kontemporer yang lebih luas guna mewujudkan tata kelola yang responsif.</p>	<p>luaran dalam artikel ini berfokus pada meminimalisir risiko dari sektor privat dan menempatkan <i>governance</i> sebagai salah satu bagian dari PPP tersebut. Sedangkan pada penelitian milik peneliti lebih fokus untuk melakukan kajian implementasi program menurut perspektif <i>responsive governance</i>.</p>
5.	<p>Riski Ramadani, Abdul Mahsyar, Rasdiana</p>	<p>Tujuan penelitian pada artikel ini untuk menjelaskan responsivitas penyelenggaraan</p>	<p>Penulis menggunakan teori menurut Zeithaml (2015), dkk tentang faktor penentu keberhasilan <i>responsive governance</i>:</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Kemampuan merespon masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone sudah baik terlihat</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada lokus penelitian yang digunakan. Selain itu,</p>

No.	Peneliti, Judul, Tahun, dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
	<p><i>Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone</i></p> <p>Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 2022</p>	<p>pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kemampuan Merespon Masyarakat 2) Kecepatan Melayani 3) Ketepatan Melayani 4) Kecermatan Melayani 5) Ketepatan Waktu Pelayanan 		<p>dari penggunaan nomor HP Kepala Dinas sebagai nomor Publik, kecepatan melayani kurang baik diakibatkan oleh jaringan yang biasa eror dan aparatur pemerintah kurang dibandingkan dengan masyarakat yang banyak, ketepatan melayani sudah baik sesuai dengan standar operasional prosedur, kecermatan melayani sudah baik karena telah berbasis elektronik, ketepatan waktu pelayanan yaitu waktu proses sampai verifikasi harus sesuai jadwal</p>	<p>teori yang digunakan oleh peneliti juga berbeda karena peneliti menggunakan teori menurut Vij & Gil-Garcia, 2017; Maksimovska & Stojkov, 2019 tentang karakteristik <i>responsive governance</i> yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ketepatan dalam Menanggapi Permintaan; 2) Standar Penyampaian Layanan; 3) Kepuasan Masyarakat; 4) Integrasi Sistem dan Pola Koordinasi;

No.	Peneliti, Judul, Tahun, dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
						5) Dapat Memberikan Pengaruh; 6) Inklusivitas.
6.	Hendra Hafid Risalbi, Yaqub Cikusin, Hayat <i>Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat</i> Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 2021	Artikel ini memiliki tujuan untuk mengetahui responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam menangani keluhan masyarakat mengenai pelayanan penerangan jalan umum.	Teori yang digunakan mengacu pada teori penilaian kinerja menurut Agus Dwiyanto (2017: 47) yang mana salah satu aspek penilaiannya menyangkut responsivitas pegawai.	Deskriptif Kualitatif	Dinas PUPR Kota Surakarta berusaha untuk melakukan yang terbaik dalam responsivitas mengenai pelayanan penerangan jalan umum dan terdapat beberapa alasan atas keterlambatan atau tidak adanya tindak lanjut dari pelayanan PJU tetapi ada beberapa masyarakat yang tidak diberikan respon terlebih dahulu terkait hal tersebut.	Perbedaan antara artikel ini dengan penelitian penulis ada teori yang digunakan. Artikel ini menggunakan teori penilaian kinerja menurut Agus Dwiyanto (2017: 47). Sedangkan penelitian penulis menggunakan teori menurut Vij & Gil-Garcia, 2017; Maksimovska & Stojkov, 2019 tentang karakteristik <i>responsive governance</i> yaitu:

No.	Peneliti, Judul, Tahun, dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
						1) Ketepatan dalam Menanggapi Permintaan; 2) Standar Penyampaian Layanan; 3) Kepuasan Masyarakat; 4) Integrasi Sistem dan Pola Koordinasi; 5) Dapat Memberikan Pengaruh; 6) Inklusivitas.
7.	Yashobanta Parida, Dkk <i>Role of income and government responsiveness in</i>	Tujuan penelitian pada artikel ini untuk meneliti dampak pendapatan dan responsivitas	Teori yang digunakan pada artikel penelitian ini adalah <i>government responsiveness</i> menurut Besly, dkk (2002: 1415-1451).	Kuantitatif	Hasil jurnal ini mengkonfirmasi hubungan berbentuk U terbalik antara pendapatan dan kematian dan populasi yang	Perbedaan penelitian artikel ini dengan penelitian penulis terletak pada metode yang digunakan karena pada artikel ini

No.	Peneliti, Judul, Tahun, dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
	<i>reducing the death toll from floods in indian states</i> <i>Scientific Reports (Nature Publisher Group), 2022</i>	pemerintah terhadap kematian dan kerusakan yang disebabkan oleh makanan di negara bagian India.			dipengaruhi oleh makanan. Selain pendapatan, kami berpendapat bahwa daya tanggap pemerintah memainkan peran penting dalam mengurangi risiko pangan.	menggunakan metode kuantitatif dalam mengukur skala variabel yang dipilih. Sedangkan penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam mengamati fenomena yang terjadi.
8.	Try Syeftiani, Mar Atun Saadah Responsivitas dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 2023	Tujuan penelitian pada artikel ini untuk membahas responsivitas dan transparansi pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan dalam rentang waktu 2013-2019	Teori yang digunakan oleh penulis terdiri dari beberapa gabungan menurut para ahli. Pada aspek responsivitas, penulis menggunakan teori menurut Adekunle et al., 2015 yang menyebutkan bahwa aspek penanganan kebutuhan masyarakat sangat bergantung pada perbaikan kualitas, kuantitas, kecepatan layanan, dan kinerja layanan. Sedangkan pada	Deskriptif Kualitatif	Responsivitas dan transparansi pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan belum maksimal. Dari sisi responsivitas ditandai dengan adanya keluhan yang masih belum ditindaklanjuti oleh pemerintah dan ditemukannya keluhan yang salah tujuan (salah alamat). Sementara dari sisi transparansi, pemerintah Kota	Perbedaan artikel ini dengan penelitian penulis terletak pada teori yang digunakan. Artikel ini menggunakan teori responsivitas menurut Adekunle et al., 2015. Sedangkan penelitian penulis menggunakan teori menurut Vij & Gil-Garcia, 2017; Maksimovska & Stojkov, 2019 tentang karakteristik

No.	Peneliti, Judul, Tahun, dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
			aspek transparansi menggunakan teori menurut Dwiyanto (2017) yang menyebutkan bahwa aspek transparansi diukur dari seberapa besar keterbukaan publik, kecepatan pengguna layanan dalam memahami norma dan proses layanan, serta kemudahan akses informasi.		Yogyakarta tidak memberikan indikator-indikator keluhan seperti apa yang dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Yogyakarta.	<i>responsive governance</i> yaitu: 1) Ketepatan dalam Menanggapi Permintaan; 2) Standar Penyampaian Layanan; 3) Kepuasan Masyarakat; 4) Integrasi Sistem dan Pola Koordinasi; 5) Dapat Memberikan Pengaruh; 6) Inklusivitas.
9.	Duofen Chang & Tianguang Meng	Tujuan penelitian ini secara sistematis menyelidiki	Penulis menggunakan teori gabungan menurut para ahli (Burnstein 2014; Ramussen et al., 2018;	Kuantitatif	Ketanggapan pemerintah memiliki efek magnetis pada partisipasi publik, dan efisiensi respons,	Perbedaan penelitian artikel ini dengan penelitian penulis terletak pada metode

