



Analisis Infrastruktur TI Lapak Aduan Banyumas Diskominfo Kabupaten Banyumas Menggunakan SWOT dan *Value Chain* untuk Evaluasi Layanan Publik

Nesa Nur Puspitasari¹, Anggita Nur Holifah^{2*}, Retno Setioningrum³, Putri Nazilatus Safa'at⁴, Ito Setiawan⁵

¹⁻⁵Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto, Indonesia

nesanurpuspitas@gmail.com¹, anggitanur32@gmail.com², ihumrtno@gmail.com³,

putrinazilatus123@gmail.com⁴, itosetiawan@amikompurwokerto.ac.id⁵

*Penulis Korespondensi: nesanurpuspitas@gmail.com

Abstract. *This study aims to explore the condition of information technology infrastructure and to evaluate the extent to which the Lapak Aduan Banyumas service, managed by the Department of Communication and Informatics of Banyumas Regency, operates effectively. The study employs SWOT and Value Chain analysis approaches. A qualitative descriptive method is applied, with data collected through interviews and documentation involving officers responsible for managing the service. The results indicate that Lapak Aduan Banyumas has been operating optimally as a digital-based, transparent, and effective public complaint channel. Its main strengths lie in the ease of access through multiple service channels and the availability of features that enable real-time complaint status tracking. However, several challenges remain, including a limited number of human resources, less optimal collaboration among regional government organizations (OPDs), and network infrastructure constraints in several areas. The Value Chain analysis reveals that the complaint follow-up process and the dissemination of handling outcomes to the public represent the stages that generate the greatest added value in the service process. Therefore, this study suggests strengthening the complaint status monitoring system, enhancing inter-platform service integration, and utilizing artificial intelligence technologies to improve the complaint handling process. The findings of this study are expected to serve as a strategic basis for improving the quality of digital public services in Banyumas Regency.*

Keywords: *IT Infrastructure; Lapak Aduan Banyumas; Public Services; SWOT Analysis; Value Chain*

Abstract. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kondisi infrastruktur teknologi informasi serta mengevaluasi sejauh mana layanan Lapak Aduan Banyumas yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas berjalan efektif. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan analisis SWOT dan *Value Chain*. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi terhadap petugas yang terlibat dalam pengelolaan layanan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lapak Aduan Banyumas telah berjalan secara optimal sebagai saluran pengaduan masyarakat yang berbasis digital, transparan, dan efektif. Keunggulan utamanya adalah kemudahan akses melalui berbagai saluran layanan, serta adanya fitur yang memungkinkan pelacakan status pengaduan secara real-time. Namun, masih terdapat beberapa hambatan, seperti keterbatasan jumlah sumber daya manusia, kurang optimalnya kerja sama antar organisasi perangkat daerah (OPD), serta keterbatasan infrastruktur jaringan di sejumlah wilayah. Hasil analisis *Value Chain* menunjukkan bahwa aktivitas tindak lanjut aduan dan penyampaian informasi hasil penanganan kepada masyarakat merupakan tahap yang memberikan nilai tambah terbesar dalam proses layanan. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan penguatan sistem pemantauan status aduan, peningkatan integrasi antarplatform layanan, serta penggunaan teknologi kecerdasan buatan untuk meningkatkan proses penanganan pengaduan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik digital di Kabupaten Banyumas.

Kata kunci: Analisis SWOT; Infrastruktur TI; Lapak Aduan Banyumas; Layanan Publik; *Value Chain*

1. LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi pada era transformasi digital saat ini telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Perubahan pola interaksi masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi menuntut pemerintah untuk beradaptasi dengan menyediakan layanan yang lebih cepat, efektif, transparan, dan mudah diakses (Lailatul et al., 2025). Dalam konteks ini, pemerintah daerah memiliki peran penting untuk mengintegrasikan sistem informasi yang andal demi meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam proses penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat. Pemanfaatan platform digital memungkinkan komunikasi dua arah yang lebih efisien, mempercepat alur penyampaian laporan, tindak lanjut, hingga penyelesaian aduan secara terstruktur. Oleh karena itu, pengembangan dan optimalisasi layanan berbasis teknologi digital menjadi kebutuhan strategis bagi pemerintah daerah untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang responsif, partisipatif, dan akuntabel di era modern (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2024).

