

# EFEKTIVITAS PELAKSANAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE DI KABUPATEN KEBUMEN

Ryo Adi Subekti

NPP.29.0852

*Asdaf Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [ryoadisubekti30@gmail.com](mailto:ryoadisubekti30@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focused on the problem about Empathy or the community's response to REPORT app, Do people believe in submitting complaints through the LAPOR application, How is the impact obtained by the community by using the LAPOR application, How is the public's understanding in making complaints through the LAPOR application. **Purpose:** This study aims to Effectiveness Of Implementation Of Online Aspirations And Complaints Services In Kebumen City. **Method:** The research method used is a descriptive method with quantitative data. The technique used in sampling is Probability Sampling with a total of 66 respondents. Data collection techniques use questionnaires and recording. The data obtained were then analyzed using descriptive analysis. **Result:** Based on the results of the study, Implementation of the People's Online Aspiration and Complaints Service is effective in complaints services in Kebumen Regency. Suggestions that can be given in this study are to carry out socialization activities regarding the LAPOR Application, improve all aspects of supporting the implementation of LAPOR, improve coordination and establish cooperation in resolving complaint reports from the community, providing education to the kebumen community through social media regarding the procedure for making complaints through the Lapor Application. **Conclusion:** Empathy Dimension, Persuasion Dimension, Impact Dimension, Communication (Citizen Support) , the four dimensions get an average value above 3, and the application is declared effective. **Keywords:** Effectiveness of Services, Community Complaints, Aspiration Services and People's Online Complaints.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada masalah mengenai Empati atau tanggapan masyarakat terhadap aplikasi LAPORAN, Apakah masyarakat percaya menyampaikan pengaduan melalui aplikasi LAPOR, Bagaimana dampak yang diperoleh masyarakat dengan menggunakan aplikasi LAPOR, Bagaimana merupakan pemahaman masyarakat dalam menyampaikan pengaduan melalui aplikasi LAPOR. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk Efektifitas Pelaksanaan Pelayanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Di Kabupaten Kebumen. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan data kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah Probability Sampling dengan jumlah responden sebanyak 66. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pencatatan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif. **Hasil/Temuan:** Implementasi Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online efektif dalam pelayanan pengaduan di Kabupaten Kebumen. Saran yang dapat

diberikan dalam penelitian ini adalah melakukan kegiatan sosialisasi mengenai Aplikasi LAPOR, meningkatkan segala aspek penunjang pelaksanaan LAPOR, meningkatkan koordinasi dan menjalin kerjasama dalam penyelesaian laporan pengaduan dari masyarakat, memberikan edukasi kepada masyarakat kebumen melalui sosialisasi media mengenai tata cara pengaduan melalui Aplikasi Lapor. **Kesimpulan:** Dimensi Empati, Dimensi Persuasi, Dimensi Dampak, Komunikasi (Citizen Support), keempat dimensi tersebut mendapatkan nilai rata-rata diatas 3, dan aplikasi dinyatakan efektif

**Kata Kunci:** Efektivitas Layanan, Pengaduan Masyarakat, Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang, sehingga tidak lepas dari pembangunan. Banyak cara yang telah dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pembangunan Nasional. Salah satunya yaitu dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi pada perbaikan pelayanan masyarakat. Dari latar belakang ini, pemerintahan berbasis elektronik menjadi dasar pelaksanaan reformasi sistem administrasi pemerintahan di Indonesia. Pemerintahan elektronik menurut Stoica (2020:2) adalah proses menciptakan kembali sektor publik melalui digitalisasi dan teknik manajemen informasi baru.

Pemerintah telah berusaha melakukan peningkatan pelayanan publik secara berjenjang demi mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif. Salahnya yaitu berupa pelayanan pengaduan agar masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diperoleh. Pelayanan pengaduan merupakan tanggungjawab pemerintah sesuai dengan Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Oleh sebab itu, pelayanan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu dengan menyediakan sarana dan prasarana pengaduan.

Menindaklanjuti peraturan tersebut, dibuatlah pelayanan pengaduan berbasis elektronik yaitu melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR). SP4N-LAPOR merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708, Twitter @lapor1708, serta Aplikasi mobile (Android dan IOS). LAPOR dibentuk untuk menyediakan pelayanan pengaduan yang terhubung dengan seluruh instansi pemerintah. Sehingga masyarakat tidak kesulitan dalam menyampaikan aspirasi dan keluhannya.

