



ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI MONGGO LAPOR PADA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MAGELANG

Putri Ika Pertiwi

Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kota Magelang

e-mail: puthree.ikha@gmail.com

Article Info:

• Article submitted: 20 June 2025 • Article received: 21 August 2025 • Available online: 21 August 2025

ABSTRAK

Dalam rangka mewujudkan komitmen menuju *smart city*, Kota Magelang telah mengembangkan berbagai inovasi digital untuk mempercepat respons pemerintah terhadap kebutuhan warganya. Salah satu aplikasi unggulan yang dikembangkan adalah “Monggo Laporan”. Aplikasi ini menjadi media pelaporan masyarakat untuk menyampaikan aduan, kritik, saran, maupun permintaan layanan secara langsung dan *real-time*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas aparatur pemerintah pengelola aplikasi dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Monggo Laporan terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Magelang. Hal ini dibuktikan dengan respons cepat dan tanggap, laporan yang selalu ditindaklanjuti hingga tuntas, aplikasi yang tergolong mudah digunakan oleh masyarakat, dan peningkatan partisipasi masyarakat pada bulan Januari – Juni 2025. Aplikasi ini berperan signifikan dalam memperkuat transparansi dan responsivitas pelayanan publik. Disarankan agar Pemerintah Kota Magelang dapat melakukan sosialisasi dan literasi digital yang lebih intensif terkait aplikasi Monggo Laporan, serta mensosialisasikan kepada masyarakat bahwa pelaporan publik adalah hak warga yang dijamin dan akan ditanggapi secara terbuka dan bertanggung jawab oleh pemerintah.

Kata Kunci: *Efektivitas, Aplikasi Monggo Laporan, Pelayanan Publik.*

ABSTRACT

In order to realize its commitment to becoming a smart city, Magelang City has developed various digital innovations to accelerate the government's response to the needs of its citizens. One of the featured applications developed is "Monggo Laporan". This application serves as a public reporting medium for submitting complaints, criticisms, suggestions, and service requests directly and in real-time. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Research informants consisted of government officials managing the application and community service users. Data analysis used the Miles and Huberman interactive analysis model which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show that the Monggo Laporan application has proven effective in improving the quality of public services in Magelang City. This is evidenced by the fast and responsive response, reports that are always followed up to completion, the application is relatively easy to use by the public, and increased public participation in January - June 2025. This application plays a significant role in strengthening the transparency and responsiveness of public services. It is recommended that the Magelang City Government conduct more intensive digital literacy and outreach regarding the Monggo Laporan application, as well as socialize to the public that public reporting is a guaranteed citizen right and will be responded to openly and responsibly by the government.

Keywords: *Effectiveness, Monggo Laporan Application, Public Services.*



A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur kinerja pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna menciptakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pemanfaatan aplikasi berbasis teknologi digital sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pernyataan Restiane et al. (2020) bahwa aplikasi pengaduan digital mampu meningkatkan partisipasi warga dan menjadikan pemerintah lebih akuntabel.

Kota Magelang sebagai salah satu daerah yang berkomitmen menuju *smart city* telah mengembangkan berbagai platform digital untuk mempercepat respons pemerintah terhadap kebutuhan warganya. Salah satu aplikasi unggulan yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Magelang adalah “Monggo Lapor”. Aplikasi ini berfungsi sebagai media pelaporan masyarakat untuk menyampaikan aduan, kritik, saran, maupun permintaan layanan kepada pemerintah secara langsung dan *real-time*.

Implementasi aplikasi pengaduan digital seperti Monggo Lapor memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, selama dukungan dari pemerintah, Sumber Daya Manusia, dan partisipasi masyarakat berjalan beriringan (Fauzi & Nurhadi, 2021; Pratama & Adiarto, 2022). Selain itu, pengembangan teknologi dan komunikasi publik juga harus didukung oleh regulasi dan kebijakan yang jelas, agar aplikasi ini dapat diakses secara luas dan berkelanjutan (Trisusilowaty et al., 2019; Zulfikar & Pratama, 2021).

Meskipun peluncuran aplikasi Monggo Lapor mendapat respons positif dari masyarakat, efektivitas aplikasi ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik masih menjadi pertanyaan yang relevan untuk diteliti. Hingga saat ini belum banyak kajian akademik yang secara khusus mengevaluasi efektivitas Monggo Lapor dalam konteks pelayanan publik daerah. Evaluasi terhadap aplikasi ini penting dilakukan untuk mengukur sejauh mana aplikasi tersebut mampu meningkatkan responsivitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat, terlebih lagi Monggo Lapor merupakan aplikasi satu-satunya yang dapat memudahkan aduan dan laporan



masyarakat Kota Magelang. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi urgensi akademik sekaligus praktis untuk menilai kontribusi nyata Monggo Lapor dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih partisipatif dan akuntabel di Kota Magelang.