No.	Peneliti, Judul, Tahun, dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
	<i>Magnetic effect of government responsiveness on public participation: An empirical analysis based on the provincial Leadership Message Board in China</i> <i>Chinese Public Administration Review, 2023</i>	pengaruh ketanggapan pemerintah terhadap partisipasi publik di China.	Wlezien 2017) tentang <i>policy nexus</i> yang mana didalamnya memuat bahwa opini publik mempunyai relasi yang kuat dalam proses pembuatan kebijakan publik.		aktor respons, dan wacana respons memiliki efek yang berbeda pada partisipasi publik di China.	yang digunakan karena pada artikel ini menggunakan metode kuantitatif dalam mengukur hubungan antar variabel yang dipilih. Sedangkan penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam mengamati fenomena yang terjadi.
10.	Benjamin Ferland <i>Government Responsiveness under Majoritarian and (within) Proportional</i>	Artikel ini bertujuan untuk menunjukkan responsivitas pemerintah merepresentasikan perubahan dinamis dari pemerintah untuk meningkatkan	Penulis menggunakan teori gabungan menurut beberapa ahli (Cox 1997; Huber and Powell 1994; Erikson et al 2002; Mansbridge 2003; Ezrow et al. 2011; Adams et al. 2006) tentang <i>government policy and citizens</i> yang mana hasil akhir	Kuantitatif	Pemerintah di bawah sistem mayoritas lebih responsif terhadap perubahan opini publik sehubungan dengan pengeluaran publik. Secara bersama-sama, hasil kami berdasarkan pendekatan yang berbeda terhadap daya tanggap	Perbedaan penelitian artikel ini dengan penelitian penulis terletak pada metode yang digunakan karena pada artikel ini menggunakan metode kuantitatif dalam mengukur skala variabel yang dipilih.

No.	Peneliti, Judul, Tahun, dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
	<i>Electoral Systems</i> <i>Government and Opposition, 2020</i>	keselarasan kebijakan/ideologis dan juga untuk menganalisis sistem pemilu mempengaruhi insentif pemerintah serta kapasitas mereka untuk responsif.	ditemukan bahwa dalam menciptakan situasi <i>perfect congruence</i> antara pemerintah dan masyarakat yaitu sangat bergantung pada tiga indikator didalamnya yaitu: 1) <i>Government</i> ; 2) <i>Situation of incongruence</i> ; 3) <i>Government responsiveness</i> .		pemerintah memberikan bukti yang signifikan tentang keunggulan sistem mayoritas dalam membuat keluaran pemerintah menanggapi preferensi warga negara.	Sedangkan penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam mengamati fenomena yang terjadi.

Sumber: Diolah penulis, 2023

Dari penelitian terdahulu diatas yang memiliki perbedaan dengan peneliti terletak pada implementasi dalam perspektif *responsive governance* menggunakan *website* dalam upaya merespon pelayanan publik secara tanggap, efektif, dan efisien pada proses penerimaan layanan pengaduan masyarakat melalui fitur E-Wadul Dewan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah. Subjek serta lokasi yang berbeda sehingga memiliki hasil yang berbeda. Pada penelitian terdahulu peneliti hanya menemukan bahwa penggunaan *website* ini hanya sekedar sebagai bentuk pemberian informasi kepada masyarakat terkait tugas yang dilakukan oleh instansi dan belum berjalan secara optimal dan dalam penelitian ini mengamati tentang bagaimana mengoptimalisasikan penggunaan *website* sebagai wadah yang digunakan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam membangun interaksi dua arah kepada masyarakat sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik sehingga *website* bukan hanyalah untuk diakses untuk mengetahui informasi terkait instansinya saja melainkan *website* juga dapat diakses untuk melakukan pelayanan yang berguna untuk mempermudah Sekretariat Provinsi Jawa Tengah dalam menganalisis kebutuhan masyarakat Provinsi Jawa Tengah melalui interaksi yang terjalin secara optimal sehingga kebijakan yang dikeluarkan juga tepat sasaran.

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi publik seperti administrasi lainnya yang dilakukan untuk kepentingan umum. Sebelum kita membahas lebih dalam tentang pemahaman administrasi publik, akan bermanfaat untuk mencoba dan melihat bagaimana penulis yang berbeda telah mencoba untuk mendefinisikan apa itu administrasi.

Marx mendefinisikan administrasi ditentukan tindakan yang diambil dalam mengejar tujuan yang disadari dan penataan urusan yang sistematis serta penggunaan sumber daya yang diperhitungkan yang bertujuan untuk mewujudkannya yang diinginkan seseorang.

Administrasi publik sampai dengan sekarang sudah mengalami beberapa perubahan baik dalam nomenklatur maupun dalam paradigmanya. Karena istilah publik sendiri belum ada kata sepakat di antara para ahli dan akademisi. Hal ini bagi para pengguna lulusan/pemerintah dan atau swasta pun dihadapkan pada kebingungan pada saat penerimaan pegawai, apakah formasi pegawai lebih tepat administrasi Negara atau administrasi publik. Selain itu implikasi perbedaan nomenklatur di beberapa perguruan tinggi/program studi baik negeri atau swasta membuat pilihan namanya masing-masing sesuai dengan kepentingan mereka.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma berasal dari bahasa Yunani paradigma yang berarti : “*an outstandingly clear or typical example or archetype*” (Merriam-Webster, 1977-830). Beranjak dari pengertian ini, beberapa ahli terkadang menggunakan kata model untuk paradigma dan kata paradigma untuk menyebut model. Sebagian ahli dengan tegas membedakan arti keduanya: model merupakan pengembangan dari suatu teori dalam hubungannya dengan realitas permasalahan tertentu, dan teori berpangkal pada suatu paradigma.

Kuhn sendiri (1970: 111-135) menuliskan dua pengertian paradigma, yakni (a) *an achievement, a new, accepted way of solving a problem which then is used*

as a model of future work,” dan “a set of shared values, the methods, standard and generalization shared by those trained to carry on the scientific work modelled on that paradigm.” Selanjutnya dikatakan oleh Kuhn, bahwa “paradigma mencapai status karena melalui paradigma para ilmuwan dan cendekiawan lebih berhasil memecahkan permasalahan dibandingkan para praktisi, bahkan lebih sempurna hasilnya karena paradigma bukan saja dapat memecahkan masalah-masalah individual tetapi juga dalam jumlah lebih besar.”

Dalam perkembangan ilmu pengetahuan, pasti terdapat beberapa pergeseran paradigma yang dilakukan. Paradigma merupakan cara pandang, nilai-nilai, atau dasar prinsip dalam melakukan pemecahan masalah Kuhn dalam (Keban, 2014). Ketika cara pandang mendapatkan pertentangan dari luar, maka orang akan berusaha mencari cara pandang yang baru, atau muncul paradigma baru. Menurut pandangan yang disampaikan oleh Janet Denhardt dan Robert Denhardt menyebutkan bahwa proses pelayanan publik merupakan tujuan dari ilmu administrasi publik yang didalamnya meliputi penyaluran jasa-jasa publik, kepentingan serta kebutuhan publik tidak diskriminatif dan adil terhadap semua golongan masyarakat. Berikut merupakan uraian perspektif dalam perkembangan paradigma pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

a) *Old Public Administration*

Pada paradigma ini menggambarkan proses pelayanan publik yang menempatkan pemerintah sebagai penyelenggara layanan dengan publik yang hanya sebatas sebagai klien yang memiliki keharusan untuk dipuaskan. Secara politis, pemerintah berusaha untuk mendefinisikan

kebutuhan dan kepentingan publik tanpa melibatkan publik itu sendiri (Hesti dkk, 2011).

