

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Birokrasi menurut Carl J. Bellone (daam Visser, 2023) yaitu “*an organizational structure characterized by hierarchical arrangement of office, merit-based selection, impartial application of written rules and regulations, and some centralization of authority*”. Birokrasi adalah cerminan karakter dari suatu organisasi pemerintahan yang mempunyai hierarki. Hierarki tersebut berisi jabatan yang mempunyai tugas dan kewajibannya masing-masing untuk mencapai suatu tujuan. Birokrasi juga dapat diartikan sebagai sebuah proses atau sistem yang terdiri dari sekumpulan orang yang bekerja dalam rangka menjalankan tugas dan fungsi negara, dan orang yang bekerja dalam birokrasi tersebut disebut birokrat.

Aktivitas birokrasi dalam kehidupan sehari-hari berkaitan erat dengan masyarakat melalui pelayanan publik (Rahman & Tarigan, 2020 ; Dharmawan, et al., 2023). Pelayanan publik merupakan penghubung antara negara dengan masyarakat. Berakar dari hal tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan jawaban atas tuntutan masyarakat dan merupakan motor penggerak kepercayaan atau ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Faktor penentu kepercayaan meliputi kemampuan teknis dan profesional, etika, integritas, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan responsivitas pegawai negeri dalam melaksanakan urusan publik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat (United Nations, 2015 dalam Dhani, 2025). Pedoman dalam melaksanakan pelayanan publik tertuang dalam Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Republik

Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan bahwa pedoman dalam memberikan pelayanan publik digunakan untuk mengarahkan penyelenggara pelayanan sebagai tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang menjadi tanggung jawab dari penyedia jasa kepada masyarakat. Paradigma *New Public Services* (NPS) menekankan pemerintah sebagai pelayan publik, diselenggarakan dengan prinsip melayani, bukan dengan prinsip bisnis (Sofianto, 2019 ; Dharmawan, 2023).

Konsep *New Public Services* dalam menyelenggarakan proses kebijakan publik dan administrasi publik adalah memberikan pelayanan kepada warga negara, bukan pelanggan. Pendekatan *New Public Service* (NPS) tidak dapat dipraktikkan dengan cara yang sama seperti manajemen perusahaan swasta sebagaimana digambarkan dalam paradigma *New Public Management* (NPM). Hal ini disebabkan karena administrasi publik dalam kerangka NPS memiliki kewajiban untuk menjamin proses kebijakan yang demokratis serta mempertimbangkan nilai-nilai publik dalam setiap tahapan penyelenggaraan layanan. Pegawai di sektor pemerintahan ditugaskan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, bukan melayani pelanggan (Wirman, 2012, ; Dharmawan, et al., 2023).

Perkembangan teknologi informasi di seluruh dunia mengalami perkembangan pesat, tak terkecuali sektor pemerintahan di Indonesia yang saat ini telah menerapkan sistem digitalisasi atau *e-government* yang menjadi salah satu upaya strategis pemerintah untuk mempercepat reformasi birokrasi. Kemajuan teknologi informasi telah membuka peluang baru bagi transparansi dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Harahap, 2023).

E-Government berperan untuk mendorong pemerintah dalam melakukan reformasi sektor publik untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat dan alat penunjang tata kelola pemerintahan yang responsif (*responsive governance*) (Al-Shbail et al., 2020 dalam Dharmawan et al., 2020). Dalam menghadapi era keterbukaan informasi publik seperti saat ini, pemerintah membutuhkan sistem yang kompleks dalam melayani apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pemerintah tidak boleh terpaku di tempat, pemerintah harus berinovasi dan harus selalu sigap dalam menghadapi perubahan digital sebagai salah satu perwujudan dari tata kelola pemerintahan yang responsif.

Pemerintah harus bersifat responsif terhadap permasalahan publik sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Responsivitas pemerintah dituntut untuk cepat tanggap terhadap perubahan situasi/kondisi, menampung aspirasi masyarakat, dan berinisiatif untuk mengatasi berbagai permasalahan masyarakat (Hadi, 2016 dalam Alfarez, 2025). Responsivitas dalam menunjang *responsive governance* merujuk pada kemampuan dan kesediaan aparatur atau lembaga publik untuk memberikan tanggapan terhadap permintaan, keluhan, maupun laporan masyarakat dengan cepat, tepat, dan cermat dalam menjawab tuntutan dan kebutuhan masyarakat (Zeithaml et al., dalam Al Fahri, 2023). Responsivitas menurut Dwiyanto (2008) adalah kemampuan pemerintah untuk mengenali, memahami, dan merespon kebutuhan, keluhan, serta aspirasi masyarakat secara cepat, tepat, dan akuntabel, terutama dalam konteks pelayanan publik.

Di era keterbukaan informasi dan reformasi birokrasi, pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap keluhan dan aduan publik sebagai salah satu wujud *responsive governance*. Jika sebuah birokrasi pemerintah tidak responsif terhadap aspirasi dan kritik dari masyarakat, maka dapat memberikan kesan negatif yang nantinya akan melekat pada pandangan masyarakat terhadap suatu instansi, yakni dicap sebagai suatu kumpulan aparatur pemerintah yang tidak responsif dan tidak melayani masyarakat. Hal ini tercermin dalam responsivitas Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah-DIY dalam menangani laporan aduan masyarakat, terlebih dalam sektor infrastruktur jalan yang berdampak langsung terhadap mobilitas dan keselamatan masyarakat. Respons BBPJN Jawa Tengah-DIY yang idealnya cepat, terbuka, dan solutif seringkali dihadapkan pada keterlambatan tindak lanjut dan kurangnya informasi yang jelas kepada pelapor, sehingga menimbulkan persepsi rendahnya responsivitas institusi terhadap kebutuhan publik.

BBPJN Jawa Tengah-DIY sebagai unit pelaksana teknis yang berada di bawah Direktorat Jenderal Bina Marga, KemenPU memiliki peran strategis dalam menjamin kelancaran konektivitas antar kota dan antardaerah yang berada di Provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta melalui infrastruktur jalan nasional yang layak dan aman. Tanggung jawab dari BBPJN Jawa Tengah-DIY juga menyangkut atas penanganan laporan masyarakat yang berkaitan dengan kerusakan jalan nasional, keselamatan lalu lintas, dan hambatan teknis lainnya di jalan nasional yang berada di Provinsi Jawa Tengah-DIY. BBPJN Jawa Tengah-DIY sebagai instansi teknis vertikal dituntut untuk tidak hanya menjalankan fungsi

teknokratik, tetapi juga menunjukkan responsivitas terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat secara langsung dengan aktif dalam merespons dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait infrastruktur jalan nasional sehingga menunjukkan seberapa jauh prinsip *responsive governance* diimplementasikan dalam praktik pelayanan publik.

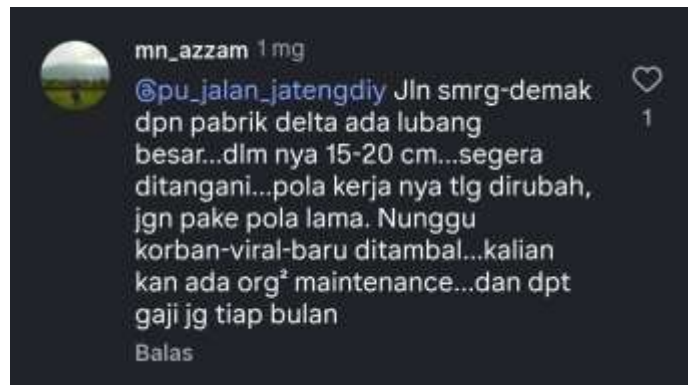
Pencapaian pelayanan publik yang optimal memerlukan perubahan terhadap sistem penyelenggaraan pelayanan publik sebagai perwujudan dari *responsive governance* dalam melayani masyarakat. Salah satu langkah yang dapat diambil yaitu memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui inovasi di bidang teknologi yang berorientasi terhadap kepentingan masyarakat. Saat ini, perkembangan teknologi informasi, terutama dalam bidang pelayanan publik telah banyak memberikan manfaat bagi masyarakat dan memberikan kemudahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk proses laporan pengaduan masyarakat terkait dengan kerusakan jalan nasional, keselamatan lalu lintas, dan hambatan teknis lainnya di jalan nasional yang berada di Provinsi Jawa Tengah-DIY. Menurut Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 13 Tahun 2018, Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi tentang adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sehubungan dengan hal tersebut, Provinsi Jawa Tengah saat ini telah memiliki kanal pengaduan digital yang disebut LaporGub!. LaporGub merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dibuat berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 13 Tahun 2018 Portal LaporGub! bertujuan untuk

menampung pengaduan ataupun keluhan dari masyarakat di sektor pelayanan publik termasuk laporan kerusakan jalan nasional di wilayah Jawa Tengah melalui Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah-D.I. Yogyakarta. Laporgub! Telah hadir di tengah masyarakat sejak tahun 2014, namun baru terintegrasi dengan BBPJN Jawa Tengah-DIY pada tahun 2023 karena sebelumnya penanganan laporan aduan di jalan nasional Provinsi Jawa Tengah merupakan kewenangan dari Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Jawa Tengah. Laporgub! Dapat diakses melalui situs web <https://laporgub.jatengprov.go.id/> maupun aplikasi *JNN SuperApps* Yang dapat diunduh melalui google *playstore*. Pihak Laporgub! Dan BBPJN Jawa Tengah-DIY telah terintegrasi dalam penanganan laporan aduan masyarakat terkait dengan permasalahan jalan nasional yang berada di wilayah Provinsi Jawa Tengah, tidak termasuk Provinsi DIY, karena kanal Laporgub! Merupakan portal laporan pengaduan khusus untuk wilayah Provinsi Jawa Tengah. Masyarakat dapat memantau secara langsung proses pengaduan di portal Laporgub! Melalui website maupun aplikasi yang tersedia.

Penanganan laporan aduan di jajaran Pemerintah Provinsi Jawa Tengah bersifat otomatis, yang artinya setiap pengaduan yang masuk akan dikonfirmasi oleh tim Laporgub! Dan segera meneruskan kewenangannya kepada instansi terkait. Sistem integrasi dari BBPJN Jawa Tengah-DIY dengan Laporgub! diharapkan dapat meningkatkan respon terhadap laporan aduan masyarakat, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, serta mendorong efisiensi dan inovasi layanan. Namun, dalam menangani laporan aduan masyarakat, BBPJN Jawa Tengah-DIY masih

mendapat berbagai kritik dari masyarakat, terutama terkait dengan kemampuan merespon masyarakat, yaitu permasalahan mengenai tindakan pegawai dalam merespon masyarakat.



Gambar 1. 1Komentar di akun instagram BBPJN Jawa Tengah-DIY yang mengeluhkan terkait tindakan pegawai dalam merespon aduan masyarakat

Sumber: [instagram.com/pu_jalan_jatengdiy](https://www.instagram.com/pu_jalan_jatengdiy) (2025)

Berdasarkan dari gambar di atas, terdapat komentar masyarakat pada akun Instagram resmi @pu_jalan_jatengdiy yang menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan mengenai sikap dan tindakan pegawai dalam merespon aduan masyarakat oleh BBPJN Jawa Tengah-DIY. Dalam komentar tersebut, seorang warga menuliskan, “Jalan Semarang-Demak depan pabrik Delta ada lubang besar, dalamnya 15–20 cm, segera ditangani, pola kerjanya tolong dirubah, jangan pakai pola lama, tunggu korban viral baru ditambah, kalian kan ada orang-orang maintenance, dan dapat gaji tiap bulan.” Ucapan ini menggambarkan bahwa sebagian pegawai belum menunjukkan tindakan merespon yang ramah dan profesional dalam menghadapi aduan, sehingga menimbulkan persepsi bahwa instansi kurang serius dalam menangani aspirasi masyarakat. Gejala tersebut

mengindikasikan bahwa tindakan pegawai dalam merespon aduan masih menjadi permasalahan yang nyata dan berdampak pada turunnya kepercayaan masyarakat.

Permasalahan terkait buruknya tindakan pegawai dalam merespon aduan masyarakat juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ulya dan Purnaweni (2024), dalam penelitian tentang pengelolaan pengaduan di Disdukcapil Kota Semarang, yang menemukan bahwa *“masyarakat masih mengeluhkan sikap petugas yang kurang ramah dan sopan, seperti terlihat dalam ulasan Google”*. Temuan tersebut memperkuat gambaran bahwa masalah tindakan pegawai yang kurang baik dalam melayani masyarakat bukan hanya terjadi di BBPJN Jawa Tengah–DIY, tetapi juga merupakan fenomena umum di berbagai instansi pelayanan publik.

Masalah tersebut perlu segera diperbaiki karena tindakan pegawai dalam memberikan respons merupakan faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2020) menekankan bahwa dimensi *responsiveness* adalah unsur inti dalam kualitas layanan, di mana organisasi publik harus menunjukkan kesediaan membantu dan memberikan respons cepat kepada pengguna layanan. Pegawai yang responsif akan meningkatkan kepercayaan, kepuasan, serta persepsi publik terhadap profesionalitas instansi. Selain itu, Osborne dan Gaebler (1992) menyatakan bahwa birokrasi modern harus mampu meninggalkan pola kerja lambat dan kaku, dan beralih pada pelayanan yang *“lebih adaptif serta berorientasi pada pemecahan masalah masyarakat”*

Selain permasalahan tentang tindakan pegawai, terdapat permasalahan lain yaitu keluhan mengenai ketanggapan pegawai dalam menanggapi laporan yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. 2 Laporan masyarakat di portal LapoGub terkait rendahnya ketanggapan pegawai

Sumber: Portal LapoGub! Diakses pada 31 Oktober 2025

Berdasarkan foto diatas, terlihat adanya laporan masyarakat dengan kode LGMB765757101 yang menyatakan bahwa “selama tiga bulan” tidak ada tindak lanjut terkait perbaikan gorong-gorong di Kabupaten Kendal. Hal ini menunjukkan rendahnya ketanggapan pegawai dalam merespon laporan aduan yang memerlukan penanganan cepat, terutama karena kasus tersebut berdampak langsung pada banjir di wilayah setempat. Ketidaktanggapan ini menggambarkan bahwa pelayanan pengaduan belum berjalan efektif dan masyarakat masih harus menunggu dengan waktu yang lama untuk mendapatkan klarifikasi maupun tindakan. Kondisi tersebut dapat menurunkan kepercayaan masyarakat serta memperlihatkan bahwa

responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap aduan publik masih jauh dari harapan.

