

Kualitas Pelayanan Publik Pada Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten Karanganyar

Melinda Putri Astuti, Is Hadri Utomo

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret

Email: melindap@student.uns.ac.id

Abstrak

Layanan pengaduan masyarakat merupakan layanan yang memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan aduan masyarakat terhadap pelayanan publik, akan tetapi jumlah laporan dan pengguna layanan tersebut masih terbilang sedikit di beberapa daerah, salah satunya di Kabupaten Karanganyar. Oleh karena itu dilaksanakan penelitian ini yang bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan publik pada layanan pengaduan masyarakat berupa Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini akan mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan publik pada layanan pengaduan tersebut dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2015), yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsibility* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*, informan dipilih yang paling mengerti dalam mengelola website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Karanganyar. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara tidak terstruktur dan studi dokumentasi. Studi dokumentasi digunakan sebagai data pelengkap dan pendukung yang berasal dari laporan atau catatan tahunan pengguna/jumlah pelapor dalam website LAPOR. Validasi data menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara dari setiap narasumber. Teknik analisis data menggunakan analisis Miles & Huberman dalam Sugiyono (2016), terdiri dari tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; pelayanan publik; layanan pengaduan masyarakat (LAPOR)

Abstract

The public complaint service is a service that facilitates the community in conveying public aspirations and complaints about public services, but the number of reports and users of these services is still relatively small in some areas, one of which is in Karanganyar Regency. Therefore, this research was carried out which aims to describe the quality of public services in public complaints services in the form of People's Aspirations and Online Complaints Service (LAPOR) in Karanganyar Regency. This study will describe the quality of public services in the complaint service using five dimensions of service quality according to Tjiptono (2015), namely *tangibles*, *reliability*, *responsibility*, *assurance*, and *empathy*. The research method used is a descriptive qualitative research method. The technique of determining the informants using *purposive sampling*, selected informants who understand the most in managing the People's Online Aspirations and Complaints Service (LAPOR) website in Karanganyar Regency. Data collection techniques were carried out by unstructured interviews and documentation studies. Documentation studies

are used as complementary and supporting data derived from reports or annual records of users/number of reporters on the LAPOR website. Validation of data using triangulation of sources by comparing the results of interviews from each resource person. The data analysis technique uses the analysis of Miles & Huberman in Sugiyono (2016), consisting of stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions/verification.

Keywords: service quality; public service; public complaint service (LAPOR)

Pendahuluan

Indonesia ikut mengalami perkembangan teknologi komunikasi dan informasi seperti negara-negara lain, yang mana perkembangan tersebut juga diikuti dengan berkembangnya ilmu pengetahuan. Perkembangan teknologi juga akan menjadi perbandingan kemajuan antar negara di dunia. Dampak yang ditimbulkan akibat kemajuan teknologi salah satunya adalah kenaikan yang signifikan jumlah pengguna internet. Di Indonesia terdapat sebuah asosiasi yang menaungi penyelenggaraan internet, yaitu Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII). Berdasarkan hasil survei APJII tahun 2019 sebanyak 196,71 juta penduduk di Indonesia yang menggunakan internet. Sedangkan saat itu penduduk di Indonesia sebanyak 266,91 juta jiwa. Dari data tersebut dapat juga dikatakan bahwa 73,7% penduduk Indonesia adalah pengguna internet. Jumlah tersebut mengalami penambahan, yaitu hasil survei APJII tahun 2018 terdapat 64,8% penduduk Indonesia adalah pengguna internet.

Penggunaan internet tidak hanya dapat dimanfaatkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Akan tetapi penggunaan internet ini juga dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Penerapan penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan disebut *e-Government* (Jalma, 2019). *World Bank* (Jalma, 2019) menafsirkan *e-government* sebagai pendayagunaan dari hasil teknologi yang terus berkembang dalam pelaksanaan pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik berupa informasi usaha dan hal lain yang menyangkut pemerintah. Penerapan *e-government* di Indonesia telah ditetapkan dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, dinyatakan bahwa:

“Pengembangan *e-government* adalah suatu upaya dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Pemanfaatan dari teknologi informasi dalam pemerintahan dapat membantu proses mengolah data, menyebarkan informasi publik, dan sistem manajemen kerja. Manfaat lainnya adalah untuk mempermudah masyarakat untuk menerima atau mengakses pelayanan publik” (Inpres No.3 Tahun 2003).