b) *New Public Management*

Paradigma NPM ini muncul sebagai bentuk pergeseran dari kebijakan dan administrasi menuju gaya manajemen pada sektor privat yang menekankan pada “*freedom to manage*” dan “*self manageng*”. Selanjutnya pada paradigma ini juga mempertimbangkan ekonomi rasional dalam proses pengambilan keputusan terkait kepentingan masing-masing *stakeholders* yang terlibat. Apabila dianalogikan, posisi publik disini diibaratkan sebagai *customer* sedangkan untuk pemerintah sebagai *steering* yang menggerakkan pasar tersebut (Hesti dkk, 2011).

c) *New Public Service*

Berbeda dengan paradigma sebelumnya yang menekankan aspek ekonomi, pada paradigma *New Public Service* (NPS) ini sifatnya lebih kompleks dalam pengambilan keputusan karena mempertimbangkan berbagai aspek didalamnya mulai politik, ekonomi, ataupun aspek organisasional masing-masing. Selain itu, pada paradigma ini berusaha untuk mengakomodasi dan memenuhi nilai kebutuhan dan kepentingan publik rasional dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Hesti dkk, 2011). Lebih lanjut, peran publik (masyarakat) disini bukan hanya sekadar klien/pengguna layanan yang harus dipuaskan, namun memiliki posisi sebagai warga negara (*citizens*). Maka dari itu, tanggung jawab negara kepada rakyat dalam memenuhi kebutuhan hak-hak dasar sebagai warga

negara harus dipertegas kembali untuk mencapai suatu nilai yang menjadi tujuan utama dari paradigma ini. Peran pemerintah dalam mengakomodasi kebutuhan publik juga harus bersifat akuntabel (dapat dipertanggungjawabkan).

d) *Governance*

Paradigma yang terakhir ada *governance* yang mana dapat diartikan sebagai pengembangan gaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat bersifat fleksibel (Ewalt, 2001). Dalam paradigma ini, batas antara sektor publik dan sektor privat seolah-olah menjadi kabur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat karena memberikan keleluasaan selebar-lebarnya untuk melakukan kolaborasi antar maupun intra *stakeholders*. Konsep *governance* ini kemudian berkembang menjadi *good governance* seperti yang kita kenal sekarang dalam rangka membedakan implementasinya antara yang “baik” (*good*) dengan yang “buruk” (*bad*) (Prasojo, 2003:39).

Dapat disimpulkan bahwa penulis mengkategorikan penelitian ini pada paradigma *New Public Service* (NPS) karena paradigma ini menempatkan masyarakat bukan hanya sekadar pengguna layanan, namun pemerintah disini memiliki keharusan untuk memberikan kepuasan yang optimal melalui pelayanan prima yang diberikan dan tentunya bersifat akuntabel. Posisi masyarakat disini sangatlah diperhatikan sebagai *citizen* yang memiliki hak-hak dasar untuk selalu dipenuhi. Maka dari itu, melalui inovasi E-Wadul Dewan ini tentu harapannya

dapat menunjang usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat terkait pelayanan publik.

1.6.4 Manajemen Publik

Manajemen publik adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang bertujuan mencapai tujuan tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang ada (Afandi, 2018). Dalam konteks pemerintahan, manajemen publik mencakup upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi pemerintahan. Ini mencerminkan pengelolaan efektif dalam lingkup manajemen publik, yang mencakup fungsi-fungsi seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan (Keban, 2014). Keseluruhan ini mencerminkan praktik tata kelola pemerintahan. Manajemen publik juga dapat dianggap sebagai cabang dari administrasi publik yang fokus pada restrukturisasi organisasi, pengelolaan anggaran, sumber daya, dan evaluasi program. Konsep manajemen publik sangat bergantung pada situasi dan kondisi lingkungan yang ada agar dapat berhasil beroperasi.

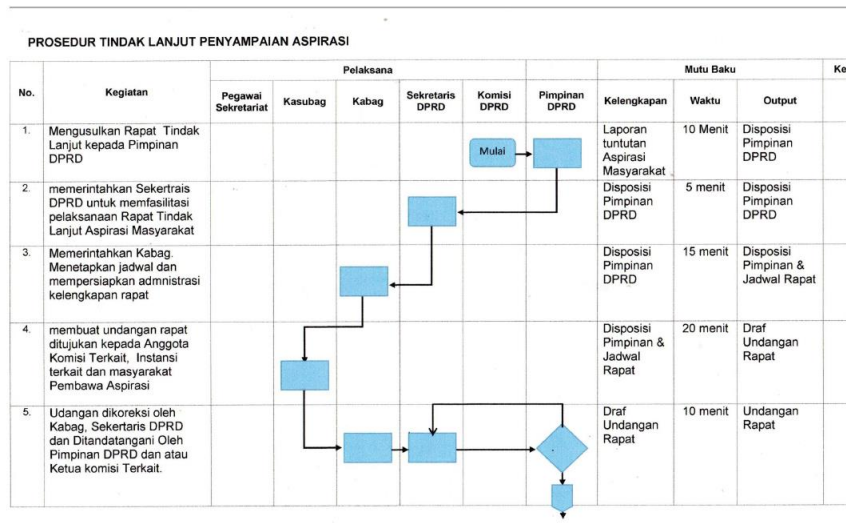
Teori manajemen publik menjadi landasan untuk menjalankan pemerintahan yang efektif. Dalam konteks penelitian ini, kepemimpinan inovatif, kualitas sumber daya manusia, dan pengembangan inovasi pelayanan publik memiliki peran yang sejalan dengan manajemen kapasitas dalam pengembangan inovasi. Kemunculan konsep manajemen publik pada dasarnya berasal dari ide sederhana bahwa organisasi sektor publik harus dikelola dengan baik oleh manajemen sektor publik. Manajer dalam konteks ini memiliki peran kunci dalam

mengatur berbagai aspek dalam organisasi sektor publik. Oleh karena itu, studi mengenai bagaimana manusia mengelola organisasi di sektor publik disebut sebagai manajemen publik. Fokus manajemen publik juga termasuk bagaimana mengelola organisasi sektor publik secara internal untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Namun, organisasi sektor publik juga harus memperhatikan pengaruh eksternal, termasuk kebijakan publik dan kepentingan politik, yang selalu mempengaruhi operasional mereka.

1.6.5 Standar Operasional Prosedur Penanganan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Pada dasarnya Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah belum memiliki juklak teknis khusus bagi fitur E-Wadul Dewan. Akan tetapi, sudah memiliki SOP penyampaian aspirasi dan tindak lanjut penyampaian aspirasi. Langkah pertama yang dilakukan ketika ada aspirasi masyarakat yang masuk adalah dengan mengusulkan rapat tindak lanjut kepada pimpinan DPRD yang nantinya akan diteruskan sampai penyebaran undangan rapat kepada seluruh anggota. *Output* yang dihasilkan pada tahap awal ini adalah surat disposisi pimpinan DPRD dan undangan rapat.