Dalam rangka mengkaji efektivitas aplikasi Monggo Lapor secara lebih mendalam, maka dirumuskan beberapa permasalahan penelitian berikut. Apakah aplikasi ini mampu menjawab kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat? Bagaimana kualitas penyelesaian laporan dari masyarakat selama ini? Bagaimana tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi ini? Dan apakah masyarakat Kota Magelang sudah terlibat sepenuhnya dalam proses pelaporan pada aplikasi ini?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Monggo Lapor dalam peningkatan pelayanan masyarakat di Kota Magelang, dengan melihat aspek kecepatan respons, kualitas penyelesaian laporan, kemudahan penggunaan aplikasi, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pelaporan. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kota Magelang dalam optimalisasi sistem layanan publik berbasis digital dan mendorong terciptanya pemerintahan yang responsif dan partisipatif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan menggali informasi dari berbagai pihak yang terlibat, seperti aparatur pemerintah pengelola aplikasi dan masyarakat pengguna layanan. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat memperoleh gambaran yang mendalam mengenai implementasi aplikasi Monggo Lapor serta kontribusinya terhadap peningkatan pelayanan masyarakat di Kota Magelang.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin menggambarkan dan menganalisis secara mendalam mengenai efektivitas aplikasi Monggo Lapor sebagai sarana pengaduan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Magelang. Pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk



mengungkap fenomena sosial berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan dari perspektif partisipan, yaitu pengguna dan pengelola aplikasi.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Magelang, khususnya pada instansi terkait yaitu Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang sebagai pengelola aplikasi Monggo Lapor, Kelurahan Tidar Utara, Kelurahan Tidar Selatan, dan Kelurahan Kedungsari tempat masyarakat pengguna aplikasi berada. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung dari bulan April hingga Juni 2025. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data laporan terbaru yaitu pada bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2025.

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun informan terdiri atas 2 (dua) orang petugas pengelola aplikasi Monggo Lapor pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang, 3 (tiga) orang masyarakat pengguna aplikasi Monggo Lapor dari beberapa kelurahan dengan latar belakang usia dan profesi yang beragam, dan 1 (satu) orang perwakilan admin dinas yaitu dari Sekretariat Daerah Kota Magelang.

Data dikumpulkan dengan tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Pada teknik wawancara mendalam dilakukan terhadap informan kunci, yaitu petugas pengelola aplikasi dan masyarakat pengguna aplikasi untuk menggali pengalaman, persepsi, dan penilaian mereka terhadap penggunaan aplikasi Monggo Lapor. Selanjutnya teknik observasi lapangan, peneliti mengamati langsung alur penggunaan aplikasi serta proses tindak lanjut dari laporan yang masuk, baik secara teknis maupun interaksi antar pihak. Terakhir, pada teknik dokumentasi dilakukan dengan mengkaji dokumen atau data sekunder seperti rekap laporan bulanan aplikasi Monggo Lapor, data jumlah laporan masuk, laporan tindak lanjut, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Monggo Lapor.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis interaktif model Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Reduksi data dilakukan dengan menyortir, memilah, dan merangkum data yang



relevan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya pada tahap penyajian data dilakukan dengan menyusun data dalam bentuk narasi, kutipan informan, tabel ringkasan, dan pola hubungan antara informasi. Pada tahap terakhir, penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan dengan menafsirkan makna dari data yang telah disusun, serta melakukan triangulasi untuk memastikan validitas data.

Tahap terakhir yang dilakukan adalah menjaga keabsahan (validitas) data. Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber (masyarakat, petugas, dan dokumen) dan menggunakan berbagai teknik (wawancara, observasi, dokumentasi) sebagaimana disarankan oleh Patton (1999) dan Sugiyono (2017). Selain itu, dilakukan pengecekan ulang terhadap informan untuk memastikan bahwa data yang ditarik sesuai dengan kenyataan di lapangan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

C.1. *Literature Review*

1.1. Persamaan Penelitian

Penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya, terutama dalam beberapa aspek berikut:

a. Peningkatan Partisipasi Masyarakat

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Chabibi & Basit (2024) dalam penelitiannya terhadap aplikasi Tangkar di Karawang, yang menunjukkan bahwa sosialisasi aplikasi pengaduan berdampak langsung pada peningkatan jumlah laporan masyarakat.

b. Peningkatan Responsivitas Pemerintah

Sabeni & Setiamandani (2020) serta Fauzi & Nurhadi (2021) menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi pengaduan digital mendorong instansi pemerintah untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam merespons laporan masyarakat. Hasil ini konsisten dengan data penyelesaian laporan Monggo Lapor yaitu di atas 97%.



c. Peran Teknologi dalam Pelayanan Publik

Wibowo & Suryanto (2023) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berperan signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, terutama dalam hal kecepatan akses dan efisiensi penanganan. Hal yang sama tercermin dari persepsi informan dalam penelitian ini bahwa dengan adanya aplikasi Monggo Lapor aduan dari masyarakat bisa direspons dan ditangani dengan lebih cepat antara 1-2 hari, kecuali untuk aduan yang membutuhkan kebijakan atau anggaran yang cukup besar.

