

Kualitas Layanan Publik Digital Pada Layanan LAPOR MAS WAPRES

Rohmadi*

Magister Administrasi Publik Universitas Jenderal Soedirman

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan publik digital yang disediakan oleh Lapor Mas Wapres dengan menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui analisis dokumen dan berbagai temuan terkait implementasi layanan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan kualitas layanan pada seluruh dimensi SERVQUAL. Pada dimensi Tangibles, antarmuka pengguna dan fitur aksesibilitas belum sepenuhnya ramah bagi pengguna. Pada dimensi Reliability dan Responsiveness, ketidakkonsistenan tindak lanjut pengaduan, keterbatasan jam operasional, serta dominasi respons otomatis mengurangi efektivitas komunikasi dengan pengguna. Selain itu, pada dimensi Assurance ditemukan bahwa transparansi terkait perlindungan data pribadi dan mekanisme penanganan pengaduan masih belum optimal. Sementara itu, dimensi Empathy menunjukkan bahwa layanan belum sepenuhnya mampu memberikan perhatian yang personal dan inklusif kepada seluruh lapisan masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan layanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan platform teknologi, tetapi juga oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna melalui layanan yang andal, responsif, aman, dan berorientasi pada kebutuhan warga negara. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan publik digital yang lebih berkualitas dan berpusat pada pengalaman masyarakat.

Kata kunci: Layanan Publik Digital, SERVQUAL, Kualitas Layanan, E-Government, Lapor Mas Wapres.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v7i2.496>

*Correspondence: Rohmadi

Email: rohmedi007@mhs.unsoed.ac.id

Received: 19-04-2026

Accepted: 19-05-2026

Published: 19-06-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyze the quality of digital public services provided by Lapor Mas Wapres using the SERVQUAL model, which comprises five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Employing a qualitative approach with a case study method, the research draws on document analysis and various findings concerning the implementation of the service. The results reveal the existence of service quality gaps across all SERVQUAL dimensions. In terms of Tangibles, the user interface and accessibility features have not been fully user-friendly. Regarding Reliability and Responsiveness, inconsistencies in complaint follow-up, limited operating hours, and the predominance of automated responses reduce the effectiveness of communication. Furthermore, the Assurance dimension indicates insufficient transparency concerning personal data protection and complaint handling mechanisms. Meanwhile, the Empathy dimension demonstrates that the service has yet to provide personalized and inclusive attention to all segments of society. These findings suggest that the success of digital public services is determined not merely by the availability of technological platforms, but also by the ability of service providers to meet users' expectations through reliable, responsive, secure, and citizen-oriented services. This study is expected to contribute to the development of higher-quality digital public services centered on citizens' experiences.

Keywords: Digital Public Services, SERVQUAL, Service Quality, E-Government, Lapor Mas Wapres

Pendahuluan

Salah satu inovasi layanan yang mencerminkan arah baru penerapan *e-Government* di Indonesia adalah program “*Lapor Mas Wapres*” yang diluncurkan oleh Wakil Presiden Gibran Rakabuming Raka 11 November 2024 ([Sekretariat Wapres, 2024](#)). *Lapor Mas Wapres* merupakan platform untuk masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, keluhan dan saran melalui tatap muka dan online. Program layanan tersebut membuka saluran pengaduan publik langsung kepada Wakil Presiden melalui platform WhatsApp sebagai media utama dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, dan masukan dari masyarakat. Pemanfaatan WhatsApp didasarkan pada tingginya tingkat penggunaan aplikasi ini di Indonesia, yang mencapai lebih dari 90% dari total pengguna internet. Oleh karena itu, *Lapor Mas Wapres* merupakan inisiatif berbasis teknologi sederhana (*low-tech*) namun memiliki potensi besar dalam mendorong partisipasi publik (*high-impact*) ([Mulyan et al., 2023](#)).