Berjalan seiring dengan perkembangan global, masyarakat juga akan semakin variatif. Permintaan masyarakat dalam pemenuhan pelayanan publik untuk

menunjang kesejahteraan semakin tinggi. Dalam hal ini pemerintah harus mewujudkan pemerintahan yang lebih bermutu dan baik melalui penerapan pelayanan publik yang maksimal. Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) memiliki prinsip-prinsip antara lain: partisipasi, penegakan hukum, transparansi, kesetaraan, responsif, wawasan ke depan, akuntabilitas, pengawasan publik, efektivitas dan efisiensi, dan profesionalisme (Yohanitas, 2018). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa: “Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Masyarakat pastinya menghendaki memperoleh kualitas pelayanan yang maksimal dari masing-masing penyelenggara atau badan publik. Sesuai dengan prinsip responsivitas, yaitu penyelenggara harus tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan dari masyarakat. Menurut Yohanitas (2018), responsivitas adalah kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat secara keseluruhan berdasar pada perkembangan tuntutan dan aspirasi masyarakat dalam menyusun program-program pelayanan agar dapat dimanfaatkan dengan baik. Kualitas pelayanan publik yang disusun oleh pemerintah menjadi tolok ukur keberhasilan dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan. Semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan.

Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik sangat penting bagi organisasi penyelenggara pelayanan. Aspirasi dari masyarakat baik berupa saran, kritikan dan pengaduan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa:

“Setiap penyelenggara pelayanan wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan, yang mana hal tersebut dapat menjadi rekomendasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik”.

Bentuk pelayanan publik berbasis elektronik yang ditujukan untuk mengetahui perkembangan kebutuhan masyarakat adalah Aplikasi SP4N-LAPOR. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) merupakan tempat yang ditujukan bagi masyarakat untuk memberikan aduan yang telah terintegrasi secara nasional. Laporan aduan masyarakat tersebut dapat disampaikan melalui website www.lapor.go.id, SMS ke 1708, serta melalui aplikasi Android dan iOS. Kementerian PANRB selaku pengelola SP4N-LAPOR, memperluas jangkauan layanan pengaduan ke media sosial berbasis pesan singkat yaitu aplikasi LINE,

Telegram dan Facebook Messenger. Berdasarkan Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman penyelenggaraan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, dijelaskan bahwa: “Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik”.

Maka setiap daerah pastinya memiliki admin atau pengelola LAPOR, daerah yang akan diambil untuk melakukan penelitian ini adalah Kabupaten Karanganyar. Instansi terkait admin pengelola LAPOR adalah Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karanganyar. Alasan mengambil topik mengenai layanan pengaduan online masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik, karena aspirasi yang diberikan masyarakat sangat berguna untuk memperbaiki pelayanan publik, oleh karena itu kualitas pelayanan dari LAPOR harus dikelola dengan baik. Pengelolaan yang baik dalam menyediakan sarana pengaduan yang dikelola oleh petugas handal dan berkompeten menangani aduan yang disampaikan oleh masyarakat, akan memudahkan penyampaian laporan pengaduan dan aspirasi dari masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik yang tergabung dalam website LAPOR.

Layanan pengaduan masyarakat dalam bentuk LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) telah digunakan oleh 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintahan Daerah di Indonesia. Terhitung pada Januari 2019, jumlah pelapor mencapai 800 ribu lebih pengguna dan jumlah laporan telah mencapai 1,3 juta laporan. Sumber laporan pengaduan tersebut terhitung dari laporan yang masuk pada website LAPOR, SMS, Twitter, dan aplikasi mobile. Sedangkan jumlah laporan yang terhitung pada website LAPOR mencapai 640 ribu laporan yang terus mengalami kenaikan setiap harinya. Pada penelitian kali ini akan dilihat pada website LAPOR yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Karanganyar sejak tahun 2017.

Dalam pemenuhan rasa kepuasan dan kebutuhan masyarakat dengan menerapkan pelayanan publik yang baik harus mengkaji mengenai kualitas dari pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi masyarakat dalam menilai hasil produk atau pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang memiliki kualitas yang baik harus dipertahankan dan selalu ditingkatkan agar tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Menurut Kotler & Keller (2016), kualitas adalah karakteristik atau ciri-ciri dari sebuah produk/pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sesuai dengan kebutuhannya baik secara nyata atau tersirat. Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2015), kualitas pelayanan merupakan hierarki kelebihan pelayanan yang diinginkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Tjiptono (2015) mendefinisikan kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pemenuhan kebutuhannya dan ketepatan harapan masyarakat terhadap

pelayanan publik. Berdasarkan uraian mengenai kualitas pelayanan tersebut, maka pada penelitian ini akan membahas pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat agar pelayanan tersebut dapat dimanfaatkan dengan lebih baik.

