

**RESPONSIVITAS PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT
MELALUI WADUL BUPATI
(Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk
Provinsi Jawa Timur)**

Lungki Melen Nalova

NPP. 31.0549

Asdaf Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: lungkimelen00@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Irfan Uluputty, S.STP, M.Si

Email: irfan_uluputty@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Exploration of the responsiveness of the complaint service of the Vice Regent of Nganjuk Regency, focusing on community complaint services that are responsive, fast, precise, careful, timely, and aspirational in real time 24 hours. **Purpose:** The purpose of this study is to explore the responsiveness of complaint services to determine the effectiveness and efficiency in handling public complaints related to problems in the fields of health, public works, public housing, peace and order, fire, disaster, and social areas in Nganjuk Regency. **Method:** This study uses a qualitative case study approach at the Nganjuk Regency Communication and Information Office, which explores the picture of service responsiveness through the Wadul Bupati website. **Result:** The facts of the results of this study show: 1) the responsiveness of complaint services is quite good with a note that communication needs to be improved both between service managers and the community so that it is not rigid and normative, so that the community freely submits their complaints to service managers and there are no misperceptions to minimize unwanted errors; 2) fast complaint service is good; 3) the appropriate complaint service is quite good with a record of non-conformity of the service manager in forwarding incoming complaints to the relevant Regional Apparatus; 4) careful complaint service is good; 5) timely complaint service is good; 6) Aspirational complaint service is good. **Conclusion:** The responsiveness of community complaint services through the Wadul Bupati at the Nganjuk Regency Communication and Information Office is running well, because it meets most of the service responsiveness indicators. In order to improve services to the community, service managers are advised to optimize the use of digital technology and carry out services according to the SOP of the Vice Regent.

Keywords: Complaint Services, Wadul Bupati, Responsiveness

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Eksplorasi responsivitas layanan aduan Wadul Bupati Kabupaten Nganjuk, berfokus pada layanan aduan masyarakat yang responsif, cepat, tepat, cermat, tepat waktu, dan aspiratif secara *realtime* 24 jam. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi responsivitas layanan aduan guna menentukan efektivitas dan efisiensi dalam menangani aduan masyarakat terkait permasalahan di bidang kesehatan, pekerjaan umum, perumahan rakyat, ketenteraman dan ketertiban, kebakaran, kebencanaan, dan sosial wilayah di Kabupaten Nganjuk. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif

studi kasus pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Nganjuk, yang mengeksplorasi gambaran responsivitas pelayanan melalui *website* Wadul Bupati. **Hasil:** Fakta hasil penelitian ini menunjukkan: 1) responsif pelayanan aduan cukup baik dengan catatan perlu ditingkatkan komunikasi baik antar pengelola layanan maupun masyarakat agar tidak kaku dan normatif, sehingga masyarakat dengan leluasa menyampaikan aduannya kepada pengelola layanan serta tidak terjadi salah persepsi untuk meminimalisir kesalahan yang tidak diinginkan; 2) cepat pelayanan aduan sudah baik; 3) tepat pelayanan aduan cukup baik dengan catatan ketidaksesuaian pengelola layanan dalam meneruskan aduan masuk kepada Perangkat Daerah terkait; 4) cermat pelayanan aduan sudah baik; 5) tepat waktu pelayanan aduan sudah baik; 6) aspiratif pelayanan aduan sudah baik. **Kesimpulan:** Responsivitas pelayanan aduan masyarakat melalui Wadul Bupati pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk berjalan dengan baik, dikarenakan memenuhi sebagian besar indikator responsivitas pelayanan. Guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pengelola layanan disarankan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital dan melaksanakan pelayanan sesuai SOP Wadul Bupati.

Kata Kunci: Pelayanan Aduan, Wadul Bupati, Responsivitas

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinamika pelayanan aduan di Indonesia saat ini sedang berada di fase percepatan transformasi digital. Teknologi digital berkembang masif dan tumbuh pesat merambah ke segala aspek kehidupan masyarakat dan pemerintahan. Pengelolaan pelayanan aduan hadir untuk menjawab aduan masuk, pemberian jawaban, tindak lanjut, penyelesaian, evaluasi pelayanan, dan kesempatan klarifikasi. Pelayanan aduan SPAN-LAPOR! ini dibentuk dalam rangka mendorong *no wrong door policy* untuk menjamin masyarakat dalam melaporkan keadaan yang dialami atau dilihatnya kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang dengan efektif dan efisien. (Labolo, 2013)

Penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dan optimal mengindikasikan birokrasi pemerintah dalam melakukan inovasi telah berhasil dilakukan secara paripurna, mengedepankan kepentingan publik dibandingkan hanya sekedar menggugurkan kewajiban tugas. Pengelolaan pelayanan aduan harus *realtime* dan responsif serta mampu menguasai penggunaan teknologi informasi mutakhir dalam proses pemerintahan karena memungkinkan pemerintah berimprovisasi dan berinovasi untuk menghasilkan cara kerja dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. (Ndraha, 2012)

Responsivitas pemerintah Kabupaten Nganjuk dalam pengelolaan pelayanan aduan ditunjukkan dengan canangkan layanan Wadul Bupati sejak tahun 2019. Wadul Bupati merupakan pengembangan dari penerapan SP4N-LAPOR! di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nganjuk. Pertimbangan waktu penyelesaian pelayanan aduan melalui SP4N-LAPOR! yang dikelola oleh pemerintah pusat, laporan tidak masuk secara *realtime* dan membutuhkan waktu penyelesaian paling lama 5 (lima) hari sejak pelaporan. Sedangkan layanan aduan Wadul Bupati merupakan layanan yang dikelola oleh *Command Center* Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Nganjuk secara *realtime* selama 24 jam.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang dialami Layanan Wadul Bupati dapat dilihat dari jumlah aduan yang masuk dari tahun 2020 sampai Bulan Februari 2024 hanya 596 aduan. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dengan jarak aksesibilitas jauh dari pusat Kabupaten, sehingga tidak mengetahui adanya layanan aduan tersebut.

Penyelesaian aduan masuk yang masih disesuaikan dengan jam dinas, sehingga apabila masyarakat mengirimkan aduan pada saat tanggal merah akan ditanggapi lebih lama dari waktu yang telah ditentukan dalam SOP Wadul Bupati.

Komunikasi yang terjalin antar pengelola layanan, perangkat daerah terkait, dan masyarakat masih kaku dan normatif, sehingga masyarakat merasa kurang fleksibel menyampaikan aduannya.

1.3 Penelitian Terdahulu

Komparasi penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya mengenai topik pelayanan aduan masyarakat dapat dijadikan referensi pendalaman penelitian. Berdasarkan penelitian Rasdiana and Riski Ramadani berjudul Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Tahun 2021. Penelitian ini memfokuskan pada ketepatan melayani sesuai SOP, kecermatan melayani berbasis elektronik, ketepatan waktu pelayanan dari proses awal sampai verifikasi harus sesuai jadwal, kemampuan menanggapi keluhan sudah baik karena telah menerima pengaduan dan pengisian *google form* dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif diperoleh dari wawancara dan dokumentasi, dianalisis cara reduksi, penyajian data, dan studi dokumentasi, jenis data primer dan sekunder.

Penelitian berjudul Efektivitas Layanan Aduan Laporan Bupati berbasis *E-Government* di Kabupaten Pekalongan Tahun 2023 oleh Agung Barok Pratama, Arina Manasikana, dan Nurul Auliya F. membahas Kurangnya sumber daya manusia, minimnya anggaran yang digunakan untuk menunjang penerapan layanan aduan Laporan Bupati yang belum ada SOP nya. Menggunakan metode analisis data model interaktif dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan verifikasi berasal dari wawancara dengan jenis data primer dan sekunder menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Judul penelitian Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat melalui Pelayanan *Call Center* 112 di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2023 oleh Brigita Devi dan Prasetyo Isbandono juga membahas topik yang serupa mengenai efektivitas pelayanan pengaduan dengan masalah kurangnya koordinasi antara Pegawai dengan OPD. Metode yang penelitian kualitatif deskriptif yang dianalisis mulai pengumpulan data, reduksi, penyajian hingga penarikan kesimpulan dari data primer dan sekunder. Adapun hasil penelitian ini telah optimalnya penerapan SOP (Standar Operasional Pelayanan) tindak lanjut gawat darurat, tindak gawat darurat, pamflet SOP, dan *punishment* layanan.