Ketanggapan pegawai perlu diperbaiki karena merupakan elemen utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2020) menegaskan bahwa dimensi *responsiveness* berarti “*the willingness to help customers and provide prompt service*,” yang menunjukkan bahwa organisasi publik harus mampu memberikan bantuan secara cepat dan tepat agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Selain itu, Osborne dan Gaebler (1992) menjelaskan bahwa birokrasi modern harus memiliki kemampuan untuk merespon keluhan publik sebagai bentuk adaptasi terhadap tuntutan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan ketanggapan pegawai dalam menangani aduan masyarakat menjadi hal yang penting untuk menciptakan pelayanan yang efektif, terpercaya, dan sesuai dengan prinsip *responsive governance*.

Permasalahan selanjutnya yaitu terletak pada laporan masyarakat di portal LaporGub yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Pada gambar 1.3, laporan LGIG44037725 mengenai kondisi jalan Pantura Pati–Juwana, pelapor secara jelas menyampaikan bahwa ia menginginkan perbaikan yang menyeluruh, bukan sekadar tambal-sulam (“*jangan ditambal-tambal tok*”). Pelapor bahkan membandingkan hasil perbaikan yang diharapkannya dengan proyek peningkatan kualitas jalan Sudirman–Tugu Bandeng di Kabupaten Pati. Ungkapan “*jujur saja pak saya tidak nyaman dengan kondisi jalan yg rusak berat*” menandakan ketidakpuasan terhadap kualitas penanganan sebelumnya. Meski status laporan tercatat “Selesai”, masyarakat

menilai bahwa penyelesaiannya belum memenuhi standar kualitas yang mereka harapkan, sehingga muncul persepsi bahwa pelayanan BBPJN tidak tepat sasaran atau hanya bersifat solusi sementara.



Gambar 1. 3 Laporan masyarakat di Portal LapoGub yang mengeluhkan pelayanan tidak sesuai dengan harapan

Sumber: JNN Superapps (13 November 2025)

Permasalahan mengenai pelayanan publik yang tidak sesuai harapan masyarakat juga ditemukan pada berbagai penelitian sebelumnya. Ulya & Purnaweni (2024) dalam penelitiannya mengenai responsivitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Semarang, yang menemukan bahwa masyarakat masih sering mengeluhkan kualitas layanan karena pegawai atau instansi tidak memberikan pelayanan sesuai ekspektasi. Mereka menuliskan bahwa:

“masyarakat masih mengeluhkan sikap petugas yang kurang ramah dan sopan... serta pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan masyarakat”

Menurut Kasmir (dalam Ulya, 2024) pelayanan publik harus cepat dan tepat agar memnuhi harapan masyarakat. Fahmi (2019) menemukan bahwa masyarakat lebih menghargai layanan yang tepat mutu dibanding layanan yang hanya cepat tetapi tidak menyelesaikan masalah secara tuntas. Penelitian Lestari (2020) menambahkan bahwa tambal-sulam pada jalan rusak sering dianggap sebagai bentuk layanan yang “tidak tepat”, karena tidak menjawab kebutuhan masyarakat terhadap kualitas dan keamanan infrastruktur.



Gambar 1. 4 Laporan aduan masyarakat di portal LaporGub terkait tindak lanjut!

Sumber: Portal LaporGub! Diakses pada 31 Oktober 2025

Berdasarkan bukti laporan masyarakat dengan kode LGWP41551460, terlihat bahwa masyarakat mengeluhkan kondisi jalan nasional di sebelah utara SPBU Merdeka dan Gedung Sri Ratu Kota Pekalongan yang mengalami kerusakan parah berupa lubang besar. Dalam laporan tersebut, pelapor menyampaikan bahwa sudah berkali-kali melaporkan kerusakan tersebut, namun hingga saat laporan dibuat belum ada tindak lanjut yang jelas. Kondisi ini menunjukkan bahwa laporan masyarakat tidak diproses secara cepat dan sistematis. Keterlambatan tindak lanjut

ini mengindikasikan bahwa respons instansi terhadap laporan publik masih rendah dan tidak memenuhi standar pelayanan yang seharusnya. Akibatnya, masyarakat merasa diabaikan, dan hal ini memperlihatkan kelemahan serius dalam sistem manajemen pengaduan BBPJN Jawa Tengah–DIY.

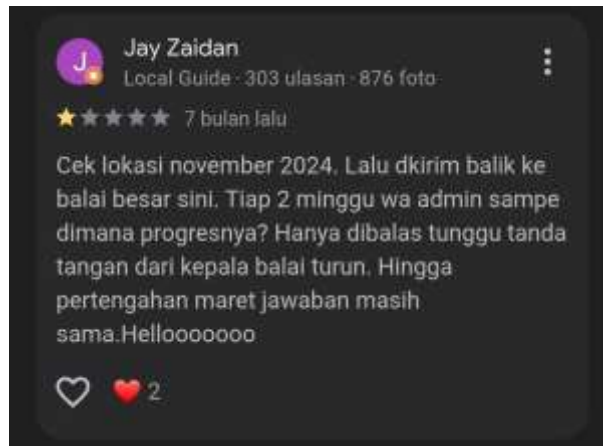
Masalah terkait laporan masyarakat yang tidak segera ditindaklanjuti juga ditemukan pada berbagai instansi lain. Penelitian oleh Puspitasari & Kurniawan (2023) mengenai sistem pengaduan nasional LAPOR! menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara desain sistem dan realita di lapangan, terutama pada aspek tindak lanjut laporan. Mereka menegaskan bahwa:

“complaints are often not followed up in a timely manner, indicating a significant design–reality gap in Indonesia’s national complaint handling system.”

Kutipan tersebut menjelaskan bahwa di banyak instansi pemerintah, laporan masyarakat sering tidak ditindaklanjuti tepat waktu, sehingga ada perbedaan besar antara sistem pengaduan yang dirancang ideal dengan kenyataan di lapangan.

Keterlambatan tindak lanjut laporan sangat penting untuk segera dibenahi karena inti dari pelayanan publik bukan hanya menerima keluhan, tetapi memastikan masalah yang disampaikan warga benar-benar diselesaikan. Dwiyanto (2015) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik tercermin dari kemampuan instansi untuk *“menindaklanjuti keluhan masyarakat secara cepat dan tepat”*. Pemikiran ini sejalan dengan pandangan Denhardt & Denhardt (2007) yang menyebut bahwa pelayanan publik seharusnya berorientasi pada tindakan nyata, bukan sekadar menjalankan prosedur administratif. Dengan kata lain, mempercepat tindak lanjut laporan masyarakat bukan hanya memenuhi standar pelayanan, tetapi

juga menjadi cara penting untuk menjaga kepercayaan publik dan menunjukkan bahwa pemerintah hadir untuk menyelesaikan masalah warganya



Gambar 1. 5 Laporan Aduan Masyarakat tentang Lamanya Waktu Pelayanan

Sumber: Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah-DI Yogyakarta
<https://maps.app.goo.gl/yp6WecVm31Lw6x4H9> (13 November 2025)

Permasalahan terakhir yang ditemukan adalah adanya proses birokrasi yang panjang dan tidak efisien dalam penanganan laporan. Berdasarkan ulasan dari pengguna Google bernama Jay Zaidan, terlihat bahwa masyarakat mengalami hambatan dalam memperoleh kejelasan terkait progres laporan yang telah diajukan. Dalam ulasan tersebut disebutkan bahwa lokasi sudah dicek sejak November 2024, namun setiap kali masyarakat menanyakan perkembangan melalui WhatsApp, jawaban yang diterima selalu sama, yakni “menunggu tanda tangan kepala balai”. Bahkan hingga pertengahan Maret, tidak ada perubahan informasi maupun langkah konkret. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses birokrasi internal di BBPJJN Jawa Tengah–DIY berjalan lambat dan sangat bergantung pada tahapan administratif yang berlarut-larut. Situasi ini memperlihatkan bahwa masyarakat harus menunggu terlalu lama hanya untuk mendapatkan klarifikasi, yang mengindikasikan adanya

proses birokrasi yang rumit, hierarkis, dan tidak responsif terhadap kebutuhan publik.

Penelitian dalam lima tahun terakhir mengonfirmasi bahwa birokrasi yang panjang merupakan salah satu hambatan terbesar dalam mewujudkan responsivitas pelayanan publik. Penelitian Astuti (2022) tentang sistem pengaduan nasional LAPOR! menemukan adanya hambatan serupa, di mana proses administrasi yang berlapis membuat laporan lambat bergerak. Astuti mengungkapkan bahwa:

“the hierarchical approval process has slowed down complaint handling in many institutions.”

Kalimat tersebut menjelaskan bahwa proses persetujuan yang harus melewati banyak tingkat jabatan yang menyebabkan penyelesaian laporan masyarakat tertunda. Artinya, sistem birokrasi yang terlalu hierarkis membuat alur kerja tidak efisien dan menghambat respon cepat yang dibutuhkan dalam pelayanan publik. Dengan kata lain, proses persetujuan yang berlapis dalam birokrasi membuat penanganan aduan berjalan lambat, sehingga waktu penyelesaian laporan menjadi jauh dari standar pelayanan yang diharapkan.

Permasalahan birokrasi yang panjang perlu segera dibenahi karena proses pelayanan yang berbelit-belit akan menghambat penyelesaian masalah masyarakat. Hardiyansyah (2018) dalam bukunya *“Kualitas Pelayanan Publik”* menjelaskan bahwa pelayanan yang baik harus mengutamakan kemudahan prosedur dan kecepatan proses, karena kompleksitas birokrasi hanya akan memperlambat respons instansi terhadap kebutuhan warga. Senada dengan itu, Denhardt & Denhardt (2007) menekankan bahwa orientasi pelayanan publik yang modern

adalah memastikan pemerintah bergerak lebih cepat dan lebih peka terhadap masalah masyarakat. Dengan memperpendek alur birokrasi dan mengurangi ketergantungan pada proses administratif yang berlapis, instansi dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan terpercaya bagi publik.

Terlepas dari tersedianya kanal laporan aduan masyarakat seperti LaporGub!, pada kenyataannya masih ditemukan berbagai aduan yang tidak segera ditindaklanjuti, keterlambatan respon, serta pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Fenomena ini menunjukkan adanya gap antara konsep tata kelola pemerintahan responsif (*responsive governance*) yang ideal, dimana laporan masyarakat seharusnya ditangani secara tepat, cepat, dan cermat dengan implementasi nyata di lapangan, khususnya dalam hal pelayanan publik di bidang laporan pengaduan infrastruktur jalan. Berdasarkan beberapa bukti dari uraian di atas, maka pertanyaan penelitian permasalahan yaitu “Mengapa penanganan laporan aduan masyarakat di portal LaporGub! Oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah-DIY belum responsif terhadap keluhan masyarakat?” Oleh karena itu, peneliti mengambil judul penelitian *Responsive Governance* dalam Penanganan Aduan Masyarakat melalui Portal LaporGub! Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah-DIY.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Tindakan pegawai dalam merespon laporan masih rendah, terlihat dari keluhan masyarakat bahwa aduan sering tidak segera ditanggapi atau hanya diperhatikan setelah viral.
2. Ketanggapan pegawai belum optimal, ditunjukkan adanya aduan masyarakat tentang lamanya waktu penanganan aduan.
3. Pelayanan belum tepat sesuai harapan masyarakat, seperti perbaikan jalan yang hanya dilakukan secara tambal-sulam sehingga solusi yang diberikan dianggap tidak tuntas.
4. Tindak lanjut laporan belum konsisten, dibuktikan dengan adanya laporan yang tidak memperoleh progres berbulan-bulan meski masalahnya mendesak bagi keselamatan warga.
5. Proses birokrasi terlalu panjang, karena penyelesaian laporan harus melewati banyak jenjang administrasi, termasuk menunggu tanda tangan pejabat, sehingga memperlambat penyelesaian aduan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana penerapan *responsive governance* dalam penanganan aduan masyarakat melalui portal Laporgub! Di Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah-DIY?

2. Apa faktor yang menghambat dalam penanganan aduan masyarakat oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah-DIY di portal LaporGub!?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis Penerapan *responsive governance* dalam penanganan aduan masyarakat melalui portal Laporgub! oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah-DIY.
2. Menganalisis faktor penghambat dalam penanganan aduan masyarakat melalui portal LaporGub! oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah-DIY.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan teoritis penelitian diharapkan memperkaya literatur tentang manajemen publik, terutama kaitannya dengan *responsive governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan memahami faktor-faktor pendorong dan penghambat *responsive governance* dalam dalam penanganan aduan masyarakat melalui platform Laporgub! oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah-DIY, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori manajemen publik, khususnya *responsive governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis penelitian diharapkan memperkaya literatur tentang manajemen publik, terutama kaitannya dengan *responsive governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan memahami faktor-faktor pendorong dan penghambat *responsive governance* dalam penanganan aduan masyarakat melalui platform Laporgub! oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah-DIY, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori manajemen publik, khususnya *responsive governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam terkait *responsive governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam merespon laporan aduan masyarakat, sehingga sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian lanjutan di bidang manajemen dan tata kelola publik. Selain itu, penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat yang memengaruhi *responsive governance*.

