

PENGARUH RESPONSIVITAS DAN AKUNTABILITAS TERHADAP EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) DI KEMENTERIAN DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA

Isra Muthia Azmi

ABSTRACT

This study analyzes the influence of responsiveness and accountability on the effectiveness of the Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) at the Ministry of Home Affairs of the Republic of Indonesia, both partially and simultaneously. The study uses a positivistic paradigm, a quantitative explanatory design, and a non-experimental survey method. The population consisted of 560 reports submitted through LAPOR!, while the sample comprised 85 community members who had used the system, selected through quota sampling after the minimum sample size was determined using the Yamane formula. Primary data were collected through a structured questionnaire and supported by documentation. Data were analyzed using instrument validity and reliability tests, normality and homogeneity tests, simple and multiple regression, correlation, coefficient of determination, t-tests, and F-tests with SPSS. The results show that responsiveness has a positive and significant influence on LAPOR! effectiveness, with a correlation coefficient of 0.777 and a coefficient of determination of 60.4 percent. The simple regression equation is $Y = 14.163 + 1.214X_1$. Accountability also has a positive and significant influence, with a correlation coefficient of 0.624 and a coefficient of determination of 39.0 percent; the regression equation is $Y = 15.714 + 1.095X_2$. Simultaneously, responsiveness and accountability have a very strong and significant influence on LAPOR! effectiveness, with a multiple correlation coefficient of 0.831 and a coefficient of determination of 69.0 percent. The multiple regression equation is $Y = -2.976 + 0.970X_1 + 0.585X_2$, and the simultaneous test yields $F = 91.428$ with significance 0.000. The findings indicate that strengthening prompt, accurate responses together with transparent and accountable complaint handling is essential to improving the effectiveness and public trust of digital complaint services.

Keywords: Responsiveness, Accountability, Effectiveness, LAPOR!, Public Service

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh responsivitas dan akuntabilitas terhadap efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan paradigma positivistik dengan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian eksplanatori, dan metode survei non-eksperimental. Populasi penelitian berjumlah 560 laporan, sedangkan sampel terdiri atas 85 masyarakat yang pernah menggunakan LAPOR! untuk menyampaikan pengaduan atau aspirasi. Ukuran sampel minimum ditentukan dengan rumus Yamane dan pemilihan responden dilakukan menggunakan quota sampling. Data primer diperoleh melalui kuesioner terstruktur dan didukung dokumentasi. Analisis dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas dan homogenitas, regresi sederhana dan berganda, korelasi, koefisien determinasi, uji t, serta uji F dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas LAPOR! dengan koefisien korelasi 0,777 dan kontribusi sebesar 60,4 persen. Persamaan regresinya adalah $Y = 14,163 + 1,214X_1$. Akuntabilitas juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien korelasi 0,624 dan kontribusi sebesar 39,0 persen, dengan persamaan $Y = 15,714 + 1,095X_2$. Secara simultan, responsivitas dan akuntabilitas memiliki hubungan sangat kuat dan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas LAPOR!, dengan koefisien korelasi berganda 0,831 dan koefisien determinasi 69,0 persen. Persamaan regresi berganda adalah $Y = -2,976 + 0,970X_1 + 0,585X_2$, sedangkan hasil uji simultan menunjukkan F hitung 91,428 dengan signifikansi 0,000. Temuan penelitian menegaskan bahwa penguatan respons yang cepat, tepat, dan cermat harus berjalan bersama transparansi serta pertanggungjawaban proses dan hasil pengaduan untuk meningkatkan efektivitas layanan publik digital dan kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci: Responsivitas, Akuntabilitas, Efektivitas, LAPOR!, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Era pemerintahan digital meningkatkan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, responsif, dan akuntabel. Tuntutan tersebut sejalan dengan prinsip *good governance* dan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu kanal yang digunakan pemerintah untuk menjembatani komunikasi dua arah dengan masyarakat adalah Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, saran, dan aspirasi secara daring.