Penelitian Implementasi Program Layanan Masyarakat melalui Aplikasi “WargaKu” di Kota Surabaya Tahun 2022 yang dilakukan oleh Rico Bramasta dan Spto Pramono menekankan pada masalah Perbaikan dan peningkatan pelayanan di sektor publik bagi Pemerintah Kota Surabaya. Metode penelitian deskriptif eksploratif untuk mendapatkan hasil berhasil atau tidaknya implementasi layanan pengaduan warga Kota Surabaya untuk menyampaikan kritik dan saran bagi Pemerintah Kota Surabaya melalui aplikasi “WargaKu”.

Kamim, dkk dalam skripsi berjudul UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan) dan Praktik *E-Government* dalam Meningkatkan Partisipasi Warga di Kota Yogyakarta Tahun 2022 berfokus pada Banyaknya keluhan masyarakat terhadap kurang responsifnya pemerintah menanggapi aduan yang masuk. Metode Metode campuran, data primer dan sekunder dari survei dan *library research*, teknik dokumentasi dan wawancara, dianalisis dengan reduksi, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian dan menemukan novelty dari penelitian sebelumnya, yang mana konteks penelitian dilakukan untuk mengeksplorasi responsivitas pelayanan aduan melalui Wadul Bupati bagi masyarakat di Kabupaten Nganjuk dalam rangka meningkatkan pelayanan publik berbasis digital. Sementara itu, penelitian-penelitian sebelumnya yang

membahas responsivitas hanya meninjau dari satu sudut pandang seperti penelitian yang dilakukan Rasdiana and Riski Ramadani yang lebih memfokuskan pada responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dispendukcapil. Selain itu, penelitian ini juga menitikberatkan pada manajemen penyelesaian aduan berbasis digital dibandingkan hanya membahas isi dalam website yang digunakan pada penelitian yang dilakukan oleh Agung Barok Pratama, Arina Manasikana, dan Nurul Auliya F. dengan judul Efektivitas Layanan Aduan Laport Bupati berbasis *E-Government* di Kabupaten Pekalongan Tahun 2023.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi responsivitas pelayanan aduan masyarakat melalui Wadul Bupati Kabupaten Nganjuk, yang dilakukan studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Penyelidikan responsivitas ditekankan pada dimensi-dimensi responsif, cepat, tepat, cermat, tepat waktu, dan aspiratif.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan Pendekatan yang akan digunakan yaitu pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggali dan memahami secara mendalam mengenai fenomena yang sedang dihadapi oleh objek penelitian responsivitas pelayanan aduan masyarakat berbasis digital secara komprehensif dengan menjabarkannya dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks alamiah dengan memanfaatkan metode-metode ilmiah untuk memecahkan masalah. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan metode eksploratif yang meliputi pengumpulan dan penyusunan data yang dianalisis dan diinterpretasi dengan tujuan untuk memperdalam pengetahuan dan mencari ide baru dalam merumuskan masalah mengenai pelayanan aduan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Responsivitas Pelayanan Aduan Masyarakat melalui Wadul Bupati pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk

Penulis melakukan pengukuran tingkat responsivitas pelayanan aduan masyarakat melalui Wadul Bupati merujuk pada teori responsivitas oleh Zeithaml, yang terdiri dari enam dimensi yaitu responsif, cepat, tepat, cermat, tepat waktu, dan aspiratif dalam merespons aduan masuk secara *realtime* 24 jam untuk mengeksekusi permasalahan di bidang kesehatan, pekerjaan umum, perumahan rakyat, ketenteraman dan ketertiban, kebakaran, kebencanaan, dan sosial wilayah di Kabupaten Nganjuk. (Dwiyanto, 2006)

3.1.1 Pelayanan Aduan yang Responsif

Dimensi pelayanan aduan yang responsif merujuk pada sikap profesional pengelola layanan dalam merespons aduan untuk mendapat *feedback* positif dari masyarakat. Responsivitas menanggapi aduan dapat dicapai dengan sikap profesionalisme dan komunikasi yang interaktif antar pengelola layanan maupun dengan masyarakat. (Zeithaml dalam Hardiansyah, 2018)

1. Sikap Profesional Pengelola Layanan Wadul Bupati

Indikator profesionalisme pengelola Layanan Wadul Bupati sudah baik, ditunjukkan dengan tidak adanya *complain* dan *feedback* negatif dari pengguna layanan serta penyelesaian aduan masuk yang telah disesuaikan dengan SOP pelayanan yang diawali dengan aduan masuk melalui website Wadul Bupati atau *whatsapp* layanan, kemudian pengelola layanan memverifikasi awal apakah aduan valid atau tidak untuk diteruskan kepada Unit Layanan Darurat (ULD) PD yang dimonitor dengan HP/HT/Ring, lalu aduan dieksekusi oleh tim eksekutor di lapangan untuk menghasilkan laporan penyelesaian dan dapat dipublikasikan di media sosial *official*.