1.2. Perluasan Temuan

Penelitian ini memperluas cakupan temuan dari penelitian terdahulu, yaitu:

a. Tingkat Literasi Digital dan Faktor Usia

Berbeda dengan penelitian Restiane et al. (2020) yang hanya fokus pada fungsionalitas aplikasi Lapor Sleman, penelitian ini menemukan bahwa tingkat literasi digital dan faktor usia berpengaruh pada pemanfaatan aplikasi Monggo Lapor. Hal ini menjadi aspek yang belum banyak dibahas dalam studi sebelumnya.

b. Persepsi Ganda dari Dua Perspektif (Pengguna dan Pengelola)

Penelitian ini menggabungkan persepsi dari masyarakat dan pengelola aplikasi yang jarang dibahas secara seimbang dalam literatur terdahulu. Pada penelitian Kurniawan et al. (2024) hanya menyoroti perspektif dari pengelola aplikasi, sedangkan penelitian ini mengintegrasikan sudut pandang masyarakat dan pemerintah secara bersamaan.

1.3. Perbedaan atau Inovasi Kontekstual

Beberapa perbedaan yang ditemukan pada penelitian ini dibanding penelitian sebelumnya terdapat pada beberapa aspek, yaitu:

a. Pengaruh Sosialisasi terhadap Lonjakan Penggunaan

Dalam penelitian ini, kegiatan sosialisasi berpengaruh positif terhadap peningkatan jumlah laporan dari masyarakat. Hal ini berbeda dengan

pernyataan Ningsih & Harjono (2023), yang menyebutkan bahwa meski ada sosialisasi, tidak selalu berdampak langsung pada volume laporan karena faktor kepercayaan publik lebih dominan.

b. Kebutuhan akan Integrasi Sistem

Penelitian ini menekankan pentingnya integrasi aplikasi lokal Monggo Lapor dengan sistem nasional seperti SP4N-LAPOR. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yahya & Setiyono (2022) yang menyatakan bahwa integrasi sistem mampu menyederhanakan proses tindak lanjut dan menghindari duplikasi laporan.

Berdasarkan perbandingan di atas, dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa penelitian ini menguatkan temuan sebelumnya tentang pentingnya digitalisasi layanan pengaduan; memperluas cakupan dengan menyoroti aspek spasial dan dual perspektif yaitu dari masyarakat dan pemerintah; dan memberikan kontribusi baru berupa pemetaan hambatan konteks lokal dan dorongan terhadap sistem yang lebih terintegrasi dan transparan.

Perbandingan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Perbandingan Penelitian Ini dengan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Fokus Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Kontribusi Khusus
1	Chabibi & Basit (2024)	Efektivitas aplikasi <i>Tangkar</i> di Karawang	Kualitatif	Sosialisasi berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pengaduan. Aplikasi pengaduan mempercepat penanganan masalah masyarakat.	Menunjukkan pentingnya edukasi publik dalam pengaduan digital.
2	Fauzi & Nurhadi (2021)	Pengaruh e-gov terhadap kualitas pelayanan publik	Kuantitatif	Respons petugas meningkat setelah penerapan sistem digital.	Fokus pada hubungan e-government dan kepuasan publik.
3	Sabeni & Setiamandani (2020)	Pengelolaan pengaduan dalam meningkatkan pelayanan	Studi kasus		Menekankan pentingnya dukungan internal birokrasi.



No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Fokus Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Kontribusi Khusus
4	Restiane et al. (2020)	Efektivitas <i>Lapor Sleman</i> dalam mewujudkan <i>Smart Regency</i>	Deskriptif	Aplikasi membantu mengidentifikasi masalah dengan cepat, namun partisipasi warga masih rendah.	Fokus pada branding daerah sebagai kota pintar.
5	Wibowo & Suryanto (2023)	Pengaruh teknologi informasi terhadap layanan publik	Kuantitatif	Teknologi meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan.	Fokus pada dampak Teknologi Informasi secara luas, bukan hanya aplikasi aduan.
6	Kurniawan et al. (2024)	Studi implementasi <i>NTB Care</i> sebagai platform pengaduan digital	Kualitatif	Diperlukan pelatihan Sumber Daya Manusia pengelola agar proses pengaduan berjalan efektif.	Menekankan peran sumber daya internal.
7	Yahya & Setiyono (2022)	Efektivitas SP4N-LAPOR sebagai sistem pengaduan nasional	Studi dokumen	Sistem nasional belum optimal karena integrasi lokal lemah.	Menyuarakan pentingnya integrasi sistem pusat dan daerah.
8	Ningsih & Harjono (2023)	Transparansi layanan publik melalui aplikasi digital	Kualitatif	Partisipasi warga tergantung pada tingkat kepercayaan terhadap pemerintah.	Menyoroti peran kepercayaan dalam efektivitas aplikasi pengaduan.
9	Penelitian Ini (2025)	Efektivitas aplikasi <i>Monggo Lapor</i> pada peningkatan pelayanan publik di Kota Magelang	Kualitatif	Aplikasi <i>Monggo Lapor</i> terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Magelang.	Memberikan gambaran empiris tentang efektivitas aplikasi pelaporan publik.

C.2. Gambaran Umum Aplikasi Monggo Lapor

Aplikasi Monggo Lapor merupakan inovasi digital Pemerintah Kota Magelang untuk menjembatani komunikasi antara masyarakat dan instansi pemerintah. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, saran, maupun laporan terkait pelayanan publik secara cepat dan praktis melalui website resmi Monggo Lapor (<https://lapor.magelangkota.go.id/>). Sejalan dengan konsep *e-government* yang mengedepankan kemudahan akses dan partisipasi publik (Fauzi & Nurhadi, 2021; Kurniawan et al., 2024), Monggo Lapor diharapkan mampu menjawab kebutuhan tersebut.

