
Monggo Lapor Dan Kepuasan Publik: Analisis Kualitatif Responsivitas Layanan Di Kota Magelang

Lutfi Nur Saniah¹, Widya Ajeng Prahesti², Muhammad Zidan Laksana³, Yehizkia Tectona Putra⁴

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar, Indonesia¹⁻⁴

Email Korespondensi: lutfi.nur.saniah@students.untidar.ac.id,
widya.ajeng.prahesti@students.untidar.ac.id, muhzidanlaksana@students.untidar.ac.id,
yehizkia.tectona.putra@students.untidar.ac.id

Article received: 01 November 2025, Review process: 11 November 2025

Article Accepted: 25 Desember 2025, Article published: 10 Januari 2026

ABSTRACT

Digital transformation in public services has elevated e-government platforms like Monggo Lapor as key tools for enhancing responsiveness and citizen satisfaction in Indonesia's smart cities. This qualitative research aims to analyze the evolution of Monggo Lapor's service responsiveness from 2021 to 2025 and assess public satisfaction levels in Magelang City. Employing a descriptive qualitative approach with purposive sampling of 17 informants (2 main admins and 15 users), data were gathered via in-depth interviews, observations, and documentation, analyzed using Miles and Huberman's interactive model. Findings reveal significant responsiveness improvements, including responses within 5 working days, informative replies with detailed explanations, and complete visual documentation. Complaint patterns shifted from social aid to infrastructure and transportation issues, supported by HR capacity building, infrastructure upgrades, regulatory updates, and innovations like "Lapor Goes to Campus" and SP4N LAPOR integration. All informants expressed high satisfaction due to timeliness, resolution commitment, transparency, accessibility, and professional communication, fostering user loyalty. Monggo Lapor exemplifies effective e-government for good governance.

Keywords: Service Responsiveness, E-Government, Monggo Lapor, Public Satisfaction, Good Governance

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadikan platform e-government seperti Monggo Lapor sebagai alat utama peningkatan responsivitas dan kepuasan warga di kota-kota pintar Indonesia. Penelitian kualitatif ini bertujuan menganalisis perkembangan responsivitas layanan Monggo Lapor periode 2021-2025 serta tingkat kepuasan masyarakat di Kota Magelang. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan purposive sampling terhadap 17 informan (2 admin utama dan 15 pengguna), data dikumpul melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, lalu dianalisis dengan model Miles dan Huberman. Hasil menunjukkan peningkatan responsivitas signifikan, termasuk respons dalam 5 hari kerja, balasan informatif dengan penjelasan rinci, serta dokumentasi visual lengkap. Pola pengaduan bergereser dari bantuan sosial ke infrastruktur dan transportasi, didukung pengembangan SDM, perbaikan infrastruktur, pembaruan regulasi, serta inovasi seperti "Lapor Goes to Campus" dan integrasi SP4N LAPOR. Seluruh informan puas atas ketepatan waktu, komitmen penyelesaian, transparansi, kemudahan akses, dan komunikasi

profesional, menciptakan loyalitas pengguna tinggi. Monggo Lapor menjadi model e-government efektif untuk good governance.

Kata Kunci: Responsivitas Layanan, E-Government, Monggo Lapor, Kepuasan Masyarakat, Good Governance