Di lingkungan Kementerian Dalam Negeri, LAPOR! berfungsi sebagai media komunikasi antara masyarakat dan pemerintah sekaligus instrumen pengawasan publik terhadap kinerja aparatur. Laporan yang masuk dicatat, diverifikasi, didistribusikan kepada unit teknis, ditindaklanjuti, kemudian hasil penanganannya disampaikan kembali kepada pelapor. Efektivitas sistem tersebut tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh responsivitas aparatur dalam menindaklanjuti laporan dan akuntabilitas dalam mempertanggungjawabkan setiap proses dan hasil penyelesaian pengaduan.

Responsivitas mencerminkan kemampuan aparatur merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan cermat. Dalam naskah penelitian, responsivitas dikaitkan dengan kemampuan merespons setiap permohonan pelayanan, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, serta kecermatan aparatur. Rendahnya responsivitas dapat menurunkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

Akuntabilitas merupakan kewajiban penyelenggara pelayanan untuk mempertanggungjawabkan tindakan, keputusan, proses, dan hasil pelayanan kepada masyarakat. Aspek ini mencakup keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, kepatuhan terhadap aturan, dokumentasi proses, serta kemampuan memberikan penjelasan yang dapat dipertanggungjawabkan atas hasil

penanganan pengaduan. Dalam layanan digital, akuntabilitas semakin penting karena setiap tahapan pelayanan dapat direkam, ditelusuri, dan diawasi secara elektronik.

Data yang digunakan dalam latar belakang penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masih menghadapi tantangan. Dalam laporan kinerja pengelolaan pengaduan Kementerian Dalam Negeri periode 1 Januari sampai 13 Oktober 2025 tercatat 560 aduan, dengan 309 aduan telah diselesaikan, 212 masih dalam proses, dan 39 belum ditindaklanjuti. Tingkat penyelesaian sekitar 55 persen mengindikasikan perlunya penguatan responsivitas dan konsistensi tindak lanjut agar efektivitas layanan dapat ditingkatkan.

Atas dasar kondisi tersebut, penelitian ini menguji tiga hubungan utama, yaitu pengaruh responsivitas terhadap efektivitas LAPOR!, pengaruh akuntabilitas terhadap efektivitas LAPOR!, serta pengaruh responsivitas dan akuntabilitas secara bersama-sama terhadap efektivitas LAPOR! di Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Responsivitas

Responsivitas dalam pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi publik mengenali kebutuhan masyarakat serta memberikan tanggapan yang cepat dan tepat terhadap aspirasi yang disampaikan. Dwiyanto menempatkan responsivitas sebagai daya tanggap birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat dan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan publik. Dalam konteks LAPOR!, responsivitas dipahami sebagai kemampuan aparatur merespons dan menindaklanjuti laporan secara cepat, tepat, informatif, dan cermat.

Indikator responsivitas yang digunakan dalam penelitian mengacu pada Hardiyansyah, yaitu merespons setiap permohonan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan tepat, dan melakukan pelayanan dengan cermat. Keempat indikator tersebut dijabarkan dalam butir

kuesioner yang menilai pengalaman masyarakat sebagai pengguna LAPOR!.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan prinsip fundamental pelayanan publik yang menuntut aparat dan organisasi untuk mempertanggungjawabkan keputusan, tindakan, penggunaan kewenangan, proses, serta hasil pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelayanan berbasis digital, akuntabilitas juga menuntut dokumentasi yang lengkap, keterbukaan status layanan, kejelasan jejak proses, dan mekanisme pengawasan yang memungkinkan setiap tahap pelayanan dapat ditelusuri.

Penelitian menggunakan empat indikator akuntabilitas sebagaimana dikemukakan Mahmudi, yaitu akuntabilitas hukum dan kejujuran, akuntabilitas proses, akuntabilitas program, dan akuntabilitas kebijakan. Indikator tersebut dipandang relevan untuk menilai pengelolaan LAPOR! karena mencakup kepatuhan hukum, transparansi proses, pencapaian tujuan program, serta pertanggungjawaban kebijakan.