Sejak diluncurkan pada bulan Mei tahun 2018, aplikasi ini telah mengalami berbagai pengembangan fitur dan peningkatan sistem layanan. Tujuan utamanya adalah menciptakan tata kelola pemerintahan yang terbuka, responsif, dan partisipatif dalam kerangka *smart city*.

C.3. Penyajian Data

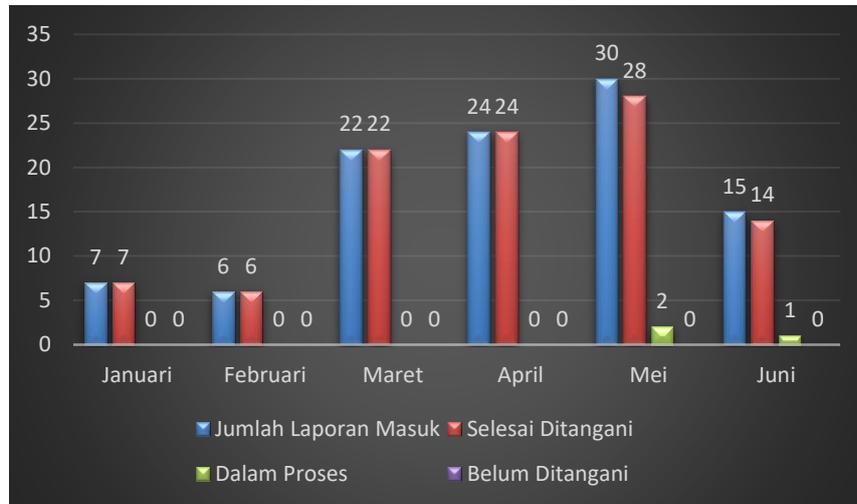
3.1. Data Kuantitatif Laporan Masyarakat

Data yang diperoleh melalui teknik dokumentasi menunjukkan laporan masyarakat dari bulan Januari hingga Juni 2025. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Rekap Data Jumlah Laporan pada Aplikasi Monggo Lapor pada Bulan Januari – Juni 2025

Bulan	Jumlah Laporan Masuk	Selesai Ditangani	Dalam Proses	Belum Ditangani
Januari	7	7	-	-
Februari	6	6	-	-
Maret	22	22	-	-
April	24	24	-	-
Mei	30	28	2	-
Juni	15 (per 18 Juni)	14	1	-

Sumber: Aplikasi Monggo Lapor



Gambar 1. Diagram Rekap Data Jumlah Laporan pada Aplikasi Monggo Lapor pada Bulan Januari – Juni 2025 (per 18 Juni 2025)
Sumber: Aplikasi Monggo Lapor

Dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan jumlah laporan setiap bulan. Berdasarkan pernyataan dari pengelola aplikasi, pada bulan Desember tahun 2024 telah dilaksanakan Sosialisasi Aplikasi Monggo Lapor, yang kemudian memberikan dampak peningkatan jumlah laporan pada tahun 2025 ini. Hal ini sejalan dengan temuan Prasetya (2013) dan Sabeni & Setiamandani (2020) yang menyatakan bahwa sosialisasi merupakan faktor penting dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi pengaduan publik. Di sisi lain, persentase tingkat penyelesaian laporan masyarakat mencapai 97%, yang menunjukkan bahwa respons pemerintah terhadap laporan masyarakat semakin cepat dan efektif.

3.2. Narasi Data dan Observasi Lapangan

Aplikasi Monggo Lapor memungkinkan pelaporan dengan kategori seperti infrastruktur, lalu lintas dan parkir, pelayanan air, kebersihan, keamanan, kependudukan, layanan kesehatan, dan beberapa aspek lainnya. Berdasarkan rekap bulanan, jenis laporan paling dominan adalah lalu lintas dan parkir (18,2%), diikuti keamanan dan kenyamanan (16,3%), layanan pendidikan dan sekolah (11,5%), dan

pelayanan kesehatan, jaminan kesehatan dan pelayanan puskesmas (11,5%). Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rekap Data Laporan Masyarakat Sesuai Kategori di Aplikasi Monggo Lapor pada Bulan Januari - Juni 2025

NO	KATEGORI	JUMLAH
1	Pajak Daerah dan PBB	2
2	Gangguan Layanan Penyaluran Air	6
3	Infrastruktur Kawasan Permukiman	1
4	Informatika	4
5	Layanan Pendidikan dan Sekolah	12
6	Jalanan Berlubang, Galian dan Drainase	10
7	Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata	1
8	Jaringan dan Infrastruktur Telekomunikasi	1
9	Sampah, Limbah, Izin Lingkungan, Penghijauan	6
10	Kependudukan (Akta, KTP, KK, Pindah Penduduk)	2
11	Keamanan dan Kenyamanan	17
12	Lalu Lintas dan Parkir	19
13	Pelayanan Kesehatan, Jaminan Kesehatan dan Pelayanan Puskesmas	12
14	Ketenagakerjaan	1
15	Penyandang Disabilitas, Rehabilitasi Sosial, Kemiskinan dan Orang Terlantar	1
16	Aduan Bantuan Sosial	3
17	Penerangan Jalan Umum (PJU)	1
18	Santunan Kematian	1
19	Pelayanan Publik Kecamatan Magelang Utara	1
20	Pelayanan Publik Kecamatan Magelang Tengah	3
Jumlah Total		104