PENDAHULUAN

Digitalisasi menjadi fondasi penting dalam meningkatkan mutu layanan pemerintah di berbagai bangsa, tak terkecuali Indonesia. Dalam konteks globalisasi yang mengharuskan adanya efisiensi serta keterbukaan informasi, institusi pemerintahan perlu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi untuk memenuhi harapan publik yang kian meningkat (Dalimunthe et al., 2024 dalam Delina S et al., 2025). E-government hadir sebagai pendekatan strategis dalam mengefektifkan mekanisme administrasi pemerintahan, memperluas akses terhadap layanan, serta menguatkan keterlibatan masyarakat. Implementasi e-government bukan lagi alternatif semata, namun merupakan kebutuhan mendesak untuk merealisasikan penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas (*good governance*) dan tanggap menghadapi perkembangan kebutuhan masyarakat. Di Indonesia, pada umumnya setiap instansi pemerintahan maupun swasta tidak dapat terlepas dari aktivitas administrasi karena kegiatan tersebut merupakan elemen fundamental dalam pelaksanaan organisasi. Pelayanan publik dapat berkembang menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat luas, sehingga memudahkan warga negara untuk mengakses layanan pemerintah. Merespons kondisi tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mengatur tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintahan untuk menyediakan layanan yang lebih efektif (Kementerian Sekretariat Negara, 2018 dalam Aprilia & Sukmana, 2023). Kondisi ini mencerminkan komitmen pemerintah Indonesia dalam mengoptimalkan peluang teknologi digital bagi pembaruan sektor publik.

Di Indonesia, globalisasi turut serta dalam mendorong sektor publik untuk lebih terbuka dan tanggap terhadap tuntutan masyarakat. Bentuk inovasi yang terlihat adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk melaksanakan pelayanan publik. Selain itu, pemanfaatan aplikasi berbasis digital juga digunakan sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Menurut Rahayu et al. (2023) dalam (Setiawan et al., 2022) beragam aplikasi digital telah dibuat untuk mempercepat serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan. Kebijakan tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam prosedur administrasi, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap penataan ulang kelembagaan, di mana sejumlah unit kerja perlu menyesuaikan kembali tugas dan fungsinya. Contohnya dalam sektor keamanan, pemanfaatan teknologi mengharuskan pembentukan tim khusus yang bertugas mengembangkan aplikasi, mengelola pemeliharaan data, serta memastikan keamanan sistem digital.

Keberadaan website digital saja tidak dapat otomatis menghasilkan pelayanan publik yang baik. (Basyo & Anirwan, 2023) menekankan bahwa

digitalisasi layanan publik membutuhkan lebih dari sekadar infrastruktur teknologi dan diperlukan perubahan mendasar dalam cara pemerintah menanggapi kebutuhan warganya. Faktor penentu utamanya adalah responsivitas, yaitu kemampuan pemerintah untuk merespons aduan maupun permintaan layanan dengan cepat dan tepat. Penelitian (Hafid Risalbi et al., 2021) mengenai pelayanan publik di Kota Malang menunjukkan bahwa responsivitas berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat, dimana tingginya jumlah pengaduan sering menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas respons pemerintah. Adanya kesenjangan ini dapat menyebabkan masyarakat merasa tidak puas dan ketidakpuasan inilah yang menimbulkan kerusakan hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Responsivitas juga memiliki implikasi langsung terhadap tingkat kepercayaan publik.

Kota Magelang sebagai salah satu daerah yang menerapkan konsep *smart city* telah mengembangkan berbagai aplikasi digital dan *website* untuk meningkatkan kecepatan respons pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu inovasi tersebut adalah *website* "Monggo Lapor", yang berfungsi sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan, kritik, saran, maupun permintaan layanan kepada pemerintah. Seluruh aduan masyarakat yang masuk dikelola dan ditangani melalui sistem Monggo Lapor, sehingga proses penyaluran aspirasi menjadi lebih terstruktur, transparan, dan mudah dipantau oleh warga maupun pemerintah.

Dalam konteks Kota Magelang, (Dwi Anggita & Nurhaeni, 2021) menyoroti bahwa penggunaan website Monggo Lapor memang memberi peluang bagi partisipasi elektronik yang lebih luas, namun keberhasilannya tetap sangat ditentukan oleh seberapa cepat dan tepat pemerintah menindaklanjuti setiap laporan yang masuk. Semakin cepat pemerintah merespon maka semakin puas masyarakat terhadap layanan tersebut. Tidak hanya cepat saja, ketepatan dalam merespon masyarakat juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pemerintah Kota Magelang sebelumnya menghadapi berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan publik, khususnya dalam proses administrasi. Mekanisme pengaduan yang manual dinilai lambat dan kurang efektif karena tidak semua aspirasi ditanggapi secara terbuka. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk mengelola pengaduan dan informasi masyarakat secara lebih modern, terpusat, dan responsif melalui layanan digital e-government Monggo Lapor.

