



Implementasi Layanan Pengaduan Online Melalui Website Damar Mojo Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Mojokerto

Nindy Lulu Nur Hidayah¹, Dian Wijaya², Suprpto³

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Majapahit^{1,2,3}

Email Korespondensi: nindylnh@gmail.com, dianw@unim.ac.id, suprpto@unim.ac.id

Article received: 04 Juli 2025, Review process: 13 Juli 2025

Article Accepted: 25 Agustus 2025, Article published: 10 September 2025

ABSTRACT

The advancement of digital technology in the era of the Fourth Industrial Revolution has driven significant transformation in public service delivery, including at the local government level. This study aims to analyze the implementation of public complaint services through the Damar Mojo Website at the Environmental Agency (DLH) of Mojokerto Regency, evaluate its impact on complaint-handling effectiveness, and identify the challenges and opportunities for its development. The research employs a qualitative descriptive approach using purposive sampling to select key informants, while data were collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the Damar Mojo Website serves as an effective digital communication channel between the government and citizens by utilizing a responsive and accountable online reporting system. Its implementation is supported by a structured bureaucracy, standardized operating procedures, system integration, and enhanced human resource capacity. This study is expected to contribute to the development of digital-based public service innovations and encourage active citizen participation in improving the quality of local governance.

Keywords: E-Government, Complaint Services, Damar Mojo, Public Services

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital pada era Revolusi Industri 4.0 mendorong transformasi signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di tingkat pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui Website Damar Mojo pada Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Mojokerto, mengevaluasi dampaknya terhadap efektivitas penanganan aduan, serta mengidentifikasi hambatan dan peluang pengembangannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling untuk menentukan informan, sementara data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Website Damar Mojo berperan sebagai kanal komunikasi digital yang efektif antara pemerintah dan masyarakat dengan memanfaatkan sistem pelaporan berbasis daring yang responsif dan akuntabel. Implementasinya ditopang oleh struktur birokrasi yang jelas, prosedur operasional standar, integrasi sistem, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis digital dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan daerah.

Kata Kunci: E-Government, Layanan Pengaduan, Damar Mojo, Pelayanan Publi

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam era Revolusi Industri 4.0 telah membawa perubahan signifikan pada tata kelola pemerintahan global. Transformasi ini tidak hanya berkaitan dengan otomatisasi dan pemanfaatan teknologi berbasis Internet of Things (IoT), kecerdasan buatan (AI), dan big data, tetapi juga menuntut inovasi pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Menurut laporan OECD (2023), digitalisasi sektor publik telah meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah melalui sistem berbasis elektronik yang mampu memproses data secara real-time, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan akuntabilitas publik. Integrasi teknologi dengan tata kelola pemerintahan menjadi salah satu strategi penting dalam menjawab tantangan masyarakat modern yang menuntut keterbukaan, responsivitas, dan kecepatan layanan.

Penerapan e-government menjadi salah satu bentuk konkret pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Implementasi e-government tidak hanya memberikan efisiensi dalam pengelolaan administrasi, tetapi juga menciptakan interaksi yang lebih inklusif antara pemerintah dan masyarakat. Studi United Nations E-Government Survey (UN, 2022) menunjukkan bahwa negara-negara dengan tingkat pemanfaatan e-government yang tinggi mengalami peningkatan signifikan dalam indeks kepercayaan publik, transparansi kebijakan, serta efektivitas layanan publik. Indonesia, melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, menegaskan pentingnya optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi sebagai strategi penguatan tata kelola pemerintahan berbasis digital.

Dalam konteks implementasi e-government di tingkat lokal, Pemerintah Kabupaten Mojokerto menjadi salah satu daerah yang aktif mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital. Pemerintah daerah meluncurkan berbagai platform untuk meningkatkan efisiensi layanan, di antaranya Aplikasi Tumbas, Satu Data Palapa, Super Apps Mojosakti, dan Website Damar Mojo. Platform Damar Mojo dirancang sebagai sarana penyampaian aspirasi, keluhan, dan informasi dari masyarakat kepada pemerintah secara langsung, transparan, dan akuntabel. Studi UNESCO (2023) menegaskan bahwa platform digital berbasis partisipasi publik berpotensi memperluas demokratisasi layanan dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah daerah, terutama melalui optimalisasi sistem yang terintegrasi dengan kanal pengaduan nasional seperti SP4N-LAPOR! yang dikelola pemerintah pusat.

