

INOVASI PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN PUBLIK DALAM MENGOPTIMALKAN RESPONSIVITAS BERBASIS PLATFORM WHATSAPP BUSINESS (Studi Kasus: Dinas Perdagangan Kota Balikpapan)

Nabila Rachmadiani, Khairil Anwar

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman
nabilar1011@gmail.com

Abstract

In the era of digitalization, improving the quality of public services is a priority for every government institution. Information and communication technology plays a role as a catalyst in developing responsive, efficient and transparent systems. At the Balikpapan City Trade Department, the implementation of the SP4N-LAPOR! facing obstacles in terms of responsiveness and ease of access for the community. Through this research, an innovative WhatsApp Business-based complaint service was developed that offers speed and ease of access for the public. A descriptive qualitative approach was used to explore the effectiveness of WhatsApp Business in facilitating public complaints more quickly and efficiently, with a handling process that can be completed in as little as 1 x 24 hours. The findings show that the WhatsApp Business platform increases public engagement and provides higher transparency through real-time complaint status updates. The results of this research recommend the use of WhatsApp Business as an effective and adaptive public complaint management model, and can be a reference for other government agencies in modernizing services in the digital era.

Keywords: Public Complaints, WhatsApp Business, SP4N-Lapor!

Abstrak

Dalam era digitalisasi, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas bagi setiap institusi pemerintahan. Teknologi informasi dan komunikasi berperan sebagai katalis dalam pengembangan sistem yang responsif, efisien, dan transparan. Di Dinas Perdagangan Kota Balikpapan, implementasi sistem pengaduan SP4N-LAPOR! menghadapi kendala dalam hal responsivitas dan kemudahan akses bagi masyarakat. Melalui penelitian ini, dikembangkan inovasi layanan pengaduan berbasis platform WhatsApp Business yang menawarkan kecepatan serta kemudahan akses bagi masyarakat. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk mendalami efektivitas WhatsApp Business dalam memfasilitasi pengaduan masyarakat secara lebih cepat dan efisien, dengan proses penanganan yang dapat diselesaikan paling cepat 1x24 jam. Temuan menunjukkan bahwa platform WhatsApp Business ini meningkatkan keterlibatan publik serta memberikan transparansi yang lebih tinggi melalui pembaruan status pengaduan secara real-time. Hasil penelitian ini merekomendasikan penggunaan WhatsApp Business sebagai model pengelolaan pengaduan publik yang efektif dan adaptif, serta dapat menjadi rujukan bagi instansi pemerintah lainnya dalam memodernisasi layanan di era digital.

Keywords: Pengaduan Publik, WhatsApp Business, SP4N-Lapor!

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan era digitalisasi, setiap institusi

pemerintahan memiliki kewajiban untuk melakukan berbagai inovasi guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Kemajuan teknologi

informasi dan komunikasi berperan sebagai katalisator utama dalam pengembangan sistem pelayanan yang mengedepankan efisiensi, transparansi, serta daya tanggap terhadap kebutuhan publik. Dalam konteks meningkatnya harapan masyarakat terhadap kecepatan dan akurasi pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah, mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi salah satu aspek yang memerlukan perhatian secara khusus. Berdasarkan data yang dirilis oleh Ombudsman Republik Indonesia pada periode triwulan pertama (Ombudsman, 2024a) dan kedua tahun 2024 (Ombudsman, 2024b), tercatat adanya peningkatan yang substansial dalam jumlah pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik, dengan akumulasi mencapai 5.484 laporan. Dari total tersebut, sebanyak 452 laporan berkaitan dengan ketidaktanggapan serta ketiadaan pelayanan dari institusi pemerintahan.

Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), pemerintah Indonesia telah menerbitkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 yang mengatur tentang Telematika, mencakup aspek Telekomunikasi, Media dan Informatika. Kebijakan ini selanjutnya diperkuat melalui penerbitan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 yang memuat ketentuan mengenai kebijakan dan Strategi Nasional dalam pengembangan sistem pemerintahan elektronik (*Electronic Government*).

Pemerintahan elektronik (*Electronic Government*) atau dikenal dengan istilah e-Gov merupakan suatu manifestasi pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam konteks pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Dalam rangka

merealisasikan pelayanan publik yang mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), institusi pemerintah dihadapkan pada tuntutan untuk melakukan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi agar tetap relevan dengan kemajuan zaman.