Dalam pelaksanaannya Monggo Lapor masih menghadapi kendala. Masyarakat sering bingung menentukan kanal pelaporan yang tepat, sehingga pengaduan disampaikan melalui berbagai saluran yang tidak terkoordinasi. Akibatnya, perbaikan fasilitas publik kerap tidak terlaksana karena belum adanya sistem terpadu untuk menampung dan menindaklanjuti laporan. Permasalahan ini belum sepenuhnya teratas karena meskipun pengaduan dari masyarakat langsung direspon oleh admin, ada yang tidak langsung ditangani saat itu juga karena membutuhkan perencanaan dan dana dalam proses perbaikan, terutama untuk penyelesaian masalah pembangunan fisik yang harus menunggu perencanaan dan

anggaran yang jelas. Dari aspek sumber daya, pelayanan Monggo Lapor terdapat masalah dibagian sumber daya manusia dari sisi masyarakat.

Penelitian sebelumnya (Dwi Anggita & Nurhaeni, 2021) menunjukkan bahwa implementasi Monggo Lapor di Kota Magelang belum optimal dalam mendorong partisipasi masyarakat secara menyeluruh. Sebagian besar masyarakat belum memanfaatkan *website* ini secara maksimal, terutama karena keterbatasan sosialisasi dan kapasitas sumber daya manusia, baik di sisi pemerintah maupun masyarakat itu sendiri. Selain itu, penggunaan *website* Monggo Lapor masih berada pada *level e-engaging*, belum mencapai tahap *e-empowering* yang menunjukkan keterlibatan aktif warga dalam pembuatan kebijakan dan evaluasi program. Dalam pelaksanaannya, sampai tahun 2025 Monggo Lapor telah dikembangkan diantaranya berupa instagram, whatsApp, X, Facebook. Namun, belum ada kajian komprehensif yang menganalisis perkembangan kualitas layanan Monggo Lapor tersebut dan mengaitkannya dengan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan melakukan analisis komparatif responsivitas layanan antara tahun 2021 dan 2025, serta mengukur persepsi kepuasan masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengetahui perkembangan responsivitas layanan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan Monggo Lapor.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif dengan penekanan pada daya tanggap layanan publik berbasis digital melalui platform *website* Monggo Lapor di Kota Magelang. Dimensi responsivitas diintegrasikan dengan konsepsi good governance sebagaimana dirumuskan oleh United Nations Development Program (UNDP, 1997) dalam (Khairudin et al., 2021), yang melingkupi aspek partisipasi, supremasi hukum, keterbukaan informasi, daya tanggap, orientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, pertanggungjawaban, serta visi strategis. Dimensi-dimensi tersebut menjadi kerangka evaluasi untuk mengukur sejauh mana layanan Monggo Lapor telah merepresentasikan pengelolaan yang berkualitas. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang diaplikasikan adalah survei tingkat kepuasan melalui wawancara mendalam kepada masyarakat yang memanfaatkan layanan Monggo Lapor. Teknik pengukuran ini lazim diimplementasikan melalui penelitian survei, baik menggunakan survei via pos, telepon, ataupun wawancara langsung. Pendekatan survei merupakan teknik yang paling dominan digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut: (1) Pengukuran dapat dijalankan secara eksplisit melalui pertanyaan seperti "Ungkapkan tingkat kepuasan Anda terhadap layanan yang diberikan oleh platform Monggo Lapor" (*directly reported satisfaction*). (2) Partisipan diberikan pertanyaan terkait besaran ekspektasi mereka terhadap atribut spesifik dan tingkat persepsi aktual yang mereka alami. (*derived dissatisfaction*). (3) Partisipan diminta mengidentifikasi permasalahan yang mereka temui berkenaan dengan layanan

