

***RESPONSIVE GOVERNANCE* ADUAN LAPOR GUB  
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Derajat S-2

**Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Konsentrasi : Manajemen Publik**



**Oleh :**

**ARIEF DHARMAWAN**

**NIM. 14020121420019**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG**

**2024**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arief Dharmawan  
NIM : 14020121420019  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Konsentrasi : Manajemen Publik

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis yang saya susun dengan judul :

### ***RESPONSIVE GOVERNANCE* ADUAN LAPOR GUB PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program magister administrasi publik ini ataupun pada program lainnya serta bukan merupakan plagiat dari tesis atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 20 September 2024  
Pembuat Pernyataan

Arief Dharmawan

**HALAMAN PENGESAHAN**

***RESPONSIVE GOVERNANCE ADUAN LAPOR GUB PADA  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH***

**TESIS**

**Disusun Oleh :**  
**ARIEF DHARMAWAN**  
14020121420019

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal : 19 September 2024  
Pukul : 15.00 WIB

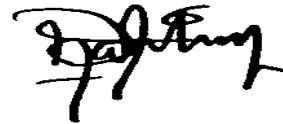
**Susunan Tim Penguji**

Ketua Penguji/Pembimbing 1



Dr. Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si  
NIP. 19621218 198803 2 001

Anggota Tim Penguji



Dr. Dra. Dyah Lituhayu M.Si  
NIP. 19620622 198902 2 001

Sekretaris Penguji/Pembimbing 2



Dr. Drs. Teguh Yuwono M.Pol.Admin  
NIP. 19690822 199403 1 003

Anggota Tim Penguji



Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si  
NIP. 19670815 199401 2 001

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.AP)

Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik



Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si  
NIP. 19670815 199401 2 001

## MOTTO

***“DO THE BEST, PREPARE FOR THE WORST,  
LET GOD THE REST” (Anonymous)***

حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ

*“Cukuplah Allah (menjadi penolong) bagi kami dan Dia sebaik-baik pelindung.”*

**(QS. 03 : 173)**

نِعْمَ الْمَوْلَىٰ وَنِعْمَ النَّصِيرُ

*“Dia adalah sebaik-baik Pelindung dan sebaik-baik Penolong.”*

**(QS. 08 : 40)**

*Saya adalah manusia biasa. Saya dus tidak sempurna. Sebagai manusia biasa, saya tidak luput dari kekurangan dan kesalahan. Hanya kebahagiaanku adalah mengabdikan kepada Tuhan, kepada Tanah Air, kepada bangsa. Itulah dedication of life-ku.*

*Iwa pengabdian inilah yang menjadi falsafah hidupku. Dan menghikmatinya serta menjadi bekal hidup dalam seluruh gerak hidupku. Tanpa jiwa pengabdian ini saja bukan apa-apa. Akan tetapi dengan jiwa pengabdian ini, saya merasakan hidupku bahagia dan membawa manfaat.*

*(Ir. Soekarno, 10 September 1966)*

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkah limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “**RESPONSIVE GOVERNANCE ADUAN LAPOR GUB PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH**” ini dengan lancar. Penulisan Tesis ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (MAP) pada Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Universitas Diponegoro Semarang.

Perkembangan teknologi pada era 5.0 saat ini memungkinkan segala aktivitas menggunakan *smartphone* dan sarana pendukung lainnya untuk memenuhi segala kebutuhan yang cepat dan responsif. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik wajib untuk menyesuaikan perkembangan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Laporan Gubernur yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2014 dan berkembang hingga saat ini menjadi jawaban untuk menjawab tantangan pada era saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab tingkat responsivitas pelayanan aduan masyarakat Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah pada kanal aduan Laporan Gubernur.

Penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam proses penyusunan Tesis ini. Kritik, koreksi, saran dan masukan akan sangat berarti pada penelitian ini untuk perbaikan dan penyempurnaannya. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dalam bidang Akademik, Instansi dan kepada masyarakat sehingga memberikan gambaran terkait dinamika responsivitas pelayanan publik.