Program ini berawal dari belum terintegrasinya pengelolaan pengaduan di setiap instansi pemerintah. Sehingga banyak aduan yang belum ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Dalam hal ini perlu pengintegrasian sistem pengelolaan pengaduan dalam satu wadah. Hal ini bertujuan agar masyarakat memiliki satu saluran pelayanan pengaduan secara Nasional. Menindaklanjuti program SP4N-LAPOR dibentuk Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut setiap instansi pemerintah diharuskan menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Menindaklanjuti PerPres tersebut diterbitkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

Pelaksanaan LAPOR diserahkan langsung ke Pemerintah daerah Kabupaten/ Kota. Kabupaten Kebumen merupakan salah satu daerah yang menggabungkan daerahnya ke dalam program LAPOR. Penerapan LAPOR oleh Pemerintah Kabupaten Kebumen merupakan tindak lanjut

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi SP4N-LAPOR. Surat edaran tersebut menekankan bahwa di setiap daerah harus menerapkan SP4N-LAPOR dalam pelayanan pengaduan.

LAPOR di Kabupaten Kebumen dikenal dengan LAPOR Pemerintah Kabupaten Kebumen. Penerapan LAPOR di kabupaten Kebumen dari tahun 2019 dengan penetapan Surat Keputusan Bupati Kebumen Nomor 337/2334 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Kebumen.

LAPOR PemKab Kebumen berada dan dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen sebagai sektor utama pelaksana pelayanan pengaduan. Pelaksanaan LAPOR Kabupaten Kebumen melibatkan semua OPD yang ada di lingkungan Kabupaten Kebumen. Dalam melaksanakan Program LAPOR PemKab Kebumen dibentuk tim koordinasi dan petugas administrator pengelola program. Tim ini secara keseluruhan berjumlah 12 orang yang terdiri dari Bupati dan Wakil Bupati Kebumen sebagai Pembina, Sekretaris daerah Kabupaten Kebumen sebagai penanggungjawab, anggota tim koordinasi, pejabat penghubung, dan pengelola pengaduan/admin koordinator. Tujuan dibentuknya yaitu untuk melakukan koordinasi, menjalin kerjasama, dan melaksanakan tugas serta fungsi sesuai dengan jabatan yang telah ditentukan.

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Sejak tahun 2019 sampai 2021 masyarakat Kebumen telah melakukan pengaduan melalui LAPOR. Terdapat 191 aduan yang masuk dari tahun 2019 sampai agustus 2021. Dari sejumlah aduan tersebut terdapat beberapa aduan yang belum ditindaklanjuti. Hal ini dapat dilihat pada diagram berikut:

**Diagram 1. 1 Statistik Laporan Menggunakan Aplikasi LAPOR Tahun 2019**



Sumber: Diskominfo Kabupaten Kebumen

**Diagram 1. 2 Statistik Laporan Menggunakan Aplikasi LAPOR Tahun 2020**



Sumber: Diskominfo Kabupaten Kebumen

**Diagram 1. 3 Statistik Laporan Menggunakan Aplikasi LAPOR Tahun 2021**



Sumber: Diskominfo Kabupaten Kebumen

Dari Diagram 1.1, 1.2, 1.3 diatas dijelaskan bahwa terdapat beberapa aduan yang belum ditindaklanjuti. Pada tahun 2019 terdapat 4 laporan yang belum ditindaklanjuti. Tahun 2020 terdapat 10 laporan yang belum ditindaklanjuti. Dan pada tahun 2021 terdapat 19 laporan yang belum ditindaklanjuti. Permasalahan terkait dengan pelaksanaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Kebumen yaitu masih banyaknya aduan dari masyarakat yang belum ditindaklanjuti oleh instansi terkait.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online (LAPOR). Penelitian Rizke Asmawati yang berjudul Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi Baruga Sulsel Terhadap Efektivitas Layanan Pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan (Asmawati, 2020), peneliti menemukan Pemanfaatan Electronic Government berdasarkan indikator efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas memperoleh hasil sebesar 4,11 yang dikategorikan baik, Efektivitas Layanan berdasarkan indikator proses dan prosedur penerimaan keluhan, penentuan prioritas keluhan baik, penentuan pejabat yang bertanggung jawab baik, pemecahan masalah baik, standar waktu dan penyelesaian baik, pengendalian dan pemantauan baik dan sistem laporan baik memperoleh hasil sebesar 4,08 yang dikategorikan baik, Berdasarkan pengaruh pemanfaatan e-government terhadap efektivitas layanan menunjukkan bahwa pemanfaatan electronic government mempengaruhi efektivitas layanan, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian Raden Rian Girianom yang berjudul Pengelolaan Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR!) dalam Mewujudkan Open Government di Kabupaten Bojonegoro (Girianom, 2019), peneliti menemukan bahwa tata kelola layanan pengaduan SIAP-LAPOR regulasi yang mendasari layanan pengaduan sudah sangat lengkap terdapat 3 regulasi terdiri dari 2 regulasi yang mencakup penanganan dan pengelolaan pengaduan melalui media elektronik dan 1 regulasi guna mendukung layanan pengaduan SIAP-LAPOR menjadi alat mendukung keterbukaan informasi. Selain itu komitmen dari pemerintah melalui dinas Kominfo Kabupaten Bojonegoro dalam mengelola layanan pengaduan sangat baik dengan diterimanya penghargaan tingkat nasional dari kemenpanrb pada tahun 2018. Serta didukung dengan sarana dan prasarana yang lengkap.

Penelitian Annisa Isnadini yang berjudul Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan (Isnadini,2021), peneliti menemukan bahwa Kualitas pelayanan pengaduan melalui LAPOR! pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan belum dapat

dikatakan memuaskan berdasarkan indikator dari Zeithaml et.al yang terdiri dari lima indikator yaitu indikator tangible (berwujud) LAPOR pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dinilai sudah memadai, indikator reliability (kehandalan) yang dinilai dari peraturan-peraturan dalam mengelola pengaduan yang masuk cukup jelas walaupun ada fitur yang kurang jelas yaitu fitur anonim yang masih terlihat pada akun profil dan tidak ada peraturan yang jelas tentang sanksi jika melewati batas waktu dalam SOP untuk menindaklanjutinya, indikator responsiveness (respon) dapat dinilai dari respon atau tanggapan yang diberikan atas laporan pengaduan yang masuk dapat dikatakan belum baik secara keseluruhan dimana respon atas laporan pengaduan yang masuk tidak dapat dikatakan cepat dan jawaban yang diberikan kurang memuaskan, indikator assurance (jaminan) dapat dinilai dari diberikannya jaminan kerahasiaan data yang belum benar-benar merahasiakan data, indikator empathy (empati) dinilai dari pegawai yang sudah dapat dikatakan mampu memahami kebutuhan pelapor dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan.

Penelitian Dhiya Lucfiah Laibah yang berjudul Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung (Laibah, 2019), peneliti menemukan bahwa Input LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung dapat dikatakan sudah sangat memadai dilihat dari kelengkapan fasilitas fisik baik sarana maupun prasarana yang ada di Diskominfo Kota Bandung. Proses Produksi dapat dikatakan sudah baik dilihat dari komunikasi, seperti interaksi antara pengadu dan admin LAPOR yang dilakukan melalui kolom komentar laporan pengaduan. Hasil (output) dapat dikatakan sudah baik dilihat dari kepuasan masyarakat yang diwujudkan melalui laporan-laporan yang berhasil atau yang berstatus selesai. Produktivitas dapat dikatakan sudah baik dilihat dari bentuk pembekalan pendidikan aparatur seperti training to trainer dan bimtek mengenai LAPOR.