2. Bagi Pemerintah

Temuan dari penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan tata kelola publik yang responsif. Pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam merespons laporan aduan masyarakat dengan lebih cepat dan efektif. Selain itu,

penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola LapoGub! dalam memperbaiki mekanisme tindak lanjut laporan, sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap kanal pengaduan yang disediakan pemerintah

3. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat, penelitian ini dapat membantu memahami pentingnya peran aktif mereka dalam proses penyampaian aduan serta bagaimana aduan mereka seharusnya ditindaklanjuti berdasarkan prinsip *responsive governance*

Bagi Masyarakat

1.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Temuan Penelitian
1.	Annisa Putri Fernanda, Retno Sunu Astuti, Amni Zarkasyi Rahman, (2023) <i>Journal of Public Policy and Management Review</i> “Responsive Governance Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) SAMSAT Kota Semarang II”	Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis penerapan prinsip responsive governance dalam penanganan aduan masyarakat melalui aplikasi SAKPOLE oleh SAMSAT Kota Semarang II, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambatnya.	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori <i>Good Governance</i> UNDP (1997) yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan koordinasi; serta teori <i>Responsiveness</i> dari Eom, Hwang, dan Kim (2018) tentang peran media digital dalam meningkatkan responsivitas pemerintah.	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa SAKPOLE meningkatkan responsivitas pelayanan publik. Faktor pendukung: partisipasi masyarakat, kompetensi staf SAMSAT, sistem pengelolaan aduan. Faktor penghambat: kurang lengkapnya informasi aduan dan kurangnya SDM. Disarankan peningkatan sosialisasi, pelatihan staf, dan koordinasi antar sektor.
2.	Aulia Audrey Al Fahri, R. Slamet Santoso, Ari Subowo (2024) <i>Journal of Public Policy and Management Review</i>	Tujuan dari penelitian adalah menganalisis penerapan konsep <i>responsive governance</i> dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data di Diskominfo Kota Semarang, serta	Penelitian ini menggunakan teori <i>Responsive Governance</i> menurut Agus Dwiyanto (2008) yang menekankan pentingnya kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan, serta	Kualitatif Deskriptif	Penelitian menemukan bahwa meskipun Diskominfo Kota Semarang telah berupaya membangun <i>platform</i> digital melalui Portal Semarang Satu Data, implementasi responsive governance masih belum optimal. Faktor-faktor

	“ <i>Responsive Governance</i> dalam Pengembangan Portal Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang”	mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan keberhasilan <i>responsive governance</i>	mengembangkan program yang sesuai dengan aspirasi masyarakat untuk meningkatkan daya tanggap pemerintahan.		keberhasilan seperti kecepatan pelayanan perlu diperbaiki melalui penguatan koordinasi antar-OPD, pemanfaatan teknologi informasi yang lebih efektif, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia.
3.	Rifky Usman Alfarez, Amni Zarkasyi Rahman, Retna Hanani (2025) <i>Journal of Public Policy and Management Review</i> “Analisis fitur E-Wadul Dewan di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam Perspektif <i>Responsive Governance</i> ”	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi fitur E-Wadul Dewan di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam perspektif <i>responsive governance</i> .	Penelitian ini menggunakan teori <i>Responsive Governance</i> oleh Vij & Gil-Garcia (2017) dan Maksimovska & Stojkov (2019) yang menekankan pentingnya responsivitas, integrasi sistem, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.	Kualitatif Deskriptif	Implementasi E-Wadul Dewan menunjukkan responsivitas cukup baik melalui struktur tindak lanjut aduan, pengukuran kepuasan masyarakat (SKM skor 88,4), dan upaya integrasi sistem, namun masih terdapat kekurangan sehingga perlu meningkatkan inklusivitas
4.	Arief Dharmawan, Retno Sunu Astuti, Teguh Yuwono (2023) <i>International Journal of Sustainable Development & Future Society</i>	Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis responsivitas pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam menindaklanjuti aduan masyarakat melalui inovasi Lapor Gub sebagai bentuk	Penelitian ini menggunakan teori <i>Responsive Governance</i> (Dwiyanto, 2002) dan konsep <i>New Public Service</i> (Sofianto, 2019) yang menekankan pelayanan publik berbasis partisipasi, keterbukaan, dan respon yang cepat	Kualitatif deskriptif	Penelitian menunjukkan bahwa inovasi Lapor Gub meningkatkan daya tanggap pemerintah. Meskipun pelayanan publik berbasis digital ini efektif, masih ada kendala terkait keterbatasan sumber daya manusia dan

	<i>“Government Responsiveness through Gub Report Innovation in Central Java Province, Indonesia”</i>	implementasi e-government.			disparitas pelayanan antar daerah.
5.	Mohamad Ichsana Nur (2024). <i>Ministrate.</i> <i>“Perusing Public Services in Religious Affairs Office: A Study of Responsive Governance”</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Provinsi Jawa Barat dari perspektif <i>Responsive Governance</i>	Peelitian ini menggunakan teori <i>Responsive Governance</i> dari UNDP yang mencakup tiga dimensi: kompeten, warga negara terlibat, dan penyampaian layanan multi-saluran dengan fitur <i>e-participation</i>)	Kuantitatif	Pelayanan publik di KUA Provinsi Jawa Barat menunjukkan arah yang semakin responsif, dengan penerapan transformasi digital, kolaborasi dengan masyarakat, dan penggunaan sistem informasi berbasis aplikasi. Namun, masih ditemukan tantangan berupa keterbatasan infrastruktur, ketidakteraturan pembaruan data, dan kesenjangan kapasitas SDM di beberapa KUA.
6.	Rizal Mustakim, Ida Hayu Dwimawanti, Tri Yuniningsih (2023) <i>Journal of Public Policy and Management Review</i> <i>“Analisis Implementasi Responsive Governance</i>	Tujuan penelitian ini adalah menganalisis penerapan responsive governance dalam pelayanan publik melalui SI DIPO di RSUD Sultan Imannudin, serta mengidentifikasi faktor	Penelitian ini menggunakan teori <i>Responsive Governance</i> oleh Hood dan Margetts (2007) dengan empat elemen utama yaitu: 1. <i>Responsiveness</i> 2. <i>Prtnership</i> 3. <i>Trust</i> 4. <i>Evaluation</i>	Deskriptif Kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa SI DIPO mendukung aspek <i>responsiveness</i> dan <i>innovation</i> , tetapi masih lemah dalam <i>partnership</i> dan <i>evaluation</i> . Faktor pendukung meliputi komitmen pimpinan, kapasitas SDM, dan penyediaan sarana prasarana. Faktor penghambat

	di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imannudin Melalui Sultan Imannudin Dokumentasi dan Informasi Publik “Online (SI DIPO)	pendukung dan penghambatnya.			meliputi serangan siber, belum adanya standar pelayanan, dan minimnya evaluasi berkala.
7.	Ahmad Dhani, Teuku Afrizal, Tri Yuniningsih, Ari Subowo (2024) <i>Journal of Public Policy and Management Review</i> “Analisis Penerapan <i>Responsive Governance</i> pada Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang”	Penelitian ini bertujuan untuk Mengevaluasi penerapan <i>responsive governance</i> melalui aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya	Penelitian ini menggunakan teori <i>Responsive Governance</i> dari UNDP (2015) dan menggunakan teori dari Hood & Margets (2007) untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat	Deskriptif Kualitatif	Penelitian menemukan bahwa aplikasi Sapa Mbak Ita meningkatkan responsivitas pemerintah Kota Semarang, namun masih terdapat kendala teknis seperti bug aplikasi, keterbatasan upload foto, keterlambatan respon di media sosial, serta kapasitas SDM yang belum optimal sehingga masih butuh perbaikan yang optimal.
8.	Bo Wang, Shuling Xu, Kaining Sun, Xiqiang Chang, Zhao Hua Wang, Whenhui Zhao Elsevier: Resources, Conservation, and Recycling	Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis mekanisme internal bagaimana seruan <i>online</i> publik di media sosial (Sina Weibo) memengaruhi perilaku dan efektivitas pengendalian polusi	<i>Government's Response Theory</i> dikombinasikan dengan konsep <i>Selective Response</i>	Kombinasi Kuantitatif dan <i>Big Data</i> . (<i>Latent Dirichlet Allocation (LDA) Topic</i>)	Hasil dari penelitian ini adalah pemerintah Tiongkok cenderung selektif dalam menangani laporan aduan publik(lebih memperhatikan isu harmoni sosial/politik daripada seruan langsung pengendalian polusi). Seruan <i>online</i> memiliki dampak positif terbatas: kuat

	<i>“Government responsive selectivity and public limited mediation role in air pollution governance: Evidence from large scale text data content mining”</i>	udara oleh pemerintah di Tiongkok, khususnya untuk menguji apakah respons pemerintah bersifat selektif.		<i>Model untuk mengidentifikasi tema seruan publik. Analisis kausalitas dengan Model Ekonometrik data panel bulanan provinsi)</i>	dalam mendorong investasi pemerintah, tetapi lemah dalam mendorong pembuatan peraturan lokal baru.
9.	Philip Nguyen (2024) <i>Journal of Democracy & Open Government</i> <i>“The influence of local government responsiveness and information quality on citizen acceptance of e-participation: An experimental study”</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perilaku respons pegawai pemerintah lokal dan kualitas informasi terhadap tingkat penerimaan warga terhadap e-participation.	Penelitian ini menggunakan Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (Davis, 1985), <i>Signaling Theory</i> (Spence, 1973), dan <i>Social Reciprocity Theory</i> (Homans, 1961)	Penelitian ini menggunakan metode eksperimen berbasis skenario dengan desain 2×2×2 terhadap	Hasil menunjukkan bahwa adanya respons pegawai dan kualitas informasi tinggi secara signifikan meningkatkan niat warga untuk menggunakan <i>e-participation</i>. Keputusan otorisasi (menerima atau menolak proposal) juga berpengaruh besar terhadap penerimaan, namun tidak ditemukan interaksi moderasi yang signifikan.

				278 partisipan	
10.	Aniqa Islam Marshall, Kanang Kantamaturapoj, Kamonwan Kiewnin, Somtanuek Chotchoungchatchai, Walaiporn Patcharanarumol, Viroj Tangcharoensathien (2021) BMJ <i>Global Health</i> <i>“Participatory and Responsive Governance in Universal Health Coverage: An Analysis of Legislative Provisions in Thailand”</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu mengidentifikasi, menganalisis, dan membandingkan ketentuan legislasi terkait <i>participatory</i> dan <i>responsive governance</i> dalam sistem jaminan kesehatan universal (UHC) di Thailand.	Penelitian ini menggunakan konsep <i>Responsive Governance</i> dan <i>Participatory Governance</i> menurut WHO (2015) dan literatur terkait, yang menekankan keterlibatan warga dan responsivitas pemerintah dalam pelayanan publik.	Analisis konten kualitatif terarah terhadap dokumen hukum tiga skema asuransi kesehatan publik di Thailand: UCS, SHI, dan CSMBS, menggunakan kerangka konseptual berbasis literatur.	Studi menemukan bahwa ketentuan legislasi UHC Thailand mendukung partisipasi warga dan responsivitas pemerintah, namun implementasi berbeda antar skema. UCS paling kuat dalam aspek partisipatif dan responsif, sedangkan CSMBS paling lemah. Efektivitas <i>responsive governance</i> tidak hanya bergantung pada legislasi tetapi juga pada kapasitas implementasi dan komitmen politik.
11.	Amit Anand Tiwari, Samrat Gupta, Efpraxia D. Zamani, Neeraj Mittal, & Renu Agarwal (2023)”	Penelitian ini bertujuan mengklarifikasi konsep <i>responsive governance</i>, mengurai peran TIK dalam meningkatkan	Penelitian ini menggunakan dua pendekatan, yaitu: 1. Pendekatan Kapabilitas (<i>Capability Approach</i>) oleh Amartya Sen (1999).	Kualitatif dengan metode Tinjauan Literatur	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Literatur <i>ICT-enabled responsive governance</i> masih fragmentatif. Penulis mengusulkan model di mana

	<i>"Information Systems Frontiers</i> <i>An Overarching Conceptual Framework for ICT-enabled Responsive Governance"</i>	responsivitas dari perspektif warga, dan mengusulkan kerangka kerja konseptual (Model Input, Proses, dan Outcome) untuk implementasi <i>ICT-enabled responsive governance</i>.	2. Teori Nilai Publik (<i>Public Value Theory</i>) oleh Mark H. Moore (1995)	Sistematis (<i>Systematic Literature Review/SLR</i>).	Kapabilitas TI dan sumber daya warga menjadi Input. Proses melibatkan <i>ICT-enabled feedback loops</i>. Output adalah Penciptaan Nilai Publik (melalui peningkatan keterlibatan warga dan pembelajaran berkelanjutan).
12.	Afif Muhammad Indrasworo, Teguh Yuwono (2025) <i>Journal of Politic and Government Studies</i> "Analisis Implementasi Responsive Governance dalam Menanggapi Pengaduan LSM Mengenai Warung Minuman Keras di Kelurahan Semanan Jakarta Barat"	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip <i>Responsive Governance</i> yang dilakukan oleh Kelurahan Semanan dalam merespons pengaduan dari LSM GERAM mengenai warung minuman keras	Penelitian ini menggunakan Teori Responsivitas (<i>Responsiveness Theory</i>) oleh Valarie Zeithaml (2015)	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi responsivitas gagal; LSM GERAM tidak puas. Hanya satu dari enam indikator responsivitas yang terpenuhi, yaitu kemampuan merespons di tahap awal. Masalah utama adalah: kurangnya transparansi informasi, status pengaduan tidak jelas, dan resolusi kasus yang ambigu. Faktor Penghambat meliputi: tidak adanya solusi alternatif, komunikasi buruk, dan kurangnya koordinasi unit pemerintah.

13.	Anton Purwadi, Sheila Andriani Kumala, Luky Fitriani (2025). <i>JPALG (Journal of Public Administration and Local Governance).</i> “Responsive Governance pada Era Digital: Analisis Aduan Warga di Twitter Pemerintah Provinsi Jawa Tengah”	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Twitter dalam meningkatkan responsivitas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya	Penelitian ini menggunakan teori Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (<i>Good Governance</i>) UNDP (1997) dengan fokus pada aspek responsivitas	Kualitatif dengan desain studi kasus	Hasil dari penelitian ini adalah penggunaan media sosial (Twitter) telah terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan responsivitas administrasi publik.
14.	E. Lianne Visser (2023). <i>Public Administration.</i> “Permanently provisional: An ethnographic analysis of responsive governance practices in and through meetings”	Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana <i>responsive governance</i> dicapai di dalam dan melalui rapat-rapat, dengan memandang praktik sehari-hari aktor yang jarang dikaji secara empiris	Penelitian ini menggunakan teori pendekatan berbasis praktik (<i>practice-theoretical approach</i>). Teori ini didukung oleh karya Bartels (2018), Cook & Wagenaar (2012), Freeman et al. (2011), Wagenaar (2004), dan Yanow (2015)	Etnografi (kualitatif) dengan pengamatan partisipan	Hasil dari penelitian ini adalah <i>responsive governance</i> bersifat "permanen-sementara" (<i>permanently provisional</i>), yakni dilakukan secara pragmatis dan terus-menerus dikalibrasi (diubah dan disesuaikan) oleh para aktor dalam rapat-rapat informal. Praktik sehari-hari ini memungkinkan penyesuaian cepat tetapi juga menimbulkan tantangan terhadap akuntabilitas.