yang ditawarkan serta diminta mengemukakan rekomendasi perbaikan yang mereka. (*problem analysis*). Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap paling memahami proses pelayanan Monggo Lapor. Berdasarkan data monitoring dan evaluasi pengaduan Monggo Lapor 2025 terdapat 752 aduan yang masuk dengan sebaran ke 36 OPD. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 2 admin utama Monggo Lapor serta 15 masyarakat pengguna layanan berdasarkan frekuensi penggunaan, dengan jumlah keseluruhan 17 orang yang dinilai telah mewakili kategori utama tersebut.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu: (1) Wawancara mendalam, untuk menggali pengalaman, persepsi, serta pemahaman informan mengenai pelaksanaan layanan Monggo Lapor, responsivitas penanganan dan pengaduan, serta perbandingan kualitas layanan antara tahun 2021 dan 2025. (2) Observasi langsung, terhadap aktivitas penanganan pengaduan oleh admin Monggo Lapor, proses respons dan tindak lanjut pengaduan, serta pengamatan terhadap dashboard dan fitur sistem Monggo Lapor. (3) Dokumentasi, berupa data pengaduan, SOP Monggo Lapor, SOP pengaduan masyarakat, serta peraturan Wali Kota terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian lapangan dilaksanakan selama empat bulan, yakni dari September hingga Desember 2025, di Kota Magelang, Jawa Tengah. Lokasi pengumpulan data adalah di Kota Magelang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (2014) dalam (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024) yang terdiri dari empat tahap: (a) Pengumpulan Data (*Data Collection*): menghimpun informasi melalui teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi. (b) Reduksi Data (*Data Reduction*): merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada data yang relevan dengan responsivitas dan kepuasan masyarakat terhadap layanan Monggo Lapor. (c) Penyajian Data (*Data Display*): menampilkan informasi dalam format naratif, matriks kategorisasi pengaduan, dan diagram alur mekanisme penanganan pengaduan. (d) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*): merumuskan kesimpulan berdasarkan hasil temuan yang telah divalidasi melalui triangulasi sumber data. Guna memastikan validitas serta kredibilitas informasi, riset ini menerapkan teknik triangulasi yang mencakup: (a) Triangulasi Sumber: membandingkan informasi dari admin Monggo Lapor, masyarakat pengguna, dan dokumen resmi pemerintah. (b) Triangulasi Metode: membandingkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, pengamatan lapangan, dan analisis dokumentasi. (c) Triangulasi Waktu: membandingkan kondisi responsivitas layanan pada tahun 2021 dengan tahun 2025 melalui data historis dan kondisi terkini. Teknik ini diterapkan untuk memastikan ketepatan, konsistensi, dan kedalaman informasi yang digunakan dalam analisis (Sugiyono, 2023 dalam Maylita & Mursyidah, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Layanan Monggo Lapor

Monggo Lapor merupakan layanan pengaduan resmi Pemerintah Kota Magelang yang dikembangkan sebagai implementasi *e-government* dalam mewujudkan konsep *smart city*. Berawal dari layanan WhatsApp dan E-mail pada

tahun 2017, *platform* ini kemudian bertransformasi menjadi sistem berbasis website pada tahun 2019 untuk menghadirkan layanan yang lebih terstruktur dan profesional. Hingga tahun 2025, Monggo Lapor telah mengintegrasikan berbagai kanal pengaduan termasuk *website*, Instagram, WhatsApp, X (Twitter), dan Facebook untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang beragam.