Penelitian Nikita Yolanda yang berjudul Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) oleh Pemerintah Kota Solok (Yolanda, 2020), peneliti menemukan bahwa dalam menjalankan program LAPOR, Pemerintah Kota Solok membentuk tim koordinasi dan petugas administrator pengelola pengaduan yang terdiri dari Walikota dan Wakil Walikota, Sekretariat Daerah, dan seluruh OPD/ BUMD yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Solok. Selain itu Pemerintah Kota Solok telah berhasil menjalankan Program SP4N-LAPOR dibuktikan dengan keberhasilan Pemerintah Kota Solok mendapatkan penghargaan dalam kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional tahun 2018 dan 2019.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni melakukan penelitian deskriptif dengan data kuantitatif untuk menguji efektivitas pelaksanaan LAPOR dengan menggunakan teori pengukuran efektivitas yang terdiri dari empat dimensi menurut Durianto (dalam Qisthina, 2020:25) yaitu: Dimensi Empathy, Dimensi Persuasion, Dimensi Impact, Dimensi Communication.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan Layanan Aspirasi dan pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Kebumen di ukur dari segi empathy, persuasion, impact dan communication.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian yang akan digunakan peneliti yaitu penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya. Tujuan dari penelitian deskriptif yaitu untuk memberikan deskripsi, penjelasan, dan validasi mengenai fenomena yang diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2018;13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Tujuan peneliti ini yaitu mendeskripsikan karakteristik dari suatu populasi tentang fenomena yang diamati. Peneliti ingin menilai seberapa efektif pelaksanaan LAPOR di Kabupaten Kebumen, sehingga hasil yang didapat bisa lebih terukur.

Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis statistik deskriptif. Tujuan analisis statistik deskriptif yaitu untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data yang diperoleh dan kelompok subjek yang diteliti.

Penulis mengumpulkan data melalui angket, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kuantitatif, dilaksanakan dengan melakukan survei terhadap 66 responden pengguna Aplikasi LAPOR.

Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis statistik deskriptif. Tujuan analisis statistik deskriptif yaitu untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data yang diperoleh dan kelompok subjek yang diteliti.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Efektivitas pelaksanaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Kebumen menggunakan teori efektivitas menurut Durianto (dalam Qisthina, 2020:25) yang terdiri dari empat dimensi yaitu: Dimensi Empathy, Dimensi Persuasion, Dimensi Impact, Dimensi Communication. Adapun pembahasan dapat dilihat berikut ini.

### 3.1. *Empathy*

Penulis melakukan pengukuran berkaitan dengan daya tarik dari suatu pelayanan. Adapun indikator Empathy dalam penelitian ini yaitu:

**Tabel 3.1 Indikator Tingkat kesukaan (Afeksi)**

Tanggapan	Bobot (x)	frekuensi (f)	skor
Sangat tidak setuju	1	1	1
Tidak Setuju	2	2	4
Ragu-Ragu	3	11	33
Setuju	4	31	124
Sangat Setuju	5	21	105
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>267</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>4,05</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2021

**Tabel 3.2 Indikator Pemikiran pengguna (Kognisi)**

Tanggapan	Bobot (x)	Frekuensi (f)	skor
Sangat tidak setuju	1	2	2
Tidak Setuju	2	1	2
Ragu-Ragu	3	16	48
Setuju	4	33	132
Sangat Setuju	5	14	70
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>254</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,85</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

Pada tabel 3.1 diketahui bahwa dari 66 responden sebagian besar responden setuju dengan adanya LAPOR yaitu sebanyak 31 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 4,05. Dalam hal ini masyarakat suka atau tertarik dengan adanya Aplikasi LAPOR.

Pada tabel 3.2 diketahui sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 33 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 3,85. Dalam hal ini menunjukkan bahwa Aplikasi LAPOR merupakan aplikasi yang tepat untuk membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dimensi Empathy memiliki nilai skor kumulatif rata-rata 3,82. Untuk mengukur keefektifan LAPOR termasuk dalam kategori efektif. Hal ini menyatakan bahwa *empathy* atau tanggapan responden untuk aplikasi LAPOR tinggi.