peluncuran program *Lapor Mas Wapres* menuai polemik di tengah masyarakat ([Abdu Nugraha et al., 2025](#)). Hal ini disebabkan oleh adanya kemiripan substansial dengan program pengaduan publik yang telah ada sebelumnya, yaitu SP4N Lapor yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) ([Wahyuti & Ningsih, 2025](#)). Kemunculan platform baru ini justru menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat terkait pilihan kanal pengaduan yang seharusnya digunakan. Selain itu, Wakil Ketua Komisi XIII DPR RI, Andreas Hugo Pareira, mengemukakan bahwa terdapat keluhan dari daerah pemilihannya mengenai keterbatasan akses terhadap layanan ini, khususnya bagi masyarakat di wilayah terpencil atau luar kota ([Rajiv, 2025](#)). Kemudian keterbatasan kuota perhari yang dibatasi 50 laporan offline juga menjadi kendala bagi masyarakat. Misalnya, dikutip dari IDNTIMES dimana warga Papua pada tahun 2024 yang hendak melaporkan masalah perusakan lingkungan tidak dapat akses karena kuota sudah tidak ada ([Pitoko, 2024](#)). Hal tersebut menunjukkan bahwa kanal pengaduan publik digital tidak hanya membutuhkan keberadaan platform, tetapi juga harus mempertimbangkan kualitas layanan kepada masyarakat ([mulyana, 2023](#)).

Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan menggunakan metode SERVQUAL (*service quality*) ([Jonkisz et al., 2021](#)). Dimana model tersebut dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry ([Pena et al., 2013](#)). Model SERVQUAL didasarkan pada perbandingan antara dua komponen utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang benar-benar diterima dan harapan pelanggan terhadap layanan yang seharusnya diberikan. Apabila layanan yang diterima melebihi harapan, maka pelayanan tersebut dikategorikan berkualitas tinggi. Sebaliknya, jika layanan yang diterima berada di bawah harapan, maka kualitas pelayanan dinilai rendah ([Jonkisz et al.,](#)

[2021](#)). Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan, yakni: (1) *Tangibles* (bukti fisik); (2) *Reliability* (keandalan); (3) *Responsiveness* (daya tanggap); (4) *Assurance* (jaminan/keyakinan); dan (5) *Empathy* (empati)(Pena et al., 2013). Dengan berbagai polemik layanan *Lapor Mas Wapres* pendekatan SERVQUAL menjadi alat analisis yang relevan dalam mengukur kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap layanan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji program *Lapor Mas Wapres* dari berbagai perspektif. Diantaranya; (1) Penelitian oleh Yuli Ratnasari (2025), menggunakan pendekatan komunikasi dengan teori *Spiral of Silence* untuk menganalisis framing media dan persepsi publik dengan fokus utama pada dinamika opini publik dan pencitraan politik; (2) studi oleh Alila Arsyi et al. (2025) mengkaji *Lapor Mas Wapres* dalam kerangka *good governance* yang menyoroti tantangan implementasi terkait transparansi, inklusivitas, dan tumpang tindih kebijakan birokrasi; (3) Mulyana et al. (2023), menekankan dimensi partisipasi digital dan efektivitas e-Government melalui platform WhatsApp, namun belum secara eksplisit mengevaluasi kualitas layanan dari sisi pengguna. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kajian mengenai *Lapor Mas Wapres* masih didominasi oleh perspektif komunikasi politik, tata kelola pemerintahan, dan partisipasi digital.

Meskipun demikian, kajian-kajian sebelumnya belum secara khusus menempatkan kualitas layanan publik digital sebagai fokus utama analisis. Dengan kata lain, masih terdapat kesenjangan penelitian berupa terbatasnya penggunaan pendekatan kualitas layanan, khususnya model SERVQUAL, dalam mengevaluasi kinerja layanan *Lapor Mas Wapres*. Selain itu, terdapat *empirical gap* karena berbagai persoalan implementasi yang muncul, diantaranya keterbatasan akses layanan, ketidakjelasan tindak lanjut pengaduan, serta potensi kebingungan masyarakat akibat keberadaan beberapa kanal pengaduan, belum diikuti oleh kajian yang secara sistematis mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis kualitas layanan *Lapor Mas Wapres* melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan kajian kualitas layanan publik digital serta kontribusi praktis bagi peningkatan layanan pengaduan publik yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada pengalaman warga negara sebagai pengguna layanan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (*library research*) dan analisis isi (*content analysis*) ([Engle, 2015](#)). Menurut Abubakar, (2021), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami secara mendalam suatu fenomena berdasarkan konteks sosial dan kondisi yang melatarbelakanginya. Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis kualitas layanan publik digital pada Program Laporan Mas Wapres berdasarkan perspektif pengguna dengan menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Fokus analisis diarahkan pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas: (1) literatur akademik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik digital, e-government, dan model SERVQUAL; (2) dokumen resmi dan informasi yang terdapat pada laman Program Laporan Mas Wapres serta kanal layanan pendukungnya, seperti website resmi dan WhatsApp; (3) regulasi pemerintah yang berkaitan dengan sistem pengaduan masyarakat; serta (4) pemberitaan media dan hasil penelitian terdahulu yang membahas implementasi Program Laporan Mas Wapres.