Pengelolaan Monggo Lapor dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominsta) sebagai admin utama yang bertugas menerima, memverifikasi, dan mendisposisikan pengaduan ke 36 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) terkait. Berdasarkan data tahun 2025 dari Bulan Januari hingga Oktober, terdapat 752 aduan yang masuk dan tersebar ke berbagai OPD dan BUMD. Struktur pengelolaan terdiri dari dua tingkatan yaitu admin utama di Diskominsta dan admin OPD yang ditetapkan berdasarkan jabatan struktural (Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian). Penetapan jabatan admin sebelumnya mengacu pada SK Wali Kota yang mencantumkan nama pegawai secara spesifik. Untuk mengantisipasi frekuensi mutasi pegawai yang tinggi, kebijakan ini direvisi dengan menetapkan pejabat struktural, yakni Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, sebagai pemegang jabatan admin.

Penelitian ini melibatkan 17 informan yang terdiri dari 2 admin utama dengan pengalaman mengelola sistem sejak 2021-2025, dan 15 masyarakat pengguna layanan dengan variasi pengalaman dari pengguna lama hingga pengguna baru tahun 2025. Jenis pengaduan yang disampaikan masyarakat sangat beragam, meliputi infrastruktur jalan, selokan tersumbat, penerangan jalan mati, sampah, drainase, pelanggaran lalu lintas, hingga parkir liar, dengan Dinas Perhubungan (Dishub) dan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) sebagai OPD yang menerima disposisi pengaduan terbanyak.

Peningkatan Responsivitas Layanan (2021-2025)

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan dari Admin OPD

Hasil wawancara menunjukkan peningkatan signifikan dalam responsivitas admin OPD sejak tahun 2021. Admin utama menyatakan bahwa "admin OPD semakin tahun semakin baik pelayanannya, respon semakin tepat" dengan tingkat keterlambatan yang minimal. Peningkatan ini terlihat dari tiga aspek utama seperti kecepatan respons yang semakin baik, kualitas informasi yang lebih informatif dengan penjelasan detail tindakan yang telah atau akan dilakukan, dan dokumentasi yang lebih lengkap dengan bukti visual foto sebelum dan sesudah penanganan. Dokumentasi yang baik ini tidak hanya memudahkan monitoring dan evaluasi, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penanganan pengaduan.

Temuan dari sisi masyarakat mengkonfirmasi peningkatan ini. Seluruh 15 informan masyarakat menerima respons dalam waktu kurang dari 5 hari kerja sesuai SOP, bahkan mayoritas mendapat respons jauh lebih cepat. Informan M01 mengungkapkan, "Saya lapor hari Kamis sore, Hari Jumat paginya sudah ada balasan dari admin. Cepat banget responnya." Kualitas respons juga dinilai sangat baik, dengan Informan M02 menjelaskan, "Responnya jelas, dijelaskan masalahnya

apa, terus akan ditangani seperti apa, dan kira-kira berapa lama." Transparansi melalui penyediaan bukti visual mendapat apresiasi tinggi dari masyarakat, sebagaimana disampaikan Informan M01 yang menerima foto sebagai bukti penyelesaian aduan.

2. Perubahan Pola Pengaduan

Terjadi pergeseran signifikan dalam pola pengaduan selama periode 2021-2025. Pada tahun 2021, pengaduan didominasi masalah bantuan sosial (bansos) dan layanan PDAM, kemungkinan terkait dampak pandemi COVID-19. Namun, dalam dua tahun terakhir fokus pengaduan bergeser ke infrastruktur dan layanan transportasi, khususnya ke Dishub untuk masalah PJU yang mati, parkir, dan rambu lalu lintas, serta DPUPR untuk jalan rusak dan drainase. Admin utama menjelaskan bahwa pergeseran ini menunjukkan perbaikan sistem distribusi bansos yang sudah lebih tepat sasaran, sehingga masyarakat kini lebih fokus pada isu infrastruktur yang berdampak langsung pada kualitas hidup sehari-hari. Dinamika ini menunjukkan bahwa Monggo Lapor berfungsi efektif sebagai barometer permasalahan publik yang berkembang di masyarakat.