Meskipun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital masih menghadapi sejumlah tantangan, baik dalam aspek teknis maupun non-teknis. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan literasi digital masyarakat, ketidaksiapan sumber daya manusia (SDM), infrastruktur teknologi yang belum merata, serta kurangnya sosialisasi kebijakan di tingkat akar rumput. Penelitian World Bank (2023) menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital

di sektor publik sangat dipengaruhi oleh kapasitas SDM, ketersediaan infrastruktur, dan strategi komunikasi pemerintah. Oleh karena itu, keberadaan Damar Mojo menjadi langkah strategis dalam mengatasi hambatan tersebut dengan mengintegrasikan pendekatan teknologi, regulasi, dan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kualitas tata kelola lingkungan hidup di Kabupaten Mojokerto.

Website Damar Mojo dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Mojokerto dan terhubung dengan Dinas Lingkungan Hidup (DLH) sebagai salah satu instansi dengan jumlah aduan tertinggi. Melalui sistem ini, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan terkait masalah lingkungan secara langsung tanpa hambatan birokrasi yang rumit. Platform ini memanfaatkan mekanisme pelaporan berbasis digital yang memungkinkan proses tindak lanjut lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi. Hasil kajian International Telecommunication Union (ITU, 2023) menunjukkan bahwa keberhasilan sistem layanan publik berbasis teknologi sangat dipengaruhi oleh integrasi antarinstansi, regulasi berbasis bukti (*evidence-based policy*), dan pemanfaatan big data dalam pengambilan keputusan strategis.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui Website Damar Mojo pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Mojokerto serta mengevaluasi dampaknya terhadap efektivitas penanganan aduan masyarakat terkait isu lingkungan. Penelitian ini juga diarahkan untuk mengidentifikasi hambatan dan peluang pengembangan layanan berbasis digital, serta memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas layanan publik di masa mendatang. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi penguatan praktik tata kelola pemerintahan berbasis digital, meningkatkan keterlibatan masyarakat, dan mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif untuk menganalisis implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui Website Damar Mojo pada Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Mojokerto. Pendekatan ini dipilih karena penelitian difokuskan pada pemahaman mendalam mengenai proses pelaksanaan kebijakan, kendala, dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive sampling, melibatkan pihak-pihak yang memiliki otoritas dan pengetahuan relevan, termasuk staf Diskominfo dan DLH yang berperan dalam pengelolaan layanan pengaduan digital. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur ilmiah, kebijakan pemerintah, dan laporan publikasi terkait. Proses analisis data mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, & Saldaña (2018) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara simultan dan berkesinambungan. Validitas temuan diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik, sehingga memastikan bahwa hasil penelitian dapat

dipertanggungjawabkan secara akademis dan memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas penerapan layanan pengaduan berbasis digital pada DLH Kabupaten Mojokerto.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi layanan pengaduan masyarakat melalui website Damar Mojo pada Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Mojokerto dianalisis menggunakan kerangka konsep implementasi kebijakan. Kerangka ini mencakup empat dimensi utama yang menjadi keberhasilan implementasi kebijakan publik, yaitu komunikasi (transmisi informasi, kejelasan, konsistensi), ketersediaan sumber daya, sikap (disposisi) dan struktur birokrasi. Temuan hasil penelitian tentang implementasi layanan pengaduan di DLH disajikan ke dalam tabel berikut:

Tabel 1. Implementasi Layanan Pengaduan Website Damar Mojo di DLH Kabupaten Mojokerto