3. Efektivitas LAPOR!

Efektivitas dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu program atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks LAPOR!, efektivitas tidak hanya dilihat dari jumlah laporan yang masuk, melainkan juga dari kemampuan sistem dan aparat menyelesaikan laporan tepat waktu, menghasilkan tindak lanjut yang bermanfaat, serta memberikan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Pengukuran efektivitas LAPOR! dioperasionalkan menggunakan kerangka PIECES yang dijelaskan dalam naskah melalui enam indikator, yaitu kinerja (performance), informasi atau data, ekonomis, pengendalian, efisiensi, dan pelayanan. Dengan indikator tersebut, efektivitas dinilai dari sisi teknis sistem, proses pengelolaan, serta kualitas layanan yang diterima pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada

periode Oktober 2025 sampai Januari 2026. Paradigma penelitian adalah positivistik, dengan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian eksplanatori. Desain ini dipilih untuk menjelaskan hubungan kausal antara responsivitas (X1) dan akuntabilitas (X2) sebagai variabel bebas dengan efektivitas LAPOR! (Y) sebagai variabel terikat melalui pengujian hipotesis.

Metode penelitian menggunakan survei non-eksperimental. Data primer diperoleh melalui kuesioner terstruktur yang diberikan kepada masyarakat yang pernah menggunakan LAPOR! untuk menyampaikan pengaduan atau aspirasi. Pengukuran seluruh variabel didasarkan pada persepsi masyarakat sebagai pelapor, bukan dari sudut pandang aparat pengelola.

Populasi penelitian adalah 560 laporan yang merepresentasikan masyarakat pelapor. Ukuran sampel minimum ditentukan menggunakan rumus Yamane dengan tingkat kesalahan 10 persen dan menghasilkan 85 responden. Teknik pemilihan responden menggunakan quota sampling karena keterbatasan akses terhadap kerangka sampling lengkap masyarakat pelapor. Seluruh 85 kuesioner yang disebarkan kembali dan dapat diproses.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat. Variabel responsivitas diukur melalui indikator respons terhadap permohonan, kecepatan, ketepatan, dan kecermatan pelayanan. Variabel akuntabilitas diukur melalui akuntabilitas hukum dan kejujuran, proses, program, serta kebijakan. Efektivitas LAPOR! diukur melalui kinerja, informasi/data, ekonomis, pengendalian, efisiensi, dan pelayanan.

Analisis data menggunakan SPSS. Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji normalitas dan homogenitas, regresi linear sederhana dan berganda, korelasi, koefisien determinasi, uji t untuk pengaruh parsial, dan uji F untuk pengaruh simultan. Model dianggap signifikan apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Variabel Penelitian

Pengolahan data menunjukkan bahwa pada variabel responsivitas, indikator dengan skor paling dominan adalah aparatur melakukan pelayanan dengan tepat sebesar 1.051, disusul pelayanan dengan cepat sebesar 1.034 dan merespons setiap permohonan pelayanan sebesar 1.027. Indikator pelayanan dengan cermat memperoleh skor 669. Total skor variabel responsivitas adalah 3.781.

Pada variabel akuntabilitas, indikator paling dominan adalah akuntabilitas proses dengan skor 1.079, diikuti akuntabilitas program 1.029, akuntabilitas kebijakan 1.022, serta akuntabilitas hukum dan kejujuran 989. Total skor variabel akuntabilitas adalah 4.119.

Untuk efektivitas LAPOR!, skor indikator yang tercatat meliputi kinerja 1.022, informasi atau data 1.107, ekonomis 1.041, pengendalian 675, efisiensi 1.678, dan pelayanan 1.016. Pola jawaban menunjukkan mayoritas responden cenderung memilih kategori setuju, sehingga kondisi efektivitas layanan dipersepsikan cukup baik, meskipun masih terdapat aspek yang memerlukan penguatan.