Sumber: Aplikasi Monggo Lapor

Selain itu, dokumentasi juga menunjukkan bahwa laporan atau aduan dari masyarakat direspons dengan cepat oleh pengelola aplikasi, yaitu dalam waktu 1-2 hari. Berdasarkan data aduan yang masuk pada aplikasi Monggo Lapor dari bulan Januari sampai Juni 2025, dapat dilihat bahwa saat ini masyarakat sudah semakin aktif dalam menyampaikan keluhan dan aduan mereka melalui sistem informasi. Keberanian masyarakat dalam menyuarkan permasalahan dan keluhannya juga



semakin meningkat. Di sisi lain, Perangkat Daerah juga sangat responsif dalam menjawab dan menindaklanjuti setiap laporan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terjalin hubungan yang semakin kuat dan konstruktif antara pemerintah daerah dan masyarakat, yang artinya saling mendukung dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih transparan, responsif, dan partisipatif.

3.3. Data Hasil Wawancara dari Informan

Untuk memperkuat data kuantitatif, peneliti juga mewawancarai beberapa informan terkait:

“Dulu kalau mau lapor harus ke kantor kelurahan atau ke dinas terkait. Sekarang lebih mudah karena bisa dilakukan melalui HP atau komputer. Dan biasanya langsung ada jawaban dan tindak lanjut dari dinas.”
(*Informan 1 – Warga Magelang Selatan, 9 Mei 2025*)

“Kami dari dinas memiliki tim khusus yang bertugas memantau dan menindaklanjuti laporan dari aplikasi Monggo Lapor. Rata-rata, setiap aduan yang masuk kami tanggapi dalam waktu 1 hingga 5 hari kerja, tergantung pada arahan dari pimpinan. Namun, untuk laporan yang membutuhkan kebijakan lanjutan atau alokasi anggaran yang lebih besar, proses tindak lanjut bisa memerlukan waktu yang lebih lama..”
(*Informan 2 – Admin Sekretariat Daerah Kota Magelang, 28 Mei 2025*)

“Bila ada laporan yang belum direspons pada aplikasi Monggo Lapor, bukan berarti laporan tersebut tidak ditindaklanjuti. Dari pengelola aplikasi Diskominsta sudah menginformasikan kepada Perangkat Daerah terkait, namun kadang belum direspons karena ada 2 (dua) kemungkinan. Pertama, dikarenakan laporan tersebut sudah ada tindaklanjutnya namun admin dinas lupa menuliskan jawabannya pada aplikasi. Kedua, penyebab lain belum direspons adalah karena laporan tersebut memerlukan kebijakan tertentu dan anggaran besar sehingga agak lama menyesuaikan dengan anggaran yang ada di tahun ini, tetapi akan tetap ditindaklanjuti.”
(*Informan 3 – Pengelola 1 Aplikasi Monggo Lapor, 5 Juni 2025*)

“Sebenarnya kegiatan sosialisasi yang kami lakukan belum banyak, dan yang terakhir audiens kami menyasar kepada mahasiswa. Namun alhamdulillah kegiatan ini sangat berdampak karena setelah sosialisasi partisipasi masyarakat jadi meningkat. Setiap laporan yang masuk juga akan langsung kami informasikan kepada dinas terkait agar mendapat respons dan tindak lanjut dengan segera.”
(*Informan 4 – Pengelola 2 Aplikasi Monggo Lapor, 5 Juni 2025*)



Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Wibowo & Suryanto (2023) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas layanan publik melalui percepatan penanganan pengaduan.

C.4. Pola Hubungan

Berdasarkan penyajian data di atas, dapat diidentifikasi beberapa pola hubungan antar informasi, yaitu:

4.1. Sosialisasi dan Partisipasi

Sosialisasi aplikasi secara langsung berkorelasi positif dengan peningkatan jumlah laporan yang masuk. Hal ini terbukti dengan pernyataan pengelola aplikasi dan data jumlah laporan yang masuk pada bulan Januari – Juni 2025 yang semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Chabibi & Basit, 2024; Yahya & Setiyono, 2022) bahwa terdapat korelasi positif antara sosialisasi aplikasi dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelaporan.

4.2. Responsivitas dan Kepercayaan Masyarakat

Semakin cepat laporan ditanggapi, semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Tingkat penyelesaian yang tinggi pada seluruh laporan yang masuk bulan Januari sampai Juni 2025 menunjukkan efektivitas kinerja instansi pemerintah, terutama yang memiliki sistem kerja berbasis digital.