Sebagaimana dikemukakan oleh (Rachmad & Hardjati, 2024), implementasi pemerintahan elektronik (*E-Government*) membuka berbagai peluang baru bagi masyarakat untuk memperoleh layanan pemerintah secara lebih efisien dan optimal.

Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) merupakan salah satu inisiatif strategis yang diambil oleh pemerintah. SP4N-LAPOR! merupakan sistem terintegrasi yang berfungsi sebagai wadah pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional serta aspirasi masyarakat secara daring. Merujuk pada penelitian “Penerapan Aplikasi SP4N-Lapor! Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok” (Haspo & Frinaldi, 2020), pembentukan SP4N-LAPOR! didasari oleh komitmen untuk mengejawantahkan kebijakan “*no wrong door policy*”, yang memberikan jaminan terhadap hak masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Melalui sistem ini, setiap pengaduan yang masuk, tanpa mempertimbangkan sumber maupun kategorinya, akan diteruskan kepada institusi penyelenggara layanan publik yang memiliki kompetensi untuk memberikan tanggapan yang sesuai.

Implementasi program SP4N-LAPOR! berada di bawah supervisi beberapa institusi pemerintahan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mengemban fungsi koordinator dalam pengelolaan sistem

pengaduan pelayanan publik nasional. Tugas koordinasi tersebut mencakup berbagai aspek, meliputi peningkatan integrasi SP4N-LAPOR!, pelaksanaan evaluasi periodik, penyelenggaraan program sosialisasi, serta berbagai fungsi terkait lainnya.

Sementara itu, Kantor Staf Presiden memiliki tanggung jawab dalam penyediaan dan pengelolaan akses serta dukungan teknis terhadap sistem SP4N-LAPOR!. Adapun Ombudsman Republik Indonesia menjalankan fungsi pengawasan terhadap implementasi SP4N-LAPOR!, khususnya dalam hal monitoring penyelesaian pengaduan, pengelolaan aduan yang disampaikan kepada Ombudsman RI, serta pelaksanaan tindak lanjut yang dibutuhkan guna mendukung perubahan sistemik berbasis data (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020).

Sebagai salah satu institusi penyelenggara pelayanan publik, Dinas Perdagangan Kota Balikpapan sebelumnya telah mengimplementasikan mekanisme pengelolaan pengaduan melalui platform SP4N-LAPO2R!. Namun dalam pelaksanaannya, ditemukan berbagai kendala yang signifikan. Sistem yang ada dinilai belum mencapai tingkat responsivitas yang optimal, tercermin dari durasi penanganan pengaduan yang membutuhkan waktu relatif panjang, serta mekanisme prosedural yang kompleks bagi masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Kompleksitas ini berimplikasi pada rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan ataupun aspirasinya, yang selanjutnya berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Fenomena tersebut

mengindikasikan urgensi dilakukannya inovasi dalam sistem pengelolaan pengaduan publik untuk meningkatkan responsivitas institusi dan kepuasan masyarakat. Platform *WhatsApp Business* hadir sebagai alternatif solusi yang menjanjikan dalam modernisasi sistem pengaduan. Hal ini didukung oleh survei yang dilakukan oleh *We Are Social* yang menunjukkan tingkat penetrasi pengguna *WhatsApp* di Indonesia mencapai 90,9% dari total pengguna internet pada rentang usia 16-64 tahun, dengan intensitas penggunaan rata-rata mencapai 26 jam 13 menit per bulan (Lintang, 2024). Aksesibilitas yang tinggi dan kemudahan pengoperasian platform ini berpotensi menjadi jembatan komunikasi yang efektif antara masyarakat dan institusi pemerintah, sekaligus mengakselerasi proses penanganan pengaduan.

Fokus utama artikel ini terletak pada pengembangan inovasi dalam pengelolaan layanan pengaduan publik melalui pemanfaatan platform *WhatsApp Business* untuk mewujudkan sistem respons cepat yang efektif. Kajian ini tidak hanya menitikberatkan pada aspek teknologi semata, tetapi juga mempertimbangkan berbagai faktor integral seperti kapasitas sumber daya manusia, standardisasi prosedur operasional, serta implikasinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Analisis komprehensif terhadap implementasi sistem ini diproyeksikan dapat memberikan kontribusi substansial dalam pengembangan model pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada optimalisasi kepuasan masyarakat.