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran secara sistematis terhadap jurnal ilmiah, buku, dokumen kebijakan, situs resmi pemerintah, serta berbagai sumber digital yang relevan ([Ferdinand, 2006](#)). Selanjutnya, data dianalisis menggunakan teknik analisis isi tematik (*thematic content analysis*) dengan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Temuan-temuan penelitian kemudian diklasifikasikan ke dalam tema-tema yang menggambarkan kesenjangan (*service gap*) antara harapan masyarakat dan kualitas layanan yang diberikan oleh Program Laporan Mas Wapres.

Hasil dan Pembahasan

Program Laporan Mas Wapres

Sebagai bentuk komitmen dalam menanggapi aspirasi dan keluhan masyarakat, pemerintahan Prabowo-Gibran meluncurkan program *Laporan Mas Wapres* yang bertujuan meningkatkan responsivitas dan efisiensi layanan pengaduan publik ([Metro News, 2024](#)). Program tersebut resmi diperkenalkan oleh Wakil Presiden Gibran Rakabuming Raka pada 10 November 2024 melalui akun Instagram pribadinya, tidak lama setelah ia dilantik sebagai Wakil Presiden pada Oktober 2024 ([Anadas & Suryono, 2025](#)). Meskipun diklaim sebagai inisiatif bersama pemerintah pusat, penggunaan nama “Mas Wapres” menunjukkan keterlibatan personal Gibran sebagai inisiator utama ([Suryaningsih et al.,](#)

[2021](#)). Program tersebut kemudian dikelola oleh Sekretariat Wakil Presiden dan dimaksudkan sebagai kanal komunikasi dua arah yang memperkuat layanan pengaduan masyarakat melengkapi platform SP4N Lapor yang telah dikembangkan lebih dahulu oleh Kementerian PANRB ([Cahyani, 2025](#)). Namun, peluncuran program ini menimbulkan polemik karena dinilai berpotensi menimbulkan kebingungan publik akibat adanya kemiripan fungsi dengan platform sebelumnya ([Habibah & Claretta, 2025](#)). Kritik publik pun mencuat sejak awal peluncurannya ([Mulyan et al., 2023](#)). Kendati demikian, pihak pemerintah, khususnya Kantor Komunikasi Kepresidenan (PCO), menegaskan bahwa program ini melibatkan sumber daya manusia secara langsung dalam menangani laporan, sehingga diharapkan mampu menjangkau lebih banyak masyarakat ([Sekretariat Wapres, 2024](#)).

Program *Lapor Mas Wapres* dikembangkan dalam bentuk platform digital berbasis website di alamat <https://lapormaswapres.id>. Program layanan tersebut menyediakan dua kanal pengaduan utama yaitu layanan tatap muka (dengan registrasi daring) dan pengaduan melalui aplikasi WhatsApp. Melalui kanal tatap muka, masyarakat wajib melakukan registrasi secara online terlebih dahulu, dengan kuota maksimum 50 pelapor per hari. Setelah registrasi berhasil, pelapor dapat mendatangi Kantor Sekretariat Wakil Presiden di Jalan Kebon Sirih No. 14, Jakarta Pusat, untuk proses verifikasi, penukaran identitas, dan pengambilan nomor antrian. Pengaduan disampaikan secara langsung di loket pelayanan, kemudian dicatat oleh petugas ke dalam sistem, dan pelapor akan menerima bukti laporan secara fisik (Sekretariat Wapres, 2024). Sementara itu, kanal daring memungkinkan masyarakat menyampaikan aduan melalui WhatsApp ke nomor resmi (0811 704 2207) pada hari kerja, pukul 08.00–14.00 WIB. Sistem akan memberikan balasan otomatis yang memandu pelapor untuk mengisi format laporan serta menyiapkan dokumen pendukung dalam satu file PDF berukuran maksimal 20 MB. Dokumen tersebut mencakup data identitas (NIK, nama, alamat, email), salinan KTP, Kartu Keluarga, surat kuasa (jika mewakili pihak lain), serta dokumen pendukung lainnya. Setelah dokumen dikirimkan, pelapor akan menerima petunjuk lanjutan secara otomatis dari sistem. Berdasarkan dua mekanisme tersebut, diketahui bahwa *Lapor Mas Wapres* merupakan layanan digital yang tidak sepenuhnya berbasis tatap muka, mengingat proses registrasi tetap harus dilakukan secara daring ([Sekretariat Wapres, 2024](#)). Namun demikian, program tersebut menghadapi sejumlah tantangan, mulai dari keterbatasan kuota harian hingga risiko tumpang tindih sistem pengaduan dengan platform lain yang belum terintegrasi, seperti SP4N Lapor ([Muslimah & Sobari, 2024](#)). Hal ini berpotensi menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat serta menunjukkan perlunya evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan dalam kerangka reformasi birokrasi.