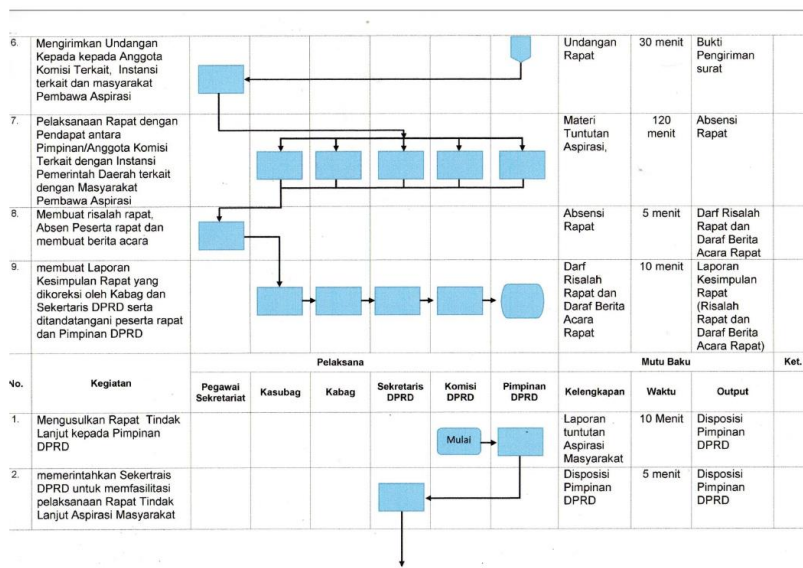
Gambar 1.3. Langkah Awal Tindak Lanjut Penyampaian Aspirasi



Sumber: DPRD Provinsi Jawa Tengah, 2023

Selanjutnya akan terdapat rapat anggota komisi terkait dan mengundang masyarakat yang menyampaikan aspirasi. Pelaksanaan rapat dengar pendapat antara anggota komisi terkait dan masyarakat kurang lebih dilaksanakan selama 120 menit yang mana nantinya akan memberikan *output* berupa risalah rapat dan draft berita acara rapat tersebut.

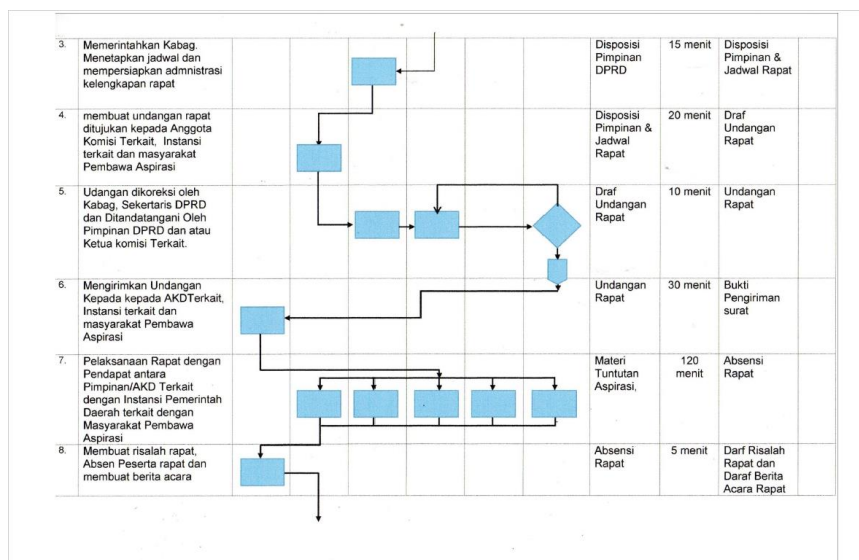
Gambar 1.4. Prosedur Rapat Dengar Pendapat Awal



Sumber: DPRD Provinsi Jawa Tengah, 2023

Langkah selanjutnya adalah pelaksanaan rapat tindak lanjut penyampaian aspirasi masyarakat dengan mengundang anggota komisi terkait, OPD terkait, dan masyarakat pembawa aspirasi. Rapat juga dilaksanakan selama kurang lebih 120 menit dengan luaran berupa risalah rapat, draft berita acara rapat dan laporan kesimpulan rapat.

Gambar 1.5. Prosedur Pelaksanaan Rapat Tindak Lanjut Aspirasi



Sumber: DPRD Provinsi Jawa Tengah, 2023

1.6.6 Responsive Governance

Pentingnya tata kelola yang responsif adalah diakui oleh pemerintah untuk mengatasi meningkatnya permintaan publik yang didasarkan pada pendekatan hak dalam pembangunan. Dalam konsultasi yang dilakukan oleh Kelompok Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDG) tentang pemerintahan,

beberapa pesan utama muncul, termasuk ide bahwa prinsip hak asasi manusia internasional harus mendukung pembangunan, bahwa sistem pemerintahan yang responsif terhadap gender dan berbasis hak adalah penting untuk mencapai kesetaraan, dan bahwa akses terhadap keadilan dan administrasi peradilan yang efektif merupakan faktor pendukung pembangunan dan hak asasi manusia (Affairs, 2015).

Kecenderungan masyarakat lebih condong untuk memiliki pandangan yang kuat tentang masalah lokal yang berdampak langsung pada kehidupan sehari-hari mereka daripada masalah nasional, mereka mungkin lebih mudah terlibat dalam pengambilan keputusan di tingkat pemerintah daerah. Institusi informal, yang sering kali berasal dari budaya dan tradisi atau berfungsi sebagai mekanisme kontrol sosial, juga lebih dirasakan oleh individu, terutama ketika melanggar norma sosial yang diterima dapat berdampak pada mereka secara pribadi atau keluarga mereka. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan konteks dan konsistensi antara institusi nasional dan lokal, serta antara institusi formal dan informal, karena mereka saling berkaitan dan seringkali memiliki prioritas yang bertentangan.

1.6.6.1 *Responsive Governance* dalam Proses Pelayanan Publik

Pola hubungan yang kuat antara pemerintah dan masyarakat dapat terwujud apabila pemerintah itu sendiri bersifat responsif (Maksimovska & Stojkov, 2019). Tingkat responsivitas pemerintah disini dapat menggambarkan komitmen yang dibangun dalam memenuhi kebutuhan serta ekspektasi dari masyarakat. Dalam hal ini terdapat banyak aspek yang ada didalamnya mulai dari ketersediaan informasi

yang dapat diakses oleh siapa saja, keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, serta kemampuan pemerintah dalam merespon masukan yang datang dari masyarakat. Melalui pola komunikasi yang efektif, transparan, dan daya tanggap yang dimiliki oleh pemerintah tentu akan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat serta kepuasan masyarakat tersebut (Grossman & Slough, 2022).

Maksimovska dan Stojkov (2019) berupaya untuk menguraikan standar-standar yang memang harus dimiliki oleh pemerintahan agar dapat dikatakan responsif dalam proses pelayanan publik. Terdapat empat dimensi yang ada didalamnya yaitu: (1) standar penyampaian layanan; (2) ketepatan dalam menanggapi permintaan masyarakat; (3) protokol untuk prosedur dalam keadaan darurat; dan (4) survei kepuasan masyarakat.

a) Standar Penyampaian Layanan

Standar pelayanan disini merupakan pedoman atau kriteria yang telah ditetapkan oleh masing-masing OPD dalam menetapkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Beberapa aspek yang ada didalamnya meliputi kualitas pelayanan, tingkat ketersediaan pelayanan, dan waktu respon. Biasanya aspek-aspek tersebut tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan sebelumnya.

b) Ketepatan dalam Menanggapi Permintaan Masyarakat

Ketepatan dalam menanggapi permintaan masyarakat memiliki artian bahwa petugas harus memberikan layanan sesuai dengan keinginan masyarakat, baik dalam pekerjaan maupun komunikasi, sehingga tidak

terjadi kesalahan. Selain itu, hal ini juga berkaitan dengan kemampuan pemerintah agar secara cepat dan efisien dalam merespon kebutuhan masyarakat.

c) Protokol untuk Prosedur dalam Keadaan Darurat

Protokol untuk prosedur dalam keadaan darurat diartikan sebagai panduan secara khusus tentang rencana tindakan yang akan dilakukan oleh pemerintah untuk menghadapi situasi tertentu/darurat mulai dari ancaman krisis, bencana alam, maupun situasi darurat lainnya.

d) Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah. Pemerintah disini juga harus mengawal atas hasil SKM yang telah didapatkan serta mengevaluasi beberapa indikator SKM yang masih kurang. SKM ini sendiri tentu akan sangat membantu pemerintah dalam mengukur tingkat kinerja pegawai dan organisasi serta dapat merespon perubahan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.6.6.2 SPBE sebagai Penunjang *Responsive Governance*

Perkembangan pengetahuan dan teknologi semakin meningkat, dan telah menjadi suatu kebutuhan bagi manusia untuk mendapatkan berbagai informasi dengan mudah, cepat, terjangkau, dan akurat. Menurut Gibson (2017), perkembangan teknologi komunikasi dan informasi telah menciptakan jaringan yang memenuhi kebutuhan informasi yang cepat di semua sektor masyarakat.