Penulis mengucapkan terima kasih dan apresiasi kepada seluruh pihak atas doa, waktu dan tenaganya khususnya kepada keluarga, pimpinan penulis bekerja, rekan sejawat, senior serta kepada Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji dari masa

perkuliahan hingga penyelesaian tesis ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak **Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si** selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang;
2. Bapak **Dr. Drs. Teguh Yuwono., M.Pol.Admin** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang sekaligus Dosen Pembimbing kedua;
3. Ibu **Dr. Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si**, selaku Dosen Pembimbing pertama yang sekaligus Ketua Program Studi Doktor Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang;
4. Ibu **Dr. Dra. Dyah Lituhayu M.Si** selaku Dosen Penguji pertama dan Dosen pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
5. Ibu **Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si**, selaku Dosen Penguji kedua dan sekaligus Ketua Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
6. Kepada seluruh **Dosen-dosen senior** khususnya pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
7. **Mas Syamsudin Isnaini, S.STP., S.H** selaku Senior Angkatan 11 dan Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah sekaligus narasumber;
8. **Mas Iswahyudi, S.Kom., M.Kom** selaku Kabid *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah sekaligus narasumber;
9. Kepada para *admin/PIC* Lapor Gub pada Gubernur dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah yang telah berkenan memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk meneliti, wawancara dan observasi lapangan;
10. Kepada **Mas Laksono Dewanto, S.E., MM** selaku Kabag Tata Usaha dan Rumah Tangga Pimpinan dan **Mas Ito Marjuki Yuliyanto, S.STP**

selaku Kasubbag Tata Usaha dan Rumah Tangga Gubernur sebagai pimpinan penulis yang telah memberikan ijin dan kesempatan penulis untuk menyelesaikan tesis ini;

11. Kepada kedua orang tuaku dan kedua adiku **Alm. Dwiky Putra Dharmawan dan Afifah Dharmawan** yang selalu mendukung dan senantiasa memberikan semangat, harapan dan doa;
12. Kepada istriku tercinta **Widya Ayu Anggraini** yang telah memberikan semangat, harapan, kasih cinta dan doanya;
13. Kepada kedua anakku **Athalia Arumi Dharmawan dan Alesha Mikayla Dharmawan** yang telah hadir saat masa awal dan akhir perkuliahan menjadi semangat dan harapan;
14. Kepada seluruh senior, rekan-rekan sejawat semasa perkuliahan **Angkatan 56 (2021)** Magister Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
15. Tenaga pendidik Tata Usaha Magister Administrasi Publik yang telah membantu proses administrasi selama ini; dan
16. Seluruh pihak-pihak yang terlibat membantu dan turut mendoakan agar proses penulisan tesis ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna, khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT selalu membimbing, memberkahi kita semua dengan kesuksesan, kesehatan, kebahagiaan, kesabaran, dan kekuatan. AAMIIN.

Semarang, September 2024

Arief Dharmawan

## ABSTRAK

**Judul** : *Responsive Governance* Aduan Lapor Gub pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah  
**Nama** : Arief Dharmawan  
**NIM** : 14020121420019  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik

---

### ABSTRAK

Responsivitas merupakan keniscayaan pada era saat ini dalam suatu pelayanan publik yang membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah, murah dan tuntas. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memiliki berbagai *platform* media baik media sosial maupun aplikasi untuk masyarakat dalam menyampaikan keluhan kepada pemerintah yaitu Lapor Gub. Sejak Lapor Gub diluncurkan oleh Ganjar Pranowo (Gubernur Jawa Tengah Periode 2013-2023) tahun 2014, ribuan aduan maupun keluhan telah masuk dan ditindaklanjuti. Infrastruktur dan Pendidikan merupakan sektor yang paling mendapatkan perhatian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses responsivitas pemerintah terhadap berbagai keluhan masyarakat melalui kanal Lapor Gub di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Teori yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teori Zeithaml dalam Hardiyansyah tentang kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini terdapat 1.270 aduan dari tahun 2023 hingga 29 Februari 2024 : 838 masih dalam tahap verifikasi, 216 selesai, 194 progress dan 13 aduan tidak layak, 5 SPAM dan 4 bukan wewenang pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Tingkat responsivitas sangat baik yaitu kurang dari 24 jam aduan sudah direspon, namun dalam proses penyelesaian aduan masih sangat rendah (17%). Pada tingkat kesesuaian dalam menjalankan SOP berjalan sebagaimana mestinya dan ketepatan terhadap pelaporan masih ditemukan beberapa aduan yang tidak layak dan SPAM. Faktor penghambat adalah Sumber Daya Manusia dan Koordinasi Lintas Sektor. Rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah perlunya peningkatan responsivitas pada tahap penyelesaian aduan khususnya kepada PIC/*admin* Lapor Gub, mempertegas job description bagi tenaga kontrak/ASN dalam proses perekrutan sebagai admin Lapor Gub, proses rekrutmen SDM bagi admin Lapor Gub yang memiliki pemahaman luas terkait sektor-sektor pengaduan Lapor Gub dan penguatan Koordinasi Lintas Sektor baik antar admin/PIC, OPD di lingkungan Provinsi/Kabupaten/Kota.