Analisis Gap Kualitas Layanan Digital Berdasarkan Model SERVQUAL

Kualitas layanan menjadi indikator dalam menilai sejauh mana sebuah inovasi publik mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dan mendorong partisipasi aktif. “Lapor Mas Wapres” secara teknis telah menawarkan kemudahan akses dan respons yang lebih cepat, namun berbagai kendala menunjukkan adanya celah antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, untuk menilai secara lebih komprehensif kualitas layanan *Lapor Mas Wapres* penulis mencoba menggunakan pendekatan analitis yang sistematis melalui model. Lima dimensi yang dianalisis sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *Tangibles* dalam model SERVQUAL merujuk pada aspek-aspek fisik yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna ([Jonkisz et al., 2021](#)). Dalam layanan publik digital dapat dilihat dari tampilan antarmuka, fasilitas pendukung, serta perangkat komunikasi yang digunakan. Visualisasi digital menjadi titik awal interaksi pengguna dengan layanan pengaduan publik digital ([Chaudhary, 2017](#)). Tampilan antarmuka yang baik seharusnya tidak hanya informatif, tetapi juga ramah pengguna (*user-friendly*), mudah diakses oleh berbagai kalangan, dan memenuhi standar aksesibilitas digital ([Jonkisz et al., 2021](#)). Untuk itu, berikut tampilan utama website *Lapor Mas Wapres* yang menjadi representasi fisik layanan digital ini.



Gambar 1. Tampilan Utama Website LaporMasWapres

Tangibles dalam program *Lapor Mas Wapres* tercermin dari desain dan fungsi website <https://lapormaswapres.id> serta dukungan fasilitas di lokasi pengaduan tatap muka. Secara visual, tampilan situs terbilang sederhana dan minim elemen interaktif. website belum didukung oleh fitur aksesibilitas yang memadai seperti pengatur ukuran huruf, pembaca layar, atau pilihan kontras tinggi yang penting bagi kelompok rentan dan kelompok disabilitas. Dalam konteks layanan tatap muka, prosedur registrasi yang harus dilakukan secara online juga menunjukkan adanya keterbatasan akses fisik bagi masyarakat yang tidak memiliki koneksi internet stabil ([Layne & Lee,](#)

[2001](#)). Ketiadaan petunjuk visual yang komprehensif di halaman utama, serta keterbatasan informasi layanan dalam bahasa lokal atau isyarat visual semakin memperlebar jarak antara standar pelayanan ideal dan kenyataan yang dihadapi pengguna.

2. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *Reliability* dalam model SERVQUAL mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan ([Jonkisz et al., 2021](#)). Dalam konteks layanan publik digital, keandalan mencerminkan sejauh mana sistem mampu merespons keluhan dengan tepat waktu, memberikan tindak lanjut yang jelas, dan menjaga integritas proses pelayanan dari awal hingga selesai ([Jonkisz et al., 2021](#)). Pada layanan Lapor Mas Wapres, keandalan dilihat melalui dua kanal utama yang tersedia, yaitu layanan tatap muka dengan sistem registrasi daring dan pengaduan digital melalui WhatsApp ([Al Hakiki & Yulia Darmi, 2025](#)). Meskipun secara teknis dua kanal ini menyediakan jalur pengaduan yang terstruktur, beberapa kelemahan masih ditemukan. Salah satu persoalan mendasar adalah ketidakkonsistenan dalam proses penanganan laporan, seperti lamanya waktu respons dari petugas dan kurangnya informasi terkait status atau tindak lanjut aduan yang telah disampaikan ([Iskandar et al., 2023](#)). Beberapa pengguna melaporkan bahwa setelah mengirimkan laporan via WhatsApp, mereka tidak memperoleh informasi lanjutan, atau bahkan tidak menerima balasan sama sekali dalam kurun waktu yang wajar. Selain itu, pada layanan tatap muka, sistem kuota harian yang dibatasi hingga 50 orang serta ketidaksesuaian antara jadwal pendaftaran dan pelayanan aktual menjadi kendala. Dengan demikian, meskipun Lapor Mas Wapres dirancang untuk meningkatkan responsivitas pemerintah, dimensi keandalannya masih menghadapi tantangan khususnya dalam hal konsistensi pelayanan, akurasi tindak lanjut, dan kejelasan komunikasi antar pihak.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* dalam model SERVQUAL mengacu pada kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk merespons permintaan atau keluhan pengguna secara cepat dan tepat ([Jonkisz et al., 2021](#)). Dalam konteks layanan publik digital daya tanggap mencerminkan efektivitas komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, terutama dalam hal kecepatan merespons, kejelasan informasi, dan tindakan lanjutan ([Jonkisz et al., 2021](#)). Pada program Lapor Mas Wapres daya tanggap menjadi salah satu aspek yang mendapat sorotan. Meskipun layanan tersebut