2. Pengaruh Responsivitas terhadap Efektivitas LAPOR!

Hasil regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 14,163 + 1,214X_1$. Koefisien regresi 1,214 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan responsivitas akan diikuti peningkatan efektivitas LAPOR! sebesar 1,214 satuan. Uji keberartian regresi menghasilkan F hitung 126,468 dengan signifikansi 0,000, sehingga model regresi dinyatakan signifikan.

Koefisien korelasi antara responsivitas dan efektivitas LAPOR! sebesar 0,777 menunjukkan hubungan positif yang kuat. Koefisien determinasi sebesar 0,604 berarti 60,4 persen variasi efektivitas LAPOR! dapat dijelaskan oleh responsivitas, sedangkan 39,6 persen dipengaruhi faktor lain. Uji t menghasilkan t hitung 11,246

dengan signifikansi 0,000, sehingga hipotesis pertama diterima.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan, ketepatan, dan kecermatan aparatur dalam memverifikasi, mendistribusikan, serta menindaklanjuti laporan merupakan unsur penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap efektivitas LAPOR!. Semakin responsif pengelolaan pengaduan, semakin besar kemungkinan tujuan layanan sebagai sarana komunikasi dan pengawasan publik tercapai.

3. Pengaruh Akuntabilitas terhadap Efektivitas LAPOR!

Hasil regresi linear sederhana untuk akuntabilitas menghasilkan persamaan $Y = 15,714 + 1,095X_2$. Setiap peningkatan satu satuan akuntabilitas meningkatkan efektivitas LAPOR! sebesar 1,095 satuan. Uji keberartian regresi menghasilkan F hitung 52,993 dengan signifikansi 0,000, sehingga persamaan regresi dinyatakan signifikan.

Koefisien korelasi sebesar 0,624 menunjukkan hubungan positif yang kuat antara akuntabilitas dan efektivitas LAPOR!. Koefisien determinasi 0,390 menunjukkan kontribusi akuntabilitas sebesar 39,0 persen, sementara 61,0 persen dipengaruhi faktor lain. Uji t menghasilkan t hitung 7,280 dengan signifikansi 0,000, sehingga hipotesis kedua diterima.

Secara substantif, hasil ini menunjukkan bahwa transparansi proses, kejelasan prosedur, dokumentasi tindak lanjut, dan pertanggungjawaban hasil penyelesaian pengaduan berperan dalam meningkatkan efektivitas layanan. Akuntabilitas yang baik memberi kepastian kepada masyarakat bahwa laporan diproses sesuai prosedur dan hasil penyelesaiannya dapat dijelaskan secara terbuka.

4. Pengaruh Responsivitas dan Akuntabilitas secara Simultan

Regresi linear berganda menghasilkan persamaan $Y = -2,976 + 0,970X_1 + 0,585X_2$. Uji F menunjukkan F hitung 91,428 lebih besar daripada F tabel dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga model simultan dinyatakan signifikan.

Koefisien korelasi berganda sebesar 0,831 menunjukkan hubungan positif yang sangat kuat. Nilai R Square sebesar 0,690 berarti 69,0 persen variasi efektivitas LAPOR! dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh responsivitas dan akuntabilitas, sedangkan 31,0 persen dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas LAPOR! membutuhkan sinergi dua unsur. Responsivitas tanpa akuntabilitas dapat menghasilkan pelayanan yang cepat tetapi tidak jelas pertanggungjawabannya, sedangkan akuntabilitas tanpa responsivitas berpotensi menghasilkan pelayanan yang prosedural namun lambat. Kombinasi keduanya menjadi landasan penting bagi layanan pengaduan publik yang efektif, terpercaya, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Ringkasan Hasil Statistik

- Responsivitas (X1) -> Efektivitas LAPOR! (Y): $Y = 14,163 + 1,214X_1$; $r = 0,777$; $R^2 = 0,604$; kontribusi 60,4%; $t = 11,246$; $p = 0,000$.
- Akuntabilitas (X2) -> Efektivitas LAPOR! (Y): $Y = 15,714 + 1,095X_2$; $r = 0,624$; $R^2 = 0,390$; kontribusi 39,0%; $t = 7,280$; $p = 0,000$.
- Responsivitas (X1) dan Akuntabilitas (X2) -> Efektivitas LAPOR! (Y): $Y = -2,976 + 0,970X_1 + 0,585X_2$; $R = 0,831$; $R^2 = 0,690$; kontribusi 69,0%; $F = 91,428$; $p = 0,000$.

