

Kualitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor Pak Yes!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan

Quality of the Public Online Aspiration and Complaint Service (Lapor Pak Yes!) at the Department of Communication and Informatics of Lamongan Regency

Nasywa Rahmadhanty Tiaranita^{1*}, Trena Aktiva Oktariyanda², Meirinawati³, Eva Hany Fanida⁴

¹⁻⁴Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 17 December, 2025

Revised 20 January 2026

Accepted 27 January 2026

Available online 30 January 2026

Keywords:

kualitas pelayanan publik, E-ServQual, sistem pengaduan online, LAPOR PAK YES!, Kabupaten Lamongan.

Keywords:

public service quality, E-ServQual, online complaint system, LAPOR PAK YES!, Lamongan Regency.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR PAK YES!) yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital. Platform ini dirancang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian didasarkan pada kerangka E-ServQual yang meliputi dimensi efisiensi, keandalan sistem, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan LAPOR PAK YES! secara umum tergolong cukup baik, terutama dari sisi kemudahan penggunaan dan aksesibilitas layanan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat akibat kurangnya sosialisasi langsung, lambatnya respons tindak lanjut laporan, serta ketergantungan pada koordinasi antar organisasi perangkat daerah dalam penyelesaian aduan. Akibatnya, sebagian laporan hanya berhenti pada tahap administratif tanpa kejelasan hasil

bagi pelapor. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kinerja layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan peningkatan koordinasi antarinstansi, percepatan respons layanan, serta penguatan strategi sosialisasi guna meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Upaya tersebut penting untuk mewujudkan pelayanan publik digital yang lebih responsif, transparan, dan partisipatif di tingkat pemerintah daerah.

ABSTRACT

This study examines the quality of the Online Public Aspiration and Complaint Service (LAPOR PAK YES!) managed by the Communication and Informatics Office of Lamongan Regency as a form of digital-based public service innovation. The platform is intended to facilitate public participation by enabling citizens to submit aspirations, complaints, and reports regarding public services. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. The analysis is guided by the E-ServQual framework, which includes efficiency, system reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, and contact dimensions. The findings reveal that the LAPOR PAK YES! service generally demonstrates adequate service quality, particularly in terms of ease of use and accessibility. However, several challenges remain, including limited public awareness due to insufficient direct socialization, delays in follow-up responses, and dependency on coordination with relevant agencies for complaint resolution. As a result, some reports are formally processed but lack timely and clear outcomes for users. This condition indicates a gap between public expectations and service performance. Therefore, this study recommends strengthening cross-agency coordination, improving response timeliness, and expanding outreach efforts to enhance public awareness and trust. These measures are essential to ensure more responsive, transparent, and participatory digital public services at the local government level.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi indikator utama dalam menilai kinerja birokrasi dalam memenuhi kebutuhan

*Corresponding Author

Email: mohddzakky19@gmail.com

masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang mudah diakses, cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang diberikan akan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat serta citra pemerintah sebagai institusi publik.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien semakin meningkat. Transformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital dipandang sebagai strategi penting untuk mempercepat proses pelayanan sekaligus memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat (Yunaningsih, Indah, & Septiawan, 2023). Digitalisasi pelayanan publik mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi melalui penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik atau *e-government* sebagai bentuk adaptasi terhadap dinamika kebutuhan masyarakat modern (Arvianti & Basyar, 2025). Pemanfaatan teknologi digital tersebut tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga membuka ruang partisipasi publik yang lebih luas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan salah satu prinsip penting dalam tata kelola pemerintahan yang demokratis. Masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan aspirasi, kritik, dan pengaduan terhadap pelayanan publik yang diterima sebagai bentuk kontrol sosial terhadap kinerja pemerintah. Untuk menjamin tersalurnya pengaduan masyarakat secara sistematis dan terintegrasi, pemerintah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya pengelolaan pengaduan secara daring guna meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas penanganan laporan masyarakat (Republik Indonesia, 2013). Sistem pengaduan ini dirancang untuk mewujudkan prinsip *no wrong door policy*, yaitu menjamin setiap pengaduan masyarakat ditangani oleh instansi yang berwenang (Yahya & Setiyono, 2022).