15.	Abdelhafid Djababli & Saida Slama (2024). <i>Aleph. Langues, médias et société.</i> <i>“The problem of Governance Reform in Africa: Good Governance or Responsive Governance?”</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengkritisi kerangka reformasi tata kelola yang dominan di Afrika, yaitu <i>Good Governance</i> dan mengusulkan <i>Responsive Governance</i> sebagai alternatif yang lebih sesuai dengan konteks dan kebutuhan lokal Afrika.	Penelitian ini menggunakan teori Tata Kelola yang Baik (<i>Good Governance</i>) WORLD BANK (1992)	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini adalah konsep <i>Good Governance</i> dianggap gagal karena merupakan konsep ideologis neoliberal yang bertujuan melemahkan peran Negara Afrika. Hasil dari penelitian ini adalah <i>Responsive Governance</i> diusulkan sebagai alternatif karena berfokus pada akuntabilitas, keterlibatan entitas masyarakat, dan transparansi yang lebih sesuai untuk mengatasi masalah kelembagaan (institusional) di Afrika.
-----	---	---	--	-------------------	--

Berdasarkan penelusuran pada penelitian terdahulu, sebagian besar kajian mengenai *responsive governance* dan pengelolaan pengaduan masyarakat lebih banyak menggunakan kerangka *good governance*, responsivitas birokrasi menurut Dwiyanto, atau pendekatan *e-government* yang menekankan pada keberadaan sistem digital, kecepatan respon awal, serta tingkat partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aduan. Penelitian-penelitian tersebut umumnya memfokuskan analisis pada aspek proses dan mekanisme administratif, seperti ada atau tidaknya respon pemerintah, kelancaran alur pelaporan, serta integrasi sistem pengaduan. Sementara itu, dimensi kualitas respons yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan belum dikaji secara mendalam.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menggunakan perspektif *responsiveness* dari Valarie Zeithaml, yang menempatkan responsivitas sebagai bagian dari kualitas pelayanan publik yang diukur melalui pengalaman masyarakat, mencakup aspek kemampuan merespon, kecepatan, ketepatan, kecermatan, ketepatan waktu, serta kemampuan menanggapi keluhan secara substantif. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya menilai apakah pemerintah telah merespons aduan, tetapi juga menilai sejauh mana respon tersebut benar-benar menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini memperkaya kajian *responsive governance* dengan menggeser fokus dari sekadar pemenuhan prosedur menuju evaluasi kualitas respons pemerintah dalam penanganan aduan publik.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Administrasi Publik

Administrasi diartikan sebagai manajemen kerjasama untuk mencapai tujuan. Pemerintah sebagai aktor yang berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat membutuhkan sistem administrasi yang biasa disebut dengan administrasi negara dan di mana sekarang digantikan dengan administrasi publik disebabkan dalam hal ini administrasi bertujuan untuk melakukan pelayanan publik.

Menurut Caiden (dalam Nur, 2024), administrasi publik yaitu fungsi yang mencakup penetapan keputusan, perencanaan, penetapan tujuan dan sasaran, membangun kerja sama dengan DPR dan organisasi kemasyarakatan dalam rangka memperoleh dukungan dari masyarakat serta dana guna melaksanakan program program pemerintah, penguatan dan perubahan organisasi, pengarahan dan pengawasan terhadap pegawai, kepemimpinan, komunikasi, serta pengendalian yang dilaksanakan oleh lembaga eksekutif dan instansi pemerintah lainnya.

Sementara itu, menurut Ibrahim (2007) dalam Widanti (2022), administrasi publik mencakup semua upaya penyelenggaraan pemerintahan, termasuk manajemen pemerintah yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan, dengan dukungan mekanisme kerja dan sumber daya manusia. Secara keseluruhan, administrasi publik dapat disimpulkan sebagai bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan tersebut merupakan

kegiatan untuk melayani masyarakat secara luas dan melakukan kegiatan pemerintahan dengan terstruktur melalui pengawasan.

Menurut Keban (2014:4-5), administrasi publik merepresentasikan peran pemerintah sebagai agen tunggal yang berkuasa, atau sebagai regulator yang aktif dan memiliki inisiatif untuk mengatur atau mengambil langkah-langkah yang dianggap baik untuk masyarakat. Hal ini dilakukan dengan asumsi bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, harus tunduk, dan menerima segala kebijakan yang telah diatur oleh pemerintah. Seiring perkembangan, administrasi publik kini menunjukkan konteks yang lebih maju, di mana pemerintah berperan lebih aktif dalam memberikan layanan publik (*service provider*), dengan asumsi bahwa pemerintah lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan lebih memahami cara terbaik dalam memberikan pelayanan.

Istilah *administration by public* mengarah pada konsep pemberdayaan masyarakat, mengutamakan kemampuan masyarakat dan kemandirian karena pemerintah memberikan kesempatan bagi mereka untuk berperan aktif. Pemerintah dalam hal ini berfokus pada *empowerment*, yang bertujuan untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat agar dapat mengatur kehidupannya tanpa bergantung sepenuhnya pada pemerintah. Oleh karena itu, masyarakat diharapkan dapat memiliki partisipasi tinggi dalam penentuan kebutuhan, pelaksanaan, dan evaluasi hasil. Sementara itu, pemerintah berperan sebagai fasilitator dan dapat fokus pada urusan strategis kenegaraan.

Nicholas Henry dalam Pasolong (2010:8) menjelaskan definisi dari administrasi publik sebagai gabungan kompleks antara teori dan praktik yang

memiliki tujuan dalam mempromosikan pemahaman tentang peran pemerintah terhadap masyarakat, serta mendorong kebijakan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik bertujuan untuk menerapkan berbagai praktik manajerial yang efektif, efisien, dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Dengan demikian, administrasi publik merupakan gabungan teori dan praktik yang mencakup manajemen dengan pencapaian nilai-nilai normatif dalam masyarakat.

Dalam melihat perkembangan pemikiran administrasi publik secara paradigmatis, karya Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt berjudul *The New Public Service: Serving, Not Steering* dapat dijadikan salah satu rujukan penting. Karya tersebut banyak diapresiasi oleh akademisi administrasi negara karena menawarkan perspektif alternatif dalam memahami disiplin ini. Dalam buku tersebut, Denhardt dan Denhardt mengelompokkan evolusi paradigma administrasi publik ke dalam tiga kategori utama, yaitu *The Old Public Administration (OPA)*, *The New Public Management (NPM)*, dan *The New Public Service (NPS)*.

Melihat uraian tentang berbagai definisi administrasi publik, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik mencakup seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan akuntabel. Salah satu bentuk nyata dari implementasi administrasi publik adalah kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat melalui layanan publik yang responsif dan partisipatif. Administrasi publik tidak hanya membahas persoalan birokrasi dan tata kelola, tetapi juga mencakup bagaimana pemerintah merespons kebutuhan masyarakat, menyusun dan

melaksanakan kebijakan, serta mengelola hubungan antar lembaga pemerintahan dan warga negara

1.6.2 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma dapat dipahami sebagai kerangka berpikir yang digunakan individu ataupun kelompok dalam memandang suatu fenomena sosial. Dalam kajian ilmu sosial, paradigma kerap berfungsi sebagai dasar filosofis maupun ideologis dalam menganalisis isu-isu yang muncul di masyarakat (Iskandar, et al., 2023). Pergeseran paradigma biasanya muncul apabila karya-karya yang dihasilkan oleh suatu pakar terdapat penyimpangan atau isu yang tidak bisa dijelaskan oleh paradigma sebelumnya, kondisi ini disebut dengan anomalies. Anomalies merupakan kondisi dimana orang lain mulai tidak percaya dengan paradigma lama dan berusaha untuk menemukan paradigma baru. Saat kondisi itulah disebut sebagai “Revolusi Sains” oleh Khun (1993) dalam (Iskandar, et al., 2023). Anomalies pernah terjadi beberapa kali dalam kaitannya dengan perkembangan ilmu administrasi publik, dan terlihat dari pergantian cara pandang lama dengan yang baru.

Denhardt & Denhardt mengemukakan bahwa proses pelayanan publik adalah tujuan dari ilmu administrasi publik yang di dalamnya termasuk penyaluran jasa publik, kepentingan dan kebutuhan publik yang tidak diskriminatif kepada semua golongan masyarakat empat. Berikut empat fase administrasi publik sekaligus menggambarkan perkembangan paradigma manajemen publik. Keempat paradigma tersebut antara lain:

1. *Old Public Administration*

Paradigma administrasi publik lama atau biasa disebut dengan paradigma klasik dari administrasi publik merupakan proses pelayanan publik yang memposisikan pemerintah sebagai penyelenggara layanan sedangkan publik hanya dianggap sebagai klien. Secara politis, pemerintah berusaha untuk mendefinisikan kebutuhan dan kepentingan publik tanpa mengikutsertakan publik itu sendiri (Hesti, dkk., 2011) Dalam kajian Muhammad (2024:40), Prasajo (2003) mencatat bahwa administrasi publik klasik dikritik karena bersifat hierarkis dan menggunakan pendekatan top-down yang otoriter. Birokrasi hanya berorientasi pada efisiensi dan tidak memasukkan aspek responsivitas dalam penilaian kinerja sehingga membuat birokrasi lamban dan tidak mampu merespon kebutuhan masyarakat. Situasi tersebut mendorong munculnya gagasan untuk memperbaharui paradigma administrasi publik..

2. *New Public Management* (NPM)

New Public Management (NPM) atau manajemen publik baru mengacu pada kumpulan ide-ide dan praktik baru yang intinya berusaha untuk menggunakan pendekatan sektor bisnis swasta ke dalam sektor publik (Muhammad, 40:2024). Paradigma NPM menekankan pada “*freedom to manage*” dan “*self managing*” dalam implementasinya. Selain itu, NPM juga menekankan pada pertimbangan ekonomi rasional dalam proses pengambilan keputusan terkait dengan masing-masing pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang terlibat. Bila dilihat secara keseluruhan, posisi publik dapat diibaratkan sebagai pelanggan (*customer*) sedangkan

pemerintah sebagai penggerak (*steering*) yang menggerakkan pasar tersebut (Hesti, dkk., 2011)

3. *New Public Service (NPS)*

Berbeda dengan paradigma sebelumnya yang berakar dari ide mengenai pilihan rasional, Denhardt & Denhardt (dalam Muhammad, 43:2024) mengemukakan sebuah alternatif yaitu layanan publik baru. Dalam bagian pendahuluan buku *The New Public Service: Serving, Not Steering*, Denhardt & Denhardt menjelaskan bahwa paradigma New Public Service (NPS) menekankan nilai-nilai demokrasi, penghormatan, dan orientasi kepada masyarakat. Paradigma ini berbeda dari pendekatan yang berkembang di sektor privat yang berfokus pada pasar, kompetisi, serta pelanggan.

NPS bersifat lebih kompleks dalam proses pengambilan keputusan karena mempunyai pertimbangan dari berbagai aspek, seperti aspek ekonomi, politik, atau aspek organisasional masing-masing. NPS juga berperan dalam mengakomodasi dan memenuhi kebutuhan serta kepentingan publik dalam penyelenggaraan publik (Hesti, dkk., 2011). Publik atau masyarakat dalam NPS tidak hanya berperan sebagai pelanggan yang harus dipuaskan, tetapi posisinya adalah sebagai *citizen* (warga negara). Untuk itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab kepada rakyat dalam memenuhi hak-hak dasarnya tanpa ada pembedaan status sosial. Prinsip kesetaraan dalam pelayanan publik telah diatur dalam Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pelayanan yang berprinsip pada ketidakberpihakan juga diatur dalam UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yang mengacu pada pembentukan keputusan dengan mempertimbangkan kepentingan seluruh pihak yang terkait

4. *Governance*

Paradigma *governance* merupakan paradigma terakhir yang memiliki pengertian sebagai gaya pemerintah yang fleksibel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Ewalt, 2001 dalam Prasajo, 39:2003). Dalam paradigma *governance*, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat seolah-olah batas antara sektor publik dan privat menjadi kabur karena memberikan kebebasan atau keleluasaan untuk berkolaborasi antar pemangku kepentingan (*stakeholders*) maupun intra (*stakeholders*). Prasajo (39:2003) mengungkapkan bahwa konsep *governance* kemudian berkembang menjadi *good governance* dalam rangka membedakan implementasinya antara tata kelola pemerintahan yang baik (*good*) dengan yang buruk (*bad*) *governance*.

Dari beberapa penjelasan paradigma di atas, penulis mengkategorikan penelitian ini pada paradigma *New Public Service* (NPS), karena dalam paradigma NPS menempatkan posisi masyarakat tidak hanya sebatas pengguna layanan (*customer*), tetapi pemerintah memiliki keharusan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal dan tentu bersifat akuntabel. Masyarakat dalam hal ini sangat diperhatikan sebagai “*citizen*” yang mempunyai hak-hak dasar untuk dipenuhi. Oleh karena itu,

melalui portal pengaduan LaporGub! ini harapannya dapat menunjang responsivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik.

1.6.3 Manajemen Publik

Manajemen dalam perspektif administrasi publik berkenaan dengan bagaimana mengimplementasikan prinsip-prinsip manajemen untuk menjalankan kebijakan publik (Keban, 2019). Dalam buku *Creative Experience*, Mary Parker Follett sebagaimana dikutip oleh Pygors dan Myers (1973) mendefinisikan manajemen sebagai proses mencapai tujuan melalui orang lain. Definisi tersebut menunjukkan bahwa manajemen menekankan kerja kolektif yang mengedepankan sinergi antarindividu. Proses manajerial dilakukan oleh sekelompok orang yang dipimpin oleh seorang manajer, dan kegiatan tersebut dijalankan berdasarkan prinsip yang telah terbukti efektivitasnya.