### 3.2. Persuasion

**Tabel 3.3 Indikator Keingintahuan Pengguna**

Tanggapan	Bobot (x)	Frekuensi (f)	skor
Sangat tidak setuju	1	1	1
Tidak Setuju	2	1	2
Ragu-Ragu	3	12	36
Setuju	4	34	136
Sangat Setuju	5	18	90
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>265</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>4,02</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

**Tabel 3.4 Indikator Kepercayaan**

Tanggapan	Bobot (x)	Frekuensi (f)	skor
Sangat tidak setuju	1	2	2
Tidak Setuju	2	0	0
Ragu-Ragu	3	24	48
Setuju	4	23	92
Sangat Setuju	5	17	85
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>227</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,44</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

**Tabel 3.5 Indikator Penilaian Pengguna**

<b>Tanggapan</b>	<b>Bobot (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>skor</b>
Sangat tidak setuju	1	1	1
Tidak Setuju	2	1	2
Ragu-Ragu	3	13	39
Setuju	4	31	124
Sangat Setuju	5	20	100
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>266</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>4,03</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

**Tabel 3.6 Indikator Ketertarikan pengguna**

<b>Tanggapan</b>	<b>Bobot (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>skor</b>
Sangat tidak setuju	1	2	2
Tidak Setuju	2	0	0
Ragu-Ragu	3	18	54
Setuju	4	34	136
Sangat Setuju	5	12	60
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>252</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,82</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

**Tabel 3.7 Indikator Respon Masyarakat**

<b>Tanggapan</b>	<b>Bobot (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>skor</b>
Sangat tidak setuju	1	1	1
Tidak Setuju	2	1	2
Ragu-Ragu	3	12	36
Setuju	4	35	140
Sangat Setuju	5	17	85
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>264</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>4,00</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

Pada tabel 3.3 diketahui sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 34 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 4,02. Dalam hal ini menunjukkan Setelah pengguna melihat pelayanan yang ada pada LAPOR, pengguna ingin lebih tahu mengenai jenis-jenis aduan yang dapat disampaikan melalui LAPOR.

Pada tabel 3.4 diketahui sebagian besar responden menjawab ragu-ragu yaitu sebanyak 24 responden. Namun indikator ini termasuk dalam kategori efektif karena memiliki nilai rata-rata

3,44. Dalam hal ini menunjukkan bahwa pengguna lebih yakin dalam melakukan pengaduan menggunakan aplikasi LAPOR.

Pada tabel 3.5 diketahui sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 31 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 4,03. Dalam hal ini menunjukkan responden menilai bahwa LAPOR merupakan media yang dapat dipercaya dalam menyampaikan aspirasi dan aduan secara online (sesuai dengan kenyataan).

Pada tabel 3.6 diketahui sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 34 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 3,82. Dalam hal ini menunjukkan bahwa responden tertarik dengan jenis-jenis pelayanan pengaduan yang terdapat pada LAPOR.

Pada tabel 3.7 diketahui sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 35 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 4,00. Dalam hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat merespon positif dengan adanya LAPOR sebagai sarana penyampaian aduan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dimensi Persuasion memiliki skor kumulatif rata-rata 3,89. Untuk mengukur keefektifan aplikasi LAPOR termasuk dalam kategori efektif. Hal ini menyatakan bahwa LAPOR berhasil menarik perhatian responden untuk menggunakan aplikasi LAPOR dalam melakukan pelayanan pengaduan.

### 3.3. Impact

**Tabel 3.8 Indikator Kesesuaian Menu yang Ditampilkan**

Tanggapan	Bobot (x)	Frekuensi (f)	skor
Sangat tidak setuju	1	1	1
Tidak Setuju	2	1	2
Ragu-Ragu	3	14	42
Setuju	4	39	156
Sangat Setuju	5	11	55
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>256</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,88</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

**Tabel 3.9 Indikator Konten yang Ditampilkan**

Tanggapan	Bobot (x)	Frekuensi (f)	skor
Sangat tidak setuju	1	1	1
Tidak Setuju	2	2	4
Ragu-Ragu	3	15	45
Setuju	4	30	120
Sangat Setuju	5	18	90
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>260</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,94</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

**Tabel 3.10 Indikator Referensi Pelayanan Lain yang Ditampilkan**

Tanggapan	Bobot (x)	Frekuensi (f)	skor
Sangat tidak setuju	1	2	2
Tidak Setuju	2	0	0
Ragu-Ragu	3	13	39
Setuju	4	33	132
Sangat Setuju	5	18	90
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>263</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,98</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