Dikarenakan pelayanan publik sangat berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat, maka masyarakat mendapatkan hak untuk menilai kinerja pemerintah berdasar pada kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah. Keterlibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik dapat membantu dan mendukung pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik agar lebih sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan diperlukan evaluasi dari masing-masing aspek yang mempengaruhi pelayanan tersebut (Kasiri et al., 2017).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada website LAPOR di Kabupaten Karanganyar dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan public. Dimensi kualitas pelayanan publik yang akan digunakan penulis dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2015), dikarenakan dimensi yang dijelaskan mampu mendeskripsikan dan menentukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keterbaruan kebutuhan masyarakat. Hal ini berarti teori dimensi kualitas pelayanan publik telah cocok untuk menyelesaikan permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Kualitas pelayanan terdiri dari sepuluh faktor yang menentukan (Tjiptono, 2015), yaitu: *Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding/Knowing the Customer*, dan *Tangibles*. Menurut Tjiptono (2015) dari sepuluh faktor tersebut, dirangkum dalam lima dimensi pokok kualitas pelayanan, sebagai berikut:

A. *Tangibles* (bukti langsung/fisik)

Menurut Tandhia (2016) bukti langsung merupakan bentuk nyata secara fisik berupa perlengkapan dan material yang digunakan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau konsumen. Bukti nyata atau langsung ini juga dapat dilihat dari gedung, gudang, peralatan/teknologi, dan penampilan dari pegawai. Menurut Rukayat (2017), peranan dari fasilitas fisik tersebut sangat mempengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, dikarenakan jika fasilitas yang diberikan memadai maka akan memberikan rasa kepuasan dari masyarakat. Berikut adalah indikator dari dimensi bukti langsung (Tjiptono, dalam Tandhia 2016):

1. Peralatan yang sesuai dengan kemajuan teknologi dalam mendukung pelayanan publik
2. Memiliki fasilitas yang menarik
3. Materi-materi memiliki daya tarik visual

B. *Reliability* (keandalan)

Tjiptono (2015) mendefinisikan *reliability* menjadi dual hal yang perlu diperhatikan, yaitu ketepatan pada pekerjaan dan memiliki kapasitas untuk dapat dipercaya. Menurut Tandhia (2016), keandalan merupakan kapasitas seseorang dalam memberikan pelayanan secara tepat sasaran dan tepat waktu, serta tanpa membuat kesalahan. Keandalan sangat mempengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dikarenakan semakin tingginya kebutuhan masyarakat. Menurut Rukayat (2017), keandalan merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan dengan kecermatan. Berikut adalah indikator dari dimensi keandalan (Tjiptono, dalam Tandhia 2016):

1. Menyediakan layanan tepat pada waktu yang dijanjikan
2. Dapat diandalkan dalam menyelesaikan kebutuhan/masalah masyarakat
3. Menyimpan dokumen tanpa kesalahan

C. Responsiveness (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan kesiapan seseorang dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam membantu dan merespon kebutuhan dari masyarakat (Tandhia, 2016). Daya tanggap merupakan bukti nyata dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, karena daya tanggap berkaitan dengan kesigapan pegawai/petugas dalam membantu kesulitan masyarakat. Berikut adalah indikator dari dimensi daya tanggap (Tjiptono, dalam Tandhia 2016):

1. Memberikan informasi mengenai kepastian waktu pelayanan publik
2. Memberikan pelayanan secara cepat
3. Kesigapan petugas dalam membantu dan merespon masyarakat

D. Assurance (jaminan)

Menurut Tjiptono (2015) jaminan yang dimaksudkan dalam hal ini meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan pelayanan publik. Menurut Tandhia (2016) jaminan merupakan kemampuan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dan rasa aman pihak konsumen/masyarakat, serta pegawai dalam memberikan pelayanan harus memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang sesuai. Rasa aman dan nyaman yang harus diberikan kepada masyarakat dilakukan di lingkungan kantor maupun di luar kantor pelayanan (Rukayat,2017). Berikut adalah indikator dari dimensi jaminan (Tjiptono, dalam Tandhia 2016):

1. Pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan dari masyarakat
2. Pelaksana pelayanan publik mampu memberikan rasa aman pada masyarakat
3. Pegawai bersikap sopan dalam melaksanakan pelayanan publik

E. Empathy (empati)

Menurut Tjiptono (2015) empati merupakan perhatian yang diberikan dalam hubungan bersama masyarakat berupa komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan masyarakat. Thandia (2016) juga menyebutkan bahwa empati adalah kemampuan dalam memahami masalah yang dihadapi masyarakat dan memberikan perhatian individual pada masyarakat tersebut. Berikut adalah indikator dari dimensi empati (Tjiptono, dalam Tandhia 2016):

1. Memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat
2. Mementingkan kebutuhan masyarakat
3. Memahami kebutuhan masyarakat

Metode

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar selaku dinas yang menangani dan mengelola layanan pengaduan masyarakat berupa Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Penelitian dilakukan di Kabupaten Karanganyar dikarenakan beberapa hal diantaranya yaitu Kabupaten Karanganyar telah menjadi salah satu daerah yang menerapkan layanan pengaduan masyarakat berupa Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar sebagai lokasi penelitian karena Diskominfo Kabupaten Karanganyar memiliki akses untuk pengoperasian sebagai admin pengelola SP4N-LAPOR di tingkat kabupaten. Selain itu juga telah diadakan sosialisasi mengenai LAPOR oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) pada acara rapat aduan Pemerintah Kabupaten Karanganyar yang digelar di ruang Podang Setda Karanganyar (Diskominfo Kab. Karanganyar, 2020). Waktu penelitian yang digunakan adalah selama periode pelaksanaan LAPOR Tahun 2021-2022.