Dimensi Konsep	Indikator Konsep (Kasmad, 2019)	Temuan Lapangan
Transmisi Informasi	Mekanisme penyaluran informasi dari perumus kebijakan ke implementor.	Diskominfo menggunakan Website Damar Mojo untuk mengirimkan disposisi pengaduan ke OPD terkait. Sistem dilengkapi rekam jejak digital yang memudahkan pemantauan tindak lanjut.
Kejelasan	Kejelasan petunjuk pelaksanaan dan pemahaman teknis pengguna.	Pelatihan admin Damarmojito dilakukan setiap tahun, disertai evaluasi tahunan yang melibatkan seluruh admin OPD.
Konsistensi	Stabilitas instruksi dan keseragaman pelaksanaan kebijakan.	Evaluasi berkala dan koordinasi melalui grup WhatsApp admin menjaga penerapan pedoman secara seragam di seluruh OPD.
Sumber Daya Manusia	Jumlah dan kualifikasi pelaksana kebijakan.	DLH memiliki 129 pegawai (122 PNS, 1 CPNS, 6 PPPK), dengan 62 orang di Bidang Pengelolaan Sampah yang menjadi unit paling banyak menangani aduan.
Sarana dan Prasarana	Ketersediaan fasilitas dan peralatan pendukung implementasi.	Tersedia peralatan RTH (gunting, kuas, keranjang, lampu, seragam), serta armada pengelolaan sampah (17 <i>arm roll</i> , 1 <i>dump truck</i> , 2 mobil toilet, 3 <i>excavator</i> , 2 <i>bulldozer</i> , 196 kontainer).

Struktur Birokrasi	Adanya <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP)	DLH memiliki SOP pengelolaan pengaduan yang diatur dalam dokumen resmi "SOP Pengelolaan Pengaduan Bidang Lingkungan Hidup" Nomor 660/SOP/DLH/04
---------------------------	---	---

Berdasarkan hasil temuan yang telah disajikan dalam tabel sebelumnya, implementasi layanan pengaduan website Damar Mojo pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Mojokerto dianalisis menggunakan kerangka konseptual Kasmad (2019). Pembahasan ini mengkaji setiap dimensi implementasi kebijakan dengan mengintegrasikan temuan empiris dari penelitian lapangan untuk mengidentifikasi kesesuaian antara konsep teoritis dan praktik implementasi aktual.

Analisa Implementasi Layanan Pengaduan Website Damar Mojo Pada DLH

a. Komunikasi

Komunikasi dalam konteks kebijakan merupakan mekanisme penyaluran informasi dari pihak perumus kebijakan kepada para implementor melalui media komunikasi dengan sasaran yang jelas. Transparansi dan akurasi penyampaian informasi memegang peranan vital supaya esensi kebijakan dapat dimengerti dengan tepat, yang pada akhirnya dapat memperkecil peluang munculnya miskomunikasi atau penafsiran yang menyimpang dari intensi awal kebijakan (Kasmad, 2019). Untuk memastikan implementasi kebijakan berjalan optimal, para pembuat keputusan perlu menjalin komunikasi yang efektif dengan pihak pelaksana. Penyampaian informasi harus dilakukan secara transparan, akurat, dan berkesinambungan. Komunikasi yang efektif ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya miskomunikasi atau salah tafsir yang dapat dilakukan oleh para implementor. Tahapan komunikasi mencakup transmisi informasi, konsistensi, dan kejelasan (Kasmad, 2019).

1. Dimensi Transmisi

Transmisi mengacu pada mekanisme penyaluran informasi di kalangan para implementor yang terkait dengan pemahaman mereka terhadap keterkaitan antara keputusan yang telah diambil dan regulasi pelaksanaan yang telah ditetapkan (Kasmad, 2019). Hasil penelitian yang telah dilakukan dengan Ibu Nailil, dapat diketahui bahwa transmisi informasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) yang berperan sebagai administrator utama kepada semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Mojokerto dilaksanakan menggunakan platform digital yang telah tersedia, yakni Website Damar Mojo itu sendiri. Dalam hal ini, Diskominfo memiliki otoritas penuh untuk mendistribusikan informasi kepada OPD yang berkepentingan. Kondisi ini menggambarkan adanya mekanisme yang mendukung komunikasi yang efektif dan sistematis. Adanya rekam jejak digital mengenai respons dan tindak lanjut dari OPD yang dapat dimonitor melalui sistem tersebut juga mengindikasikan bahwa alur penyampaian informasi tidak hanya berlangsung searah, melainkan

juga memfasilitasi adanya tanggapan balik dari OPD. Oleh karena itu, aspek penyampaian informasi dalam konteks ini dapat dinilai telah berfungsi optimal, sebab informasi dapat dikomunikasikan secara efektif dan progres tindak lanjutnya dapat diawasi.