Sebagai implementasi dari kebijakan tersebut, pemerintah pusat meluncurkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) yang berfungsi sebagai platform nasional dalam menampung dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terhadap seluruh instansi pemerintah. SP4N-LAPOR! menjadi instrumen penting dalam mendorong keterbukaan pemerintah serta memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat (KemenPAN-RB, 2020; Hilas Stepanus & Wahyu Subadi, 2024). Keberadaan sistem ini memungkinkan setiap laporan masyarakat terdokumentasi secara resmi dan dapat dipantau proses tindak lanjutnya secara daring.

Pemerintah Kabupaten Lamongan mengadaptasi sistem tersebut melalui inovasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR PAK YES!) yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan. Layanan ini dikembangkan sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan laporan terkait pelayanan publik di wilayah Kabupaten Lamongan melalui berbagai kanal digital, seperti media sosial, aplikasi pesan instan, dan situs resmi pemerintah daerah (Diskominfo Lamongan, 2024). Inovasi LAPOR PAK YES! mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam memperkuat partisipasi masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif dan berbasis partisipasi publik (Tackbir Abubakar & Nurhaliza, 2023).

Permasalahan terkait kualitas respons layanan pengaduan juga tercermin dari jumlah laporan yang masuk dalam kurun waktu tertentu. Berdasarkan data laporan masuk LAPOR PAK

YES! pada bulan November 2025, tercatat adanya variasi jumlah laporan yang diterima setiap harinya, sebagaimana disajikan pada Tabel 1. Data tersebut menunjukkan bahwa layanan pengaduan secara aktif dimanfaatkan oleh masyarakat, namun pada saat yang sama berpotensi menimbulkan beban kerja pengelola apabila tidak diimbangi dengan kapasitas sumber daya dan koordinasi yang memadai.

Tabel 1. Laporan Masuk Bulan November 2025

Tanggal Laporan	Jumlah Laporan
01 November 2025	2
03 November 2025	4
04 November 2025	4
05 November 2025	2
07 November 2025	1
17 November 2025	3
20 November 2025	2
22 November 2025	1
23 November 2025	2
24 November 2025	1
25 November 2025	1
27 November 2025	1
30 November 2025	1

(Sumber: *Instagram @laporlamongan*, 2025)

Variasi jumlah laporan tersebut berimplikasi pada kecepatan dan kualitas tindak lanjut pengaduan, terutama ketika jumlah laporan yang masuk tidak sebanding dengan kapasitas pengelolaan layanan. Kondisi ini memperkuat urgensi dilakukannya evaluasi terhadap kualitas layanan LAPOR PAK YES! agar sistem pengaduan publik yang disediakan pemerintah daerah dapat berfungsi secara optimal.

Meskipun secara normatif LAPOR PAK YES! telah dirancang sebagai instrumen pelayanan publik berbasis digital yang inklusif, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu permasalahan utama adalah rendahnya tingkat pengetahuan sebagian masyarakat terhadap keberadaan dan mekanisme penggunaan platform tersebut. Kurangnya sosialisasi secara langsung, terutama kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital, menyebabkan sebagian pengaduan disampaikan melalui saluran tidak resmi, seperti akun media sosial pribadi, sehingga tidak tercatat dalam sistem pengaduan resmi pemerintah daerah (Yunaningsih et al., 2023). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan informasi antara pemerintah dan masyarakat.

Selain permasalahan sosialisasi, kualitas respons dan tindak lanjut laporan juga menjadi sorotan masyarakat. Beberapa pengguna layanan menilai bahwa respons yang diberikan terhadap laporan pengaduan masih relatif lambat dan kurang memberikan kejelasan mengenai proses penyelesaian aduan. Keterlambatan tersebut dipengaruhi oleh proses koordinasi antar organisasi perangkat daerah yang berwenang dalam menangani laporan, sehingga penyelesaian aduan sering kali membutuhkan waktu yang cukup lama. Situasi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan pengaduan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Data pengelolaan pengaduan menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar laporan masyarakat telah diteruskan dan diproses oleh instansi terkait, masih terdapat laporan yang berada pada tahap proses tindak lanjut dalam jangka waktu yang relatif lama. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan layanan pengaduan publik tidak hanya ditentukan oleh kuantitas laporan yang masuk, tetapi juga oleh kecepatan, kejelasan, dan kualitas respons yang

diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan pengaduan publik berbasis digital menjadi penting untuk memastikan bahwa sistem yang dibangun benar-benar mampu memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis kualitas layanan LAPOR PAK YES! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan dengan menggunakan pendekatan *Electronic Service Quality* (E-ServQual) yang mencakup dimensi efisiensi, keandalan sistem, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak (Wardhana, 2024). Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan pengaduan publik berbasis digital serta menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan partisipatif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena sosial secara sistematis dan faktual berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap objek yang diteliti (Sugiyono, 2023). Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas layanan pengaduan publik berbasis digital melalui platform Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR PAK YES!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan. Pendekatan ini dinilai tepat karena penelitian berfokus pada proses pelayanan, pengalaman pengguna, serta mekanisme pengelolaan pengaduan yang memerlukan penelusuran data secara kontekstual dan mendalam.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2023). Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu bahwa informan yang dipilih memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan maupun pemanfaatan layanan LAPOR PAK YES! (Sugiyono, 2023). Informan penelitian meliputi aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan, operator platform LAPOR PAK YES!, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung melalui berbagai dokumen dan sumber tertulis yang relevan dengan fokus penelitian (Silalahi, 2010). Data sekunder tersebut meliputi dokumen kebijakan pengelolaan pengaduan publik, laporan pengaduan LAPOR PAK YES!, data statistik laporan masuk, konten media sosial resmi, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2023). Wawancara digunakan sebagai teknik utama untuk memperoleh data secara mendalam melalui proses tanya jawab antara peneliti dan informan mengenai mekanisme pengelolaan pengaduan, kualitas respons layanan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan LAPOR PAK YES! (Bungin, 2007). Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pengelolaan layanan pengaduan, termasuk alur penerimaan laporan, tindak lanjut laporan, serta interaksi antara petugas dan masyarakat melalui platform digital, guna memperoleh gambaran faktual mengenai praktik pelayanan yang berlangsung (Sugiyono, 2017). Selain itu, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan dan menelaah dokumen tertulis, arsip, laporan resmi, serta data statistik yang relevan dengan fokus penelitian sebagai data pendukung (Arikunto, 2010).

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis data interaktif Miles dan Huberman yang meliputi empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data,

dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman dalam Sugiyono, 2023). Pada tahap pengumpulan data, peneliti menghimpun seluruh data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan kualitas layanan LAPOR PAK YES!. Tahap reduksi data dilakukan dengan cara menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang relevan dengan tujuan penelitian agar analisis dapat dilakukan secara lebih terarah dan sistematis (Sugiyono, 2023). Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang disusun secara sistematis berdasarkan dimensi kualitas layanan elektronik *E-ServQual*, yaitu efisiensi, keandalan sistem, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak (Wardhana, 2024). Tahap akhir analisis data adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan melalui proses interpretasi dan verifikasi data secara berkesinambungan guna memastikan validitas serta kredibilitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan layanan aspirasi dan pengaduan publik melalui platform Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR PAK YES!) di Kabupaten Lamongan dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai koordinator utama pengelolaan pengaduan daerah. Layanan ini berfungsi sebagai kanal resmi bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan laporan terkait pelayanan publik yang selanjutnya diteruskan kepada organisasi perangkat daerah (OPD) yang berwenang. Pengelolaan layanan diawali dengan proses penerimaan laporan melalui berbagai kanal digital, seperti media sosial, aplikasi pesan instan, dan situs resmi pemerintah daerah, yang kemudian diverifikasi oleh operator sebelum diteruskan kepada OPD terkait.

Tahap awal pengelolaan laporan melibatkan proses verifikasi dan klasifikasi laporan untuk memastikan kelengkapan data serta kesesuaian substansi laporan dengan kewenangan instansi tujuan. Laporan yang telah diverifikasi kemudian didisposisikan kepada OPD terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan bidang urusan masing-masing. Dalam proses ini, Dinas Komunikasi dan Informatika berperan sebagai penghubung sekaligus pengawas alur pengaduan agar laporan masyarakat tidak berhenti pada tahap administratif semata.