Jenis penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian yang hendak mendapatkan data yang sebenarnya secara mendalam terhadap suatu fenomena tertentu (Sugiyono, 2014). Penelitian deskriptif kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk mendeskripsikan suatu fenomena tertentu dengan memperhatikan ciri atau karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan serta menggambarkan suatu kondisi apa adanya tanpa manipulasi (Sugiyono, 2016). Pada penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif kualitatif, karena penelitian ini akan menjelaskan dan menjabarkan secara mendalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR) di Kabupaten Karanganyar, tanpa adanya manipulasi dalam proses perolehan data dan penarikan kesimpulan.

Teknik penentuan informan pada penelitian yang dilakukan penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik yang digunakan dalam proses pengambilan sampel data yang dibutuhkan dengan memperhatikan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016). Informan dalam penelitian ini adalah Tim Aduan Admin LAPOR dan pejabat penghubung LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar.

Penelitian yang dilakukan penulis akan menggunakan kedua sumber data, yaitu primer dan sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara kepada informan yang mengelola LAPOR di Kabupaten Karanganyar. Sedangkan data sekunder yang akan digunakan adalah catatan dan laporan mengenai layanan pengaduan masyarakat atau LAPOR di Kabupaten Karanganyar.

Berdasarkan sumber data yang telah dipaparkan di atas, dalam mengumpulkan data primer dan data sekunder diperlukan teknik dalam pengumpulan data yang relevan untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian. Data primer didapatkan penulis dengan melakukan wawancara tidak terstruktur. Data pendukung yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari laporan atau catatan mengenai jumlah pelapor atau pengguna Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Karanganyar.

Data yang digunakan dalam suatu penelitian pastinya harus diuji keabsahannya, agar penelitian tersebut juga dapat dikatakan valid. Oleh karena itu, uji keabsahan data tersebut dapat dilakukan dengan melakukan uji validitas data. Validitas data digunakan untuk menyatakan data sudah valid, yaitu data yang dipaparkan tidak terdapat perbedaan dengan keadaan yang ditemukan dalam penelitian (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian yang dilakukan penulis akan menggunakan teknik triangulasi sumber dimana akan dilakukan perbandingan dan pengecekan data yang diperoleh melalui hasil wawancara dari beberapa informan yang telah ditentukan sesuai dengan pertimbangan tertentu. Kesimpulan yang didapatkan penulis setelah melakukan penelitian juga akan dimintakan persetujuan dari masing-masing informan agar mendapatkan data yang valid.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis Miles & Huberman (1984), bahwa analisis data penelitian kualitatif harus dilakukan secara interaktif dan dilakukan secara terus-menerus hingga ditemukan kejenuhan data. Analisis data Miles & Huberman (1984) terdiri dari tahapan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verifying*).

Hasil dan Pembahasan

Informan pada penelitian Kualitas Pelayanan Publik pada Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Karanganyar berjumlah 3 (tiga) orang, dimana 2 orang merupakan pelaksana dari Website LAPOR di Kabupaten Karanganyar, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar, dan satu orang informan lainnya adalah masyarakat pengguna layanan pengaduan pada Website LAPOR. Penelitian dilaksanakan

secara langsung dengan mendatangi Kantor Diskominfo Kabupaten Karanganyar dengan melakukan wawancara tidak terstruktur kepada Ibu Kristiana D. Kartiningsih, S.S., M.M. selaku Kepala Seksi Sumber Daya Komunikasi dan Informatika (Informan 1) dan Bapak Tegar Tuanggana, S.I. Kom selaku Admin Website LAPOR Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (Informan 2). Wawancara tidak terstruktur juga dilaksanakan secara langsung dengan bertemu masyarakat pengguna layanan pengaduan pada Website LAPOR yaitu Bapak Windhy Murdanto (Informan 3).