2. Dimensi Konsistensi

Aspek kejelasan mencakup ketepatan petunjuk pelaksanaan serta kejelasan komunikasi yang disampaikan. Elemen ini memiliki peran krusial dalam menjamin bahwa kebijakan yang diterapkan dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan (Kasmad, 2019).

Hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Diskominfo telah melakukan upaya untuk memastikan kejelasan dalam penggunaan Website Damar Mojo melalui pelatihan dan sosialisasi. Pelatihan yang diadakan untuk para admin Damar Mojo di tiap OPD menunjukkan komitmen Diskominfo dalam memberikan pemahaman yang mendalam mengenai cara penggunaan platform tersebut. Selain itu, evaluasi tahunan yang melibatkan semua admin juga berfungsi sebagai sarana untuk memperjelas tujuan dan manfaat dari Website ini. Dengan adanya pelatihan dan evaluasi, diharapkan semua OPD dapat memahami dan menggunakan Website Damar Mojo dengan efektif. Hal ini mencerminkan bahwa dimensi kejelasan dalam komunikasi kebijakan telah diperhatikan, sehingga meminimalisir potensi kesalahpahaman di antara para pengguna.

3. Dimensi Kejelasan

Dimensi konsistensi mengacu pada kestabilan dan transparansi petunjuk yang harus diterapkan oleh para implementor. Ini berarti bahwa seluruh instruksi yang sampai kepada pelaksana hendaknya bersifat konsisten dan tidak menimbulkan perbedaan, guna menghindari kebingungan dalam proses pelaksanaan. Oleh karena itu, instruksi yang diberikan mesti bersifat tetap dan tidak berubah-ubah (Kasmad, 2019). Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa untuk menjaga konsistensi dalam penerapan kebijakan, Diskominfo menerapkan mekanisme evaluasi dan pengawasan yang terstruktur. Pelatihan dan evaluasi yang dilakukan setiap tahun, serta pembentukan grup WhatsApp untuk seluruh admin Damar Mojo, hal tersebut merupakan langkah strategis untuk memastikan bahwa semua OPD mengikuti pedoman yang telah ditetapkan. Kegiatan evaluasi yang dilaksanakan di akhir tahun tidak hanya berfungsi untuk menilai kinerja, tetapi juga untuk memperbarui informasi terkait Damar Mojo. Dengan adanya koordinasi yang baik melalui grup WhatsApp, para admin dapat saling bertukar informasi dan pengalaman, yang pada gilirannya bertujuan untuk meningkatkan konsistensi dalam penerapan kebijakan. Hal ini menunjukkan bahwa Diskominfo berupaya untuk menciptakan lingkungan yang mendukung penerapan kebijakan secara konsisten di seluruh OPD.

b. Sumber Daya

Sumber daya yang dimaksud mencakup beberapa komponen fundamental, di antaranya adalah kualitas sumber daya manusia yang berperan sebagai pelaksana kebijakan, ketersediaan informasi yang akurat dan memadai untuk mendukung proses implementasi, kewenangan yang jelas bagi para implementor

dalam menjalankan tugasnya, serta fasilitas dan sarana prasarana lainnya yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan kebijakan (Kasmad, 2019).

Implementasi layanan pengaduan di Dinas Lingkungan Hidup (DLH) melibatkan pembagian peran yang jelas, di mana Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) memiliki otoritas penuh terhadap pengembangan dan pemeliharaan Website Damar Mojo, sedangkan DLH berfungsi sebagai pengguna sistem. Hal ini mengindikasikan bahwa pengelolaan teknis aplikasi tidak sepenuhnya dikuasai oleh DLH. Sumber daya dalam layanan pengaduan, seperti penyediaan peralatan pendukung dan sumber daya manusia, menjadi faktor penting dalam kelancaran pengawasan dan penanganan pengaduan lingkungan.