Berdasarkan hasil penelitian, alur pengelolaan pengaduan melalui LAPOR PAK YES! secara normatif telah berjalan sesuai dengan ketentuan pengelolaan pengaduan publik berbasis digital. Namun, pada tahap implementasi, masih ditemukan beberapa kendala yang berkaitan dengan kecepatan respons, kejelasan tindak lanjut, serta ketergantungan pada koordinasi antar OPD. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas layanan pengaduan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem digital, tetapi juga oleh kualitas pengelolaan layanan dan komitmen pelaksana di tingkat organisasi.

Untuk menganalisis kualitas layanan LAPOR PAK YES! secara lebih sistematis, penelitian ini menggunakan pendekatan *Electronic Service Quality* (E-ServQual) yang dikemukakan oleh Wardhana (2024), yang mencakup tujuh dimensi, yaitu efisiensi, keandalan sistem, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak.

Efisiensi (Efficiency)

Efisiensi dalam konteks layanan elektronik merujuk pada kemudahan pengguna dalam mengakses layanan serta kecepatan proses yang dirasakan oleh pengguna layanan (Wardhana, 2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa LAPOR PAK YES! relatif mudah diakses oleh masyarakat melalui berbagai kanal digital yang tersedia. Masyarakat dapat menyampaikan laporan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan, sehingga layanan ini dinilai mampu menghemat waktu dan biaya.

Proses pengisian laporan dinilai cukup sederhana karena tidak memerlukan prosedur yang rumit. Pengguna hanya perlu menyampaikan identitas, substansi laporan, serta bukti pendukung apabila diperlukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa dari sisi desain layanan, LAPOR PAK YES! telah memenuhi aspek efisiensi dasar sebagai layanan pengaduan berbasis digital.

Namun demikian, efisiensi layanan tidak hanya ditentukan oleh kemudahan pengajuan laporan, tetapi juga oleh kecepatan penyelesaian laporan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun proses pengajuan laporan tergolong cepat, waktu penyelesaian laporan masih bervariasi dan bergantung pada OPD yang menangani laporan. Hal ini menyebabkan persepsi efisiensi layanan menjadi berbeda di kalangan pengguna, terutama bagi masyarakat yang mengharapkan penyelesaian laporan dalam waktu singkat.

Keandalan Sistem (System Reliability)

Keandalan sistem berkaitan dengan kemampuan sistem dalam beroperasi secara stabil dan konsisten tanpa mengalami gangguan teknis yang signifikan (Wardhana, 2024). Berdasarkan hasil penelitian, sistem LAPOR PAK YES! secara umum dapat diakses dengan baik dan jarang mengalami gangguan teknis yang menghambat proses pelaporan. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi infrastruktur digital, sistem telah cukup andal untuk digunakan sebagai layanan pengaduan publik.

Namun, keandalan sistem tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga dengan konsistensi pengelolaan laporan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem mampu mencatat dan meneruskan laporan, konsistensi tindak lanjut masih belum sepenuhnya terjaga. Beberapa laporan memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan respons lanjutan, sehingga menimbulkan persepsi bahwa sistem belum sepenuhnya andal dalam menjamin penyelesaian laporan secara tepat waktu.

Pemenuhan (Fulfillment)

Dimensi pemenuhan mengacu pada sejauh mana layanan mampu memenuhi janji layanan yang diberikan kepada pengguna, termasuk penyelesaian laporan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan (Wardhana, 2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar laporan yang masuk melalui LAPOR PAK YES! telah diteruskan kepada OPD terkait dan diproses sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Meskipun demikian, pemenuhan layanan belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh masyarakat. Beberapa pengguna menyampaikan bahwa laporan mereka hanya mendapatkan respons awal berupa klarifikasi, tanpa disertai kejelasan mengenai hasil akhir atau waktu penyelesaian. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemenuhan layanan masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya berorientasi pada kepuasan pengguna.

Privasi (Privacy)

Privasi merupakan aspek penting dalam layanan pengaduan publik karena berkaitan dengan perlindungan data pribadi pelapor (Wardhana, 2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa LAPOR PAK YES! telah menyediakan mekanisme perlindungan data pelapor dengan menjaga kerahasiaan identitas pengguna. Data pribadi pelapor tidak ditampilkan secara terbuka dan hanya dapat diakses oleh petugas yang berwenang.