didukung oleh kanal WhatsApp yang memungkinkan komunikasi langsung, faktanya banyak pelapor hanya menerima balasan otomatis berupa instruksi teknis tanpa adanya respons lebih lanjut dari petugas manusia. Keterbatasan jam operasional (Senin–Jumat pukul 08.00–14.00 WIB) juga membatasi fleksibilitas pelayanan, terutama bagi masyarakat yang bekerja atau tinggal di daerah dengan perbedaan waktu atau keterbatasan akses internet pada siang hari. Selain itu, tidak adanya sistem notifikasi atau pelacakan status laporan memperlemah keterhubungan antara pelapor dan sistem pelayanan. Dalam konteks tatap muka, meskipun pelapor hadir secara fisik ke Kantor Sekretariat Wakil Presiden, proses penanganan aduan tetap dilakukan secara administratif tanpa kepastian waktu penyelesaian atau umpan balik yang bersifat langsung (Prasetyo & Subroto, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Laporan Mas Wapres belum sepenuhnya memenuhi standar *responsiveness* yang ideal dalam pelayanan publik digital.

4. Assurance (Jaminan)



Gambar 2. Tampilan Awal Layanan WhatsApp LaporMasWapres

Dimensi *Assurance* dalam model SERVQUAL merupakan tingkat kepercayaan dan keyakinan pengguna terhadap penyedia layanan, yang dibentuk melalui kompetensi, kredibilitas, keamanan, serta kemampuan penyedia dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik digital, *assurance* tidak hanya mencakup kompetensi teknis petugas, tetapi juga menyangkut jaminan perlindungan data pribadi dan transparansi prosedur layanan. Pada layanan Lapor Mas Wapres, dimensi *assurance* menjadi salah satu aspek yang patut mendapat perhatian serius. Masyarakat yang mengakses layanan ini diwajibkan mengunggah dokumen pribadi seperti NIK, KTP, Kartu Keluarga, surat kuasa, dan dokumen pendukung lain dalam satu file digital. Namun, tidak tersedia informasi yang jelas di situs resmi terkait kebijakan perlindungan data, mekanisme enkripsi, atau pengelolaan data pengguna. Ketiadaan pernyataan resmi mengenai perlindungan privasi tersebut

menciptakan ketidakpastian dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan sistem. Kemudian tidak tersedia fitur pelacakan laporan atau pemberitahuan tindak lanjut secara sistematis, sehingga pelapor tidak mengetahui siapa yang menangani aduan mereka, berapa lama waktu penyelesaian yang dibutuhkan, serta sejauh mana hasil aduan mereka ditindaklanjuti.

5. Empathy (Empati)

Dimensi *Empathy* dalam model SERVQUAL merupakan sejauh mana penyedia layanan mampu menunjukkan kepedulian dan perhatian secara personal kepada pengguna ([Jonkisz et al., 2021](#)). Dalam layanan publik digital empati tercermin dari kemampuan sistem maupun petugas dalam memahami kebutuhan, keterbatasan, serta kondisi emosional masyarakat ([Jonkisz et al., 2021](#)). Layanan yang berempati ditandai dengan komunikasi yang hangat, respons yang humanis, serta adanya ruang bagi warga untuk merasa dihargai. Pada program *Lapor Mas Wapres* aspek empati dinilai masih belum optimal. Pelayanan yang disediakan khususnya melalui kanal WhatsApp didominasi oleh respons otomatis yang bersifat satu arah. Selain itu, tidak tersedia fitur konsultasi langsung, pendampingan, atau layanan prioritas bagi kelompok rentan. Dalam kanal tatap muka, meskipun pelapor dapat hadir langsung ke Kantor Sekretariat Wakil Presiden, prosesnya masih sangat administratif dan belum mencerminkan perhatian individual yang cukup.