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada website LAPOR berdasarkan wawancara dan studi dokumentasi yang telah dilaksanakan oleh penulis akan dijabarkan pada sub bab ini. Kualitas pelayanan publik pada penelitian ini akan dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono, 2015), yaitu:

A. Bukti fisik (*tangibles*)

Dimensi kualitas pelayanan berupa bukti fisik dapat dilihat dan dinilai melalui fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Tjiptono, 2015). Fasilitas fisik digunakan untuk mendukung berjalannya pelayanan publik dengan baik (Twum et al., 2020). Fasilitas yang mendukung untuk berjalannya layanan aduan pada website LAPOR di Kab. Karanganyar, meliputi komputer, laptop dan jaringan internet (Wifi). Admin yang bertugas untuk meneruskan laporan aduan yang masuk pada website LAPOR dapat membuka kanal tersebut dengan menggunakan PC/HP yang terhubung dengan jaringan internet.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Tegar selaku Admin pengelola website LAPOR di Kab. Karanganyar, mengatakan bahwa: "...SP4N-LAPOR itu bisa mobile atau desktop. Kalo desktop kan cuma perlu buka website aja, gak perlu aplikasi. Jadi mau PC, laptop, atau Handphone itu sudah memadai semua sih fasilitasnya, penting aja internet aja."

Bukti fisik lain yang dapat dilihat untuk menilai kualitas pelayanan dari website LAPOR adalah mengenai media komunikasi yang digunakan untuk mengiklankan, menyebarluaskan, dan mengedukasi masyarakat mengenai layanan aduan masyarakat tersebut. Media komunikasi yang dapat dimanfaatkan untuk hal tersebut dapat melalui banner, brosur, atau konten media sosial. Warga masyarakat Karanganyar masih banyak yang belum paham dan belum mengenal lebih jauh mengenai website LAPOR, maka dari itu dibutuhkan sosialisasi lebih jauh dari pihak pengelola website LAPOR.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap Windhy selaku pelapor pada website LAPOR, mengatakan bahwa: "Mengetahui layanan ini saya dengar dari tetangga trus cari di Google juga. Kalo dari Diskominfo saya belum pernah dengar."

Akan tetapi, Diskominfo kab. Karanganyar juga sedang menyiapkan materi sosialisasi untuk masyarakat sebagai bentuk upaya pengenalan website LAPOR. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kristiana selaku Kepala Seksi Sumber Daya Komunikasi dan Informatika, mengatakan bahwa: “Ada, tapi sementara ini masih lewat medsos ya. Bulan depan kita akan sosialisasi juga pada suatu kegiatan...”

Hal yang sama disampaikan oleh Tegar selaku admin pengelola website LAPOR Kab. Karanganyar: “...kemungkinan besar kita membuat, karena kita masih ingin memperkenalkan dulu nih SP4N-LAPOR di Kabupaten Karanganyar.”

Kabupaten Karanganyar juga memiliki kanal aduan yang dikenal dengan nama SAPAMas, yang mana kanal tersebut lebih banyak digunakan oleh masyarakat di Kab. Karanganyar. Masyarakat masih belum mengenal kanal aduan berupa website LAPOR, yang mana sebenarnya fungsinya sama dengan kanal aduan yang lain, akan tetapi website LAPOR wajib dijalankan sesuai arahan dari KemenPAN-RB. Maka dari itu sangat penting untuk menyiapkan dengan baik fasilitas fisik dan media komunikasi, agar website LAPOR dapat berjalan dan masyarakat juga dapat memanfaatkan layanan tersebut.

B. Keandalan (*reliability*)

Keandalan dalam memberikan pelayanan berarti kemampuan yang diberikan dari suatu layanan kepada masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan, yaitu segera, akurat, dan memuaskan (Tjiptono, 2015). Keandalan merupakan pengaruh bagaimana layanan tersebut dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan (Twum et al., 2020). Dimensi kualitas pelayanan keandalan dapat dinilai dari kecermatan pegawai atau petugas dalam menyelesaikan pekerjaan, dalam hal ini berarti bagaimana admin pengelola website LAPOR dapat memilah dan meneruskan laporan aduan yang masuk kepada dinas atau instansi yang terkait sesuai dengan isi laporan tersebut.

Mengenai hal tersebut Tegar selaku admin pengelola website LAPOR, mengatakan bahwa: “...SOPnya itu harus secepatnya kita verifikasi, kan disini tugasnya cuma verifikasi terus cocoknya ke dinas mana, nama instansinya itu juga dari admin sini yang bikin. Kalo saya sih setiap hari buka SP4N-LAPOR.”

Terkadang masih terdapat kekeliruan dalam mengelola laporan aduan yang masuk pada website LAPOR Pemerintah Kabupaten Karanganyar, hal tersebut biasanya dikarenakan masyarakat yang salah mengira karena nama daerah yang sama. Hal ini juga disampaikan oleh Kristiana selaku Kepala Seksi Kepala Seksi Sumber Daya Komunikasi dan Informatika, mengatakan

bahwa: “Jadi kita harus jeli mengamati, sebenarnya betul untuk Kab. Karanganyar atau bukan...”