3. Inovasi Pengelolaan

Pemerintah Kota Magelang telah melakukan beberapa inovasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan. Program "Lapor Goes to Campus" menggandeng mahasiswa untuk menggunakan kanal pengaduan pemerintah, memperluas jangkauan partisipasi masyarakat melalui generasi muda yang melek teknologi. Integrasi dengan sistem SP4N LAPOR sebagai sistem pengaduan nasional memastikan tidak terjadi duplikasi sistem dan menjaga koneksi antar tingkatan pemerintahan. Admin utama menegaskan bahwa "tidak semua kota atau kabupaten yang memiliki kanal pengaduan. Kota Magelang salah satu yang punya kanal pengaduan seperti *web* Monggo Lapor," menunjukkan Kota Magelang termasuk daerah yang maju dalam implementasi *e-government*.

Faktor Pendukung Peningkatan Responsivitas

1. Peningkatan Kapasitas SDM

Peningkatan responsivitas didukung oleh upaya sistematis dalam pengembangan SDM melalui monitoring dan evaluasi (Monev) serta pelatihan rutin setiap tahun, terutama untuk admin baru akibat rotasi pegawai. Sistem *backup* antar admin utama memastikan kontinuitas layanan bahkan di hari libur, dengan admin utama menyatakan "kalau libur tetap membalsas aduan." Koordinasi antara admin utama dan admin OPD sangat responsif, bahkan di akhir pekan. "Koordinasi admin utama dan tiap OPD sangat baik kalau ada aduan di hari sabtu atau minggu tetap dijawab di hari itu," ungkap admin utama. Responsivitas tinggi ini dikonfirmasi oleh pengalaman masyarakat yang menerima respons cepat terlepas dari waktu pelaporan.

Penetapan admin OPD berdasarkan jabatan struktural sejak dua tahun terakhir merupakan kebijakan strategis yang mengatasi risiko *vacuum* ketika terjadi mutasi atau pensiun. Sistem ini lebih *sustainable* dibandingkan penunjukan *by name* yang sebelumnya diterapkan, memastikan kontinuitas pelayanan tanpa terpengaruh pergantian personel.

2. Perbaikan Sarana Prasarana

Investasi dalam sarana prasarana menunjukkan keseriusan pemerintah dalam menjaga kualitas layanan. Admin utama mengungkapkan bahwa "dari segi sarpras lebih memadai dalam hal Handphone dan iPad sendiri khusus untuk Monggo Lapor." Pemisahan sistem Monggo Lapor dari sistem radio pemerintah memungkinkan fokus yang lebih baik dalam pengelolaan. Penyediaan perangkat khusus ini memungkinkan admin merespons pengaduan dengan lebih cepat dan efisien, termasuk ketika berada di luar kantor, yang berkontribusi pada responsivitas tinggi yang dirasakan masyarakat.

3. Pembaruan Regulasi dan SOP

Aspek regulasi mengalami perbaikan signifikan dengan perubahan Peraturan Walikota No. 32 Tahun 2020 menjadi No. 59 Tahun 2022 tentang pengaduan masyarakat, serta pembaruan SK Walikota setiap tahun menyesuaikan perubahan nomenklatur dan kebijakan. SOP diperbarui setiap 2 tahun untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan learning dari pengalaman penanganan sebelumnya. Standar waktu respons maksimal 5 hari kalender ditegakkan secara konsisten, dengan admin utama menyatakan bahwa penanganan lebih dari 5 hari sudah dianggap terlambat. Konsistensi penerapan standar ini terbukti dari pengalaman seluruh informan masyarakat yang menerima respons tepat waktu.

Mekanisme Penanganan dan Tingkat Kepuasan

Mekanisme penanganan pengaduan di tahun 2025 telah tersistematis dengan baik. Untuk pengaduan via website, sistem otomatis mendisposisikan langsung ke OPD terkait berdasarkan kategori yang dipilih pelapor, sementara pengaduan via media sosial diinput manual oleh admin utama. Koordinasi yang responsif antara admin utama dan OPD memastikan setiap pengaduan ditangani dengan cepat. Sistem penutupan aduan dilakukan 10 hari setelah jawaban akhir pelapor atau setelah ada bukti dokumentasi penyelesaian berupa foto dan penjelasan lengkap dari OPD.