**Tabel 3.11 Indikator Review dari Pengguna**

Tanggapan	Bobot (x)	Frekuensi (f)	skor
Sangat tidak setuju	1	1	1
Tidak Setuju	2	3	6
Ragu-Ragu	3	19	57
Setuju	4	23	92
Sangat Setuju	5	20	100
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>274</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,88</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

**Tabel 3.12 Indikator Pengaruh Positif**

Tanggapan	Bobot (x)	Frekuensi (f)	skor
Sangat tidak setuju	1	2	2
Tidak Setuju	2	0	0
Ragu-Ragu	3	10	30
Setuju	4	33	132
Sangat Setuju	5	21	105
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>269</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>4,08</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

Pada tabel 3.8 diketahui sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 39 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 3,88. Dalam hal ini menunjukkan bahwa Referensi pelayanan pengaduan yang terdapat dalam aplikasi LAPOR sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pada tabel 3.9 diketahui sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 30 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 3,94. Dalam hal ini menunjukkan bahwa konten yang terdapat pada Aplikasi LAPOR dapat memberikan informasi terkait pelayanan pengaduan yang tersedia.

Pada tabel 3.10 diketahui sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 33 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 3,98. Dalam hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya aplikasi LAPOR masyarakat lebih mengetahui referensi jenis-jenis pelayanan pengaduan yang ada.

Pada tabel 3.11 diketahui sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 23 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 3,88. Dalam hal ini menunjukkan bahwa masyarakat atau pengguna setelah melakukan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR memberikan *review* atau ulasan terkait pelayanan yang diberikan.

Pada tabel 3.12 diketahui sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 33 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 4,08. Dalam hal ini menunjukkan bahwa Aplikasi LAPOR memberi dampak positif dalam pelayanan pengaduan.

Berdasarkan hasil ini, dimensi Impact memiliki skor kumulatif rata-rata 3,95. Untuk mengukur keefektifan aplikasi LAPOR termasuk dalam kategori efektif. Hal ini menyatakan bahwa aplikasi LAPOR memberikan dampak positif dan dapat membantu responden atau masyarakat untuk melakukan pengaduan terkait pelayanan yang diberikan pemerintah melalui menu-menu yang terdapat pada aplikasi tersebut.

### 3.4 Communication

**Tabel 3.13 Indikator Pemahaman Tujuan**

Tanggapan	Bobot (x)	Frekuensi (f)	skor
Sangat tidak setuju	1	2	2
Tidak Setuju	2	1	2
Ragu-Ragu	3	10	30
Setuju	4	34	136
Sangat Setuju	5	19	95
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>265</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>4,02</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

**Tabel 3.14 Indikator Pemahaman Pengguna**

Tanggapan	Bobot (x)	Frekuensi (f)	skor
Sangat tidak setuju	1	2	2
Tidak Setuju	2	1	2
Ragu-Ragu	3	15	45
Setuju	4	33	132
Sangat Setuju	5	15	75
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>256</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,88</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

**Tabel 3.15 Indikator Kepuasan Terhadap Informasi**

Tanggapan	Bobot (x)	Frekuensi (f)	skor
Sangat tidak setuju	1	1	1
Tidak Setuju	2	1	2
Ragu-Ragu	3	10	30
Setuju	4	37	148
Sangat Setuju	5	17	85

<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>266</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>4,03</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

**Tabel 3.16 Indikator Kepuasan Pengguna**

<b>Tanggapan</b>	<b>Bobot (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>skor</b>
Sangat tidak setuju	1	2	2
Tidak Setuju	2	0	0
Ragu-Ragu	3	13	39
Setuju	4	36	144
Sangat Setuju	5	15	75
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>260</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,94</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

**Tabel 3.17 Indikator Manfaat yang Didapat**

<b>Tanggapan</b>	<b>Bobot (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>skor</b>
Sangat tidak setuju	1	3	3
Tidak Setuju	2	0	0
Ragu-Ragu	3	13	39
Setuju	4	29	116
Sangat Setuju	5	21	105
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>263</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,98</b>

Sumber: Analisis Data Primer 2022

Pada tabel 3.13 diketahui sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 34 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 4,02. Dalam hal ini menunjukkan bahwa LAPOR bertujuan untuk membantu masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan aduan terkait pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pada tabel 3.14 diketahui sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 33 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 3,88. Dalam hal ini menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan dalam aplikasi LAPOR mudah dimengerti oleh masyarakat.