2. Komunikasi Interaktif Pengelola Layanan

Indikator komunikasi interaktif yang dilakukan Diskominfo dalam *website* Wadul Bupati masih kurang, sehingga perlu ditingkatkan keterampilan sumber daya manusia dalam melayani dan menanggapi aduan masyarakat agar mendapat *feedback* yang positif serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Dimensi responsif pengelola layanan kepada masyarakat cukup baik, namun perlu dilakukan peningkatan komunikasi antar pengelola layanan dan masyarakat agar tidak kaku dan normatif.

3.1.2 Pelayanan Aduan yang Cepat

Kemampuan pengelola layanan dalam menyelesaikan laporan tanpa penundaan yang tidak diperlukan. Pelayanan yang dilakukan dengan cepat mencerminkan kesiapan untuk menyelesaikan aduan dan memastikan proses pelayanan dapat dilakukan tanpa hambatan. Kesiapan dalam memberikan pelayanan mencakup penanganan aduan yang masuk dan pelaksanaan tugas pengelola layanan dengan kecepatan yang optimal sesuai tugas dan fungsi masing-masing.

1. Kesigapan Pengelola Layanan Wadul Bupati

Penilaian terhadap indikator kesigapan sudah cukup baik dalam merespons aduan masuk, dilihat dari waktu yang dibutuhkan pengelola layanan untuk menyampaikan aduan kepada dinas terkait serta waktu yang dibutuhkan agar aduan dapat tertangani dan tidak menghambat proses eksekusi tim di lapangan. Hal ini terlihat dari aduan yang masuk pada *dashboard website* Wadul Bupati yang langsung ditanggapi saat itu juga.

2. Ketulusan Pengelola Layanan Wadul Bupati

Ketulusan pengelola layanan tercermin dalam kegiatan melayani yang dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu masyarakat. Pengelola layanan memberikan tindak lanjut terhadap aduan sesuai SOP untuk mewujudkan pelayanan yang optimal. Berdasarkan data observasi layanan Wadul Bupati sejak tahun 2020 hingga per Bulan Februari 2024 dengan jumlah aduan masuk sebanyak 596, yang terdiri dari kelompok aduan disposisi sebesar 12, kelompok aduan yang sedang diproses sebanyak 34, dan kelompok aduan yang selesai ditangani sebanyak 550 aduan.

Dimensi pelayanan aduan cepat sudah baik, terlihat dari kesigapan pengelola layanan dalam menanggapi aduan masuk saat itu juga pada *dashboard website* Wadul Bupati.

3.1.3 Pelayanan Aduan yang Tepat

Pelayanan yang tepat mencerminkan komitmen pengelola layanan dengan tingkat keakuratan pemahaman dan ketepatan penyelesaian aduan masyarakat, dikarenakan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. Ketepatan pelayanan berkaitan dengan SOP dan kecakapan pengelola layanan untuk mengklasifikasikan dan mendistribusikan aduan masyarakat pada dinas terkait, hal ini bertujuan untuk meminimalisir kesalahan.

1. Ketepatan Pengelola Merespons Aduan pada Wadul Bupati

Indikator pelayanan aduan yang tepat masih kurang baik dikarenakan terdapat tanggapan masyarakat sebagai *output* pelayanan merasa bahwa terjadi ketidaktepatan penyelesaian aduan oleh pengelola layanan dan menghambat waktu eksekusi di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat kesalahan yang dilakukan pengelola layanan dalam mendisposisi aduan dapat menghambat eksekusi dan membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan aduan, seperti pohon tumbang yang seharusnya oleh pengelola layanan diteruskan kepada Dinas Lingkungan Hidup, tetapi diteruskan kepada Badan Penanggulangan Bencana Daerah yang bukan ranahnya dalam mengeksekusi masalah tersebut.