Selain itu, petugas atau admin pengelola website LAPOR harus mengerjakan laporan aduan yang masuk sesuai dengan estimasi waktu yang sudah dijanjikan. Hal ini disampaikan oleh Kristiana selaku Kepala Seksi Kepala Seksi Sumber Daya Komunikasi dan Informatika, mengatakan bahwa: “Kalau sesuai SOP maksimal 3 hari, itu sudah harus terjawab.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Windhy selaku pelapor pada website LAPOR, mengatakan bahwa estimasi yang dibutuhkan adalah: “...2-7 hari gitu tulisannya di website itu.” Pelayanan publik harus dikelola dengan baik agar mendapatkan respon positif dari masyarakat. Website LAPOR dibentuk bertujuan untuk memberikan ruang bagi masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi atau aduan mengenai pelayanan publik langsung kepada pihak atau instansi yang terkait. Oleh karena itu, website LAPOR harus dikelola dengan baik dengan cara petugas atau admin website LAPOR mencermati dengan baik laporan yang masuk sesuai dengan instansi yang mana, agar dapat diselesaikan dengan benar.

C. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah bagaimana para pegawai atau admin pengelola dalam membantu masyarakat yang mengirimkan laporan aduan dengan secara tanggap (Tjiptono, 2015). Tanggap dalam hal ini dapat dilihat dari kecepatan admin dalam merespon adanya laporan yang masuk. Selain itu juga dapat dilihat bagaimana respon admin terhadap semua pengguna layanan.

Hal ini dijelaskan oleh Kristiana selaku Kepala Seksi Sumber Daya Komunikasi dan Informatika, mengatakan bahwa: “...terus mengingatkan kepada admin OPD untuk rajin-rajin ngecek. Kaya biar tau ada aduan enggak itu kan harus setiap hari di buka.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Whindhy selaku pelapor pada website LAPOR, laporan yang dikirimkan sampai saat ini belum ada tindak lanjut secara langsung dari instansi yang bersangkutan. Beliau mengirimkan laporan mengenai lampu jalan yang mati, dan sampai saat ini lampu tersebut belum diperbaiki. Hal ini dijelaskan Windhy dengan mengatakan bahwa: “Ke Dinas Perhubungan Kab. Karanganyar, tapi ternyata itu bukan milik Pemkab karanganyar, melainkan kewenangan nasional gitu katanya, Sampai sekarang masih belum ada sih”

Tindak lanjut pada sebuah laporan aduan yang masuk dipengaruhi oleh cepat lambatnya admin pengelola dalam menjalankan tugasnya untuk menindak lanjuti atau meneruskan laporan ke pihak yang terkait. Selain admin kabupaten, tugas admin pengelola website setiap instansi juga harus bekerja dengan cepat menanggapi dan menindaklanjuti laporan yang masuk. Maka

dengan cara kerja admin yang responsif akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam menilai kinerja dari pelayanan publik tersebut. Laporan yang masuk pada website LAPOR harus didisposisikan kepada pihak atau instansi yang terkait dalam laporan tersebut oleh admin pengelola kabupaten. Kemudian, instansi akan mendapatkan laporan yang terdisposisi dan harus menindaklanjuti laporan tersebut, sehingga laporan yang masuk dapat diselesaikan. Berikut adalah daftar laporan yang masuk disertai dengan jangka waktu disposisi laporan dan tindak lanjut laporan.

Tabel 3.1
Tanggal Laporan Masuk, Tanggal Disposisi dan Tanggal Tindak Lanjut Laporan

No.	Tanggal Laporan Masuk	Tanggal Disposisi Laporan	Tanggal Tindak Lanjut Laporan
1	4 Januari 2021	11 Januari 2021	15 Januari 2021
2	9 Januari 2021	11 Januari 2021	
3	15 Februari 2021	16 Februari 2021	17 Februari 2021
4	2 Maret 2021	3 Maret 2021	
5	11 Maret 2021	15 Maret 2021	
6	20 Maret 2021	23 Maret 2021	23 Maret 2021
7	27 Maret 2021	29 Maret 2021	
8	15 April 2021	16 April 2021	
9	18 April 2021	20 April 2021	
10	27 April 2021	4 Mei 2021	
11	5 Mei 2021	6 Mei 2021	
12	26 Agustus 2021	1 September 2021	
13	27 Agustus 2021	1 September 2021	2 September 2021
14	30 Agustus 2021	1 September 2021	
15	16 September 2021	22 September 2021	
16	17 September 2021	27 September 2021	
17	27 September 2021	6 Oktober 2021	
18	20 Oktober 2021	1 November 2021	
19	25 Oktober 2021	1 November 2021	
20	28 Oktober 2021	1 November 2021	
21	30 Oktober 2021	1 November 2021	
22	3 November 2021	9 November 2021	
23	6 November 2021	9 November 2021	
24	9 November 2021	11 November 2021	
25	27 November 2021	30 November 2021	