Berdasarkan data penelitian yang telah didapatkan pada DLH Kabupaten Mojokerto terdapat 129 SDM yang ada pada DLH, dengan rincian 122 PNS, 1 CPNS, dan 6 PPPK. Selain itu DLH memiliki kapasitas yang memadai, terutama di bidang Pengelolaan Sampah yang memiliki 62 orang.

Terkait sarana dan prasarana, DLH telah mengalokasikan sumber daya secara strategis dengan dua kategori utama: peralatan kecil dan kendaraan berat. Peralatan kecil, seperti gunting dan lampu LED strip, mencerminkan kesiapan organisasi dalam kegiatan sehari-hari, sedangkan kendaraan berat, termasuk armroll dan dump truck, menunjukkan kapasitas untuk proyek besar. Dengan total 196 container dan berbagai peralatan lainnya, hal ini sejalan dengan dimensi sumber daya dalam teori implementasi kebijakan Edward III, yang menekankan pentingnya sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai untuk mendukung pelaksanaan kebijakan.

c. Sikap (Disposisi)

Dimensi ini merujuk pada kecenderungan atau respons para pelaksana kebijakan terhadap tujuan dan prosedur kebijakan yang telah ditetapkan (Syahrudin, 2019). Temuan wawancara dengan Ibu Cici (informan), bahwa positioning institusional Dinas Lingkungan Hidup (DLH) telah jelas terdefinisi, yaitu memfokuskan penggunaan platform Damar Mojo untuk menangani pengaduan masyarakat yang berkenaan dengan permasalahan lingkungan hidup. Hal ini menunjukkan disposisi yang positif dan sesuai dengan fungsi utama DLH. Mereka tidak mengabaikan atau mengalihkan aduan yang masuk melalui platform ini, melainkan secara spesifik menggunakannya untuk ranah tugas mereka. Meskipun fokus pada Damar Mojo, DLH tetap menunjukkan disposisi yang fleksibel dan berorientasi pada pelayanan publik dengan tetap menerima aduan melalui berbagai saluran lain (surat, datang langsung ke kantor, WA dan telepon). Ini menunjukkan bahwa sikap mereka adalah untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, bukan hanya terpaku pada satu platform. Disposisi ini penting untuk memastikan aksesibilitas layanan.

Selain itu, disposisi kepala dinas sebagai penentu tindak lanjut menunjukkan adanya sentralisasi pengambilan keputusan yang cepat dan langsung. Sikap ini menunjukkan keinginan untuk mempercepat proses penanganan aduan tanpa birokrasi yang berbelit-belit, tidak ada rapat atau hal-hal yang seperti dalam forum atau pertemuan resmi. Adanya pengecekan tindak

lanjut aduan secara berkala menunjukkan disposisi yang bertanggung jawab dan berorientasi pada kualitas pelayanan. Sikap ini memastikan bahwa aduan tidak hanya diterima tetapi juga ditindaklanjuti hingga tuntas. Ini adalah disposisi yang mendukung akuntabilitas.

Temuan lain saat penyampaian informasi oleh Ibu Farida dan Ibu Nisak, dalam pengimplementasian website aduan Damar Mojo, terdapat tantangan seperti aduan yang tidak sesuai dengan bidangnya masuk melalui website Damar Mojo, namun DLH menunjukkan disposisi yang realistis dan patuh terhadap batasan kewenangan, mereka tidak serta merta menolak aduan yang masuk, tetapi mengembalikan aduan dengan penjelasan dan arahan yang jelas kepada pelapor untuk mengajukan ke instansi yang berwenang. Sikap ini mencerminkan pemahaman akan struktur birokrasi dan keinginan untuk tetap membantu masyarakat menemukan solusi, meskipun bukan di bawah tanggung jawab langsung mereka. Ini adalah disposisi yang bertanggung jawab dan informatif.

d. Struktur Birokrasi

Dalam struktur organisasi terdapat elemen penting yaitu berupa prosedur kerja dan standar operasional yang bersumber dari internal organisasi, yang dikenal sebagai Standard Operating Procedures (SOP). SOP merupakan seperangkat pedoman yang memuat standar baku dan sistematis yang mengatur mekanisme pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan. Keberadaan SOP ini menjadi instrumen penting dalam memastikan konsistensi, efisiensi, dan kualitas dalam proses operasional organisasi, sehingga setiap aktivitas dapat dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat dipertanggungjawabkan secara profesional (Kasmad, 2019).