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital pada program *Lapor Mas Wapres* masih menghadapi kesenjangan pada seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pada dimensi Tangibles, keterbatasan fitur aksesibilitas dan desain antarmuka yang belum sepenuhnya ramah pengguna menunjukkan bahwa aspek fisik layanan digital masih memerlukan penyempurnaan. Pada dimensi Reliability dan Responsiveness, ketidakkonsistenan tindak lanjut pengaduan, keterbatasan jam operasional, serta dominasi respons otomatis menyebabkan efektivitas komunikasi dan kecepatan pelayanan belum berjalan secara optimal. Sementara itu, pada dimensi Assurance, belum memadainya transparansi terkait perlindungan data pribadi dan mekanisme penanganan pengaduan berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan. Adapun pada dimensi Empathy, layanan yang tersedia belum sepenuhnya mampu memberikan perhatian yang personal dan inklusif bagi seluruh kelompok masyarakat.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan publik digital tidak hanya bergantung pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada kemampuan penyedia

layanan dalam menghadirkan layanan yang andal, responsif, aman, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai kualitas layanan publik digital melalui penerapan model SERVQUAL pada konteks layanan pengaduan berbasis e-Government di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik digital yang lebih berpusat pada pengalaman warga negara.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas layanan Lapor Mas Wapres. Pertama, pemerintah perlu meningkatkan aspek aksesibilitas platform dengan menyediakan fitur yang lebih ramah pengguna, termasuk dukungan bagi kelompok rentan dan penyandang disabilitas. Kedua, penguatan aspek keandalan dan daya tanggap dapat dilakukan melalui penyediaan sistem pelacakan status laporan, peningkatan konsistensi tindak lanjut pengaduan, serta perluasan jam pelayanan untuk meningkatkan fleksibilitas akses masyarakat. Ketiga, aspek jaminan perlu diperkuat melalui peningkatan transparansi terkait perlindungan data pribadi dan mekanisme penanganan laporan guna membangun kepercayaan publik terhadap layanan digital. Selain itu, integrasi yang lebih baik antara Lapor Mas Wapres dengan sistem pengaduan nasional seperti SP4N-LAPOR penting dilakukan untuk meminimalkan tumpang tindih layanan dan mengurangi kebingungan masyarakat.

Referensi

- Abdu Nugraha, I., Sains Al-Qur, U., & Baihaqi Midhol, A. (2025). Analisis Penggunaan Media Digital Dalam Program Lapor Mas Wapres. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL)*, 4(2).
- Abubakar, H. R. I. (2021). *Pengantar metodologi penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Anadas, S., & Suryono, R. R. (2025). Analisis Sentimen Publik Terhadap Program Lapor Mas Wapres Periode 2024 di Media Sosial X Menggunakan Metode Naive Bayes dan Support Vector Machine (SVM). *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(8). <https://doi.org/10.52436/1.jpti.934>
- Arsyi, A., Ubaedi, J., Huroidhoh, S., Optafiyacha, S. A., & Indrawan, J. (2025). Tantangan Reformasi Birokrasi di Indonesia: Analisis Program Lapor Mas Wapres dalam