Pengguna layanan menilai bahwa aspek privasi telah cukup terjaga, sehingga masyarakat merasa relatif aman dalam menyampaikan laporan. Hal ini menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pengaduan berbasis digital yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Responsivitas (Responsiveness)

Responsivitas merujuk pada kesigapan dan kecepatan petugas dalam menanggapi laporan yang disampaikan oleh masyarakat (Wardhana, 2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas LAPOR PAK YES! cukup responsif dalam menerima dan memverifikasi laporan. Namun, kecepatan respons dalam tahap penyelesaian laporan sangat bergantung pada koordinasi dengan OPD terkait.

Beberapa pengguna layanan menilai bahwa respons awal tergolong cepat, tetapi tindak lanjut laporan cenderung lambat dan kurang memberikan informasi perkembangan penanganan laporan. Kondisi ini menunjukkan bahwa responsivitas layanan masih bersifat parsial dan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Kompensasi (Compensation)

Kompensasi dalam layanan elektronik berkaitan dengan bentuk perhatian atau solusi yang diberikan ketika terjadi ketidaksesuaian layanan (Wardhana, 2024). Dalam konteks LAPOR PAK YES!, tidak terdapat mekanisme kompensasi secara material kepada pelapor. Bentuk kompensasi lebih bersifat non-material, seperti penyampaian klarifikasi atau penjelasan atas keterlambatan penanganan laporan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiadaan mekanisme kompensasi yang jelas menyebabkan sebagian pengguna merasa kurang diperhatikan ketika laporan tidak segera ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kompensasi masih menjadi aspek yang lemah dalam kualitas layanan LAPOR PAK YES!.

Kontak (Contact)

Dimensi kontak berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam berkomunikasi dengan pengelola layanan apabila membutuhkan informasi tambahan (Wardhana, 2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa LAPOR PAK YES! telah menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial dan aplikasi pesan instan, yang memudahkan masyarakat untuk menghubungi pengelola layanan.

Namun, intensitas komunikasi dua arah masih belum optimal. Sebagian pengguna menyampaikan bahwa komunikasi cenderung bersifat satu arah dan formal, sehingga kurang memberikan ruang dialog yang intensif antara pelapor dan pengelola layanan.

Berdasarkan hasil analisis tujuh dimensi E-ServQual, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan LAPOR PAK YES! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan secara umum tergolong cukup baik, khususnya dari aspek efisiensi, keandalan sistem, dan privasi. Namun demikian, dimensi pemenuhan, responsivitas, kompensasi, dan kontak masih memerlukan perbaikan agar layanan pengaduan publik dapat berfungsi secara optimal dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Yahya dan Setiyono (2022) yang menegaskan bahwa keberhasilan sistem pengaduan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan platform digital, tetapi juga oleh kualitas pengelolaan, koordinasi antar instansi, serta komitmen pelaksana dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan LAPOR PAK YES! perlu diarahkan pada penguatan koordinasi antar OPD, percepatan tindak lanjut laporan, serta pengembangan pola komunikasi yang lebih responsif dan transparan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR PAK YES!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan dengan menggunakan pendekatan *Electronic Service Quality* (E-ServQual), dapat disimpulkan bahwa

LAPOR PAK YES! merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang strategis dalam mendorong partisipasi masyarakat serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang responsif dan terbuka. Layanan ini dirancang sebagai kanal resmi bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan terkait pelayanan publik, sekaligus sebagai sarana evaluasi kinerja pemerintah daerah.

Secara umum, kualitas layanan LAPOR PAK YES! dinilai cukup baik, terutama pada dimensi efisiensi, keandalan sistem, dan privasi. Masyarakat relatif mudah mengakses layanan melalui berbagai kanal digital, sistem jarang mengalami gangguan teknis, serta perlindungan data pelapor dinilai memadai. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi desain layanan dan infrastruktur digital, LAPOR PAK YES! telah mampu memenuhi kebutuhan dasar layanan pengaduan publik berbasis elektronik.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi pemenuhan dan responsivitas, masih ditemukan permasalahan berupa lambatnya tindak lanjut laporan serta kurangnya kejelasan informasi mengenai proses dan hasil penyelesaian pengaduan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian laporan berhenti pada tahap administratif dan belum sepenuhnya menghasilkan solusi konkret yang dirasakan langsung oleh pelapor. Dimensi kompensasi dan kontak juga belum berjalan optimal, karena belum terdapat mekanisme kompensasi yang jelas atas keterlambatan layanan serta komunikasi dua arah yang masih cenderung formal dan terbatas.