Menurut Donovan dan Jackson (1991) dalam Keban (2019), manajemen dapat dipahami sebagai aktivitas yang berlangsung pada tingkat organisasi tertentu, yang mencakup seperangkat keterampilan serta berbagai tugas yang harus dijalankan. Dari beberapa pengertian tersebut, muncul istilah “Manajemen Publik” yang merupakan manajemen instansi pemerintah. Overman (1991) dalam Keban (2019) menjelaskan bahwa manajemen publik bukan manajemen secara keilmuan walaupun sangat dipengaruhi olehnya. Manajemen publik tidak dapat dipahami sebagai analisis kebijakan maupun sebagai bentuk baru dari administrasi publik. Konsep ini lebih merupakan cerminan dari ketegangan antara orientasi rasional-instrumental di satu sisi dan orientasi politik di sisi lainnya. Berdasarkan pandangan

tersebut, Ott, dkk. (1991) menyatakan bahwa manajemen publik dan kebijakan publik adalah dua ranah dalam administrasi publik yang saling bertumpang tindih. Meski demikian, keduanya masih dapat dibedakan melalui analogi: kebijakan publik berfungsi layaknya sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik berperan seperti jantung dan sistem peredaran darah dalam tubuh. Dengan kata lain, manajemen publik merupakan proses penggerakan sumber daya manusia maupun non-manusia sesuai dengan arah yang ditentukan oleh kebijakan publik.

Sementara Hellriegel (dalam Hayat, 12:2017) memberikan penjelasan bahwa manajemen dalam birokrasi merupakan sebuah pendekatan manajemen yang sempurna yang diperuntukkan untuk organisasi berskala besar, mengutamakan pada sistem hierarki, spesialisasi pekerjaan atau pembagian kerja yang jelas, serta mengikuti aturan-aturan dan menitikberatkan pada struktur keorganisasian secara menyeluruh

1.6.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah. Pemerintah dapat dikatakan memiliki kinerja baik apabila proses pelayanan publik dilakukan berdasarkan kepentingan publik. Output dari pelayanan publik yang baik adalah kepuasan masyarakat, indikator kepuasan tersebut yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik secara khusus diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik.

Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 21:2017) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan prinsip akuntabilitas sesuai dengan aturan serta ketentuan yang berlaku. Prinsip akuntabel tersebut menjadi bagian penting dalam pemenuhan pelayanan publik sebagai upaya menjaga dan menghormati kepercayaan masyarakat. Pada dasarnya, pelayanan merupakan pemenuhan hak-hak dasar warga negara sesuai dengan kebutuhan mereka yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Istilah pelayanan juga dapat dipahami sebagai kegiatan untuk memenuhi kepentingan pihak yang menerima layanan. Pelayanan publik bukan hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi juga memberikan pelayanan berupa sikap dan perilaku agar kebutuhan dan kepentingan masyarakat dapat terpenuhi seutuhnya.

1.6.5 New Public Service

Konsep *New Public Service* (NPS) muncul karena pertentangan Denhardt & Denhardt terhadap konsep *New Public Management* (NPM) oleh Osborne & Gaebler (2003). Dalam buku yang berjudul "*Reinventing Government*", Osborne & Gaebler mengibaratkan pemerintah sebagai sebuah kapal. Dalam kapal tersebut, peran dari pemerintah adalah mengarahkan, bukan mengayuh. Dari hal tersebut, dapat diartikan bahwa pemerintah tidak secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat (*rowing*), melainkan hanya memberikan arahan (*steering*). Dalam hal ini, tugas pemerintah hanya mencakup masalah manajerial lalu

menyerahkan permasalahan teknis kepada masyarakat sipil maupun organisasi privat.

Denhardt & Denhardt (2007) memberikan kritikan keras terhadap konsep tersebut dan memberikan kritik berupa “...*perhaps we are forgetting who owns the boat...*...mungkin kita lupa siapa sebenarnya yang memiliki kapal tersebut..-”. Denhardt & Denhardt (2007) dalam Wijaya & Danar (2017) berpendapat bahwa pemerintah dalam hal ini berkedudukan sebagai pemilik kapal yang sudah sepatutnya memberdayakan dan melayani (*serving*) masyarakat (*citizen*) karena pemilik “kapal” sesungguhnya adalah masyarakat. Denhardt & Denhardt juga mengemukakan bahwa karena masyarakat adalah pemilik kepentingan publik, maka administrator publik selayaknya untuk memusatkan perhatiannya dalam memberdayakan serta tanggung jawab melayani masyarakat melalui implementasi kebijakan publik dan pengelolaan organisasi publik.

Denhardt & Denhardt (2007) dalam Muhammad, F. (3:2024) menjelaskan prinsip-prinsip yang ada dalam New Public Service (NPS) yaitu sebagai berikut:

1. *Serve citizens not customers*

Melayani warga negara, bukan sekadar pelanggan. Pemerintah bukan perusahaan. Dalam NPM, masyarakat dianggap pelanggan yang harus dilayani secara efisien, tapi dalam NPS, masyarakat adalah warga negara yang memiliki hak untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Pelayanan publik bukan hanya soal kepuasan dan merespon kebutuhan pelanggan, tetapi juga fokus untuk memperkuat nilai-nilai demokrasi dan

keadilan sosial serta membangun kepercayaan publik dan kolaborasi antara para aktor.

2. *Seek the public interest*

Mengutamakan kepentingan umum, bukan kepentingan pribadi atau kelompok. Tujuan utama administrasi publik adalah mewujudkan kepentingan bersama (*common good*), bukan sekadar memenuhi permintaan individu. NPS mendorong proses deliberatif, yaitu dialog antar berbagai aktor untuk menyepakati apa yang dianggap sebagai kepentingan publik dengan tujuan untuk mendapatkan solusi yang tidak bisa jika hanya ditentukan oleh individu tertentu.

3. *Value citizenship over entrepreneurship*

Mengutamakan nilai kewarganegaraan/kemasyarakatan aktif, bukan semangat kewirausahaan birokrasi. NPS mengingatkan bahwa sektor publik bukan tempat “berdagang.” Hal yang paling penting adalah mengajak masyarakat berperan aktif sebagai warga negara, bukan sebagai pelanggan pasif.

4. *Think strategically, act democratically*

Berpikir strategis, bertindak demokratis. Pemerintah perlu memiliki visi jangka panjang dalam merancang kebijakan (strategis), tetapi dalam pelaksanaannya harus dilakukan dengan cara yang demokratis, yakni partisipatif, transparan, dan terbuka untuk memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan penuh tanggung jawab.

5. *Recognize that accountability is not simple*

Memahami bahwa akuntabilitas tidak sesederhana laporan kinerja. Pelayan publik harus memperhatikan aturan dan hukum norma politik, nilai masyarakat, standar profesional, dan kepentingan masyarakat. NPS menekankan bahwa akuntabilitas juga bersifat etis, moral, dan politis, yaitu tanggung jawab kepada masyarakat sebagai pemilik kedaulatan.

6. *Serve rather than steer*

Melayani bukan mengarahkan. Pemerintah bukan "nahkoda" yang mengendalikan arah kapal sendirian (*steering*), tetapi pelayan publik yang membantu masyarakat mencapai tujuan bersama. NPS menolak pemerintah yang otoriter atau terlalu dominan dalam pengambilan keputusan tetapi mengutamakan kepemimpinan berbasis nilai (*value-based leadership*) untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya

7. *Value people not just productivity*

Menilai dari manusia, bukan hanya produktivitas. NPS mengingatkan agar birokrasi tidak hanya mengejar target angka, tetapi juga memperhatikan nilai kemanusiaan, martabat, dan kesejahteraan masyarakat. Organisasi publik dan jaringannya menjalankan pemerintahan melalui kolaborasi dan kepemimpinan berdasar dari memanusiakan seluruh elemen masyarakat agar tujuan awal dapat tercapai dan menjadi sukses untuk jangka panjang.

1.6.6 Responsive Governance

Responsive Governance merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Aspek kunci dari *responsive governance* adalah pemerintah harus menyadari bahwa

salah satu sumber dari meningkatnya tuntutan masyarakat adalah pendekatan berbasis hak dalam pembangunan. Di antara pesan-pesan kunci yang muncul dari konsultasi yang dilakukan mengenai tata kelola pemerintahan, di bawah naungan *United Nations Development Group* (UNDG) adalah gagasan bahwa standar dan prinsip-prinsip hak asasi manusia internasional harus mendukung pembangunan, bahwa *gender responsive governance* dan berbasis hak merupakan pusat untuk menerapkan tujuan kesetaraan, bahwa akses terhadap keadilan dan administrasi peradilan yang efektif merupakan faktor pendorong pembangunan dan HAM. (UNDESA, 2015). *World Public Sector Report* (WPSR) 2015 dari *United Nation of Department of Economic and Social Affairs* (UNDESA) (2015), mengemukakan bahwa tata kelola yang responsif atau biasa disebut dengan *responsive governance* adalah bagaimana pemerintah dapat memberikan respon yang efektif dan efisien terhadap kebutuhan masyarakat.

Konsep *responsive governance* pada dasarnya menekankan bagaimana pemerintah merespons kebutuhan, keluhan, dan aspirasi masyarakat secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Prinsip utamanya adalah *governance that listens and acts*, yaitu pemerintahan yang mendengarkan masyarakat dan segera bertindak atas dasar kebutuhan publik (UNDESA, 2015). Salah satu elemen utama dalam tata kelola yang responsif adalah adanya *responsivitas* dari aparaturnya atau lembaga publik dalam menanggapi permasalahan warga. Dengan demikian, *responsivitas* dapat dipahami sebagai bentuk nyata (manifestasi) dari prinsip *responsive governance* pada tataran pelaksanaan pelayanan publik.

Menurut pendapat Bourgon (dalam Nguyen, 2024), responsivitas (*responsiveness*) merupakan kemampuan pemerintah untuk menangkap sinyal, menafsirkan, dan merespons kebutuhan masyarakat secara tepat dan sesuai konteks. Pemerintah yang responsif bukan hanya memperhatikan kecepatan dalam menanggapi keluhan publik, tetapi juga memastikan bahwa setiap respons mencerminkan pemahaman terhadap situasi dan kepentingan masyarakat. Agus Dwiyanto (2008) juga mengemukakan bahwa responsivitas merupakan kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan warga, menyusun prioritas kebutuhan masyarakat, serta mengembangkan berbagai program layanan pemerintahan.

Menurut Siti Rochmah (2013) dalam karyanya berjudul *Responsivitas Pelayanan*, responsivitas dipahami sebagai kemampuan birokrasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun agenda serta prioritas pelayanan, dan merancang program pelayanan yang selaras dengan kebutuhan serta aspirasi publik. Sementara itu, Valerie Zeithaml dalam Herdiansyah (2018) mendefinisikan responsivitas atau daya tanggap sebagai “*willingness to help customers and provide prompt service*,” yang dapat dimaknai sebagai kemampuan untuk memberikan bantuan kepada konsumen serta bertanggung jawab dalam memastikan mutu layanan yang disampaikan.

Responsive governance mengharuskan semua aktor dalam birokrasi untuk peka terhadap kebutuhan publik yang semakin kompleks. Konsep *responsive governance* pada dasarnya mengacu pada suatu bentuk tata kelola pemerintahan yang menekankan kemampuan pemerintah untuk mendengarkan, memahami, dan

menanggapi kebutuhan serta aspirasi masyarakat secara cepat, tepat, dan adaptif. Tata kelola yang responsif menuntut adanya mekanisme pemerintahan yang terbuka terhadap partisipasi publik, mampu mengelola masukan masyarakat dengan baik, serta menyesuaikan kebijakan dan tindakan sesuai dinamika yang berkembang di lingkungan sosial. Sementara itu, *responsivitas* merupakan salah satu dimensi kunci yang membentuk dan mencerminkan pelaksanaan *responsive governance*. Responsivitas menggambarkan kemampuan dan kesediaan aparatur atau lembaga publik untuk memberikan tanggapan terhadap permintaan, keluhan, maupun laporan masyarakat dengan cepat, tepat, dan empati dalam menjawab tuntutan dan kebutuhan masyarakat (Zeithaml, dkk., dalam Herdiansyah, 2018).

1.6.6.1 Kunci Utama Komponen *Responsive Governance*

Tata kelola pemerintahan yang responsif bergantung pada tekad untuk mengaitkan kebijakan, strategi, program, kegiatan, dan sumber daya pada kebutuhan masyarakat (United Nations, 2015). Dalam penelitian ini, *responsiveness* atau responsivitas terfokus pada bagaimana pemerintah dalam menerapkan prinsip *responsive governance* dalam menanggapi aspirasi masyarakat. Melalui fenomena tersebut, dapat dilihat bahwa penilaian responsivitas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan beberapa indikator yang dipakai sebagai acuan. Oleh sebab itu, penelitian ini menggunakan teori responsivitas dari Valerie Zeithaml dalam Herdiansyah (2018).

Pemerintah yang responsif bukan hanya memperhatikan kecepatan dalam menanggapi keluhan publik, tetapi juga memastikan bahwa setiap respons

mencerminkan pemahaman terhadap situasi dan kepentingan masyarakat. Menurut Valerie Zeithaml dalam df (2022), responsivitas bukan sekedar reaksi cepat terhadap aduan atau permintaan, tetapi mencakup beberapa indikator, antara lain:

1. Kemampuan Merespon Masyarakat

Pemerintahan yang responsif dimulai dari kemampuan untuk mendengarkan dan memahami aspirasi masyarakat dan secara keseluruhan. Kemampuan pemerintah dalam bersikap dan bertindak dengan baik dan sopan terhadap publik menggambarkan sejauh mana pemerintah mampu menafsirkan kebutuhan masyarakat dan menyesuaikan kebijakannya dengan kondisi sosial yang ada.

2. Kecepatan Melayani

Responsivitas berkaitan erat dengan ketanggapan dan kesigapan dalam menjawab pertanyaan, keluhan, kebutuhan, maupun aspirasi dari masyarakat. Aspek ini menekankan pada kemampuan organisasi dalam melayani pelanggan dengan cepat dan efisien. Kecepatan pelayanan menjadi cerminan sejauh mana masyarakat harus menunggu untuk memperoleh layanan. Pelayanan yang cepat menumbuhkan persepsi positif terhadap kinerja organisasi, sedangkan pelayanan yang lambat dapat menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan publik.

3. Ketepatan Melayani

Ketepatan mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pegawai yang tepat dalam

memberikan informasi atau menyelesaikan masalah menunjukkan profesionalisme dan pemahaman yang baik terhadap prosedur pelayanan.