Kepuasan masyarakat terhadap responsivitas Monggo Lapor sangat tinggi, dengan seluruh 15 informan menyatakan kepuasan mereka. Kepuasan ini didorong oleh ketepatan waktu penanganan, komitmen menyelesaikan masalah hingga tuntas, transparansi proses dengan dokumentasi, kemudahan akses melalui berbagai kanal, dan profesionalisme komunikasi. Informan M04 menyatakan puas karena "Monggo Lapor tidak hanya responsif di awal tetapi juga *follow up* sampai masalah selesai." Loyalitas pengguna tercermin dari kesediaan seluruh informan untuk menggunakan Monggo Lapor kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Informan M05 bahkan sudah merekomendasikan kepada tetangga-tetangga untuk menggunakan layanan ini, menunjukkan efek multiplikator dari kepuasan pengguna.

Tantangan dan Hambatan

Meskipun mengalami peningkatan signifikan, pengelolaan Monggo Lapor masih menghadapi beberapa tantangan. Kendala teknis paling serius adalah insiden peretasan tahun 2024 yang mengakibatkan hilangnya seluruh data. Admin utama mengungkapkan, "Pas ke hack semua data hilang website pun ilang." Proses *rebuilding* dilakukan dengan komposisi yang sama namun dengan peningkatan sistem keamanan, menjadikan insiden ini sebagai pembelajaran penting tentang pentingnya keamanan siber dan *backup* data berkala.

Kendala koordinasi muncul dari kompleksitas pembagian kewenangan antar tingkatan pemerintahan. Admin utama mengakui masih terus belajar terkait kewenangan tiap OPD, khususnya untuk jalan-jalan yang merupakan kewenangan provinsi namun berada di wilayah Kota Magelang. "Takutnya salah disposisi. Jadi aduannya akan semakin lama jika salah disposisi," ungkap admin utama. Untuk menghindari hal ini, admin sangat membutuhkan informasi detail dari pelapor berupa foto, alamat lengkap, atau share location. Ketergantungan admin OPD pada persetujuan atasan juga memperlambat proses respons, meskipun admin sudah memahami permasalahan dan solusinya.

Dari sisi masyarakat pelapor, tantangan muncul dari kelengkapan informasi pengaduan yang tidak memadai, ekspektasi yang tidak realistik terkait anggaran dan perencanaan, serta pengulangan pelanggaran meskipun sudah dilakukan penanganan dan sosialisasi. Admin utama menegaskan, "Tidak selalu dari OPD bisa aja dari sisi masyarakat," menunjukkan bahwa faktor perilaku dan kesadaran masyarakat juga berperan dalam efektivitas penanganan masalah publik.

Terlepas dari tantangan-tantangan tersebut, peningkatan responsivitas Monggo Lapor dari tahun 2021 hingga 2025 menunjukkan komitmen serius Pemerintah Kota Magelang dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Kombinasi antara peningkatan kapasitas SDM, perbaikan sarana prasarana, pembaruan regulasi, dan koordinasi yang solid menghasilkan layanan yang responsif dan memuaskan masyarakat, menjadikan Monggo Lapor sebagai model implementasi *e-government* yang efektif dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