Salah satu fasilitas internet yang populer adalah *website*, yang menurut Sahid (2016), adalah situs web atau lokasi web dengan alamat internet sendiri. Menurut Aprilia (2020), World Wide Web (*website*) adalah sistem yang memungkinkan akses informasi. Dalam konteks sistem pemerintahan, *website* memiliki tujuan untuk meningkatkan layanan elektronik (*e-service*) yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan dasar hukum UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan kebijakan Pemerintah PANRB No. 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik, penyediaan informasi pelayanan publik bertujuan untuk memberikan aksesibilitas, kemudahan, dan kecepatan dalam memperoleh informasi pelayanan publik serta memastikan keakuratan informasi tersebut.

Peran *digital governance* disini merupakan salah satu langkah yang dapat dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan responsivitas pemerintah (Vij & Gil-Garcia, 2017). *Digital governance* merupakan upaya pemerintah dalam mengkaji dampak implementasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) terhadap tata kelola pemerintahan. Vij & Gil Garcia (2017) disini menyebutkan bahwa terdapat empat tingkatan yang harus dipenuhi apabila pemerintah menerapkan konsep *digital governance* dalam proses pelayanan publik yaitu:

a) Terintegrasi

Dalam proses pelayanan publik berbasis elektronik juga harus mengkaji dalam aspek efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas pelayanan sehingga

layanan e-government yang terintegrasi dapat mencakup ketiga aspek tadi. Efisiensi berkaitan dengan mempercepat proses administratif dan pengolahan data agar lebih efisien karena seluruh data yang terkumpul melalui satu pintu. Aksesibilitas berkaitan dengan kemudahan yang didapatkan masyarakat dalam menggunakan layanan tanpa harus berpindah-pindah platform atau aplikasi tersebut. Melalui kedua aspek tersebut, tingkat responsivitas nantinya akan meningkat karena kemudahan yang diberikan dalam layanan yang digunakan.

b) Dapat Memberikan Pengaruh

Influence disini berkaitan dengan apakah dengan proses pelayanan publik berbasis elektronik dapat memberikan dampak kepada tata kelola pemerintahan yang ada. Beberapa dampaknya dapat berupa umpan balik yang diberikan oleh pemerintah saat menerima permintaan/aduan dari masyarakat. Tindak lanjut atas permasalahan/kebutuhan masyarakat juga diperhatikan dengan memberikan *feedback* berupa laporan kemajuan sebagai respon yang diberikan oleh pemerintah. Selain itu, melalui mekanisme umpan balik tersebut pemerintah juga nantinya dapat memperhatikan isu-isu yang lebih relevan sehingga dapat mengadaptasikannya pada kebijakan yang akan dicanangkan.

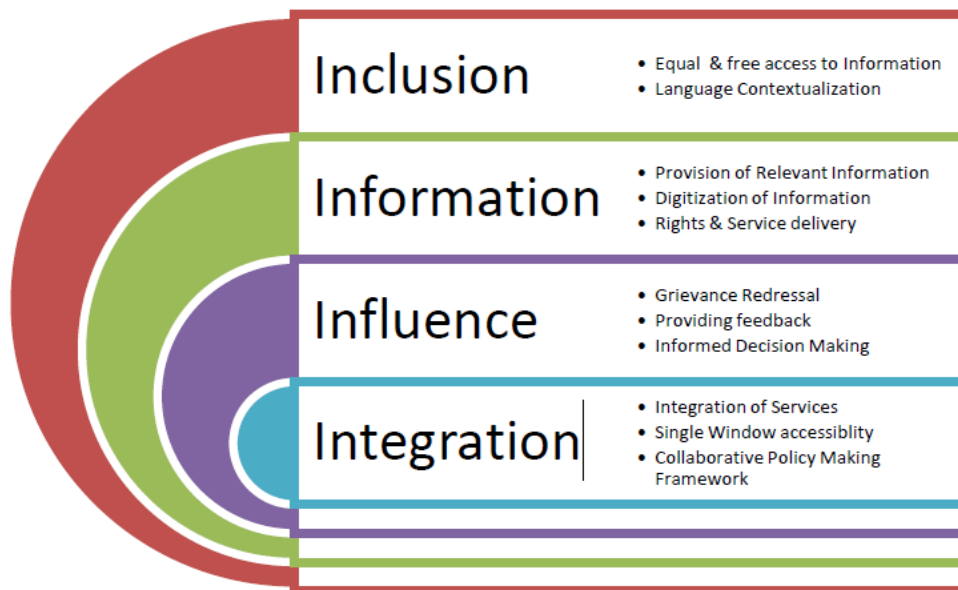
c) Informatif

Layanan *e-government* selalu berusaha untuk menyediakan layanan informasi yang akurat melalui sumber yang jelas dan dapat dipercaya. Beberapa informasi yang dapat tertera dalam sistem aplikasi/*website* milik

pemerintah seperti regulasi, kebijakan, program, rancangan anggaran tahunan, dan lain sebagainya.

d) Inklusivitas

Pada tingkatan ini menekankan pada aspek aksesibilitas penggunaan layanan yang mana pemerintah harus memastikan layanan tersebut dapat diakses dan memberikan kebermanfaatan pada seluruh lapisan masyarakat. Selanjutnya proses penyampaian informasi juga harus mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat dengan menggunakan bahasa yang singkat, padat, jelas, dan tidak terlalu teknis.



Gambar 1.6. Framework Model Digital Governance

Sumber: (Vij & Gil-Garcia, 2017)

1.6.6.3 Responsive Governance dalam Perspektif Digital

Pada dasarnya *responsive governance* dapat dilihat menjadi dua fokus yaitu melalui proses pelayanan publik tradisional dan pelayanan publik berbasis

elektronik (Dygico et al., 2013). Pada analisis teori sebelumnya, peneliti telah menguraikan karakteristik keberhasilan dalam *responsive governance* secara general dan berbasis digital. Selanjutnya peneliti disini akan melakukan analisis perbandingan dan menyatukan diantara kedua teori tersebut.

Tabel 1.3 Matriks Komparasi Teori *Responsive Governance*

No.	Teori dan Sumber	Indikator	Aspek yang Diamati
1	<i>Responsiveness in Public Service Delivery</i> (Maksimovska & Stojkov, 2019)	1) Standar Penyampaian Layanan	1) SOP Tindak Lanjut Penyampaian Laporan Pengaduan Masyarakat.
		2) Ketepatan dalam Menanggapi Permintaan Masyarakat	1) Kapasitas Pegawai dalam Merespon Laporan Pengaduan Masyarakat; 2) Pola Komunikasi.
		3) Protokol untuk Prosedur dalam Keadaan Darurat	1) SOP Khusus Tindak Lanjut Penyampaian Laporan Pengaduan Masyarakat.
		4) Kepuasan Masyarakat	1) Indeks SKM Organisasi.
2	<i>Digital Governance and Empowerment</i> (Vij & Gil-Garcia, 2017)	a) Terintegrasi	1) Integrasi Pelayanan antar OPD terkait; 2) Aksesibilitas Satu Pintu.
		b) Dapat Memberikan Pengaruh	1) Aspirasi Masyarakat yang masuk dapat

			memberikan pengaruh dalam proses Pengambilan Keputusan dalam Suatu Kebijakan.
		c) Informatif	1) Ketersediaan Informasi yang Relevan; 2) Digitalisasi Informasi.
		d) Inklusivitas	1) Aksesibilitas oleh Masyarakat Secara Luas; 2) Kesesuaian Bahasa yang digunakan.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Setelah melakukan identifikasi masing-masing indikator pada setiap teori yang akan digunakan, peneliti akan melakukan penggabungan teori. Hal tersebut dilakukan melalui identifikasi masing-masing karakteristik yang memang sesuai dengan topik penelitian yang akan ditulis yaitu *responsive governance* berbasis digital. Pada indikator protokol untuk prosedur dalam keadaan darurat dinilai *overlapping* karena jika ada laporan tentang bencana alam, SOP tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat yang digunakan sesuai dengan prosedur biasanya dan *stakeholders* yang terkait yaitu BPBD akan disalurkan terkait permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