4. Kecermatan

Indikator ini menilai sejauh mana pegawai melaksanakan pelayanan dengan hati-hati, teliti, dan informasi yang lengkap. Kecermatan merupakan salah satu indikator yang perlu diperhatikan agar pelayanan yang diberikan tidak menimbulkan kesalahan yang dapat merugikan pelanggan maupun organisasi. Pelayanan yang cermat menunjukkan perhatian dan tanggung jawab yang tinggi terhadap kualitas hasil kerja.

5. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam menyelesaikan dan melaporkan progress pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan atau ditetapkan. Ketepatan waktu menunjukkan kedisiplinan, efisiensi, serta komitmen organisasi terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa dihargai ketika layanan diberikan tepat waktu tanpa penundaan.

6. Kemampuan menanggapi keluhan

Indikator ini mencerminkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan laporan masyarakat dan memastikan bahwa laporan mendapat tindak lanjut lebih dalam. Respons yang baik terhadap keluhan menunjukkan bahwa organisasi peduli terhadap pengalaman pelanggan dan berkomitmen untuk memperbaiki kekurangan dalam pelayanan.

1.6.6.2 Faktor Penghambat *Responsive Governance*

Konsep *responsive governance* menekankan pentingnya kemampuan pemerintah untuk menanggapi kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara cepat, tepat, dan menjawab kebutuhan publik. Pemerintahan yang responsif tidak hanya memberikan layanan secara efisien, tetapi juga bersifat adaptif terhadap perubahan sosial serta terbuka terhadap masukan publik. Gagasan ini memiliki hubungan erat dengan pemikiran Agus Dwiyanto (1992) dalam bukunya “Mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik” menjelaskan bahwa rendahnya tingkat responsivitas birokrasi pelayanan publik bukan semata-mata disebabkan oleh kurangnya niat atau komitmen aparatur, melainkan lebih disebabkan oleh berbagai kendala sistemik yang melekat dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintahan

Menurut Dwiyanto (2006), terdapat sejumlah faktor yang menghambat kemampuan birokrasi dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat antara lain:

1. Keterbatasan sumber daya (*resources constraints*)

Dwiyanto menjelaskan bahwa salah satu hambatan terbesar bagi terwujudnya pemerintahan yang responsif adalah keterbatasan sumber daya, baik sumber daya manusia, keuangan, maupun infrastruktur pendukung. Pemerintah yang memiliki jumlah pegawai terbatas dan kemampuan teknis yang belum merata akan kesulitan menindaklanjuti laporan masyarakat dengan cepat. Demikian pula, keterbatasan anggaran menyebabkan banyak aduan publik tidak segera ditangani karena terbentur pada ketersediaan dana operasional.

2. Lemahnya koordinasi antarunit dan antarsektor

Dwiyanto (2006) menegaskan bahwa birokrasi tradisional sering bekerja secara sektoral (terkotak-kotak), tanpa komunikasi lintas bidang yang efektif. Hal ini mengakibatkan fragmentasi kebijakan dan pelayanan publik, sehingga masyarakat harus berhadapan dengan berbagai instansi yang tidak saling terhubung. Dalam kerangka *responsive governance*, koordinasi yang lemah akan memperlambat proses tanggapan terhadap keluhan masyarakat, karena laporan yang melibatkan lebih dari satu unit kerja sering terhambat di tengah jalur koordinasi.

3. Struktur birokrasi yang kaku dan hierarkis

Dwiyanto (2006) menegaskan bahwa birokrasi publik di Indonesia masih didominasi oleh struktur organisasi yang berlapis dan prosedural. Proses pengambilan keputusan harus melalui berbagai jenjang hierarki, sehingga memperlambat respon terhadap permasalahan masyarakat. Orientasi birokrasi yang lebih menekankan pada kepatuhan terhadap aturan daripada pemenuhan kebutuhan publik menyebabkan aparatur cenderung berhati-hati dan kurang berani mengambil inisiatif dalam memberikan solusi cepat terhadap keluhan masyarakat.

1.6.7 Konsep Pelayanan Pengaduan

Menurut Agus Dwiyanto (2006), pengaduan masyarakat merupakan bentuk partisipasi publik dalam mengawasi kinerja birokrasi pelayanan publik serta mekanisme untuk memperjuangkan hak-hak masyarakat yang terabaikan. Pengaduan berperan sebagai kanal komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif. pengaduan dapat

dipahami sebagai bentuk penyampaian laporan dari masyarakat mengenai aspek pelayanan yang mereka terima. Sebagai penerima layanan, masyarakat perlu diberi kebebasan untuk mengutarakan keluhan atas kualitas pelayanan, sedangkan pemerintah berkewajiban menindaklanjuti dan mengelola laporan tersebut secara tepat serta transparan.

Menurut (Lampiran III SK MA Republik Indonesia No. 076/KMA/SK/VI/2009 Tanggal 4 Juni 2009), penjelasan mengenai pengaduan dan istilah terkait adalah sebagai berikut:

1. Pengaduan adalah laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan, atau pelanggaran perilaku
2. Penanganan pengaduan masyarakat yaitu rangkaian proses penanganan atas pengaduan yang ditujukan terhadap instansi, atau pelayanan publik, atau tingkah laku aparat pengadilan, dengan cara melakukan monitoring dan/atau observasi dan/atau konfirmasi dan/atau klarifikasi dan/atau investigasi (pemeriksaan) untuk mengungkapkan benar tidaknya hal.

Pengelolaan laporan pengaduan masyarakat merupakan salah satu upaya untuk memperkuat kualitas pelayanan publik serta membangun kolaborasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Dalam proses tersebut, pengelolaan pengaduan tidak hanya dimaknai sebagai penyediaan sarana atau mekanisme pelaporan, tetapi juga mencakup respons dan tindak lanjut yang diberikan atas laporan tersebut, agar nantinya kritik dan saran yang masuk ada tindakan konkret

yang mengarah pada perubahan atau perbaikan menuju pelayanan yang lebih optimal, bukan hanya sebagai formalitas belaka.

Laporan aduan dari masyarakat adalah salah satu bentuk aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat kepada pemerintah dan sudah sewajarnya bagi pemerintah untuk menerima, menanggapi, dan memberikan timbal balik (*feedback*). Hal ini diatur dalam BAB III bagian Penerimaan Pengaduan poin a Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) RI No. 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional yang berbunyi:

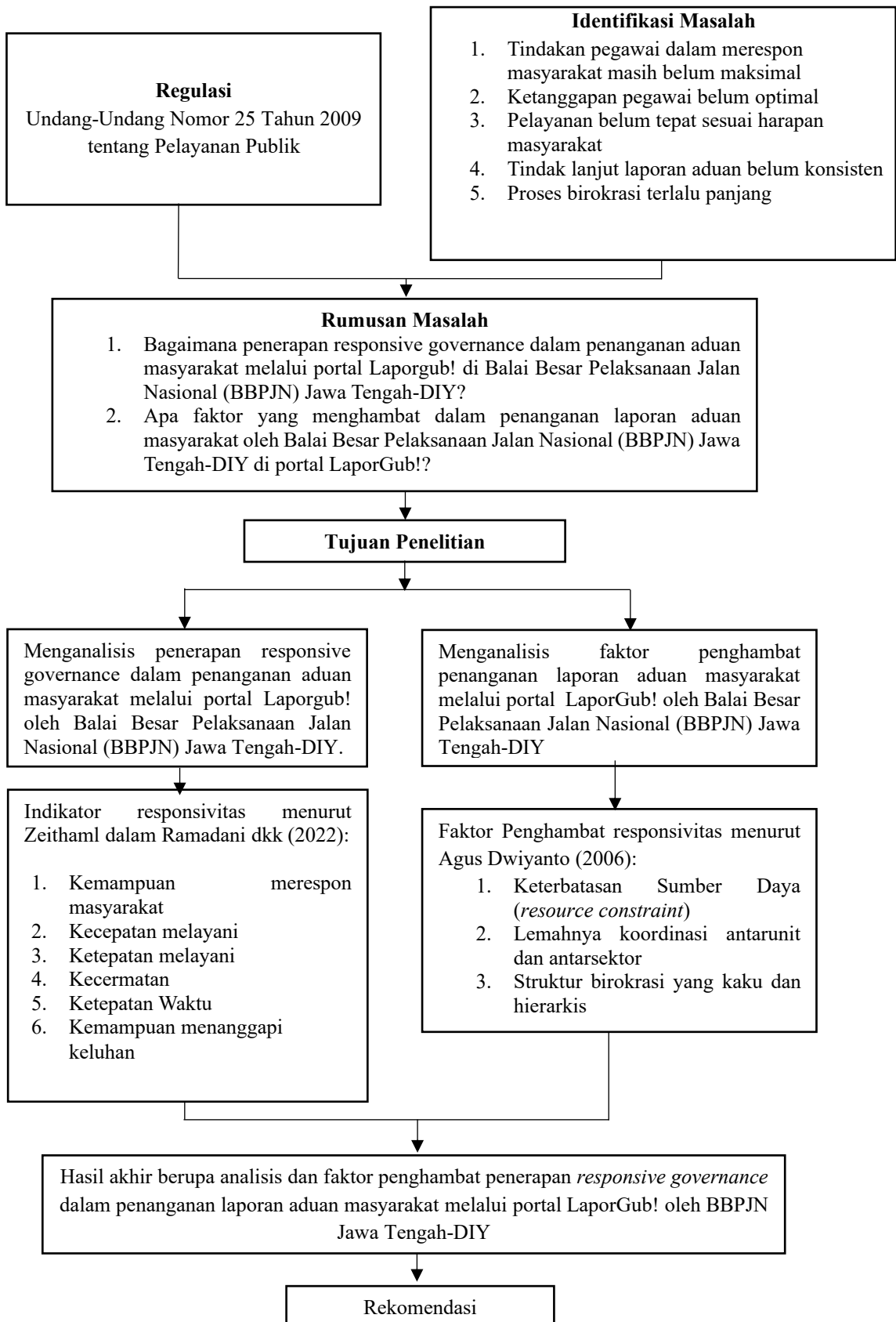
“Penyelenggara wajib menerima pengaduan sesuai dengan kebijakan “no wrong door policy” , yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani”

Berdasarkan peraturan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemerintah yang dalam hal ini bertugas sebagai penyedia layanan bersifat wajib untuk menerima pengaduan yang berasal dari manapun dan dalam jenis apapun, sesuai dengan kebijakan “*no wrong door policy*” yang bermakna pemerintah harus menjamin hak masyarakat untuk mengadu dan tidak ada pintu yang salah dalam melakukan pengaduan.

Penanganan laporan aduan dapat menjadi salah satu komponen utama dalam memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang salah satunya mencakup prinsip responsivitas. Kemampuan penyedia layanan dalam hal ini akan diuji dalam menanggapi suatu laporan aduan dari masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan dalam hal ini dapat menunjukkan responsivitasnya kepada

penerima layanan, dimana pada dasarnya, nilai-nilai resposivitas dan penanganan aduan masyarakat dari pemerintah merupakan dua hal yang berkaitan erat.

1.7 Kerangka Pemikiran



1.8 Operasionalisasi Konsep

Responsive governance dalam penanganan laporan aduan masyarakat melalui Portal LaporGub! BBPJN Jawa Tengah-DIY adalah kemampuan birokrasi untuk merespon, memahami, serta menanggapi aspirasi dan keluhan warga negara dengan cara yang tepat, cepat, dan cermat sehingga dapat menjawab tuntutan kebutuhan publik. Dari beberapa indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa Portal LaporGub! merupakan salah satu upaya BBPJN Jawa Tengah-DIY dalam melaksanakan *Responsive Governance* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui aplikasi dan *website*. Meskipun demikian, perlu diteliti lebih lanjut apakah dengan adanya kanal pengaduan LaporGub! sudah menjawab dari tuntutan pemerintahan yang responsif dalam penanganan laporan aduan masyarakat mengingat masih ditemukan beberapa permasalahan seperti belum ada tindak lanjut dari instansi atas laporan masyarakat serta lamanya waktu respon dari BBPJN Jawa Tengah-DIY. Beberapa permasalahan dapat terjadi karena adanya faktor penghambat, yaitu segala sesuatu yang mengganggu atau menghambat pelaksanaan *responsive governance* dalam penanganan laporan aduan masyarakat melalui Portal LaporGub BBPJN Jawa Tengah-DIY. Penulis melihat *responsive governance* dalam penanganan laporan aduan masyarakat melalui portal LaporGub! merupakan cara tersendiri oleh BBPJN Jawa Tengah-DIY dalam merespon laporan aduan masyarakat khususnya terkait pelaksanaan jalan nasional yang ada di Provinsi Jawa Tengah.

Tabel 1. 2
Operasionalisasi Konsep

Fenomena	Sub Fenomena	Gejala
<i>Responsive governance</i> dalam penanganan laporan aduan masyarakat melalui Portal LapoGub! BBPJN Jawa Tengah-DIY berkaitan dengan kemampuan birokrasi untuk merespon, memahami, serta menanggapi aspirasi dan keluhan warga negara dengan cara yang tepat, cepat, dan cermat sehingga dapat menjawab tuntutan kebutuhan publik.	Kemampuan merespon masyarakat: BBPJN Jawa Tengah-DIY memiliki kemampuan dalam bersikap dan bertindak terhadap publik sehingga aspirasi dapat diidentifikasi	1. Sikap Pegawai dalam Menanggapi Aduan Masyarakat 2. Tindakan pegawai dalam merespon kebutuhan masyarakat
	Kecepatan melayani: mencerminkan ketanggapan dan kesigapan pegawai BBPJN Jawa Tengah-DIY dalam menanggapi aspirasi dan kebutuhan masyarakat	1. Ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan terkait laporan aduan masyarakat. 2. Kesigapan dan ketulusan dalam menjawab tuntutan masyarakat
	Ketepatan melayani : BBPJN Jawa Tengah-DIY menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang jelas dan harus memenuhi harapan masyarakat	1. Kejelasan prosedur penanganan laporan pengaduan. 2. Pelayanan yang diberikan aparatur harus sesuai dengan harapan masyarakat
	Kecermatan: menggambarkan tingkat ketelitian dan kelengkapan informasi oleh pegawai BBPJN Jawa Tengah-DIY dalam melaksanakan pelayanan	1. Keteitian pegawai dalam menjalankan tugas 2. Kejelasan dan kelengkapan informasi yang

Fenomena	Sub Fenomena	Gejala
	agar hasilnya sesuai dan bebas dari kesalahan.	diberikan pegawai kepada masyarakat
	Ketepatan waktu: menilai sejauh mana BBPJN Jawa Tengah-DIY menyelesaikan pelayanan dan melaporkan progress sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau ditetapkan oleh prosedur pelayanan.	1. Pegawai telah menyelesaikan laporan aduan tepat waktu 2. Melaporkan progress sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan secara transparan
	Kemampuan Menanggapi Keluhan: BBPJN Jawa Tengah-DIY menunjukkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan laporan masyarakat dan memastikan bahwa laporan mendapat tindak lanjut lebih dalam.	1. Setiap unit pengaduan wajib dalam menyelesaikan setiap laporan pengaduan 2. Memastikan bahwa laporan telah mendapat tindak lanjut dari pelaporan
Faktor Penghambat <i>responsive governance</i> dalam penanganan laporan aduan masyarakat melalui Portal LapoGub BBPJN Jawa Tengah-DIY yaitu segala sesuatu yang mengganggu atau menghambat proses penanganan laporan aduan masyarakat	Keterbatasan sumber daya (<i>resource constraint</i>): BBPJN Jawa Tengah-DIY memiliki keterbatasan dalam kapasitas sumber daya manusia, keuangan, dan teknologi yang berdampak pada rendahnya kecepatan dan kualitas respon terhadap pengaduan masyarakat.	1. Jumlah pegawai yang terbatas dalam menangani laporan pengaduan. 2. Minimnya alokasi anggaran dan sarana pendukung dalam proses tindak lanjut laporan.