Pada tabel 3.15 diketahui sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 37 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 4,03. Dalam hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh aplikasi LAPOR (sesuai dengan kebutuhan masyarakat).

Pada tabel 3.16 diketahui sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 36 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 3,94. Dalam hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak menyesal melakukan pengaduan melalui aplikasi LAPOR.

Pada tabel 3.17 diketahui sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 29 responden. Indikator ini termasuk dalam kategori efektif dengan nilai rata-rata 3,98. Dalam ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa aplikasi LAPOR sangat bermanfaat dalam membantu penyampaian aspirasi dan aduan nya.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dimensi Communication memiliki skor kumulatif rata-rata 3,97. Untuk mengukur keefektifan aplikasi LAPOR termasuk dalam kategori efektif. Hal ini menyatakan bahwa aplikasi LAPOR berhasil memiliki konten yang mudah dimengerti dan bentuk tampilan yang menarik sehingga mampu menarik antusias masyarakat untuk menggunakan LAPOR.

### **3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Efektivitas Pelaksanaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online di Kabupaten Kebumen sudah cukup efektif. Hal ini di tunjukan dari meningkatnya jumlah pengguna LAPOR dari tahun 2019 sampai 2021 menunjukkan peningkatan layaknya penemuan dari Rizke, Dhiya Lucfiah Laibah, dan Nikita Yolanda. Pelaksanaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online di Kabupaten Kebumen dilihat dari alat pengukuran efektivitas menurut efektivitas menurut Durianto yaitu: Dimensi Empathy, Dimensi Persuasion, Dimensi Impact, Dimensi Communication. Dari dimensi empathy, dimana masyarakat kabupaten kebumen memiliki empathy atau tanggapan terhadap aplikasi LAPOR cukup tinggi. Selanjutnya dimensi Persuasion menunjukkan bahwa LAPOR berhasil menarik perhatian responden untuk menggunakan aplikasi LAPOR dalam melakukan pelayanan pengaduan. Dimensi ketiga yaitu dimensi impact atau dampak dari adanya Aplikasi LAPOR sangat dirasakan oleh masyarakat kebumen. Dan dimensi Communication yaitu berkaitan dengan pemahaman pengguna terhadap aplikasi LAPOR, dimana aplikasi LAPOR memiliki konten yang mudah dimengerti dan bentuk tampilan yang menarik sehingga mampu menarik antusias masyarakat untuk menggunakan LAPOR. Layaknya program lainnya, Pelaksanaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online di Kabupaten Kebumen masih perlu di tingkatkan. Hal ini bertujuan agar efektivitas pelaksanaan LAPOR sangat efektif dalam pelayanan di Kabupaten Kebumen. Beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan LAPOR, diantaranya yaitu pemerintah harus melakukan sosialisasi mengenai aplikasi lapor agar masyarakat lebih paham dalam menggunakan aplikasi LAPOR. Meningkatkan hubungan antar lembaga pemerintahan dalam menyelesaikan laporan pengaduan secara menyeluruh. Serta melakukan pengintegrasian dengan aplikasi media sosial lainnya seperti WhatsApp dan Instagram agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pelaporan.

### **3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan upaya untuk meningkatkan pelaksanaan LAPOR sehingga masyarakat lebih tertarik untuk menggunakan aplikasi LAPOR dalam melakukan pengaduan. Upaya-upaya yang dapat dilakukan diantaranya:

1. Pemerintah daerah harus mensosialisasikan aplikasi LAPOR kepada masyarakat agar masyarakat lebih banyak yang tahu tentang aplikasi LAPOR.
2. Pemerintah daerah perlu melakukan pemeriksaan secara berkala terhadap aduan dari masyarakat agar tidak ada aduan yang belum ditindaklanjuti.
3. Meningkatkan komunikasi aktif antar lembaga pemerintahan guna menyelesaikan laporan pengaduan secara menyeluruh.