Didapatkan hasil tujuh karakteristik utama yang akan digunakan peneliti sebagai landasan teori penelitian yaitu sebagai berikut:

1) Ketepatan dalam Menanggapi Permintaan

Berkaitan dengan kemampuan para pegawai dalam merespon kebutuhan masyarakat melalui proses pelayanan publik yang dilakukan. Ketepatan sendiri memiliki artian sebagai kemampuan seseorang dalam mengarahkan tindakan agar dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai (Engkus et al., 2021).

2) Standar Penyampaian Layanan

Berkaitan dengan standar-standar yang memang harus dipenuhi oleh organisasi untuk memastikan agar kinerja organisasi tetap stabil dan tujuan organisasi tercapai. Standar layanan diartikan sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan sebelumnya sebagai suatu pembakuan dalam proses pelayanan yang baik (Lukman, 1999: 14).

3) Kepuasan Masyarakat

Berkaitan dengan tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan publik berbasis digital tersebut. Nilai kepuasan masyarakat sendiri pada dasarnya sudah tertuang dalam Kepmen PAN Nomor 251 Tahun 2004 yang didefinisikan sebagai penilaian dan pendapat masyarakat atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh ASN dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

4) Integrasi Sistem dan Pola Koordinasi

Berkaitan dengan layanan yang terhubung satu sama lain. Jadi, segala jenis laporan yang masuk dari masyarakat akan dapat diterima untuk diintegrasikan kepada OPD yang memiliki kewenangan tersebut. Bentley

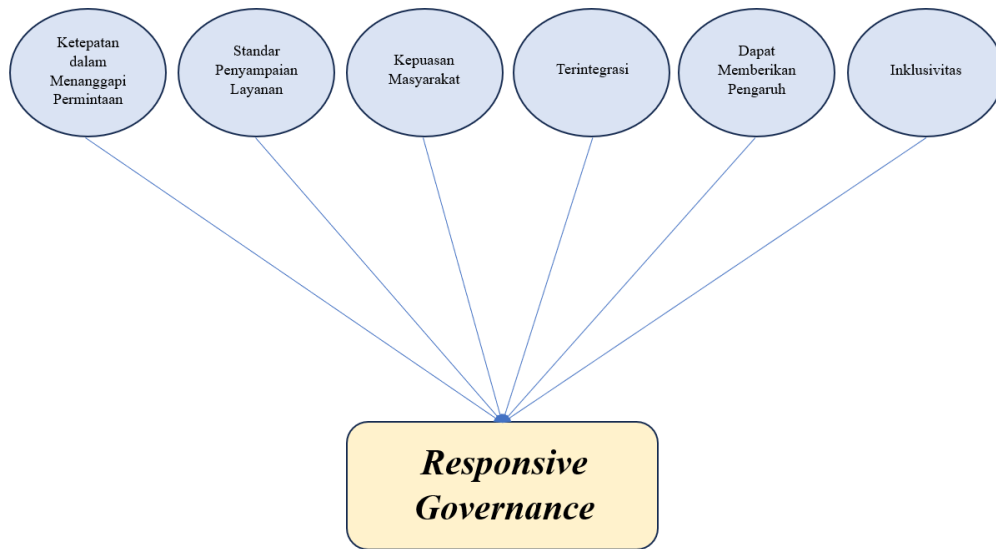
dan Whitten (2007) mengartikan integrasi sistem sebagai proses membangun suatu kesatuan informasi yang didalamnya terdiri dari komponen-komponen dan jaringan yang berbeda.

5) Dapat Memberikan Pengaruh

Berkaitan dengan dampak positif sebelum dan setelah melakukan proses pelayanan publik. Selain itu, juga memastikan bahwa layanan yang digunakan dapat mengadaptasikan kebijakan yang akan dicanangkan berbasis kebutuhan masyarakat yang aktual. Dampak menurut Gorys Kerap dalam Otto Soemarwoto (1998: 35) menyebutkan bahwa pengaruh kuat yang diberikan dari individu atau suatu kelompok dalam menjalankan tugas serta kedudukannya sebagai masyarakat.

6) Inklusivitas

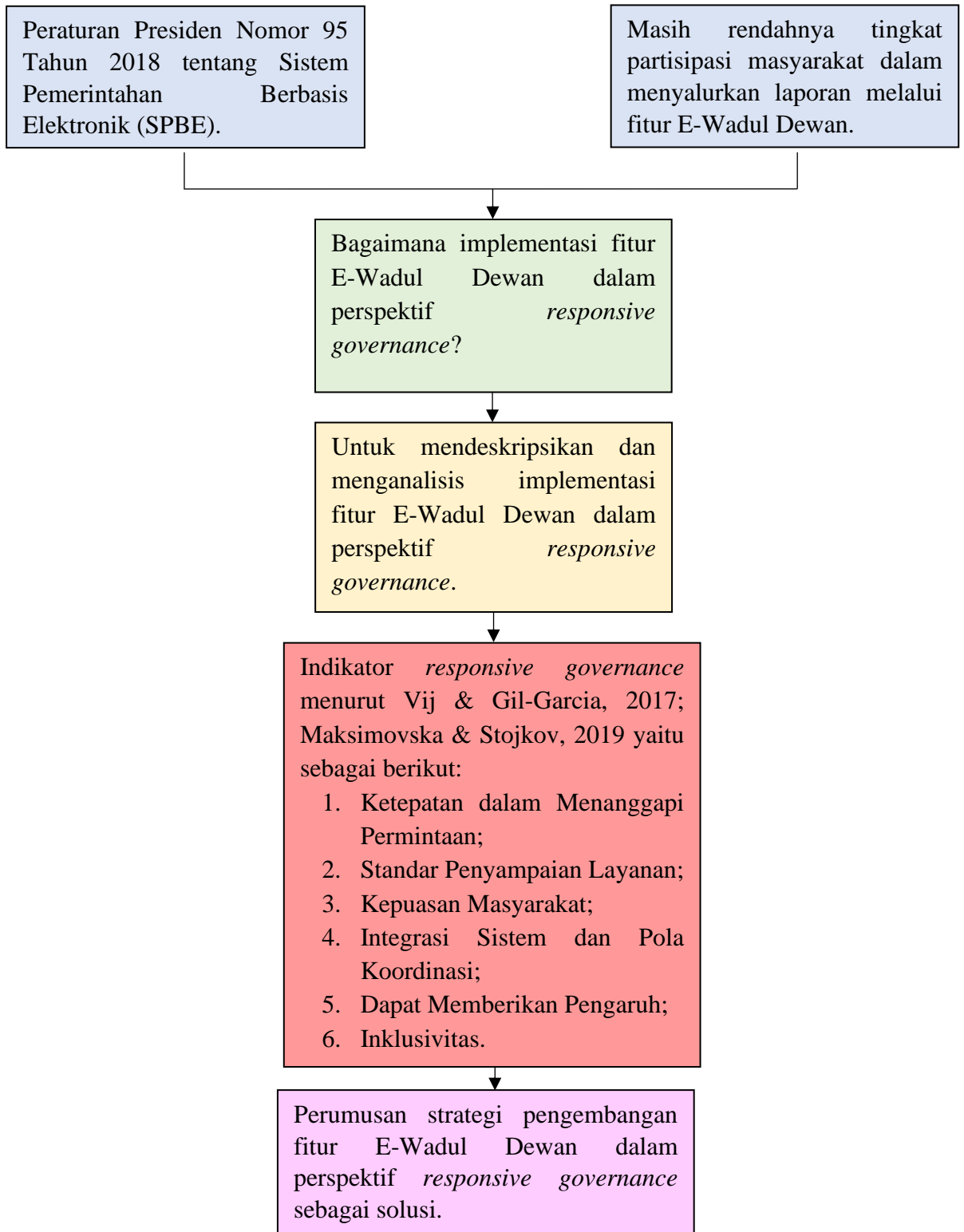
Berkaitan dengan fleksibilitas dan aksesibilitas yang diberikan pada pengguna layanan. Dalam KBBI sendiri inklusif diartikan termasuk atau terhitung. Lebih lanjut, inklusif diartikan sebagai kemampuan untuk tidak meninggalkan suatu bagian atau kelompok sasaran.