2. Kesesuaian Pengelola Memberikan Pelayanan

Kesesuaian pengelola layanan Wadul Bupati dalam merespons aduan yang masuk sudah sesuai, ditunjukkan dengan adanya 9 indikator pertanyaan untuk menelaah aduan masuk untuk mendapat *feedback* positif masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dimensi pelayanan aduan tepat sudah cukup baik, dengan catatan perlu dilakukan peningkatan keterampilan dan analisis mendalam untuk mendisposisi dan meneruskan aduan masuk pada PD terkait agar tidak terjadi kesalahan *output* pelayanan.

3.1.4 Pelayanan Aduan yang Cermat

Responsivitas pelayanan aduan dimensi cermat menjelaskan pentingnya ketelitian pengelola layanan terhadap aduan yang masuk untuk menghindari ketidaktepatan permintaan masyarakat. Tingkat kecermatan dapat dilihat melalui banyaknya aduan yang selesai ditangani oleh pengelola layanan dibandingkan aduan yang sedang di proses.

1. Kefokusan dan Ketelitian Pengelola Layanan Wadul Bupati

Pengelola layanan telah memberikan pelayanan yang maksimal dengan tingkat kefokusan dan ketelitian tinggi. Namun, sistem pelayanan berbasis digital dikatakan fokus apabila aduan yang masuk dapat diselesaikan secara keseluruhan di waktu yang sama sesuai urutan dan kedaruratan aduan. Hasil wawancara dengan Pegawai Diskominfo, pengelola layanan telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan maksimal. Jika terdapat keluhan masuk lebih kepada proses penyelesaian di lapangan oleh tim eksekutor masing-masing perangkat daerah yang terkait. Kefokusan dan ketelitian pengelola layanan sudah baik. Pelayanan dalam Wadul Bupati mengikuti SOP Wadul Bupati yang terlihat dalam sistem penyelesaian aduan saat eksekusi di lapangan.

2. Kesungguhan Pengelola Layanan Melayani

Pengelola layanan merespons aduan masyarakat dengan sungguh-sungguh sebagai bentuk tanggung jawab serta komitmen terhadap tugas yang terlampir dalam SK *Command Center* Wadul Bupati. Seluruh kegiatan pelayanan dilakukan dengan mengacu prosedur dan regulasi, sehingga hasilnya dapat maksimal.

Dimensi pelayanan aduan yang cermat sudah baik yang ditunjukkan dengan kefokusan dan kesungguhan pengelola layanan dalam memverifikasi aduan masuk sesuai mekanisme pelayanan aduan untuk menghindari kesalahan akibat *human error*. Berdasarkan data observasi, jumlah aduan terbanyak berasal dari Kecamatan Nganjuk sebanyak 183 aduan dan Kecamatan terendah yaitu Kecamatan Ngluyu sebanyak 2 aduan. Hal ini dikarenakan tingkat penyerapan informasi masyarakat yang dekat dengan pusat Kabupaten Nganjuk dengan masyarakat yang jauh dengan pusat kabupaten berbeda. Selain itu, kurangnya sosialisasi yang dilakukan pengelola layanan bersama pemerintah daerah dalam memberikan informasi terkait layanan aduan berbasis digital yang dapat diakses kapan dan di mana saja tanpa dipungut biaya.

3.1.5 Pelayanan Aduan yang Tepat Waktu

Kemampuan merespons aduan masyarakat sesuai tenggat waktu yang telah dijanjikan. Rekapitulasi ketepatan waktu pelayanan dilihat dari perbandingan aduan yang masuk dengan aduan yang selesai ditangani pada *website* Wadul Bupati menunjukkan perbedaan angka yang signifikan. Namun, beberapa aduan yang masuk masih belum direspons dengan baik oleh pengelola layanan, hal ini dikarenakan terkendala jam dinas, seperti tanggal merah ataupun aduan pada malam hari. Secara keseluruhan, pelayanan aduan yang tepat waktu pada *Website* Wadul Bupati sudah baik, dengan catatan pelayanan dilakukan benar-benar *realtime* 24 jam agar tidak ada aduan yang lama di disposisi.