26	27 November 2021	30 November 2021	
27	14 Desember 2021	16 Desember 2021	16 Desember 2021
28	21 Desember 2021	21 Desember 2021	23 Desember 2021
29	22 Desember 2021	24 Desember 2021	24 Desember 2021
30	12 Januari 2022	13 Januari 2022	17 Januari 2022
31	13 Januari 2022	13 Januari 2022	13 Januari 2022
32	16 Januari 2022	18 Januari 2022	19 Januari 2022
33	4 Februari 2022	7 Februari 2022	7 Februari 2022
34	9 Februari 2022	11 Februari 2022	

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar

Berdasarkan tabel diatas dapat dinilai bahwa ketanggapan dari admin pengelola website LAPOR dalam merespon setiap laporan yang masuk untuk Pemerintah Kabupaten Karanganyar. Pada tahun 2021 terdapat laporan yang masuk sebanyak 29 laporan, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk mendisposisikan laporan yang masuk kepada instansi yang terkait adalah tiga hari. Akan tetapi pada tahun 2021 hanya ada 7 laporan yang ditindaklanjuti oleh dinas atau instansi yang terkait. Laporan yang tidak ditindaklanjuti dikarenakan beberapa alasan, seperti laporan yang berulang, laporan yang kurang spesifik, atau laporan yang diarsipkan oleh pihak pelapor. Awal tahun 2022 terdapat lima laporan yang masuk, telah terdeposisi dan ditindaklanjuti oleh pihak yang terkait, hanya ada satu laporan yang belum ditindaklanjuti.

D. Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan yang diberikan oleh penyedia layanan mencakup pengetahuan, keampuhan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya (bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan) (Tjiptono, 2015). Jaminan pada suatu pelayanan dapat dilihat dari seberapa tingkat pengetahuan pegawai terhadap pelayanan yang diberikan, tingkat kesopanan, dan kemampuan mereka dalam menyampaikan layanan kepada masyarakat untuk mendapatkan keyakinan dan kepercayaan dari masyarakat (Twum et al., 2021).

Hasil wawancara kepada Kristiana selaku Kepala Seksi Sumber Daya Komunikasi dan Informatika, mengatakan bahwa:

“Ya kita sudah sosialisasi, bahkan kita mengundang langsung narasumber dari Kementerian untuk bisa langsung menyampaikan tentang ini kepada seluruh OPD sampai kecamatan kita undang semua. Jika mereka sudah paham, maka gilirannya kepada warga...”.

Hal sama juga disampaikan oleh Tegar selaku admin kabupaten, mengatakan bahwa:

“...itu caranya kita kasih embel-embel kalo ini dari Kementerian dan diwasin langsung dari kementerian langsung itu sudah cukup meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat, karena kan gini kalo kita cuma SP4N-LAPOR

gitu aja kan apaan sih, malah aling yo gak digagas. Tapi kalo kita sampaikan ini dari kementerian pasti mereka berpikir in berarti diawasi nih dari pusat.”

Dalam website LAPOR terdapat beberapa fitur yang dapat dimanfaatkan masyarakat agar lebih memudahkan dalam menyampaikan laporan. Hal ini disampaikan oleh Windhy selaku pelapor pada website LAPOR, mengatakan bahwa: “saya menggunakan fitur anonim, agar saya lebih leluasa saat mengirimkan laporan”. Sama halnya Kristiana juga menanggapi masalah fitur anonim, mengatakan bahwa: “...tetep kita menjaga sebai istilahnya kode etik pengelola aduan, kita harus menjaga rahasia identitas pelapor, apalagi dalam tanda kutip gawat, secret rahasia, sangat kita jaga. Kalo itu sangat sangat rahasia pun kita jaga dan tidak kita sampaikan dalam grup.”

Saling menjaga kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat merupakan hubungan mutualisme yang wajib dipertahankan. Hal ini untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah, dan begitu pula bagi pemerintah akan lebih mudah untuk memperbaiki pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

E. Empati (*empathy*)

Dimensi kualitas pelayanan berupa empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian antar pribadi, dan dapat memahami kebutuhan dari masyarakat (Tjiptono, 2015). Kemudahan dalam berkomunikasi antara pemerintah dan masyarakat sangat dibutuhkan dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik dan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Website LAPOR dijalankan bertujuan untuk menerima aspirasi atau aduan mengenai pelayanan publik apa saja yang dapat secara langsung ditanggapi atau ditindaklanjuti oleh aparat yang berwenang. Website LAPOR termasuk dalam salah satu kanal aduan yang mana membutuhkan fitur komunikasi dua arah agar bisa saling memahami maksud yang disampaikan baik dari pihak pelapor atau dari pihak instansi. Akan tetapi dalam website LAPOR belum memiliki fitur yang mudah untuk melakukan komunikasi dua arah.