Ketergantungan pada koordinasi antar organisasi perangkat daerah (OPD) menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kualitas respons layanan. Meskipun laporan telah diteruskan sesuai dengan kewenangan OPD terkait, perbedaan kapasitas dan respons masing-masing instansi menyebabkan variasi kecepatan dan kualitas tindak lanjut. Selain itu, rendahnya tingkat sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, khususnya kelompok dengan keterbatasan literasi digital, mengakibatkan masih adanya pengaduan yang disampaikan melalui saluran tidak resmi di luar platform LAPOR PAK YES!.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa LAPOR PAK YES! telah berfungsi sebagai instrumen pelayanan publik digital yang cukup efektif, namun masih memerlukan perbaikan pada aspek pengelolaan layanan, koordinasi lintas OPD, dan komunikasi dengan masyarakat agar kualitas layanan pengaduan publik dapat ditingkatkan secara lebih optimal dan berkelanjutan.

SARAN

Berdasarkan simpulan tersebut, disarankan agar Pemerintah Kabupaten Lamongan, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika, memperkuat kualitas layanan LAPOR PAK YES! melalui peningkatan kejelasan standar operasional penanganan pengaduan, termasuk penetapan batas waktu respons dan penyelesaian laporan yang lebih terukur. Standar layanan yang jelas dan transparan perlu disosialisasikan kepada seluruh OPD dan masyarakat agar proses penanganan pengaduan dapat berjalan lebih konsisten dan akuntabel.

Peningkatan koordinasi antar organisasi perangkat daerah perlu menjadi perhatian utama, mengingat efektivitas layanan pengaduan sangat bergantung pada respons OPD sebagai pelaksana tindak lanjut. Penguatan mekanisme koordinasi, pemantauan, dan evaluasi lintas OPD diharapkan dapat mempercepat proses penyelesaian laporan serta mengurangi kesenjangan kualitas respons antar instansi.

Selain itu, strategi sosialisasi layanan perlu diperluas tidak hanya melalui media digital, tetapi juga melalui pendekatan langsung kepada masyarakat, khususnya kelompok yang memiliki keterbatasan akses dan literasi digital. Sosialisasi yang lebih intensif dan merata diharapkan

dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur pengaduan resmi serta mendorong pemanfaatan LAPOR PAK YES! secara optimal.

Dari sisi layanan, pengembangan pola komunikasi dua arah yang lebih responsif dan informatif perlu dilakukan agar masyarakat tidak hanya menerima respons awal, tetapi juga memperoleh informasi yang jelas mengenai perkembangan dan hasil penanganan laporan. Ke depan, penyusunan mekanisme kompensasi non-material, seperti pemberian penjelasan resmi atau notifikasi berkala, juga dapat dipertimbangkan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan.

Terakhir, bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji kualitas layanan pengaduan publik dengan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods*, serta membandingkan implementasi LAPOR PAK YES! dengan layanan pengaduan di daerah lain. Hal ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas layanan pengaduan publik berbasis digital dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang partisipatif dan responsif.

REFERENSI

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arvianti, S., & Basyar, M. R. (2025). Penerapan e-government pada pengaduan masyarakat berbasis online.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan. (2024). *LAPOR PAK YES!: Jembatan aspirasi warga*. <https://diskominfo.lamongankab.go.id>
- Hilas Stepanus, & Subadi, W. (2024). Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) dalam penanganan pengaduan masyarakat. *JAPB*, 7(2), 1156–1167.
- Instagram @laporlamongan. (2025). *Data laporan masuk LAPOR PAK YES! bulan November 2025*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!)*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*.
- Silalahi, U. (2010). *Metode penelitian sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tackbir Abubakar, R., & Nurhaliza. (2023). Inovasi layanan pengaduan publik berbasis digital.
- Wardhana, A. (2024). *Electronic service quality (E-ServQual)*.
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2023). Transformasi pelayanan publik berbasis digital.