4.3. Hambatan Pelaksanaan

Kendala dalam pelaksanaan aplikasi Monggo Lapor masih ditemukan hingga saat ini, seperti belum meratanya pemanfaatan aplikasi dikarenakan kurangnya literasi digital pada masyarakat tertentu, terutama pada masyarakat dengan rentang usia 45 tahun ke atas. Berdasarkan pengamatan di lapangan, masyarakat dengan rentang usia 45 tahun ke atas cenderung mengalami kesulitan, khususnya saat proses pembuatan akun. Hal ini dikarenakan banyak dari mereka yang belum memiliki surel elektronik atau *email* yang merupakan salah satu syarat untuk mendaftar. Akibatnya, mereka mengalami hambatan dalam menyampaikan laporan atau aduan melalui aplikasi.

Hal ini sejalan dengan pernyataan Yasmin (2025) yang mengatakan bahwa lansia mengalami berbagai hambatan utama dalam menggunakan teknologi digital,



antara lain ketakutan terhadap teknologi (*fear of technology*), keterbatasan fungsional seperti penurunan penglihatan dan kemampuan motorik, serta minimnya dukungan sosial dari lingkungan terdekat. Pendapat lain yang sejalan yaitu Nisa et al. (2023) yang menyatakan bahwa kemampuan literasi digital lansia berada pada posisi rendah menuju sedang pada aspek *digital skill*, dan rendah dalam aspek *digital safety*. Meskipun beberapa dari mereka menunjukkan pemahaman serta kemampuan yang baik terkait dua aspek tersebut, namun dari segi penerapan masih sangat rendah.

C.5. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Monggo Lapor dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Magelang. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara terhadap tanggapan pengguna, ditemukan beberapa temuan utama yang mencerminkan efektivitas aplikasi ini dalam empat aspek penting, yaitu kecepatan respons pengelola aplikasi, kualitas penyelesaian laporan, kemudahan penggunaan aplikasi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelaporan.

Keempat aspek ini sejalan dengan konsep responsivitas pemerintah, yaitu kemampuan pemerintah untuk secara cepat, tepat, dan tanggap menanggapi kebutuhan serta keluhan masyarakat (Agrawal & Ribot, 1999). Responsivitas ini dapat diukur dari kecepatan respons terhadap laporan, kualitas tindak lanjut yang diberikan, dan tindak lanjut yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelapor. Dalam konteks pemerintahan digital, aplikasi Monggo Lapor menjadi contoh konkret pemanfaatan teknologi untuk menciptakan saluran komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga. Tidak hanya mempercepat proses pelaporan dan tindak lanjut, Monggo Lapor juga membuka ruang bagi masyarakat untuk lebih aktif terlibat dalam pengawasan dan perbaikan layanan publik. Dengan demikian, keberadaan aplikasi ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan partisipatif.



5.1. Kecepatan Respons

Kecepatan respons merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas sistem pelaporan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelola Monggo Lapor memberikan respons awal dalam waktu 1–2 hari setelah laporan diajukan. Hal ini menunjukkan adanya komitmen untuk segera menindaklanjuti aduan masyarakat. Namun, terdapat beberapa laporan yang mengalami keterlambatan respons, terutama pada kategori laporan yang memerlukan koordinasi lintas instansi dan memerlukan kebijakan.

Dalam kondisi tertentu, terdapat laporan yang responsnya memakan waktu hingga 5-7 hari. Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, petugas admin Perangkat Daerah akan memberikan respons awal terhadap aduan yang masuk. Selanjutnya, aduan tersebut akan disampaikan kepada bidang terkait, atau bila diperlukan, hingga ke Kepala Badan atau Kepala Dinas untuk proses tindak lanjut. Setelah petugas admin Perangkat Daerah menerima hasil tindak lanjut dari bidang terkait atau pimpinan, maka barulah jawabannya resmi akan disampaikan kepada pelapor melalui aplikasi Monggo Lapor.

Berdasarkan wawancara dengan pengelola aplikasi, apabila terjadi keterlambatan respons biasanya dikarenakan oleh 2 (dua) hal. Pertama, laporan sebenarnya telah ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah, namun admin dinas lupa atau terlambat memasukkan jawaban ke dalam aplikasi. Kedua, beberapa laporan memerlukan kebijakan khusus serta alokasi anggaran yang cukup besar, sehingga proses tindak lanjut memerlukan waktu yang lebih lama menyesuaikan dengan ketersediaan anggaran pada tahun berjalan. Salah satu contohnya adalah laporan terkait perbaikan jalan berlubang.

Pada prinsipnya, seluruh laporan yang masuk pada aplikasi ini akan tetap ditindaklanjuti. Perbedaan hanya terletak pada waktu penanganannya, yang disesuaikan dengan tingkat kompleksitas permasalahan yang dilaporkan. Meskipun demikian, secara keseluruhan, kecepatan respons terhadap laporan masyarakat melalui aplikasi Monggo Lapor dinilai sudah memadai dan terbukti mampu mempersingkat jalur birokrasi konvensional.



5.2. Kualitas Penyelesaian Laporan

Dalam aspek ini, kualitas penyelesaian laporan dinilai dari sejauh mana laporan ditindaklanjuti hingga tuntas serta kepuasan pelapor terhadap hasil penyelesaian. Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar laporan masyarakat, khususnya yang bersifat teknis ringan seperti lampu Penerangan Jalan Umum (PJU) mati dan lampu penyebrangan Alun-alun yang mati akan ditindaklanjuti dengan hasil yang jelas dan dapat diverifikasi. Namun, untuk laporan teknis yang cukup berat dan memerlukan anggaran yang besar, maka akan ditindaklanjuti dengan jangka waktu yang lebih lama. Contohnya adalah perbaikan jalan berlubang.