3.1.6 Pelayanan Aduan yang Aspiratif

Aspiratif merujuk pada standar tertinggi yang ingin dicapai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang mencakup upaya mencapai kepuasan masyarakat, kualitas

pelayanan, dan tujuan yang dianggap sebagai standar ideal dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, pada pelayanan aduan Wadul Bupati telah disediakan *form* khusus yang digunakan masyarakat untuk memberikan *feedback* terhadap aduan yang disampaikannya kepada pengelola layanan dalam *website* tersebut untuk meningkatkan pelayanan di waktu mendatang baik kepada Diskominfo maupun perangkat daerah yang lain secara *online*. Dimensi pelayanan aduan yang aspiratif dinilai sudah baik, dikarenakan telah disediakan *form* untuk memberi masukan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkannya pada *website* <https://wadulbupati.nganjukkab.go.id> dan *whatsapp* dengan nomor 0811-3118-1001. Selain itu, jika terdapat kendala dalam proses penyampaian saran tersebut akan dipandu oleh tim IT yang ada di Diskominfo Kabupaten Nganjuk.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan aduan Masyarakat berbasis digital dengan *website* Wadul Bupati memberikan dampak positif bagi Masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi publik. Layanan Wadul Bupati merupakan salah satu *website* pelayanan yang ada di Kabupaten Nganjuk dan dicanangkan oleh Bupati Nganjuk pada tahun 2019 untuk membantu Masyarakat menyampaikan aspirasi dan keluhannya secara realtime 24 jam. Penulis menemukan temuan penting yaitu Masyarakat antusias dengan adanya layanan yang mempermudah penyelesaian masalah baik yang dilihat maupun yang dirasakan oleh Masyarakat dengan waktu verifikasi awal aduan masuk baik melalui *website* maupun *whatsapp* hanya membutuhkan waktu 5 menit, kemudian aduan yang masuk diteruskan dan didisposisi kepada dinas terkait dengan waktu 30 menit dan langsung di eksekusi oleh tim di lapangan. Adapun aduan yang tergolong banyak dilaporkan oleh Masyarakat mengenai kerusakan jalan dan jembatan yang dieksekusi oleh tim Unit Reaksi Cepat Perbaikan Jalan dan Jembatan (URCPJ) Dinas PUPR di Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. Layaknya *website* pelayanan aduan lainnya, Wadul Bupati juga memiliki kekurangan, diantaranya belum terdapat notifikasi apakah aduan sudah ditangani atau belum oleh pengelola layanan, sehingga apabila Masyarakat yang melaporkan aduannya harus membuka Kembali *website* Wadul Bupati untuk mengetahui perihal tersebut. Selain itu, waktu pelayanan Wadul Bupati masih belum sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada, dikarenakan Masyarakat yang mengadu di luar jam dinas akan direspons dan ditangani lebih lama dari waktu biasanya. Adanya *website* Wadul Bupati diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada Masyarakat untuk melaporkan keadaan darurat yang dialami dan dilihatnya agar segera ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk selaku pengelola layanan berbasis digital. Sehingga, terciptanya pelayanan aduan Masyarakat yang responsive, cepat, tepat, cermat, tepat waktu, dan aspiratif.

3.3 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan aduan Masyarakat berbasis digital melalui *website* Wadul Bupati di Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur, yaitu kurangnya analisis dan kemampuan disposisi oleh pengelola layanan aduan dalam meneruskan aduan Masyarakat kepada perangkat daerah terkait masalah yang dilaporkan Masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan adanya aduan masuk dari Masyarakat mengenai pohon tumbang di jalan raya Kecamatan Sukomoro Kabupaten Nganjuk, yang oleh pengelola layanan diteruskan kepada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) yang bukan ranahnya, padahal pohon tumbang tersebut seharusnya ranah dan tugas eksekusi tim di lapangan oleh Dinas Lingkungan Hidup (DLH). Hal ini mengakibatkan pelayanan aduan yang diberikan membutuhkan waktu yang lebih lama dari biasanya.