Hal tersebut disampaikan oleh Kristiana selaku Kepala Seksi Sumber Daya Komunikasi dan Informatika, mengatakan bahwa: “...SP4N-LAPOR tidak didukung komunikasi dua arah, Kadang itu kesulitannya, jadi ya kita teruskan langsung saja.” Hal sama juga disampaikan oleh Tegar selaku admin kabupaten, mengatakan bahwa: “Fiturnya itu agak ribet, jadi belum bisa kita manfaatkan banget. Jujur ya kalo saya sebagai admin harus tanya lagi gitu agak males gitu lho, jadi kurang gampang lah fiturnya.”

Pemerintah sudah mengupayakan untuk dapat menerima aspirasi dari masyarakat agar lebih mudah dan praktis, akan tetapi dikarenakan website LAPOR merupakan kanal aduan nasional maka akan lebih baik jika fitur

untuk dapat berkomunikasi dua arah ditingkatkan lagi. Dengan hal ini baik masyarakat maupun pemerintah juga akan mendapatkan kemudahan dalam berkomunikasi.

Penutup

Berdasarkan uraian pada hasil dan pembahasan diatas, kualitas pelayanan publik pada website LAPOR yang dinilai dari lima (5) dimensi kualitas pelayanan public dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangible*) dapat dilihat melalui fasilitas yang mendukung dan media komunikasi. Fasilitas yang sudah digunakan untuk menjalankan website LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar adalah laptop/PC dilengkapi jaringan internet. Media komunikasi yang digunakan untuk menyebarluaskan mengenai informasi adanya kanal aduan website LAPOR menggunakan sosial media. Selain itu, Diskominfo Karanganyar juga merencanakan untuk melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat mengenai website LAPOR, agar masyarakat lebih mengenal website LAPOR.
2. Keandalan (*Reliability*) dilihat dari kecermatan admin pengelola dalam melayani dan menanggapi laporan aduan yang masuk pada website LAPOR. Admin kabupaten sudah menjalankan tugas dengan baik, yaitu membuka website LAPOR setiap hari untuk mengecek apakah ada laporan yang masuk dan segera untuk diteruskan pada instansi yang terkait.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) dapat dilihat bahwa admin sudah merespon dengan baik laporan yang masuk pada website LAPOR. Admin kabupaten juga sering kali mengingatkan pada admin-admin instansi lain untuk sering-sering membuka website LAPOR, agar jika ada laporan yang masuk dapat segera ditindaklanjuti. Rata-rata waktu yang dibutuhkan admin pengelola website LAPOR untuk mendisposisikan laporan kepada instansi yang terkait adalah tiga (3) hari.
4. Jaminan (*Assurance*) dijalankan dengan baik dengan mengundang narasumber langsung dari pusat agar dapat menyampaikan langsung mengenai website LAPOR. Selain itu, disampaikan pula kepada masyarakat bahwa website LAPOR merupakan kanal aduan nasional yang dibuat oleh Kementerian, agar masyarakat dapat lebih nyaman dan percaya dalam menggunakan website LAPOR.
5. Empati (*Empathy*) merupakan langkah pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi mengenai pelayanan public. Akan tetapi, pada website LAPOR masih belum dilengkapi fitur yang dapat digunakan untuk komunikasi dua arah

antara pihak pelapor dan admin pengelola, sehingga sering kali mengalami kesalahpahaman.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar sebaiknya lebih sering menggunakan media komunikasi baik itu melalui sosial media ataupun sosialisasi langsung mengenai adanya website LAPOR, agar masyarakat lebih banyak yang mengerti dan menggunakan website tersebut dengan baik.
2. Dalam menindaklanjuti laporan aduan yang masuk sebaiknya admin pengelola memberikan hasil dari tindak lanjut laporan aduan yang disampaikan masyarakat, agar pihak pelapor merasa puas.
3. Admin pengelola website LAPOR sebaiknya terus mempelajari fitur-fitur yang sudah ada pada website LAPOR. Jika fitur komunikasi dua arah belum tersedia, maka maksimalkan fitur yang lain untuk komunikasi dengan masyarakat, agar tidak terjadi kesalahan dalam tindak lanjut laporan aduan.

Referensi

- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan pemanfaatan web opensid dalam pelayanan publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24-37.
- Kantor Staf Presiden. 2021. Tentang LAPOR. Retrieved from <https://www.lapor.go.id/tentang>.
- Kasiri, L., Guan Cheng, K., Sambasivan, M. et al. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91-97.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* 15th Edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Miles, M.B & Huberman A.M. 1984, Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Tandhia, M. (2016). peningkatan reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan pada kualitas layanan Starindo Healthy Group. *Performa*, 1(1), 1-7.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi pemasaran edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Twum, K. K., Adams, M., Budu, S., & Budu, R. A. A. (2020). Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality. *Journal of Marketing for Higher Education*. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>.
- Twum, K. K., Yalley, A. A., Agyapong, G. K. Q., & Ofori, D. (2021). The influence of Public University library service quality and library Brand image on user loyalty. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 18(2), 207–227. <https://doi.org/10.1007/s12208-020-00269-w>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.