Laporan teknis lain yang masih belum dapat ditindaklanjuti sepenuhnya adalah parkir liar. Bila parkir liar berada di bahu jalan, maka itu menjadi wewenang Dinas Perhubungan untuk melakukan penertiban. Namun bila terdapat laporan parkir liar di wilayah tanah milik perorangan atau tanah perusahaan, seperti Indomaret, maka Dinas Perhubungan tidak bisa melakukan penertiban.

Selain itu, pada laporan yang bersifat administratif atau yang memerlukan kebijakan tertentu, maka penyelesaiannya akan memakan waktu yang lebih lama oleh dinas terkait. Contohnya adalah laporan mengenai bantuan sosial. Pada permasalahan ini, penanganannya tidak hanya menjadi tanggung jawab Dinas Sosial Kota Magelang saja, tetapi juga melibatkan proses seleksi penerima bantuan oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia. Oleh karena itu, waktu tindak lanjut dan penyelesaiannya menjadi lebih lama dibandingkan dengan laporan lainnya. Meskipun kualitas penyelesaian sudah tergolong baik, masih diperlukan peningkatan pada aspek transparansi dalam proses tindak lanjutnya.

Kualitas tindak lanjut laporan menjadi penentu keberhasilan sistem pengaduan. Mursyidah dan Choriyah (2020) menekankan bahwa kualitas penyelesaian tidak hanya diukur dari penyelesaian masalah, tetapi juga dari komunikasi umpan balik kepada pelapor. Sistem harus menyediakan informasi mengenai status laporan dan hasil akhir secara terbuka agar tercipta rasa kepercayaan publik.



5.3. Kemudahan Penggunaan Aplikasi (Aksesibilitas)

Aplikasi Monggo Lapor dinilai cukup ramah pengguna (*user-friendly*). Desain antarmuka yang sederhana dan bahasa yang digunakan tergolong mudah dipahami oleh masyarakat umum. Sebagian besar pengguna menyatakan bahwa mereka dapat dengan mudah mengirimkan laporan tanpa memerlukan bantuan teknis.

Meski demikian, beberapa responden berusia lanjut merasa kesulitan dalam menyampaikan laporan karena harus membuat akun terlebih dahulu, sedangkan mereka tidak memiliki surat elektronik (*email*). Hal ini menunjukkan perlunya pengembangan fitur seperti sistem dapat menyediakan opsi laporan tanpa login yang memungkinkan masyarakat lanjut usia dapat mengirim aduan tanpa harus mendaftar atau registrasi terlebih dahulu. Namun demikian, secara keseluruhan aplikasi Monggo Lapor sudah mendukung aksesibilitas yang baik bagi sebagian besar warga.

5.4. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan kunci keberhasilan aplikasi layanan publik. Putera dan Harsono (2022) menyatakan bahwa adanya peningkatan jumlah laporan dari masyarakat selama periode evaluasi aplikasi menunjukkan bahwa sistem mulai diterima oleh publik sebagai sarana menyampaikan aspirasi.

Data menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Monggo Lapor terus meningkat sejak diluncurkan, yang menandakan adanya peningkatan kesadaran masyarakat untuk melaporkan masalah publik. Hal ini terlihat dari data jumlah laporan yang masuk pada bulan Januari – Juni 2025, yang jumlahnya semakin meningkat.

Di sisi lain, partisipasi masyarakat tidak hanya terlihat dari jumlah laporan yang masuk, tetapi juga dari beragamnya jenis aduan yang disampaikan, mulai dari masalah teknis seperti infrastruktur rusak, hingga isu administratif seperti keterlambatan layanan publik. Berdasarkan data laporan yang masuk pada aplikasi Monggo Lapor, pengaduan yang disampaikan masyarakat telah mencakup berbagai aspek, mulai dari permasalahan teknis hingga administratif. Hal ini menunjukkan



bahwa masyarakat sudah lebih memahami bahwa pelaporan adalah bagian dari hak dan tanggung jawab sebagai warga negara dalam mengawasi jalannya pelayanan publik. Tentunya ini menjadi bukti bahwa masyarakat Kota Magelang semakin aktif dan peduli dalam menyuarkan permasalahan yang mereka hadapi melalui sistem informasi Monggo Lapor yang telah disediakan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data dan observasi peneliti terhadap kecepatan respons, kualitas penyelesaian laporan, kemudahan penggunaan aplikasi, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pelaporan di aplikasi Monggo Lapor, maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Magelang. Hal ini dapat dilihat dari setiap laporan yang masuk melalui aplikasi Monggo Lapor akan selalu direspons dengan cepat dan ditindak lanjuti dengan segera. Meskipun pada permasalahan yang memerlukan kebijakan tertentu atau penyesuaian anggaran, tindak lanjutnya memerlukan waktu lebih lama. Namun terbukti dari observasi di lapangan menunjukkan bahwa permasalahan yang disampaikan akan tetap ditindak lanjuti dan diselesaikan.