Struktur birokrasi yang jelas dan terorganisir juga berkontribusi pada kelancaran implementasi layanan pengaduan. Struktur birokrasi DLH menunjukkan adanya hierarki yang jelas dengan Kepala Dinas sebagai pucuk pimpinan yang memiliki kewenangan sentral dalam mendisposisikan aduan. Semua aduan, baik dari Damar Mojo maupun saluran lain, dikumpulkan di Bidang Penataan terlebih dahulu, kemudian dilaporkan kepada Kepala Dinas untuk mendapatkan arahan tindak lanjut. SOP pengelolaan pengaduan di Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Mojokerto telah diatur secara jelas dalam dokumen resmi yang berjudul "SOP Pengelolaan Pengaduan Bidang Lingkungan Hidup" Nomor 660/SOP/DLH/04. Dokumen ini mencakup prosedur dan langkah-langkah yang harus diikuti oleh para pelaksana dalam menangani pengaduan dari masyarakat. Dengan adanya SOP ini, diharapkan proses pengelolaan pengaduan dapat berjalan dengan lebih terstruktur dan efisien, serta memastikan bahwa setiap aduan yang diterima ditangani sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di bidang lingkungan hidup.

Dampak Setelah Adanya Website Damar Mojo Terhadap DLH

Implementasi sistem ini memberikan dampak berupa peningkatan kepraktisan dalam penanganan pelayanan pengaduan di DLH. Hal ini

berdasarkan pada informasi yang disampaikan oleh Ibu Cici. Website Damar Mojo menyediakan saluran digital yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan tanpa harus datang langsung ke kantor atau menggunakan metode konvensional lainnya. Bagi DLH, ini berarti proses penerimaan aduan menjadi lebih terstruktur dan efisien. Data aduan dapat tercatat secara digital, memudahkan pengelolaan dan pelacakan. Kepraktisan ini berpotensi mengurangi beban administratif manual dan mempercepat alur awal penanganan aduan. Namun, berdasarkan hasil temuan lain meskipun Damar Mojo meningkatkan kepraktisan, Bu Cici menjelaskan bahwa website Damar Mojo tidak secara langsung berkorelasi dengan peningkatan jumlah total aduan yang masuk. Hal ini karena DLH telah menerapkan sistem pelayanan pengaduan multi-channel, artinya Damar Mojo adalah salah satu opsi tambahan, bukan satu-satunya saluran untuk menerima aduan dari masyarakat.

SIMPULAN

Kesimpulan, platform ini telah berfungsi secara efektif sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Keberadaan website Damar Mojo tidak hanya mempermudah proses pengaduan, tetapi juga meningkatkan kepraktisan dalam penanganan aduan terkait masalah lingkungan. Meskipun demikian, tantangan dalam sosialisasi dan penggunaan website masih perlu diatasi untuk memaksimalkan partisipasi masyarakat. Temuan ini mendukung bahwa penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Untuk penelitian ke depannya, disarankan agar menggunakan analisis kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas layanan dan area yang perlu diperbaiki.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan penghargaan dan rasa syukur yang mendalam atas terlaksananya penelitian dan terpublikasikannya artikel ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum yang telah memberikan kesempatan untuk menerbitkan karya ilmiah ini, serta kepada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Mojokerto dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto atas izin penelitian serta fasilitasi akses data dan informasi yang menjadi fondasi empiris dalam penelitian ini. Penulis juga berterima kasih atas dukungan, kerjasama, dan bantuan para pegawai dinas yang telah memudahkan proses pengumpulan data secara valid dan akurat. Selain itu, apresiasi diberikan kepada berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas kontribusi moral, akademik, dan teknis yang diberikan selama proses penelitian berlangsung. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis bagi pemangku kebijakan, memperkaya khazanah keilmuan, dan menjadi inspirasi bagi peneliti muda untuk terus berkarya.