Signifikansi artikel ini semakin relevan dalam konteks meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang efisien dan responsif, khususnya di era transformasi digital. Implementasi sistem pengaduan

berbasis *WhatsApp Business* tidak hanya merupakan respons terhadap kebutuhan modernisasi pelayanan publik, tetapi juga sejalan dengan agenda transformasi digital pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan cerdas (*smart governance*). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan komprehensif bagi institusi pemerintah lainnya dalam mengembangkan sistem pengelolaan pengaduan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Lebih lanjut, inovasi ini juga berpotensi menciptakan paradigma baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat modern. Melalui integrasi *platform WhatsApp Business* dalam sistem pengaduan, diharapkan tercipta mekanisme pelayanan yang lebih terstruktur, transparan, dan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendeskripsikan secara mendalam fenomena inovasi pengelolaan layanan pengaduan publik melalui platform *WhatsApp Business* di Dinas Perdagangan Kota Balikpapan. Sesuai dengan definisi penelitian deskriptif menurut Katutu (2017) dalam (Marrisca & Prastyawan, 2024), penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang akurat, sistematis, dan komprehensif mengenai karakteristik serta kondisi layanan pengaduan publik yang diteliti. Penggunaan fokus penelitian terkait Inovasi Pengelolaan Layanan Pengaduan Publik dalam Mengoptimalkan Responsivitas Berbasis Platform *WhatsApp Business*

(Studi Kasus: Dinas Perdagangan Kota Balikpapan) dengan menggunakan indikator mekanisme sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang terdiri dari Penerimaan Pengaduan, Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan, serta Mekanisme, Tata Cara dan Pedoman Tindak Lanjut.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan, yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data penelitian ini yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan Admin Instansi SP4N-LAPOR!, Kasubbag Umum, dan masyarakat pengguna maupun calon pengguna layanan pengaduan via *WhatsApp Business* dan SP4N-LAPOR! Dinas Perdagangan Kota Balikpapan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen peraturan, jurnal, artikel, dan buku terkait topik penelitian Inovasi Pengelolaan Layanan Pengaduan Publik dalam Mengoptimalkan Responsivitas Berbasis Platform *WhatsApp Business* (Studi Kasus: Dinas Perdagangan Kota Balikpapan). Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model Miles dan Huberman, sebagaimana dijelaskan oleh (Saleh, 2017). Proses analisis meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dalam bentuk yang informatif, dan penarikan kesimpulan berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi SP4N-Lapor! pada

Dinas Perdagangan Kota Balikpapan pertama kali dilaksanakan pada tahun 2017 hingga saat ini. Namun pada implementasinya hanya terdapat beberapa laporan saja yang masuk dalam sistem.



Sumber: Dinas Perdagangan Kota Balikpapan 2024

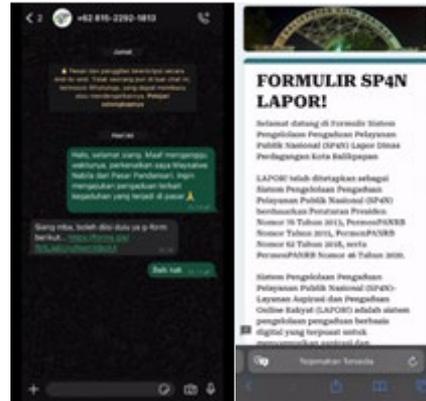
Berdasarkan rekapitulasi periode tahun 2019-2024 menunjukkan bahwa sedikitnya laporan/aspirasi yang diterima mengindikasikan hanya terdapat beberapa masalah yang menjadi hambatan atau gangguan bagi masyarakat sekitar.



Sumber: Diolah penulis pada tahun 2024

Inovasi pelayanan publik menjadi aspek krusial dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi respon terhadap keluhan masyarakat. Berdasarkan penelitian, ditemukan bahwa 42 dari 50 masyarakat merasa enggan menggunakan SP4N-Lapor! karena prosedur yang dianggap rumit

dan waktu penyelesaian yang relatif lama. Untuk menanggulangi hal ini, Dinas Perdagangan memperkenalkan alternatif baru berupa layanan pengaduan melalui *Hotline WhatsApp Business* guna memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan terkait kondisi pasar, pelayanan karyawan, dan aspek lain yang menjadi kewenangan Dinas Perdagangan.