Di sisi lain, aplikasi ini juga terbukti mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan aduan, meskipun pada sebagian pengguna lanjut usia masih memerlukan pendampingan atau bantuan teknis, khususnya pada tahap awal pembuatan akun. Partisipasi masyarakat juga menunjukkan tren positif, yang terlihat dari peningkatan jumlah laporan pada bulan Januari - Juni 2025. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa aplikasi ini relevan dan bermanfaat sebagai sarana untuk menyampaikan aspirasi, kritik, maupun pengaduan.

Secara keseluruhan, aplikasi Monggo Lapor terbukti mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat secara lebih langsung, cepat, dan efisien, serta memperkuat prinsip pelayanan publik yang responsif dan transparan. Namun demikian, terdapat beberapa catatan evaluatif yang perlu diperhatikan. Proses tindak lanjut laporan yang berkaitan dengan kebijakan atau anggaran sering kali memerlukan waktu lebih lama, dan terdapat perangkat daerah yang masih terlewat dalam memberikan umpan balik secara digital melalui aplikasi.



Saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah Pemerintah Kota Magelang dapat melakukan sosialisasi dan literasi digital secara intensif terkait penggunaan aplikasi Monggo Lapor, khususnya kepada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Selain itu, pemerintah bisa mensosialisasikan bahwa masyarakat berhak menyampaikan laporan dan aduan apapun mengenai kondisi dan pelayanan publik di Kota Magelang tanpa merasa takut dan khawatir, karena saat ini pemerintah sudah lebih terbuka dan responsif terhadap laporan dari masyarakat. Sosialisasi ini bisa dilakukan melalui pelatihan langsung, video tutorial sederhana, serta penyebaran informasi melalui media sosial, balai RW/RT, dan layanan publik. Dengan strategi ini, diharapkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Monggo Lapor semakin meningkat dan berdampak positif pada perbaikan pelayanan publik di Kota Magelang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agrawal, A., & Ribot, J. (1999). Accountability in Decentralization: A Framework with South Asian and West African Cases. *The Journal of Developing Areas*, 33(4), 473–502.
- Chabibi, M. & Basit, H. A. (2024). Efektivitas Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sebagai Layanan Pengaduan Online Masyarakat Kabupaten Karawang. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(2), 76-87. <https://doi.org/10.33005/5007>
- Fauzi, M., & Nurhadi, D. (2021). Pengaruh E-Government terhadap Peningkatan Pelayanan Publik: Studi Kasus Aplikasi Pengaduan Masyarakat di Kota Surabaya. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 7(2), 112–120.
- Kurniawan, C., Erlin, E., Wahyuningsih, A., Andayani, L., Khusaini, M. A., Akbar Jafar, M., & Yanti Daaris, Y. (2024). E-Government sebagai Media Layanan Pengaduan Masyarakat Studi Aplikasi NTB Care. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 3(2), 68–79.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). California: SAGE Publications.
- Mursyidah, L., & Choriayah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-97-1>



- Ningsih, S. R., & Harjono, A. (2023). Pemanfaatan Aplikasi Pengaduan Masyarakat dalam Meningkatkan Transparansi Layanan Publik di Era Digital. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 11(1), 55–67.
- Nisa, U., Nisak, C. L. C., & Fatia, D. (2023). Literasi Digital Lansia pada Aspek Digital Skill dan Digital Safety (Studi pada lansia di Kabupaten Aceh Besar). *Jurnal Komunikasi Global*, 12(1), 143–167. <https://doi.org/10.24815/jkg.v12i1.31667>
- Patton, M. Q. (1999). Enhancing the Quality and Credibility of Qualitative Analysis. *Health Services Research*, 34(5 Pt 2), 1189–1208.
- Prasetya, D. R. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(6), 1151–1158.
- Pratama, R. N., & Adianto. (2022). Difusi Inovasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kota Pekanbaru. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 2(2), 92–112.
- Putera, M. N. S., & Harsono, D. D. (2022). Efektivitas LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), 90-105. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i2.2877>
- Restiane, F., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas Penerapan Aplikasi Laport Sleman dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency. *IJSE: Indonesian Journal on Software Engineering*, 6(1), 1-11.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Trisusilowaty, D., Lumbanraja, A. D., & Suteki. (2019). Fungsi Pengawasan oleh Inspektorat Pengawasan Daerah Berbasis Pengaduan Masyarakat dalam Perspektif Hukum Progresif. *Law Reform*, 15(1), 25–41. <https://doi.org/10.14710/lr.v15i1.23353>
- Wibowo, A., & Suryanto, B. (2023). Dampak Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi*, 9(1), 25–36.
- Yahya, A. S. & Setiyono. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *JMB: Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>



- Yasmin, Syaza. (2025). Adopsi Teknologi Digital oleh Lansia: Hambatan, Pemaknaan, dan Akses Informasi Kesehatan. *Mitzal (Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi)*, 10(1), 61-76. <http://dx.doi.org/10.35329/mitzal.v10i1.6046>
- Zulfikar, M., & Pratama, A. (2021). Analisis Efektivitas Aplikasi Pengaduan Masyarakat dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 45–58.