Fenomena	Sub Fenomena	Gejala
	Lemahnya koordinasi antarunit dan antarsektor: Kurangnya komunikasi dan sinergi antarbagian atau instansi menyebabkan proses tindak lanjut laporan masyarakat menjadi lambat dan tidak terarah.	1. Tidak adanya mekanisme koordinasi yang jelas antarunit kerja. 2. Duplikasi atau tumpang tindih kewenangan antarinstansi terkait.
	Proses birokrasi yang panjang dan tidak fleksibel: struktur birokrasi yang berlapis dan berorientasi pada prosedur menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan serta rendahnya daya tanggap aparatur terhadap laporan masyarakat.	1. Banyaknya tahapan administratif sebelum tindakan dilakukan. 2. Ketergantungan pada hierarki dalam pengambilan keputusan.

1.9 Argumen Penelitian

Kehadiran kanal pengaduan digital seperti *LaporGub!* merupakan bentuk kemajuan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada keterbukaan dan partisipasi masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya yang tercantum pada hasil beberapa laporan aduan di BBPJN Jawa Tengah-DIY, ditemukan beberapa permasalahan yang menyebabkan responsivitas terbukti belum optimal. Hal ini tentu akan menghilangkan makna responsivitas apabila tidak diikuti oleh respons pemerintah yang cepat, akurat, dan bertanggung jawab terhadap setiap laporan yang masuk. Dalam ranah administrasi publik, para ahli

menekankan bahwa mekanisme pengaduan merupakan instrumen penting *social accountability*; Bovens (2007) menegaskan bahwa pengaduan warga berfungsi sebagai kanal untuk mengoreksi tindakan pemerintah dan menjaga akuntabilitas birokrasi, sementara Roberts (2020) menempatkan partisipasi melalui aduan sebagai fondasi keterbukaan dan pembelajaran institusional. Karena itu, pengelolaan aduan tidak seharusnya bersifat reaktif, tetapi membutuhkan perencanaan penanganan yang efektif agar pemerintah mampu meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Pada sisi lain, peningkatan kualitas tersebut sangat bergantung pada responsivitas birokrasi; Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) sudah lama menekankan bahwa responsivitas yang meliputi kecepatan, ketepatan tindakan, dan kesiapan pegawai menjadi salah satu indikator utama kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penulis merasa bahwa membutuhkan suatu penelitian lebih dalam terkait alasan mengapa Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah-DIY belum responsif terhadap laporan aduan masyarakat, yang dikaji melalui faktor-faktor yang menghambat penerapan tata kelola pemerintahan yang responsif pada pelayanan publik di instansi terkait.

1.10 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2016), metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penulisan metode penelitian, terdapat empat komponen utama yang perlu diperhatikan, yaitu pendekatan ilmiah, data, tujuan, serta manfaat penelitian. Pendekatan ilmiah dimaksudkan bahwa penelitian harus memiliki karakteristik

keilmuan, yakni rasional, empiris, dan sistematis. Penelitian dikatakan rasional apabila dilakukan melalui cara-cara yang dapat diterima oleh logika manusia. Sementara itu, unsur empiris menunjukkan bahwa prosedur penelitian dapat diamati melalui indera sehingga dapat diketahui dan ditelusuri oleh orang lain. Adapun sistematis berarti proses penelitian mengikuti tahapan tertentu secara logis. Secara umum, metode penelitian dapat dipahami sebagai cara untuk memecahkan suatu masalah dengan mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan agar prosesnya dapat dipahami dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Metode yang digunakan bertugas untuk menelusuri berbagai informasi serta memperoleh pandangan baru terkait penelitian, sehingga memerlukan validasi data yang tepat dan akurat. Menurut Creswell (2021), metode penelitian adalah rancangan dan pendekatan terstruktur yang mencakup berbagai aspek, mulai dari asumsi-asumsi umum hingga metode spesifik untuk pengumpulan, analisis, dan interpretasi data. Creswell juga mengklasifikasikan penelitian menjadi tiga jenis utama, yaitu:

1. Metode penelitian kualitatif

Pendekatan kualitatif merupakan cara penelitian yang berfokus pada penggalian serta pemahaman mendalam terhadap makna yang dimiliki individu maupun kelompok atas suatu persoalan sosial. Dalam prosesnya, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan terbuka, mengikuti prosedur penelitian yang fleksibel, mengumpulkan data langsung dari partisipan, kemudian menganalisis informasi tersebut secara induktif. Analisis dilakukan dengan menelusuri tema khusus hingga tema umum sehingga menghasilkan penafsiran yang kaya dan komprehensif. Laporan akhir

penelitian kualitatif umumnya tidak memiliki struktur yang kaku, karena pendekatan ini menekankan proses, makna, serta kompleksitas fenomena yang diteliti.

2. Metode penelitian kuantitatif

Pendekatan kuantitatif menggunakan kerangka teori tertentu untuk menelaah hubungan antarvariabel secara objektif. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui instrumen terukur yang menghasilkan angka-angka, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik. Laporan penelitian kuantitatif biasanya tersusun dalam format baku yang memuat pendahuluan, tinjauan pustaka, teori, metode, serta hasil penelitian. Penelitian kuantitatif berangkat dari asumsi bahwa realitas dapat diukur secara objektif sehingga temuannya dapat digeneralisasi, diuji ulang, dan menghasilkan penjelasan yang konsisten.

3. Metode penelitian campuran (*mixed method*)

Metode penelitian campuran mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam satu rancangan penelitian. Pendekatan ini melibatkan pengumpulan dua bentuk data sekaligus, pengolahan dan integrasi hasil analisis keduanya, serta penggunaan desain penelitian yang dapat menggabungkan pandangan filosofis dan kerangka teori dari kedua pendekatan tersebut. Inti dari metode ini adalah upaya memperoleh gambaran yang lebih utuh terhadap suatu persoalan, karena hasil penelitian yang menggabungkan data kualitatif dan kuantitatif dianggap mampu

memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh daripada menggunakan satu pendekatan saja.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis responsivitas pemerintah dalam menangani laporan aduan masyarakat dan memenuhi tuntutan aspirasi melalui portal LaporGub. Fenomena *responsive governance* merupakan fenomena yang tidak dapat dipahami hanya melalui pengukuran numerik, melainkan membutuhkan telaah mendalam terhadap makna, praktik, serta interaksi yang terbentuk dalam mekanisme pelayanan aduan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan ruang bagi peneliti untuk mengkaji bagaimana proses penanganan aduan berlangsung dari sudut pandang para pelaksana dan pengguna layanan. Melalui wawancara mendalam, peneliti dapat memperoleh informasi mengenai pola koordinasi, bentuk respons, pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

1.10.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian menurut Nazir (2011) adalah rencana dan struktur penyelidikan yang disusun untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Tipe ini menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan, teknik apa yang digunakan, serta tujuan apa yang ingin dicapai. Lebih lanjut, Purba dan Simajuntak (2012) menjelaskan ada beberapa tipe penelitian, antara lain: (1) tipe penelitian eksploratif, yaitu penelitian yang digunakan untuk menyelidiki fenomena yang masih belum jelas atau minim informasi. Tujuannya untuk menemukan gagasan awal, mengidentifikasi gejala-gejala penting, dan merumuskan masalah penelitian secara

lebih terarah. Pendekatan ini bersifat fleksibel, tidak dibatasi hipotesis, dan sering menjadi dasar bagi penelitian deskriptif atau eksplanatori pada tahap berikutnya. (2) tipe deskriptif, yang bertujuan menggambarkan suatu fenomena secara objektif berdasarkan data yang dikumpulkan. Masalah penelitian biasanya sudah jelas, sehingga analisis dan teknik pengumpulan datanya lebih terarah. Pendekatan ini sering menggunakan survei, studi kasus, atau perbandingan untuk memperoleh gambaran nyata tentang kondisi atau karakteristik suatu kelompok, peristiwa, atau situasi. (3) penelitian eksplanatori, yang bertujuan menjelaskan hubungan sebab–akibat antarvariabel dengan menguji hipotesis berdasarkan teori yang telah ditentukan. Peneliti sudah memiliki dasar konseptual yang kuat sebelum pengumpulan data, sehingga penelitian ini bersifat terstruktur dan kurang fleksibel. Hasilnya digunakan untuk memperkuat, merevisi, atau menolak teori yang diuji.

Penelitian ini menggunakan tipe kualitatif deskriptif. Penelitian dengan metode kualitatif deskriptif adalah pendekatan yang bertujuan untuk menghasilkan teori baru, sehingga tidak untuk menguji teori yang telah ada sebelumnya. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kondisi atau fenomena yang sedang berlangsung sesuai dengan situasi saat penelitian dilakukan (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini, penulis dalam mendeskripsikan serta menganalisis suatu fenomena berdasarkan keadaan riil di lapangan tanpa ada manipulasi data dari peneliti terkait dengan *responsive governance* dalam penanganan laporan aduan masyarakat melalui portal Laporgub! oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah-DIY. Peneliti memiliki peran sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data (Sugiyono, 2016). Oleh sebab itu itu, penelitian ini berusaha

untuk menganalisis, mengidentifikasi, mendefinisikan, serta menginterpretasikan masalah yang terkait dengan *responsive governance* dalam dalam penanganan laporan aduan masyarakat melalui platform Laporgub! oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah-DIY

1.10.2 Situs Penelitian

Creswell (2018) menjelaskan bahwa *research site* (situs penelitian) adalah tempat tertentu di mana peneliti mengumpulkan data dari partisipan penelitian. Dalam pengertian ini, situs penelitian dapat berupa lembaga, komunitas, ataupun instansi. Situs penelitian dalam penelitian ini adalah Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah- Daerah Istimewa Yogyakarta. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada keyakinan penulis bahwa BBPJN Jawa Tengah memiliki peran signifikan dalam implementasi pelayanan publik berbasis e-government yang mendukung konsep *resposive governance*. BBPJN Jawa Tengah–DIY mengelola beberapa kanal pengaduan resmi yang mencakup wilayah kerja luas, seperti SP4N-LAPOR, aplikasi Jalan Kita, *WhatsApp* layanan aduan, serta media sosial seperti Instagram. Keberagaman kanal pengaduan ini mencerminkan adanya sistem pelayanan yang terbuka terhadap berbagai bentuk partisipasi publik.

Selain itu, peneliti juga menjadikan kanal LaporGub! Jawa Tengah sebagai salah satu pertimbangan utama dalam pemilihan situs penelitian. Hal ini disebabkan karena kanal LaporGub! memiliki cakupan wilayah yang lebih terbatas, yaitu hanya melayani aduan masyarakat di wilayah Provinsi Jawa Tengah, sedangkan BBPJN Jawa Tengah–DIY menangani aduan lintas wilayah yang mencakup Provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Perbedaan cakupan ini memungkinkan

peneliti untuk mengamati tingkat responsivitas pelayanan di BBPJN secara lebih menyeluruh, terutama dalam konteks kemampuan instansi merespons dan menindaklanjuti laporan masyarakat dari berbagai sumber kanal aduan.

1.10.3 Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2016), subjek penelitian merupakan sumber utama tempat data penelitian diperoleh, yang dapat berupa individu, kelompok, maupun lingkungan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, subjek penelitian dapat dipahami sebagai orang, benda, tempat, atau entitas lain yang menjadi fokus utama dalam penelitian dan yang menyediakan informasi bagi peneliti untuk menjawab rumusan masalah. Dalam penelitian ini, penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang mempertimbangkan karakteristik khusus dari informan yang dianggap paling relevan, berpengalaman, atau memiliki pengetahuan sesuai kepentingan penelitian. Selain itu, peneliti juga menerapkan teknik *snowball sampling*, yaitu metode penentuan informan yang dimulai dari sejumlah kecil informan kemudian berkembang ke informan berikutnya, informan awal akan memberikan rekomendasi mengenai informan lain yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas, ibarat gumpalan boneka salju yang menggelinding dan berubah menjadi besar. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengidentifikasi pihak-pihak yang mempunyai pemahaman dan pengalaman langsung terkait pelaksanaan *responsive*

governance dalam penanganan laporan aduan masyarakat melalui Portal Laporgub! BBPJN Jawa Tengah-DIY.