4. Melakukan pengintegrasian dengan aplikasi media sosial lainnya seperti WhatsApp dan Instagram agar mempermudah masyarakat dalam melakukan pelaporan.
5. Memberikan edukasi kepada masyarakat bahwa mereka memiliki hak untuk menyampaikan keluhan, kritik, maupun saran guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai “Efektivitas Pelaksanaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online di Kabupaten Kebumen” maka penulis menarik kesimpulan dari hasil analisis deskriptif diperoleh nilai skor kumulatif pada masing-masing yaitu dimensi *Empathy* yaitu sebesar 3,82 dan tergolong efektif, dalam hal ini *Empathy* atau tanggapan masyarakat mengenai aplikasi LAPOR cukup tinggi. Dimensi *Persuasion* yaitu sebesar 3,89 dan tergolong efektif, hal ini menyatakan bahwa aplikasi LAPOR berhasil menarik perhatian responden sehingga responden percaya untuk menggunakan aplikasi LAPOR dalam melakukan pelayanan pengaduan. Dimensi *Impact* sebesar 3,95 dan tergolong efektif, dalam hal ini menyatakan bahwa aplikasi LAPOR memberikan dampak positif dan dapat membantu responden atau masyarakat untuk melakukan pengaduan. Dimensi *Communication (Citizen Support)* sebesar 3,97 dan tergolong efektif, hal ini menyatakan bahwa aplikasi LAPOR mudah dimengerti dan dipahami oleh responden dilihat dari segi visual dan tampilan yang ada pada aplikasi LAPOR.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan “Efektivitas Pelaksanaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online di Kabupaten Kebumen.”

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Diskominfo Kabupaten Kebumen beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

##### 1. Buku

- Agung, A. A. P., & Yuesti, A. 2019. *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif*. Badung: Noah Aletheia.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Basuki, M. S. 2021. *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*. Medan: Media Sains Indonesia.
- Campbell. 1989. *Riset Dalam Efektivitas Organisasi*. Terjemahan Sahat Simamora. Jakarta: Erlangga.
- Creswell, John W. 2010. *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Approaches Edisi ketiga*. Penerjemah: Achmad Fawaid dan

- Rianayati Kusmini. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta: ANDI.
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mashun, M. 2006. Pengukuran kinerja sektor publik. *Yogyakarta: BPFE*.
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Cetakan Ketujuh*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurdin, I & Hartati, S. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Priyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Setyawan, D. S. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Siagian, P.Sondang 2015. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siyoto, Sandu & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* Dr. Sandu Siyoto, SKM, M.Kes M. Ali Sodik, M.A. 1. *Dasar Metodologi Penelitian*, 1–109.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, E. (2007). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Kencana Presada Media Group.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

## 2. Jurnal dan Skripsi

- Asmawati, Rizke. 2020. *Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi Baruga Sulsel Terhadap Efektivitas Layanan Pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan*. Skripsi. Universitas Muhammdiyah Makasar
- Febrian & Yusran. 2021. “Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanamanmodal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi”. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 3. No. 1
- Hadiana, A. I. D., & Renaldi, F. (2018). “Penerapan Mobile Government Pada Monitoring Aktigitas Aparatur Sipil Negara Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung Barat”. *Jurnal Masyarakat Informatika Unjani (JUMANJI)*, 2(2), 32–39.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Isnadini, Annisa. 2021. *Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.

Qisthina, N. 2020. *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Qraved sebagai Media Memilih Tempat Makan*, Jurnal Pewarta Indonesia. Vol 2 No.1, 22-32

Rian G, Raden. 2019. *Pengelolaan Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR!) dalam Mewujudkan Open Government di Kabupaten Bojonegoro*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro

STOICA, M., & GHILIC-MICU, B. 2020. “*E-Government in Romania – a Case Study*”. *Journal of E-Government Studies and Best Practices*, 2020, 1–12.

### 3. Peraturan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Pemerintah Berbasis Elektronik

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi SP4N LAPOR.

Keputusan Bupati Kebumen Nomor 337/2334 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Kebumen.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

### 4. Sumber Lainnya

<https://kominfo.kebumenkab.go.id/>. *Susunan Organisasi dan Tata Kerja*. Sabtu, 11 September 2021

<https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kabupaten-kebumen>. *Jumah pengaduan melalui aplikasi LAPOR*. Minggu, 12 September 2021