- Perspektif Good Governance. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2421>
- Cahyani, S. P. (2025). Kedudukan Dan Kewenangan Wakil Presiden Dan Platform Laporan Mas Wapres: Analisis Dalam Konteks Demokrasi Digital. *Sultra Research of Law*.
- Chaudhary, S. (2017). Service Quality In Urban Local Body E-Governance Service Quality Inurban Local Body E-Governance. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 19(September).
- Engle, M. (2015). Book Review: Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook: The Coding Manual for Qualitative Researchers. *American Journal of Evaluation*, 36(1). <https://doi.org/10.1177/1098214014556146>
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Universitas Diponegoro.
- Habibah, B. P. N., & Claretta, D. (2025). Public Perspectives on The "Lapor Mas Wapres" Program on The Indonesian Lawyers Club YouTube Channel. *Publikasi Berkala Pendidikan Ilmu Sosial*, 5(2). <https://doi.org/10.20527/pakis.v5i2.15727>
- Iskandar, A., Sinurat, P., Tanjung, E. S. F., Samosir, A. Y., Siagian, J., Sitinjak, R. F., & Ivana, J. (2023). The New Pradigma of Indonesian Public Service From Old Public Administration to New Public Service. *Journal of Law & Policy Review*, 1(1). <https://doi.org/10.34007/jlpr.v1i1.92>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an "old new" tool for improving the quality of medical services: A literature review. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 18, Issue 20). <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2). [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Metro News. (2024, November 13). Alasan di Balik Peluncuran Layanan Aduan Laporan Mas Wapres oleh Gibran, dan Alur Proses Pengaduann. *Metronews.Co*.
- Muhammad Bais Al Hakiki, & Yulia Darmi. (2025). Penerapan Algoritma Machine Learning SVM dan NBC pada Sentimen Analisis Komentar Youtube Program

- Pengaduan Masyarakat Lapor Mas Wapres. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 4(1). <https://doi.org/10.38035/jim.v4i1.884>
- Mulyan, I., Aulia Sabina, S., Sulthan Fatih, M., & Rizky Arrahyan, A. (2023). ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM "LAPOR MAS WAPRES" TERHADAP KUALITAS E-GOVERNMENT DI INDONESIA. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 8(8), 31–40. <https://doi.org/10.9963/t9y7c978>
- Muslimah, R., & Sobari, T. (2024). LAPOR MAS WAPRES: KAJIAN ANALISIS WACANA KRITIS NORMAN FIRCLOUGH PADA MEDIA ONLINE DETIKNEWS.COM DAN TRIBUN NEWS.COM. In *Challenges and Opportunities* (Vol. 4).
- Pena, M. M., da Silva, E. M. S., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Revista Da Escola de Enfermagem*, 47(5). <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>
- Pitoko, R. A. (2024, November 15). Cerita Warga Gak Bisa Lapor Gibran soal Perusakan Lingkungan Papua. IDNTIMES. <https://www.idntimes.com/business/economy/cerita-warga-gak-bisa-lapor-gibran-soal-perusakan-lingkungan-papua-00-brqf5-gk9pvb>
- Prasetyo, M. K. H., & Subroto, I. M. I. (2025). Penerapan Metode BERT (Bidirectional Encoder Representations from Transformers) Pada Analisis Emosi Terhadap Program Kerja Lapor Mas Wapres Presiden RI Dengan Presepsi Pengguna Media Sosial X. *TRANSISTOR Elektro Dan ...*, 7(1).
- Rajiv. (2025, March 15). Program "Lapor Mas Wapres" Dipertanyakan, Masyarakat Kesulitan Akses Pengaduan. *Spiritkita.Com*. <https://spiritkita.com/program-lapor-mas-wapres-dipertanyakan-akses-sulit/>
- Ratnasari, Y. (2025). Analisis Teori Keheningan Pada Persepsi Publik Terkait Program "Lapor Mas Wapres" oleh Media Massa. *SENAKOM: Prosiding Seminar Nasional Komunikasi*, 2(1), 120–127.
- Sekretariat Wapres. (2024, November 15). Program Layanan Aduan Lapor Wapres. *Wapresri.Go.Id*.
- Suryaningsih, N. D., Bustomi, T., ..., Jacobis, E., Lompoliuw, F., Tumbelaka, A., Purnomo, K. D. M., ..., Hakim, N., Muchtar, H., Luthfi, A. I., Zairin, M., Sari, Y. D., Anwar, S., ..., Karningsih, K., Tantina, S., Ilyas, J., Irpani, M., ... Aida, N. (2021). *Studi*

Komparasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2019 (Studi di Dinas Dukcapil Kota Mataram dan Dukcapil Kabupaten Respon Publik.

<https://www.ejournal.stiabinabanuabjm.ac.id/index.php/administraus/article/view/184>

Wahyuti, N., & Ningsih, R. (2025). Tindak Tutur Ekspresif Dalam Kolom Komentar Instagram @gibran-rakabuming Pada Postingan "Lapor Mas Wapres." Jurnal Pendidikan Inklusif, 9(1). <https://doi.org/10.51574/vokatif.v1i2.1551>