Gambar 1.7. Framework Model Responsive Governance

Sumber: (Vij & Gil-Garcia, 2017; Maksimovska & Stojkov, 2019)

1.7. Kerangka Pemikiran Teoritis



1.8. Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini mengambil teori *responsive governance* menurut Vij & Gil-Garcia (2017) dan Maksimovska & Stojkov (2019) yang menerangkan bahwa terdapat model *responsive governance* sendiri terbagi menjadi dua perspektif yaitu pada responsivitas pelayanan publik secara tradisional dan pelayanan publik digital. Peneliti menggabungkan dua teori tersebut yang dapat memunculkan karakteristik terciptanya *responsive governance* secara umum mulai dari ketepatan dalam menanggapi permintaan, standar penyampaian layanan, kepuasan masyarakat, dapat memberikan pengaruh, dan inklusivitas.

Responsive governance diartikan sebagai upaya pemerintah untuk selalu berupaya proaktif dan tanggap dalam melihat kebutuhan masyarakat khususnya dalam urusan publik. Peneliti dalam menganalisis implementasi *responsive governance* antara pemerintah dan masyarakat melalui fitur E-Wadul Dewan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah melihat dari aspek sebagai berikut:

- a) Ketepatan dalam menanggapi permintaan, berkaitan dengan proses pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang didalamnya berkaitan dengan kapasitas pejabat pelaksana.
- b) Standar penyampaian layanan, berkaitan dengan SOP yang didalamnya memuat tentang tahapan tindak lanjut, rentang waktu penyelesaian laporan aduan masyarakat, pejabat pelaksana, dan luaran kegiatan.
- c) Kepuasan masyarakat, berkaitan dengan survei kepuasan masyarakat (SKM) khususnya DPRD Provinsi Jawa Tengah yang digunakan dalam

mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja dalam satuan waktu tertentu.

- d) Integrasi sistem dan pola koordinasi, berkaitan dengan pola koordinasi kepada OPD terkait yang disesuaikan dengan jenis laporan masyarakat yang masuk.
- e) Dapat memberikan pengaruh, berkaitan dengan kondisi yang dibutuhkan masyarakat dapat diadopsi melalui kebijakan yang akan dicanangkan kedepannya.
- f) Inklusivitas, berkaitan dengan aksesibilitas layanan E-Wadul Dewan yang dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Tabel 1.4. Tabel Fenomena Penelitian

Fenomena Penelitian	Karakteristik yang diamati	Gejala yang diamati
Implementasi <i>responsive governance</i> dalam penggunaan fitur E-Wadul Dewan	Ketepatan dalam menanggapi permintaan	<ul style="list-style-type: none"> • Proses layanan publik (E-Wadul Dewan); • Alur tindak lanjut pengaduan masyarakat; • Kapasitas pegawai yang mengoperasikan fitur E-Wadul Dewan; • <i>Performance</i> pegawai yang mengoperasikan fitur E-Wadul Dewan.
	Standar penyampaian layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan SOP; • Langkah-langkah tindak lanjut; • Rentang waktu konfirmasi laporan pengaduan yang masuk dan penyelesaian tindak lanjut pengaduan;

		<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian antara SOP dan implementasi di lapangan.
	Kepuasan masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja layanan E-Wadul Dewan.
	Integrasi sistem dan pola koordinasi	<ul style="list-style-type: none"> • Keterkaitan antara inovasi SI PELAWAN dan E-Wadul Dewan; • Pola koordinasi antara DPRD Provinsi Jawa Tengah dan OPD terkait; • Peran masing-masing pihak antara lembaga legislatif (DPRD Provinsi Jawa Tengah) dan lembaga eksekutif (OPD terkait).
	Dapat memberikan pengaruh	<ul style="list-style-type: none"> • Manfaat layanan E-Wadul Dewan bagi masyarakat; • Adaptasi kebijakan.
	Inklusivitas	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya layanan E-Wadul Dewan; • Akses terhadap layanan E-Wadul Dewan; • Akses ramah disabilitas pada layanan E-Wadul Dewan..

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

1.9. Metodologi Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan studi kasus. Peneliti akan mengklarifikasi fenomena yang diteliti oleh peneliti. Pendekatan studi kasus digunakan untuk menjelajahi sistem yang

terikat dari waktu ke waktu dengan mengumpulkan data secara mendalam. Pada dasarnya, penelitian ini adalah penelitian yang menyelidiki secara mendalam fenomena tertentu dalam periode waktu tertentu, termasuk program yang terinci.

Pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan studi kasus yang digunakan dalam penelitian ini konsisten dengan tujuan penelitian ini, karena kedua komponen tersebut menjelaskan kejadian berdasarkan fenomena tertentu. Fenomena yang diteliti adalah implementasi Fitur E-Wadul Dewan sebagai pendukung *responsive governance* oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah.

1.9.2 Lokus dan Fokus Penelitian

Situs penelitian adalah lokasi atau tempat penelitian itu dilakukan. Informasi-informasi terkait untuk data yang diperlukan dapat ditemukan di situs penelitian (Wiratna Sujarwene 2014:73). Penetapan lokasi penelitian adalah langkah yang terpenting saat melangsungkan penelitian dengan tipe campuran ini, karena melalui penetapan lokasi dilangsungkannya penelitian, maka objek serta tujuan dilangsungkannya penelitian dapat ikut ditetapkan. Hal ini tentu akan mempermudah peneliti dalam melangsungkan penelitian.

Lokasi dari penelitian dapat dilangsungkan di sebuah wilayah yang telah peneliti tentukan guna mendapatkan data primer, sehingga dalam hal ini peneliti memutuskan melangsungkan penelitian di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah.

Fokus penelitian yang ditetapkan oleh peneliti memiliki tujuan untuk membatasi luasnya lingkup kajian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penelitian ini

merupakan penelitian dalam bidang administrasi publik dengan titik tekan pada paradigma *New Public Service* (NPS) dan model *responsive governance*. Selanjutnya terkait fokus yang diteliti, tentu juga berkaitan dengan rumusan masalah yang disusun sebelumnya yaitu terkait implementasi fitur E-Wadul Dewan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam perspektif *responsive governance*.