SIMPULAN

1. Responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas LAPOR! sebesar 60,4 persen. Hubungan kedua variabel bersifat positif dan kuat dengan koefisien korelasi 0,777. Persamaan regresi $Y = 14,163 + 1,214X_1$ menunjukkan bahwa peningkatan responsivitas diikuti peningkatan efektivitas layanan.
2. Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas LAPOR! sebesar 39,0 persen, dengan koefisien korelasi 0,624. Persamaan regresi $Y = 15,714 + 1,095X_2$ menunjukkan bahwa peningkatan transparansi, kejelasan

prosedur, dan pertanggungjawaban hasil berkaitan dengan meningkatnya efektivitas layanan.

3. Responsivitas dan akuntabilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas LAPOR! sebesar 69,0 persen, dengan koefisien korelasi berganda 0,831. Persamaan $Y = -2,976 + 0,970X_1 + 0,585X_2$ menunjukkan bahwa keduanya secara bersama-sama merupakan faktor kunci efektivitas pengelolaan pengaduan publik berbasis digital.

SARAN

1. Kementerian Dalam Negeri perlu meningkatkan responsivitas pengelolaan LAPOR! melalui penetapan standar waktu respons yang jelas dan terukur, peningkatan koordinasi antarunit, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat tindak lanjut laporan.
2. Akuntabilitas perlu diperkuat melalui transparansi informasi proses dan status laporan, kejelasan mekanisme pertanggungjawaban hasil penyelesaian pengaduan, serta monitoring dan evaluasi berkala terhadap kinerja aparatur pengelola LAPOR!.
3. Sinergi responsivitas dan akuntabilitas perlu dijadikan landasan tata kelola layanan pengaduan publik. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel seperti kompetensi SDM, kualitas sistem informasi, kepemimpinan, budaya organisasi, atau partisipasi masyarakat, serta memperluas objek penelitian ke instansi pemerintah lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Annual Report Kementerian Dalam Negeri. (2024). Hasil pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri Tahun 2024.
- Azhar Susanto. (2017). Rujukan kerangka analisis sistem PIECES sebagaimana digunakan dalam naskah penelitian.
- Creswell, J. W. (2014). Rujukan paradigma penelitian sebagaimana digunakan dalam naskah penelitian.

- Dwiyanto. (2006). Rujukan responsivitas dan akuntabilitas pelayanan publik sebagaimana digunakan dalam naskah penelitian.
- Dwiyanto. (2017). Rujukan indikator responsivitas pelayanan publik sebagaimana digunakan dalam naskah penelitian.
- Fatimah, et al. (2025). Responsivitas Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mawar Kota Banjarmasin.
- Hardiyansyah. (2011). Rujukan indikator responsivitas pelayanan publik sebagaimana digunakan dalam naskah penelitian.
- Hikmah, et al. (2024). Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Mahmudi. (2011). Rujukan indikator akuntabilitas publik sebagaimana digunakan dalam naskah penelitian.
- Mahmudi. (2015). Rujukan konsep efektivitas pelayanan publik sebagaimana digunakan dalam naskah penelitian.
- Mardiasmo. (2009). Rujukan akuntabilitas publik sebagaimana digunakan dalam naskah penelitian.
- Neuman, W. Lawrence. (2006). Rujukan metode penelitian survei sebagaimana digunakan dalam naskah penelitian.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang integrasi pengelolaan pengaduan nasional secara terpadu.
- Samsudin, Muchamad. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga.
- Thalia. (2018). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi pada Polsek Sukun Kota Malang).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.