**Kata Kunci** : Responsivitas, Lapor Gub, Pelayanan Publik.



## ABSTRACT

**Judul** : *Responsive Governance* Aduan Lapor Gub pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah  
**Nama** : Arief Dharmawan  
**NIM** : 14020121420019  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik

---

### ABSTRACT

Responsiveness is necessary in a public service that requires fast, easy, cheap, and complete service. The Central Java Provincial Government has various media platforms, both social media and applications for the public to submit complaints to the government, namely Lapor Gub. Since Lapor Gub was launched by Ganjar Pranowo (Governor of Central Java for the 2013-2023 period) in 2014, thousands of complaints and grievances have been received and followed up. Infrastructure and Education are the sectors that receive the most attention. This study aims to determine the process of government responsiveness to various public complaints through the Lapor Gub channel at the Central Java Provincial Education and Culture Office. The theory used in this study uses Zeithaml's theory in Hardiyansyah about the quality of public services. The method used is qualitative with a case study approach and is descriptive. The results of this study found 1,270 complaints from 2023 to February 29, 2024 : 838 were still in the verification stage, 216 were completed, 194 were in progress 13 complaints were not feasible, 5 were SPAM and 4 were not the authority of the Central Java Provincial Education and Culture Office. The level of responsiveness is very good, namely less than 24 hours after the complaint has been responded to, but the process of resolving complaints is still very low (17%). At the level of conformity in implementing the SOP as it should and the accuracy of reporting, there are still several complaints that are not feasible and SPAM. The inhibiting factors are Human Resources and Cross-Sector Coordination. The recommendations from the results of this study are the need to increase responsiveness at the complaint resolution stage, especially to the PIC/admin of Lapor Gub, to emphasize the job description for contract workers/ASN in the recruitment process as Lapor Gub admins, the HR recruitment process for Lapor Gub admins who have a broad understanding of the Lapor Gub complaint sectors and strengthening Cross-Sector Coordination between admins/PICs, OPDs in the Province/Regency/City environment.

**Key Word** : Responsiveness, Lapor Gub, Public Service.

## GLOSARIUM

<i>Artificial Intelligence/Kecerdasan Buatan (AI)</i>	:	Bidang ilmu komputer yang dikhususkan untuk memecahkan masalah kognitif yang umumnya terkait dengan kecerdasan manusia, seperti pembelajaran, penciptaan, dan pengenalan gambar
<i>Big Data Analytics</i>	:	Proses pengumpulan, pemrosesan, dan analisis data yang digunakan untuk mengidentifikasi pola, trend, dan wawasan yang berharga
<i>Blockchain Tehcnology</i>	:	Teknologi yang menjamin keamanan transaksi mata uang <i>crypto</i> dan disebut sebagai inovasi yang akan mengubah industri keuangan
<i>Covid-19</i>	:	<i>Coronavirus</i> atau virus yang menyebabkan terjadinya infeksi saluran pernapasan atas. Virus yang pertama kali mewabah di kota Wuhan, Tiongkok Desember 2019, dan menyebar ke negara lainnya mulai Januari 2020
<i>e-Audit</i>	:	Sistem yang digunakan oleh auditor untuk memeriksa realisasi kegiatan.
<i>e-Budgeting</i>	:	Sistem penyusunan anggaran yang didalamnya termasuk aplikasi program komputer berbasis <i>web</i> untuk memfasilitasi proses penyusunan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah).
<i>e-catalog</i>	:	Aplikasi belanja <i>online</i> yang dikembangkan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Pemerintah yang menyediakan berbagai macam produk
<i>e-controlling</i>	:	Sistem yang mencatat pengendalian pelaksanaan kegiatan di pemerintah provinsi Jawa Tengah
<i>e-government</i>	:	Penggunaan jaringan internet dalam penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat
<i>e-health</i>	:	Sistem teknologi informasi dan komunikasi untuk memproses berbagai jenis informasi kedokteran
<i>e-office</i>	:	Aplikasi/sistem yang memfasilitasi instansi dan perkantoran dalam pengelolaan dokumen surat menyurat dan aktivitas perkantoran secara <i>online</i>
<i>e-payment</i>	:	Sistem pembayaran yang menggunakan fasilitas internet sebagai sarana perantara
<i>e-Procurement</i>	:	Proses pengadaan barang/jasa pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik dan berbasis <i>web</i> /internet
GRMS ( <i>Government Resources Management System</i> )	:	Bangunan seluruh sistem aplikasi yang terintegrasi di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah
Lapor Gub	:	Sistem aplikasi terkait laporan pengaduan yang disampaikan secara <i>online</i> oleh masyarakat seputar Provinsi Jawa Tengah di berbagai sektor yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah
Lapor SP4N	:	Sistem layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan secara