Sumber: Pengguna layanan pengaduan publik SP4N Lapor 2024

Penggunaan *WhatsApp Business* sebagai jalur pengaduan memiliki beberapa keunggulan dibandingkan platform SP4N-Lapor!. Salah satunya adalah kemudahan akses dan familiaritas masyarakat terhadap aplikasi ini. *WhatsApp* merupakan aplikasi pesan instan yang umum digunakan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memanfaatkan layanan ini tanpa perlu memahami prosedur yang rumit. Hasil wawancara dan observasi mengindikasikan bahwa masyarakat merasa bahwa layanan pengaduan melalui *WhatsApp* lebih responsif dalam menangani permasalahan mereka.

Pada penelitian ini, penulis memakai indikator Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun

2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang terdiri dari 4 indikator yaitu Penerimaan Pengaduan, Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan, serta Mekanisme, Tata Cara, dan Pedoman Tindak Lanjut. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, berikut pembahasannya:

1. Penerimaan pengaduan

Penerimaan pengaduan merupakan hal pertama yang dilakukan oleh admin instansi, penerimaan pengaduan dilaksanakan dengan media *platform WhatsApp Business*. Aduan/aspirasi bisa disampaikan melalui *chat* ataupun telepon. Inovasi penerimaan pengaduan melalui *WhatsApp Business* ini tentunya tidak hanya semata menerima aduan yang tidak jelas asal muasalnyanya, melainkan pelapor diarahkan mengisi Google Form yang berisi identitas pelaku, detail aduan beserta bukti, dan lainnya yang akan menjadi penjamin pertanggung jawaban atas aduannya. Proses penerimaan sekaligus verifikasi data hanya sekitar 7 menit.

2. Prosedur pengelolaan pengaduan

Laporan yang telah diterima akan didisposisikan sesuai dengan bidang terkait yang menangani (bidang sarana perdagangan, bidang perdagangan dalam negeri, bidang perdagangan luar negeri, dan sekretariat). Proses ini hanya membutuhkan waktu 8 menit. Setelah itu barulah dilakukan identifikasi serta pendalaman masalah dan barulah ditindak lanjuti masalah yang diadukan. Dalam proses penindak lanjutan, pelapor akan diberikan update proses kelanjutan via *WhatsApp Business*. Hal ini bertujuan agar pelapor mengetahui bahwa aduannya sedang diproses dan

tidak diabaikan oleh pihak Dinas Perdagangan Kota Balikpapan.

Inovasi pelayanan publik dengan *platform WhatsApp Business* ini merupakan solusi bagi masyarakat agar lebih mudah dalam mengadukan permasalahan seputar pasar maupun lainnya yang masih dibawah kewenangannya Dinas Perdagangan Kota Balikpapan. Jika aduan yang diadukan telah selesai penindak lanjutan dan pelapor telah merasa cukup puas dengan tindak lanjut yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Balikpapan, maka laporan atau aduan tersebut akan dianggap selesai, kemudian direkap dan diinput ke dalam web ataupun aplikasi SP4N-Lapor!. Hal ini dilakukan sebagai pemenuhan pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menurut Permenpan RB RI Nomor 62 Tahun 2018 yaitu pengelolaan pengaduan harus bersifat, responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel.

3. Jangka waktu tindak lanjut

Jangka waktu berkaitan dengan periode waktu tertentu yang digunakan untuk mengukur atau menetapkan batasan waktu untuk suatu kegiatan tertentu. Menurut Permenpan RB RI Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional tindak lanjut dalam penanganan pengaduan harus dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi batas waktu yang ditentukan sejak pengaduan didisposisikan. Dinas Perdagangan Kota Balikpapan membagi jadi 3 kategori pengaduan, yaitu ringan, sedang, dan berat. Pada pengaduan ringan akan ditindak lanjuti selama 1x24 jam, pengaduan sedang akan ditindak lanjuti dalam kurun waktu maksimal 14 hari, dan pengaduan berat yang butuh pengawan akan ditangani selama 60 hari.