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa responsivitas pelayanan aduan masyarakat melalui Wadul Bupati di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk sudah baik, namun perlu dilakukan perbaikan komunikasi antar pengelola layanan maupun masyarakat dan peningkatan keterampilan pengelola layanan dalam meneruskan aduan masuk kepada perangkat daerah terkait untuk menghindari kesalahan. Sesuai dengan konsep responsivitas menurut Zeithaml yang penulis gunakan dalam penelitian bahwa tingkat responsivitas pelayanan aduan sudah dapat dirasakan oleh masyarakat yang menyampaikan keluhannya. Namun, pelayanan pada dimensi responsif dan tepat masih belum maksimal dikarenakan terdapat indikator yang belum memenuhi standar baik dikarenakan komunikasi yang belum interaktif dan ketidaktepatan pengelola layanan dalam meneruskan aduan masuk kepada perangkat daerah terkait. Guna meningkatkan responsivitas pelayanan aduan melalui Wadul Bupati di Kabupaten Nganjuk, maka disarankan untuk memberikan pemahaman kepada pengelola layanan dan masyarakat mengenai kode etik pelayanan sesuai SOP Wadul Bupati serta meningkatkan keterampilan analisis pengelola layanan untuk membedakan jenis aduan masuk yang diteruskan kepada salah satu perangkat daerah terkait.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal waktu, dikarenakan pada pelaksanaannya hanya diberikan waktu oleh lembaga selama 2 minggu, sedangkan permasalahan di lapangan cukup kompleks yang berkaitan dengan kesehatan, pekerjaan umum, perumahan rakyat, ketenteraman dan ketertiban, kebakaran, kebencanaan, dan sosial.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*): Penulis menyadari keterbatasan temuan penelitian. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi yang sama dan berkaitan dengan topik responsivitas pelayanan aduan masyarakat melalui Wadul Bupati pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk untuk mendapatkan hasil yang mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan KaruniaNya. Sholawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW atas limpahan SyafaatNya. Terima kasih untuk doa, motivasi, dan bantuan yang tak terhingga kepada orang tua tercinta, keluarga besar, dan penyejuk hati yang senantiasa tercurahkan. Penulis juga menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Bapak Irfan Uluputty, S.STP, M.Si selaku dosen pembimbing yang sabar dan semangat memberikan ilmu, serta seluruh keluarga besar IKAPTK Kabupaten Nganjuk yang telah membantu selama proses penelitian, Saudara Kontingen Jawa Timur Angkatan XXXI serta seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian karya ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia* (Gadjah Mada University Press, 2006)
- Labolo, 'Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, Dan Pengembangannya', *Ilmu Pemerintahan*, 2013
- Ndraha, *Kybernologi Sebuah Konstruksi Ilmu Pemerintahan*
- Zeithaml dalam Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Gava Media, 2018)
- Brigita Devi dan Prasetyo Isbandono, 'Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat melalui Pelayanan *Call Center* 112 di Kabupaten Sidoarjo', 2023
- Bramasta, 'Implementasi Program Layanan Masyarakat Melalui Aplikasi "WargaKu" Di Kota Surabaya', 2022
- Darurat, Gawat, 'Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat Melalui Pelayanan Call

- Center 112 Di Kabupaten Sidoarjo', 1 (2023), 115–24
- Pratama, Agung Barok, 'Efektivitas Layanan Aduan Lapor Bupati Berbasis E-Government Di Kabupaten Pekalongan', *Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, 2023 <https://stiasaidperintah.e-journal.id/ppj>
- Rasdiana, and Riski Ramadani, 'Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone', *Jurnal Administrasi Publik*, 17.2 (2021), 249–65 <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Admin Aptika Kominfo, 'Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas', 29 -11-2021 <https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/penggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-pelayanan-publik-berkualitas/>
- Anjoekladang.id, 'Pemkab Nganjuk Luncurkan Layanan Aduan 24 Jam “Wadul Kang Marhaen”' <https://www.anjoekladang.id/2022/06/pemkab-nganjuk-luncurkan-layanan-aduan.html?m=1>
- 'Instansi Pemerintah Diminta Aktif Kelola Pengaduan Melalui SP4N-LAPOR!' <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/instansi-pemerintah-diminta-aktif-kelola-pengaduan-melalui-sp4n-lapor>
- 'Laporan Masuk SP4N-LAPOR! Tahun 2023' <https://www.lapor.go.id/statistik/sumber-laporan> [accessed 23 September 2023]
- 'Layanan Yang Dikelola Command Center' <https://gondang.nganjukkab.go.id/berita/detail-berita/44>
- 'Peluncuran Pelayanan Nomor Darurat Wadul Bupati Guna Kepastian Pelayanan Terpadu' <https://beritanasional.id/peluncuran-pelayanan-nomor-darurat-wadul-kang-marhena-guna-kepastian-pelayanan-terpadu/>
- 'Wadul Bupati Nganjuk' <https://wadulbupati.nganjukkab.go.id/>