	<i>online</i> dan terintegrasi yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB)
<i>National Assessment Council</i> (NAC)	: Forum pengolahan dan penilaian terhadap Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) tingkat Nasional
OPD (Organisasi Perangkat Daerah)	: Organisasi atau lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan di daerah
<i>Open Government</i>	: Suatu gerakan yang ditujukan untuk membangun pemerintah yang lebih terbuka termasuk juga pada level pemerintahan daerah yang lebih partisipatif dan lebih inovatif
PIC ( <i>Person In Charge</i> )/Admin	: Seseorang yang bertanggung jawab atas jalannya suatu <i>event</i> , proyek, atau tugas tertentu dalam kantor
PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru)	: Proses penerimaan murid di setiap jenjang sekolah, metode pendaftaran sekolah melalui daring dari tingkat PAUD, TK, SD, SMP, sampai SMA/SMK
PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)	: Pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik
<i>Responsive Governance</i>	: Aduan yang ditanggapi dengan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat
TPPM (Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat) Provinsi	: Tim yang dibentuk pada tingkat Provinsi untuk mengkoordinasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat di Jawa Tengah
TPPM Unit	: Tim yang dibentuk secara internal pada setiap organisasi perangkat daerah, Kabupaten/Kota, Instansi Vertikal, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat
VUCA ( <i>Volatility, Uncertainty, Complexity, and Ambiguity</i> )	: Sebuah kondisi yang menggambarkan situasi perubahan yang terjadi sangat cepat, tidak pasti, kompleks, dan ambigu disebabkan karena transformasi digital atau teknologi
<i>Virtual And Augmented Reality</i> (VR/AR)	: VR menciptakan lingkungan buatan yang bisa dihuni; AR mensimulasikan objek buatan di lingkungan nyata

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>GLOSARIUM</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Keaslian Penelitian .....	15
1.3 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	15
1.4 Tujuan Penelitian .....	16
1.5 Manfaat Penelitian .....	16
1.6 Landasan Teori .....	17
1.6.1. Penelitian Terdahulu .....	17
1.6.2. Administrasi Publik .....	26
1.6.3. Pelayanan Publik .....	28
1.6.4. Inovasi .....	30
1.6.5. <i>E-Government</i> .....	31
1.6.6. <i>Good Governance</i> .....	32
1.6.7. <i>Responsive Governance</i> .....	33
1.6.8. Pengaduan .....	36
1.7 Kerangka Penelitian .....	37

1.8	Metode Penelitian .....	38
1.8.1.	Pendekatan Penelitian .....	38
1.8.2.	Fokus Penelitian .....	38
1.8.3.	Waktu dan Lokasi Penelitian .....	39
1.8.4.	Fenomena Penelitian .....	39
1.8.5.	Jenis dan Sumber Data .....	41
1.8.6.	Instrumen Penelitian .....	42
1.8.7.	Pemilihan Informan .....	44
1.8.8.	Teknik Pengumpulan Data .....	45
1.8.9.	Teknik Analisis Data .....	47
<b>BAB II</b>	<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
2.1	Gambaran Umum Provinsi Jawa Tengah .....	49
2.2	Gambaran Umum Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Prov. Jateng .....	53
2.3	Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Prov. Jateng .....	58
2.4	Lapor Gub .....	63
<b>BAB III</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
3.1	<i>Responsive Governance</i> menangani aduan/laporan warga melalui kanal Lapor Gub .....	65
3.1.1.	Kecepatan .....	66
3.1.2.	Kesesuaian .....	75
3.1.3.	Ketepatan .....	80
3.2	Faktor penghambat responsivitas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah melalui Lapor Gub ...	87
3.2.1.	Sumber Daya Manusia .....	88
3.2.2.	Koordinasi Lintas Sektor .....	94
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>106</b>
4.1	<i>Responsive Governance</i> menangani aduan/laporan warga melalui kanal Lapor Gub .....	106
4.1.1.	Kecepatan .....	109

4.1.2. Kesesuaian .....	115
4.1.3. Ketepatan .....	120
4.2 Faktor penghambat responsivitas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah melalui Lapor Gub ...	124
4.2.1. Sumber Daya Manusia .....	125
4.2.2. Koordinasi Lintas Sektor .....	129
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	134
5.1. Kesimpulan .....	131
5.1.1. <i>Responsive Governance</i> menangani aduan/laporan warga melalui kanal Lapor Gub .....	131
5.1.2. Faktor penghambat responsivitas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Lapor Gub .....	136
5.2. Rekomendasi .....	138
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	141