4. Mekanisme, tata cara, dan pedoman tindak lanjut

Mekanisme pengaduan melalui *hotline WhatsApp Business* sangatlah mudah, yaitu dengan menghubungi/mengirim pesan ke *hotline SP4N-Lapor!* Dinas Perdagangan Kota Balikpapan yang berupa *WhatsApp Business*, kemudian akan diberikan Google form yang harus diisi terlebih dahulu, lalu konfirmasi kepada admin *hotline* tersebut, admin akan mengecek formulir pelapor, jika data yang diberikan memenuhi kualifikasi maka langsung didisposisikan sesuai dengan bidang terkait sesuai dengan pengaduan tersebut paling tepat ditangani oleh bidang sarana perdagangan, bidang perdagangan dalam negeri, bidang perdagangan luar negeri, ataupun sekretariat. Namun jika data yang diberikan masih belum memenuhi kualifikasi maka akan dikembalikan ke pelapor untuk pelengkapan data. Setelah itu bidang terkait akan menelaah, mendalami, dan mendiskusikan solusi dari aduan yang diterima. Jika telah menemukan solusi yang tepat maka pihak Dinas Perdagangan Kota Balikpapan akan memberikan balasan tertulis mengenai penindakan apa yang dilakukan kepada si pelapor. Laporan/aduan akan dianggap selesai jika pelapor telah merasa cukup dengan solusi yang diberikan dan jika tidak ada tanggapan dalam 10 hari setelah pemberitahuan solusi atas pengaduannya maka laporan dianggap selesai. Namun jika pelapor masih belum cukup puas dengan solusi/penindak lanjutan yang diberikan maka bisa mengajukan keberatan ke kepala OPD yang kemudian akan diproses dan ditinjau serta dipertimbangkan kembali. Laporan/aduan akan dianggap selesai jika pelapor telah merasa cukup dengan

solusi yang diberikan dan jika tidak ada tanggapan dalam 10 hari setelah pemberitahuan solusi atas pengaduannya maka laporan dianggap selesai. Ketika laporan dianggap selesai barulah admin SP4N-Lapor! menginput aduan tersebut ke dalam kanal resmi SP4N-Lapor!.

Efektivitas dan Efisiensi Platform WhatsApp Business dalam Peningkatan Layanan Pengaduan Publik

Efektivitas dan efisiensi penggunaan platform *WhatsApp Business* dalam peningkatan layanan pengaduan publik di Dinas Perdagangan Kota Balikpapan patut mendapat perhatian khusus. Menurut Suadi (1999) Efisiensi merujuk pada perbandingan antara hasil yang diperoleh (*output*) dengan tujuan yang hendak dicapai, serta menggambarkan sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan tersebut, di samping kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan benar (Elen Lian et al., 2023). Dalam konteks ini, *WhatsApp Business* bukan hanya sekadar alat komunikasi, tetapi juga sebuah inovasi strategis yang mampu mengubah paradigma pengelolaan pengaduan publik menjadi lebih responsif dan mudah diakses oleh masyarakat.

Salah satu aspek utama yang menunjukkan efektivitas *WhatsApp Business* adalah kecepatan dalam menangani pengaduan. Dalam penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa proses penerimaan dan verifikasi pengaduan dapat diselesaikan dalam waktu singkat, yaitu sekitar tujuh menit. Hal ini menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat, yang sebelumnya harus melalui prosedur yang rumit dan memakan waktu lama. Dengan kecepatan ini, masyarakat merasa lebih terlayani dan terlibat

dalam proses pengaduan.

Selain itu, efisiensi juga terlihat dari pengelolaan alur komunikasi yang jelas dan terstruktur. Setiap pengaduan yang diterima langsung didisposisikan kepada bidang terkait, yang selanjutnya dapat menanggapi dan menyelesaikan aduan dengan cepat. Ini menciptakan alur kerja yang lebih sistematis, mengurangi kemungkinan terjadinya penumpukan aduan, dan memastikan bahwa setiap laporan ditangani oleh pihak yang tepat. Dengan demikian, instansi pemerintah dapat mengelola sumber daya manusia dan waktu dengan lebih optimal.