DAFTAR RUJUKAN

- Ayu, I. W., Zulkarnaen, Z., & Fitriyanto, S. (2022). Budaya digital dalam transformasi digital menghadapi era society 5.0. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Lokal*, 5(1), 20–25. <https://doi.org/10.58406/jpml.v5i1.922>
- Diskominfo. (2024). *Jatim Digifest 2024: Pemkab Mojokerto pameran berbagai aplikasi layanan publik andalan*. Mojokertokab.go.id. <https://mojokertokab.go.id/detail-berita/jatim-digifest-2024-pemkab-mojokerto-pameran-berbagai-aplikasi-layanan-publik-andalan-1729672276>
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis data penelitian kualitatif: Konsep, teknik, & prosedur analisis*. Universitas Negeri Malang Press.
- Herawan, H., Candradewini, & Dai, R. M. (2021). Implementasi kebijakan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dalam pembuatan KTP elektronik di Kabupaten Bandung. *Responsive*, 4(1), 23–31. <https://doi.org/10.24198/responsive.v4i1.33278>
- Hosan, E., Wijaya, D., & Suprpto. (2025). Inovasi pelayanan publik darurat melalui Call Center 112: Peran strategis Diskominfo Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 1–12.
- International Telecommunication Union. (2023). *Digital government strategies: Leveraging innovation for effective governance*. ITU Publications. <https://www.itu.int>
- Kasmad, R. (2019). *Studi implementasi kebijakan publik*. Jakarta: Nusa Media.
- Khoiriyanti, D. (2022). Perbandingan implementasi e-government di Indonesia dengan Singapura (Studi kasus pelaksanaan e-government). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 12(1), 38–51. <https://doi.org/10.33592/jiia.v12i1.2346>
- Manyo'e, E. T. (2022). Analisis implementasi kebijakan pelatihan pola satu pintu dengan model Edward III di Kabupaten Gorontalo. *Knowledge: Jurnal Inovasi Hasil Penelitian dan Pengembangan*, 2(3), 227–240. <https://doi.org/10.51878/knowledge.v2i3.1599>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Muhaimin, H., Ichwan, W., Basith, R. A., & Veryanto, D. R. (2023). Etika pemerintah dalam penyelenggaraan layanan publik untuk meningkatkan kualitas dan kepercayaan masyarakat. *Journal Law and Government*, 1(2), 122–136. <https://doi.org/10.31764/jlag.v1i2.16267>
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya Press.
- Nurmandi, A., Muhammad, L., Sumardi, S., & Qodir, Z. (2021). Kualitas pelayanan publik melalui pendekatan model demokrasi pada era otonomi daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49–61. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.253>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *OECD digital government review 2023: Building inclusive and responsive governance*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/digital-gov-2023-en>
-

- Prihatini, M. (2021). Bupati Mojokerto luncurkan tiga aplikasi sekaligus. *Beritajatim.com*. <https://beritajatim.com/bupati-mojokerto-luncurkan-3-aplikasi-sekaligus>
- Susilawati, F. E., Yanti, R., & Emi. (2023). Transformasi digital pemerintah: Studi kasus implementasi e-government dan hambatannya. *Jurnal Administrasi Negara*, 3(2), 80–94.
- Syahrudin. (2019). *Implementasi kebijakan publik: Konsep, teori, dan studi kasus*. Bandung: Penerbit Nusa Media.
- United Nations. (2022). *UN e-government survey 2022: The future of digital government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://publicadministration.un.org>
- UNESCO. (2023). *Digital transformation of government services: Advancing citizen-centric governance*. UNESCO Publishing. <https://unesdoc.unesco.org>
- World Bank. (2023). *GovTech maturity index: The state of public sector digital transformation*. World Bank Group. <https://openknowledge.worldbank.org>