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Statistik Pelaporan Pengaduan Kanal Lapor Gub .....	7
Tabel 1.2 Pengaduan Lapor Gub Berdasarkan Kanal .....	8
Tabel 1.3 Pengaduan Lapor Gub Berdasarkan Status .....	8
Tabel 1.4 10 Aduan Terbanyak Tahun 2023 – Februari 2024 .....	10
Tabel 1.5 Rata-Rata Waktu Respon Adun pada SKPD Pemprov. Jateng .....	14
Tabel 1.6 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 1.7 Fenomena Penelitian .....	40
Tabel 2.1 Jumlah, Laju Pertumbuhan Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin Prov. Jateng Tahun 2018-2022 .....	50
Tabel 3.1 Tingkat Keaktifan OPD Pada Lapor Gub .....	68
Tabel 3.2 10 Aduan Terbanyak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2023 - Februari 2024.....	72
Tabel 5.1 Rekomendasi Hasil Penelitian .....	140

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pikir Penelitian ( <i>Framework</i> ) .....	37
--	----



## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1 Indeks SPBE Nasional dan Jawa Tengah 2020 - 2023 .....	6
Grafik 1.2 Pengaduan Lapor Gub Berdasarkan Sektor SKPD Tahun 2023 – Feb 2024 .....	7
Grafik 3.1 Status Respon Aduan Lapor Gub Tahun 2023 – Feb 2024 ..	70
Grafik 3.2 Kanal Aduan Lapor Gub Tahun 2023 - Feb 2024 .....	71
Grafik 3.3 Grafik Berdasarkan Status Seluruh OPD Prov. Jateng .....	85
Grafik 3.4 Grafik Berdasarkan Status pada Disdikbud Prov. Jateng .....	86
Grafik 4.1 Grafik Aduan Masyarakat Tahun 2023 – Feb 2024 .....	114
Grafik 4.2 Aduan Berdasarkan Status Tahun 2023 – Feb 2024 .....	120

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aduan Warga terkait pungli .....	11
Gambar 1.2 Aduan Warga terkait Gaji .....	12
Gambar 1.3 Aduan Warga terkait terkait pungli .....	12
Gambar 2.1 Piramida Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Prov. Jateng Tahun 2022 (Persen) .....	51
Gambar 2.2 Indeks Reformasi Birokrasi Jateng Tahun 2015-2022 .....	52
Gambar 2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Jateng Tahun 2019-2023 ....	53
Gambar 2.4 Siswa SMK N Jawa Tengah .....	56
Gambar 2.5 Sekolah Semi Boarding SMK N 1 Purworejo .....	57
Gambar 2.6 SOP Pengaduan Laporan Gub .....	64
Gambar 3.1 Aduan Warga terkait Pungutan .....	73
Gambar 3.2 Aduan Warga terkait Pungutan (2) .....	73
Gambar 3.3 Aduan Warga terkait PPDB .....	74
Gambar 3.4 SOP Pendokumentasian Informasi Publik Diskominfo Prov. Jateng .....	77
Gambar 3.5 Website PPID Diskominfo Prov. Jateng .....	78
Gambar 3.6 SOP Pengaduan Masyarakat pada Disdikbud Prov. Jateng	79
Gambar 3.7 Website PPID Disdikbud Prov. Jateng .....	79
Gambar 3.8 Aduan Warga Kategori SPAM .....	82
Gambar 3.9 Aduan Warga Kategori Tidak Layak .....	83
Gambar 3.10 Aduan Warga Kategori Dikembalikan .....	83
Gambar 3.11 Aduan Warga Kategori Bukan Wewenang .....	84
Gambar 3.12 Aduan Warga Kategori Bukan Wewenang (2) .....	85
Gambar 3.13 Bimtek Laporan SP4N & Laporan Gub Tahun 2023 .....	92
Gambar 3.14 Bimtek Laporan SP4N & Laporan Gub Tahun 2023 (2) .....	93
Gambar 3.15 Aduan Warga .....	97
Gambar 3.16 Aduan Warga .....	98
Gambar 3.17 Aduan Warga .....	99
Gambar 3.18 Aduan Warga terkait Infrastruktur (2) .....	99
Gambar 3.19 Aduan Warga terkait Formasi Guru .....	100

Gambar 3.20 Aduan Warga .....	101
Gambar 3.21 Aduan Warga .....	102
Gambar 3.22 Aduan Warga terkait Sarana Prasarana .....	103
Gambar 4.1 Alur Pelaksanaan SOP Pengaduan Masyarakat Disdikbud Prov. Jateng .....	117