Kemudahan aksesibilitas yang ditawarkan oleh *WhatsApp* Business juga berkontribusi besar terhadap efektivitas layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *platform WhatsApp* yang memudahkan Masyarakat dalam mengakses layanan public (Setyawatiningsih et al., 2022). Dengan penetrasi pengguna *WhatsApp* yang tinggi di Indonesia, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan pengaduan tanpa harus mengunjungi kantor atau menggunakan sistem yang lebih kompleks. Ini memungkinkan Dinas Perdagangan untuk menjangkau lebih banyak warga, termasuk mereka yang sebelumnya ragu untuk mengajukan pengaduan.

Di samping itu, platform ini juga mendukung interaksi dua arah yang memungkinkan petugas untuk memberikan pembaruan mengenai status pengaduan kepada masyarakat secara real-time. Hal ini tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika pelapor menerima informasi mengenai perkembangan aduan mereka, mereka merasa dihargai dan diakui, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan

masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, implementasi *WhatsApp* Business dalam sistem pengaduan publik di Dinas Perdagangan Kota Balikpapan menunjukkan bahwa inovasi teknologi dapat membawa perubahan signifikan dalam kualitas pelayanan publik. Dengan efektivitas dan efisiensi yang dihadirkan, platform ini tidak hanya menjawab tantangan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga menjadi model bagi instansi lain dalam upaya mewujudkan layanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan warga. Melalui pendekatan yang berfokus pada pengalaman pengguna, diharapkan ke depannya, pemerintah dapat terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital ini.

KESIMPULAN

Artikel ini telah menguraikan inovasi pengelolaan layanan pengaduan publik melalui *WhatsApp* Business di Dinas Perdagangan Kota Balikpapan telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan responsivitas dan kualitas pelayanan. Proses penerimaan dan verifikasi pengaduan kini dapat dilakukan dalam sekitar tujuh menit, berkat pengelolaan alur komunikasi yang terstruktur yang mempercepat penyelesaian. Platform ini juga menawarkan kemudahan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan tanpa prosedur rumit, mendorong partisipasi yang lebih besar. Interaksi langsung antara petugas dan masyarakat memungkinkan pelapor menerima pembaruan *real-time*, meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik. Dengan proses yang lebih cepat dan responsif, masyarakat merasa lebih dihargai, yang pada gilirannya

meningkatkan kepuasan terhadap layanan. Kesimpulannya, penerapan *WhatsApp Business* tidak hanya menjawab tantangan dalam pengelolaan pengaduan, tetapi juga menjadi model bagi instansi lain dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik, mencerminkan pentingnya adaptasi terhadap perkembangan teknologi di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Elen Lian, Megandaru Widhi Kawuryan, & Yudi Rusfiana. (2023). Kualitas Layanan Online Berbasis *Whatsapp* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Public Service and Governance Journal*, 4(1), 32–43. <https://doi.org/10.56444/psgj.v4i1.752>
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi *Sp4N-Lapor* Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 26–33. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i2.122>
- Lintang, I. (2024). *10 Media Sosial dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia 2024*. Inilah.Com. <https://www.inilah.com/data-pengguna-media-sosial-indonesia>
- Marrisca, S., & Prastyawan, A. (2024). *ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA SP4N- LAPOR ! DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA ANALYSIS OF COMPLAINT SERVICE MANAGEMENT IN IMPROVING PUBLIC SERVICES (STUDY AT SP4N-LAPOR ! GRESIK REGENCY COMMUNICATI*. 3, 445–458.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. 3. <https://jdih.go.id/files/519/PermenPAN46Tahun2020.pdf>
- Ombudsman. (2024a). *Laporan Triwulan I Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat*.
- Ombudsman. (2024b). *Laporan Triwulan II Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat*.
- Rachmad, A. R., & Hardjati, S. (2024). Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Pindah Keluar Kota/Kabupaten Atau Provinsi Di Kelurahan Bongkaran Surabaya. *Journal Publicuho*, 7(1), 100–109. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i1.328>
- Saleh, S. (2017). Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung. *Analisis Data Kualitatif, I*, 180. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- Setyawatiningsih, S. C., Pangabean, A. P., Al Mufid, M. Z., Hanifah, N. A., Syah Fitri, S. N. A., & Asmoro Dasih, T. A. (2022). Layanan Masyarakat Administrasi Desa Berbasis Digital Melalui Media *Whatsapp* Di Desa Semnai. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 1(2), 174–180. <https://doi.org/10.59188/jcs.v1i2.31>