Dalam penelitian ini, subjek penelitiannya adalah berupa informan, yaitu individu atau sekelompok orang yang dapat memberi informasi terkait dengan hal yang akan diteliti. Informan yang dipilih peneliti terdiri dari sekretariat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID):

1. Kepala Tim Komunikasi Publik BBPJN Jawa Tengah-DIY: memberikan informasi tentang prosedur operasional standar (SOP), koordinasi antarsektor serta hambatan praktis dalam pengelolaan Laporgub, bertanggung jawab mengatur alur kerja penanganan aduan, mulai dari penerimaan laporan, verifikasi, koordinasi dengan bidang teknis, hingga penyampaian respons kepada masyarakat, serta berada pada posisi penghubung antara kebijakan pimpinan dengan pelaksanaan teknis di lapangan.
2. Anggota Tim Komunikasi Publik BBPJN Jawa Tengah: berperan sebagai pelayan publik yang sekaligus merupakan pelaksana teknis harian yang menangani laporan, memantau portal, menginput data, dan melakukan *follow up* ke bidang terkait serta terlibat langsung dalam proses penanganan aduan.
3. Tim Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) 3.3 Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Provinsi Jawa Tengah, memberikan informasi mengenai alur kerja internal, seperti mekanisme verifikasi aduan, koordinasi dengan pejabat fungsional dan penyedia jasa, penentuan prioritas penanganan, serta

hambatan yang sering muncul dalam proses respons terhadap laporan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah

4. Tim LaporGub Bidang *E-government* Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah: memberikan informasi terkait sistem kerja LaporGub, mulai dari proses penerimaan hingga disposisi, informasi mengenai kebijakan informasi publik, serta mengenai mekanisme koordinasi dengan BBPJN Jawa Tengah-DIY
5. Masyarakat pengguna layanan LaporGub!: membantu memberikan informasi terkait pelayanan yang diterima di lapangan, memberikan pandangan dari sisi non pemerintah.

1.10.4 Jenis Data

Data adalah sekumpulan sekumpulan fakta yang telah diolah oleh peneliti sehingga memiliki arti dan nilai informasi. Dalam penelitian, data berfungsi sebagai unsur utama untuk menjelaskan suatu fenomena yang sedang dikaji (Zaim, 2014) Tanpa data, proses penelitian tidak dapat dilakukan karena data menjadi dasar dalam merumuskan pola, hubungan, dan kesimpulan ilmiah. Bentuk data dapat berupa simbol, angka, huruf, ukuran, kondisi, maupun variabel tertentu yang kemudian diolah agar menghasilkan informasi yang bermakna.

1. Data Gambar

Selain data numerik, penelitian ini juga menggunakan data berbentuk gambar, yang meliputi dokumentasi visual seperti tangkapan layar (*screenshot*) antarmuka Portal LaporGub! serta foto kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan layanan pengaduan masyarakat. Data visual ini

berfungsi untuk memberikan konteks visual dan memperkuat pemahaman terhadap hasil penelitian, khususnya dalam menjelaskan aspek operasional dan tampilan sistem pengaduan.

2. Data Tertulis

Penelitian ini juga memanfaatkan data tertulis yang bersumber dari berbagai dokumen dan literatur resmi. Data tersebut mencakup Dokumen Survei Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2024 dan 2025, laporan kinerja sistem pengaduan interaktif lintas sektoral dari Dinas Kominfo Provinsi Jawa Tengah, serta hasil wawancara yang telah ditranskrip dan didokumentasikan. Selain itu, artikel ilmiah, jurnal penelitian, serta literatur lain yang relevan turut dijadikan referensi untuk memperkuat dasar teoretis dan analisis penelitian.

Penelitian ini diharapkan dapat menyajikan analisis yang komprehensif dan relevan mengenai penerapan responsive governance serta faktor-faktor penghambat dalam penanganan laporan aduan masyarakat melalui Portal LaporGub! oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah–DIY, berdasarkan pengolahan data visual dan data tertulis.

1.10.5 Sumber Data

Dalam pelaksanaan penelitian, selain menentukan metode yang sesuai, peneliti juga harus memiliki kemampuan dalam memilih teknik pengumpulan data yang tepat dan relevan dengan fokus kajian. Menurut Arikunto (2013:172), sumber data merupakan asal atau pihak dari mana peneliti memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah. Data memiliki peran sentral sebagai

dasar analisis dan alat utama dalam proses penelitian. Oleh karena itu, jenis dan bentuk data yang dikumpulkan harus disesuaikan dengan tujuan serta permasalahan yang hendak diselesaikan melalui penelitian tersebut. Sumber data mencakup:

1. Data primer, yakni data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya melalui berbagai metode, seperti diskusi kelompok terarah (*focus group discussion*/FGD), wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini, data primer berupa informasi yang dikumpulkan melalui wawancara dengan para pemangku kepentingan seperti Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah-DIY serta Tim pengelola portal LaporGub! di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui berbagai sumber tidak langsung, seperti buku, jurnal, dan publikasi lainnya. Dalam penelitian ini, data sekunder diambil dari berbagai sumber, termasuk peraturan kementerian/lembaga, buku, laporan, jurnal, serta situs web resmi dari pemerintah yang membahas tentang *responsive governance* dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2016) mengemukakan bahwa kualitas instrumen penelitian dan cara pengumpulan data sangat mempengaruhi kualitas data serta hasil penelitian. Kualitas instrumen dalam penelitian berkaitan erat dengan validitas data yang diperoleh serta reliabilitas data, yang ditinjau berdasarkan langkah-langkah pengumpulan data yang dilakukan dengan metode berikut:

1. Wawancara

Esterberg (dalam Sugiyono, 2019:234) menjelaskan bahwa wawancara merupakan suatu bentuk pertemuan antara dua pihak untuk saling bertukar informasi dan gagasan melalui proses tanya jawab hingga diperoleh pemaknaan tertentu terkait suatu topik. Dengan demikian, wawancara dapat dipahami sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui dialog antara peneliti dan informan guna memperoleh informasi secara maksimal sesuai kebutuhan penelitian.. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara mendalam dengan pendekatan terbuka, yaitu wawancara yang dilakukan melalui pertemuan langsung dengan informan untuk menjelaskan mengenai tujuan dari kegiatan wawancara agar dapat menjawab pertanyaan penelitian, sehingga diperoleh informasi yang akurat. Dengan wawancara mendalam, diharapkan dapat menggali dan mengungkap berbagai aspek yang berkaitan dengan masalah penelitian.

2. Observasi

Observasi dalam penelitian adalah metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung fenomena atau aktivitas yang sedang diteliti (Sugiyono, 2017). Peneliti menggunakan inderanya untuk mencatat apa yang terjadi di lapangan tanpa melakukan intervensi terhadap objek yang diamati. Observasi memungkinkan peneliti memahami perilaku, interaksi, atau situasi tertentu secara alami dalam konteks aslinya. Terdapat dua jenis utama observasi, yaitu:

- a. Observasi partisipatif: Peneliti ikut terlibat dalam aktivitas yang sedang diamati, sehingga bisa merasakan pengalaman dari sudut pandang orang yang terlibat langsung.
- b. Observasi non-partisipatif: Peneliti hanya menjadi pengamat tanpa berpartisipasi dalam aktivitas tersebut

Melalui observasi, peneliti dapat mengumpulkan data kualitatif atau kuantitatif yang mendalam dan realistis sesuai dengan situasi yang sebenarnya. Hal ini sering digunakan dalam penelitian sosial, pendidikan, atau etnografi. Dalam hal ini, penulis menggunakan observasi partisipan yang bertujuan untuk memperoleh data secara langsung terkait *responsive governance* dalam penanganan laporan aduan masyarakat melalui platform Laporgub! oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah-DIY yang dilakukan secara langsung di Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional. Peneliti melakukan kegiatan observasi yang mencakup pada kegiatan yang dilakukan oleh para pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam menangani laporan aduan masyarakat melalui portal LaporGub!

3. Dokumentasi

Menurut Moleong (2017:217) dokumentasi adalah pengumpulan data melalui penelusuran bahan-bahan tertulis atau visual yang dapat memberikan informasi tentang fenomena yang diteliti. Dokumen tersebut bisa berupa tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan *responsive governance* penanganan laporan aduan masyarakat

melalui platform Laporgub! oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Tengah-DIY, seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, arsip, media daring, dan sumber lain yang relevan untuk mendukung pengumpulan data.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis dipahami sebagai suatu proses yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mengolah data menjadi informasi yang memiliki nilai guna, sedangkan interpretasi data merupakan upaya untuk memberi makna terhadap hasil analisis tersebut (Moleong, 2017). Penelitian ini menerapkan model analisis data interaktif. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) dalam buku *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* edisi ketiga, analisis data kualitatif dilakukan melalui proses yang bersifat interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga data dianggap mencapai titik kejenuhan. Tahapan analisis dalam model ini mencakup tiga komponen utama, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

1. Kondensasi data (*data condensation*)

Kondensasi data merupakan tahapan untuk memilih, memfokuskan, menyederhanakan, serta mentransformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan menjadi bentuk yang lebih teratur dan bermakna. Dalam tahap ini, peneliti menyaring, memfokuskan, serta mereduksi data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait responsivitas pelayanan publik pada kanal LaporGub! di BBPJN Jawa Tengah–DIY. Data yang tidak relevan dengan fokus penelitian disisihkan, sedangkan data

yang menunjukkan bentuk respons petugas, kecepatan, ketepatan waktu, maupun tindak lanjut terhadap aduan masyarakat diseleksi dan dikategorikan sesuai dengan indikator responsivitas. Proses ini bertujuan agar data menjadi lebih terstruktur dan mudah dianalisis.

2. Penyajian data (*data display*)

Setelah melalui proses kondensasi, data kemudian disajikan oleh peneliti dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, serta kutipan langsung dari informan agar mempermudah pemahaman terhadap fenomena yang ditemukan di lapangan. Penyajian data mencakup hasil perbandingan antara tanggapan petugas BBPJN dan data pendukung dari dokumentasi atau laporan pengaduan masyarakat. Dengan demikian, pola-pola responsivitas dapat terlihat secara jelas, baik dalam hal kemampuan petugas merespons, ketepatan waktu, maupun efektivitas tindak lanjut pengaduan

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*)

Tahap terakhir dilakukan dengan menafsirkan makna data yang telah disajikan untuk menarik kesimpulan mengenai tingkat responsivitas pelayanan publik di BBPJN Jawa Tengah–DIY. Kesimpulan yang diperoleh bersifat sementara dan akan terus diverifikasi melalui pemeriksaan ulang terhadap catatan wawancara, hasil observasi, dan dokumen resmi hingga diperoleh temuan yang valid. Dengan cara ini, hasil penelitian diharapkan mampu menggambarkan secara akurat bagaimana responsivitas petugas dalam mengelola kanal laporan masyarakat Lapor Gub, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun konsistensi tindak lanjut pelayanan.

Proses interpretasi data dilakukan dengan memperhatikan konteks penelitian dan teori yang relevan. Beberapa aspek yang menjadi fokus utama dalam interpretasi data adalah responsivitas dalam penanganan laporan aduan masyarakat. Berdasarkan data yang terkumpul, responsivitas dalam menangani laporan aduan masyarakat di BBPJN Jawa Tengah- DIY dianalisis melalui indikator kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu, serta sejauh mana BBPJN Jawa Tengah-DIY melalui kanal LaporGub! memiliki kemampuan merespon dan menanggapi keluhan dari masyarakat.

1.10.8 Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan dengan tujuan untuk menilai serta membuktikan tingkat keabsahan data yang telah dikumpulkan, sehingga hasil dari penelitian dapat diakui sebagai penelitian yang bersifat ilmiah. Proses pengecekan terhadap kualitas data berfungsi untuk menjawab berbagai kritik atau keraguan terhadap penelitian kualitatif yang sering dianggap kurang memenuhi unsur keilmiah. Menurut Menurut Moleong (2007:320), pemeriksaan kualitas data merupakan komponen yang tidak terpisahkan dalam penelitian kualitatif karena memiliki peran penting dalam memastikan bahwa proses dan hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dan dipercaya. Oleh sebab itu, uji kualitas data dilakukan untuk memberikan bukti empiris bahwa penelitian benar-benar memenuhi standar ilmiah, serta untuk memverifikasi keandalan data yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini, keabsahan data diperkuat melalui teknik triangulasi, yang digunakan untuk memastikan konsistensi dan validitas temuan penelitian. Menurut William Wiersma (1986),

konsep triangulasi merupakan suatu proses pemeriksaan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda, bahkan dalam kondisi dan waktu yang tidak sama. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memastikan konsistensi dan keakuratan data dengan memeriksa kesesuaian antar sumber informasi. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan triangulasi sumber sebagai metode utama dalam pengujian kredibilitas data. Pendekatan tersebut dilakukan dengan membandingkan hasil yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data, yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara, untuk menghasilkan temuan yang dapat dipercaya dan valid. Pelaksanaan uji kredibilitas dengan menggunakan triangulasi sumber dapat dijelaskan dengan cara berikut:

- 1) Membandingkan hasil observasi langsung di lapangan dengan hasil wawancara dari narasumber. Melalui proses ini, peneliti dapat memperoleh data yang lebih akurat, sebab informasi yang disampaikan oleh responden dapat diuji kebenarannya melalui pengamatan langsung terhadap situasi sebenarnya di lapangan. Dengan demikian, konsistensi antara data hasil wawancara dan observasi menjadi dasar penilaian terhadap tingkat keabsahan data penelitian.
- 2) Membandingkan hasil wawancara antar narasumber. Dalam penelitian ini, narasumber berasal dari dua institusi yang berperan langsung dalam pengelolaan kanal pengaduan masyarakat, yaitu Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) Jawa Tengah–Daerah Istimewa Yogyakarta serta Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa Tengah.

Dengan melakukan perbandingan hasil wawancara dari kedua pihak tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih objektif dan menyeluruh mengenai praktik responsive governance dalam pengelolaan kanal laporan aduan masyarakat melalui Portal Lapor Gub di lingkungan BBPJN Jawa Tengah–DIY. Pendekatan ini membantu memastikan bahwa data yang diperoleh tidak hanya berasal dari satu sudut pandang, melainkan telah diuji melalui konfirmasi lintas sumber.

- 3) Membandingkan hasil observasi dan wawancara dengan data dokumentasi. Tahap berikutnya dilakukan dengan mengevaluasi kesesuaian antara temuan di lapangan yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan dokumen resmi atau arsip yang relevan. Dokumen tersebut dapat berupa laporan kegiatan, data statistik, kebijakan internal, maupun catatan administrasi terkait sistem pengaduan masyarakat. Apabila informasi dari hasil observasi dan wawancara diperkuat oleh bukti dokumenter, maka tingkat keabsahan dan kredibilitas data akan semakin tinggi. Dengan demikian, proses triangulasi ini memungkinkan peneliti untuk memastikan kebenaran, konsistensi, dan validitas data yang digunakan dalam penelitian.