SIMPULAN

Penelitian menunjukkan peningkatan responsivitas Monggo Lapor secara signifikan dari 2021 hingga 2025, terlihat pada kecepatan respons di bawah 5 hari kalender, kualitas informatif dengan penjelasan detail, serta dokumentasi lengkap melalui bukti visual. Pola pengaduan bergeser dari dominasi bantuan sosial dan PDAM pada 2021 menjadi fokus infrastruktur serta transportasi pada 2025, mencerminkan perbaikan distribusi bantuan dan efektivitas layanan sebagai barometer masalah publik. Peningkatan ini didukung pengembangan SDM melalui pelatihan rutin dan admin berbasis jabatan struktural, perbaikan infrastruktur perangkat khusus, pembaruan regulasi serta SOP setiap 2 tahun, dan inovasi seperti program "Lapor Goes to Campus" serta integrasi dengan SP4N LAPOR nasional. Kepuasan masyarakat sangat tinggi dengan semua informan menyatakan puas, didorong ketepatan waktu, komitmen penyelesaian tuntas, transparansi proses, akses multi-kanal, serta komunikasi profesional, yang juga tercermin dalam loyalitas

tinggi pengguna untuk repeat dan rekomendasi. Meski demikian, tantangan seperti keamanan siber pasca peretasan 2024, kompleksitas kewenangan antar-pemerintahan, ketergantungan admin pada atasan, kelengkapan data pelapor, dan ekspektasi tidak realistik masih perlu diatasi. Secara keseluruhan, Monggo Lapor menjadi model *e-government* efektif untuk responsivitas pelayanan publik dan *good governance* di Kota Magelang melalui pendekatan holistik pada SDM, infrastruktur, regulasi, serta inovasi berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini berhasil diselesaikan berkat dukungan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Diskominsta) Kota Magelang, khususnya 2 admin utama layanan Monggo Lapor yang meluangkan waktu untuk wawancara mendalam dan berbagi data penting periode 2021-2025, 15 informan masyarakat pengguna layanan yang bersedia membagikan pengalaman dan persepsi kepuasan secara terbuka, Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum atas kesempatan publikasi, serta keluarga dan rekan akademik yang memberikan dukungan moral dan teknis sepanjang proses penelitian. Semoga temuan ini bermanfaat bagi pengembangan pelayanan publik di Kota Magelang.

DAFTAR RUJUKAN

- Aprilia, V. A., & Sukmana, H. (2023). Month Year | ISSN: 2477-6203 (cetak) | ISSN: 2614-4336 (online) | Hal. 20-30 Veny Alfi Aprilia. *Hendra Sukmana*, 9(1), 20-30. <https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jn>
- Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur Digital era public servies:literatur review. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31. <https://eppid.mahkamahagung.go.id/files/shares/uu 25 tahun 2009-pelayanan publik.pdf>
- Delina S, P. R., Lismaya, M., Putri, N. A., Arianto, U. N., & Agus Muljanto, M. (2025). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Goverment Melalui Aplikasi Wargaku. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2616>
- Dwi Anggita, A. R., & Nurhaeni, I. D. A. (2021). Partisipasi Elektronik: Pemanfaatan Monggo Lapor dalam Aplikasi Magelang Cerdas di Kota Magelang. *Wacana Publik*, 1(2), 293. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i2.54597>
- Hafid Risalbi, H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1), 93–105. <https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135>
- Hariyanto, S., & Heru Dwi Susilo. (2021). Evaluasi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Publik Di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek. *Publiciana*, 14(02), 307–327. <https://doi.org/10.36563/publiciana.v14i02.369>
- Khairudin, Soewito, & Aminah. (2021). *Good Governance Dan E-Government Di Indonesia*.
- Maylita, B. R., & Mursyidah, L. (2025). *Evaluasi Sipraja dalam Meningkatkan Pelayanan*

Publik di Desa Tambak Kalisogo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo Sumber : Aplikasi Sipraja. 10(4), 948–958.

- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman, *Journal of Management, Accounting and Administration* Vol. 1, No.2 : 2024, hlm 81. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84. <https://pub.nuris.ac.id/journal/jomaa/article/view/93>
- Setiawan, I., Derenov, N., & Arti, B. (2022). Hubungan Inovasi Pemerintahan Terhadap Restrukturisasi Pemerintahan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(2), 234–248.
- Tasya, & Rahmawati, I. D. (2024). PT. Media Akademik Publisher. *Jma*, 2(7), 3031–5220.