1.9.3 Subjek Penelitian

Peneliti membutuhkan sejumlah informan sehingga melibatkan semua orang yang berperan dalam proses pembuatan kebijakan yaitu Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dan masyarakat Jawa Tengah sebagai subjek atau sasaran inovasi pelayanan publik E-Wadul Dewan. Melalui salah satu pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif, penelitian ini dilaksanakan secara alamiah, sehingga hasil yang diperoleh merepresentasikan data yang peneliti temukan melalui observasi. Pemilihan desain penelitian ini disebabkan keinginan peneliti untuk proses analisis implementasi fitur E-Wadul Dewan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam perspektif *responsive governance* khususnya saat menanggapi laporan pengaduan masyarakat.

Subjek Penelitian atau informan adalah seseorang ataupun sekelompok orang yang akan dimintai keterangan terkait sebuah fakta ataupun pendapat pribadi. Penentuan subjek penelitian haruslah berkaitan dengan permasalahan yang tengah diteliti, sehingga penelitian ini memiliki subjek yang terkait dengan permasalahan terkait efektivitas implementasi kebijakan sesuai dengan pemaparan atas tipe di dalam penelitian tersebut, maka desain penelitian yang diterapkan oleh peneliti ke dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, dimana penelitian ini

akan memperoleh data yang berupa deskriptif atau dalam bentuk tulisan maupun lisan (tidak menggunakan angka atau statistika).

Selanjutnya penelitian ini berusaha untuk menggali informasi lebih dalam kepada beberapa informan kunci didalamnya dalam implementasi fitur E-Wadul Dewan. Beberapa narasumber yang ada mulai dari Kepala Bidang Bag. Humas, pengarah tim inovasi, ketua tim inovasi, dan beberapa anggota tim inovasi yang ada didalamnya. Informan eksternal yang digunakan oleh peneliti yaitu anggota Dinas PU Bina Marga dan Cipta Karya Jawa Tengah.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

Peneliti memanfaatkan data berjenis kualitatif karena data tersebut dapat disusun secara kategoris berdasarkan atribut dan sifat dari fenomena yang diteliti dan data ini didapatkan dari hasil wawancara secara mendalam terkait narasumber yang berkaitan dengan penelitian ini, observasi langsung ke lapangan, serta dokumentasi.

Pada tahapan ini peneliti tertarik pada menggunakan dua sumber data yaitu primer yang didapatkan melalui Kepala Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dan masyarakat Jawa Tengah. Sedangkan untuk data kedua menggunakan data sekunder yang didapatkan dari jurnal ilmiah, laman milik pemerintah Jawa Tengah, maupun berita nasional.

- a. Data Primer merupakan sebuah sumber data yang dimana diperoleh secara langsung kepada pihak yang mengumpulkan data. Umumnya jenis data ini

didapatkan melalui kegiatan wawancara kepada sejumlah sumber yang terpercaya.

- b. Data Sekunder merupakan suatu sumber data yang dimana perolehannya secara tidak langsung, contohnya melalui perantara pihak ketiga atau berdasarkan penganalisisan dokumen yang telah tersedia. Data sekunder yang dikumpulkan oleh peneliti ialah berdasarkan literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkaitan dengan penelitian tengah dilangsungkan.

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Terkait tahapan ini, peneliti nantinya akan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara secara mendalam kepada pihak data primer, observasi, dan dokumentasi secara langsung ke lapangan.

1. Teknik wawancara

Menurut Pasolong wawancara merupakan aktivitas yang dimana terdapat dua belah pihak yaitu pihak yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang memberikan jawaban yang kemudian disebut sebagai informan atau narasumber. Dalam melangsungkan wawancara dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara langsung maupun tidak langsung. Wawancara ini akan dilakukan kepada tim *Grand Design* Parlemen Digital Jawa Tengah khususnya pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Jawa Tengah yang terdiri dari pengarah tim, ketua tim, Sekretariat, bendahara, dan beberapa anggota didalamnya.

2. Teknik Pengamatan/Observasi

Pasolong mengatakan bahwa observasi merupakan sebuah kegiatan dalam melangsungkan pengamatan secara langsung dan sistematis terhadap sejumlah gejala yang hendak dilangsungkan penelitian. Apabila sesuai dengan tujuan dilangsungkannya penelitian, sesuai dengan apa yang direncanakan oleh peneliti, dan pencatatan yang sistematis serta dapat mengontrol reliabilitas dan validitasnya, maka data yang dikumpulkan melalui metode ini dianggap sah.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumen merupakan rentetan kejadian yang tercatat, tergambar, ataupun terekam. Dengan melakukan pengkajian terhadap dokumen, maka seluruh data penelitian yang diperoleh melalui aktivitas pengobservasian dan wawancara dapat diperlengkap dengan menggunakan data yang tersedia di dalam dokumen yang dikaji.

1.9.6 Analisis dan Interpretasi Data

Peneliti nantinya akan menggunakan aplikasi Atlas.Ti dalam proses analisis data kualitatif. Dalam proses analisis data tersebut, peneliti nantinya akan menganalisis hasil transkrip wawancara untuk mengidentifikasi *keyword* penelitian yang akan dilakukan.

Salah satu proses yang membutuhkan daya kreativitas adalah proses dalam menganalisis dan menginterpretasikan data di dalam penelitian kualitatif. Akan tetapi, dalam menganalisis serta menginterpretasikan data memiliki metode yang diterapkan secara eksplisit dan sistematis, sehingga peneliti akan menganalisis dan

menginterpretasikan data secara tekstual (Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, 2020).

Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dapat dilakukan dengan cara reduksi data dan verifikasi (Sugiyono, 2011: 334). Reduksi data sendiri dapat diartikan sebagai pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang kita temui di lapangan agar dapat ditulis secara lebih komprehensif dan terarah. Proses reduksi data dapat berupa seleksi secara ketat atas hasil *interview* dengan informan dengan cara menarik ide pokok serta gagasan yang disampaikan sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian penulis yaitu terkait analisis implementasi fitur E-Wadul Dewan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam perspektif *responsive governance*.

Terkait dengan verifikasi data merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh penulis untuk menarik kesimpulan sementara melalui data yang tersedia sebelumnya. Selanjutnya data tersebut dilakukan verifikasi lebih lanjut dengan informan yang berkepentingan guna menjawab rumusan penelitian yang ada. Proses analisis data dan verifikasi sumber ini perlu dilakukan pengujian secara akurat agar terjamin validitasnya sehingga kebenarannya dapat teruji dan memberikan kebermanfaatan bagi kita semua. Dalam penelitian ini nantinya, peneliti akan melakukan wawancara lebih lanjut dengan informan yang ada guna memastikan fenomena yang terjadi terkait penggunaan layanan pengaduan masyarakat melalui fitur E-Wadul Dewan. Metode terakhir ada penyajian data yang mana peneliti menyusun informasi dan data berupa tabel maupun grafik guna memudahkan kita semua untuk memahami isi data tersebut.

1.9.7 Kualitas Data dan Validitas Data

Triangulasi data merupakan langkah yang akan ditempuh oleh peneliti dalam memeriksa nilai keabsahan sebuah data berdasarkan sumbernya yang dapat dilakukan dengan pengecekan berulang dan analisis perbandingan sehingga memperoleh sebuah informasi yang dapat dipercaya keakuratannya. Triangulasi sumber, diartikan sebagai upaya dalam memperoleh data melalui pengkajian terhadap sejumlah sumber yang berbeda namun menerapkan teknik yang sama.

Bentuk triangulasi yang akan dilakukan yaitu triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa teknik ini berusaha untuk mendapatkan data melalui sumber yang berbeda-beda, namun dengan teknik yang sama. Triangulasi sumber ini berfungsi guna menguji kredibilitas data kepada masing-masing sumber yang berbeda, namun melalui satu teknik yang sama.