Sejalan dengan perkembangan tersebut, masyarakat semakin terbiasa menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran secara daring melalui berbagai media digital, seperti situs web, media sosial, serta aplikasi pesan instan. Pola komunikasi ini menunjukkan meningkatnya partisipasi publik dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan layanan pemerintah. Menanggapi kebutuhan tersebut, Pemerintah Kabupaten Banyumas mengembangkan layanan digital bernama Lapak Aduan sebagai sarana komunikasi interaktif antara pemerintah dan warga. Layanan ini memfasilitasi penyampaian laporan terkait pelayanan publik serta isu pembangunan daerah melalui berbagai kanal yang mudah dijangkau masyarakat, seperti WhatsApp, Instagram, Twitter, Facebook, SMS, dan email. Kehadiran Lapak Aduan diharapkan dapat mempercepat proses penyampaian informasi, memperkuat transparansi, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang responsif dan partisipatif (Sahirah et al., 2021).

Meskipun memberikan kemudahan dalam menyalurkan aspirasi, implementasi layanan digital ini masih menghadapi sejumlah kendala di lapangan. Salah satu tantangan yang muncul adalah masih rendahnya pemahaman dan edukasi masyarakat mengenai cara menggunakan platform Lapak Aduan secara efektif, sehingga tidak semua warga dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal. Selain itu, proses tindak lanjut dan respons terhadap pengaduan terkadang belum konsisten dan tidak selalu sesuai dengan standar waktu penyelesaian yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketersediaan platform digital saja tidak

cukup tanpa didukung oleh tata kelola layanan yang baik, sumber daya manusia yang memadai, serta strategi sosialisasi yang tepat sasaran. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap kinerja dan efektivitas sistem pengaduan berbasis digital ini agar pemanfaatannya dapat berlangsung optimal, merata, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Ahmad et al., 2024).

Untuk memahami kondisi tersebut secara komprehensif, diperlukan pendekatan analisis yang mampu melihat permasalahan dari berbagai aspek. Penelitian ini menerapkan metode SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap keberhasilan penyelenggaraan layanan Lapak Aduan, mencakup aspek kekuatan, kelemahan, peluang, serta potensi ancaman yang dihadapi. Selain itu, analisis *Value Chain* digunakan untuk memetakan rangkaian aktivitas utama dan aktivitas pendukung dalam proses pelayanan pengaduan, sehingga dapat diketahui titik-titik strategis yang memberikan nilai tambah serta bagian yang perlu diperbaiki. Kombinasi kedua metode ini diharapkan mampu memberikan gambaran evaluatif yang menyeluruh dan menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas layanan pengaduan digital di Kabupaten Banyumas.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-government)

Pelayanan publik secara digital termasuk dalam konsep pemerintahan elektronik atau *e-government*. Konsep ini menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kecepatan, keakuratan, transparansi, dan tanggung jawab dalam pemerintahan serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. *E-government* memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara online, sehingga bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja. Perubahan ke arah digital ini didorong oleh keinginan masyarakat yang mengharapkan layanan yang cepat, mudah diakses, dan mampu merespons dengan cepat kebutuhan warga negara.. Implementasi *e-government* telah menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk peningkatan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Wawan et al., 2024).

Sistem Pengaduan Masyarakat

Sistem pengaduan masyarakat merupakan mekanisme formal yang disediakan pemerintah untuk menampung, mengelola, dan menindaklanjuti laporan dari publik tentang pelayanan publik dan pembangunan daerah. Sistem ini merupakan komponen penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik karena memberikan saluran umpan balik

langsung bagi pemerintah. Penelitian menunjukkan bahwa pengaduan berbasis online seperti aplikasi atau portal digital dapat mempercepat respon pemerintah, meningkatkan transparansi, serta mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi (Widyani et al., 2022).

Good Governance dalam Pelayanan Publik

Good governance menekankan pelaksanaan pemerintahan yang bersifat transparan, akuntabel, partisipatif, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pengembangan sistem digital dalam pelayanan publik sejalan dengan prinsip *good governance* karena mampu memperluas akses informasi dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memantau tindak lanjut pengaduan secara *real-time*. Layanan pengaduan digital juga berperan dalam mendukung akuntabilitas pemerintah dengan menyediakan rekam jejak penyelesaian setiap laporan dari publik (Shinta, 2025).

Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan suatu pendekatan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal suatu organisasi atau sistem. Dalam konteks evaluasi layanan digital, metode ini berperan penting dalam mengidentifikasi berbagai faktor yang dapat mendukung maupun menghambat kinerja layanan. efektivitas layanan, seperti kesiapan infrastruktur, kompetensi SDM, tingkat adopsi masyarakat, maupun tekanan eksternal seperti perkembangan teknologi atau preferensi pengguna (Nuraeni et al., 2025).

Analisis Value Chain

Analisis rantai nilai adalah cara untuk mengenali dan menggambarkan semua kegiatan utama serta kegiatan yang mendukung dalam proses pelayanan.. Dengan menggunakan analisis ini, setiap tahapan proses pengaduan dari penerimaan aduan, verifikasi, tindak lanjut, hingga penyampaian umpan balik kepada masyarakat dapat dianalisis untuk mengetahui titik-titik yang memberikan nilai tambah dan yang membutuhkan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Pendekatan ini membantu dalam mengoptimalkan proses layanan sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Dewi et al., 2025).

Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dalam pelayanan publik, termasuk pengaduan masyarakat, memiliki dampak positif terhadap efektivitas layanan. Misalnya, pengaduan berbasis aplikasi di Tangerang Selatan menunjukkan peningkatan respons dan transparansi dalam penyelesaian laporan dibandingkan sistem

manual. Penelitian lain juga menemukan bahwa strategi penerapan *e-government* untuk pengaduan publik di Kota Palembang mampu mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi layanan digital. Namun, ditemukannya tantangan seperti literasi digital masyarakat dan keterbatasan SDM menunjukkan perlunya evaluasi yang komprehensif untuk memaksimalkan manfaat sistem pengaduan digital (Anisa & Nawangsari, 2025).

3. METODE PENELITIAN

Bagian ini menguraikan rancangan metodologis dan tahapan penelitian yang diterapkan untuk mengkaji penyelenggaraan layanan Lapak Aduan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas. Metodologi penelitian dirancang secara sistematis guna menjamin bahwa proses pengumpulan data, pengolahan, serta teknik analisis yang digunakan mampu menggambarkan kondisi aktual layanan secara komprehensif, termasuk faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelaksanaannya. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang mendalam dan terstruktur sebagai dasar evaluasi terhadap efektivitas layanan pengaduan berbasis digital.

Jenis Penelitian

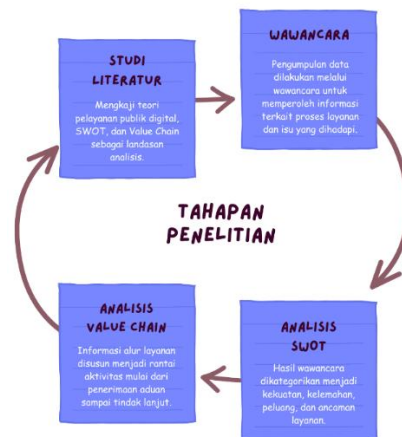
Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk menyajikan gambaran yang sistematis dan mendalam mengenai fenomena yang terjadi berdasarkan data non-numerik yang diperoleh dari sumber alami. Menurut Ramdhanni et al. (2024), metode ini menekankan pemahaman konteks sosial dan pengalaman subjek melalui pengumpulan dan analisis data berupa kata, gambar, dan dokumen sebagai bahan utama. Dengan pendekatan ini, penelitian berfokus pada analisis kondisi layanan Lapak Aduan melalui perspektif dan dokumentasi yang ada sebagai dasar penyusunan analisis SWOT dan *Value Chain*.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang berasal dari berbagai dokumen resmi serta catatan operasional terkait layanan Website Lapak Aduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas. Sumber data tersebut meliputi laporan pengaduan, pedoman prosedur operasional standar (SOP), statistik penggunaan, serta dokumen administratif lainnya yang memberikan informasi obyektif mengenai pelaksanaan layanan pengaduan publik. Studi dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang efektif dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan analisis terhadap data empiris yang telah tersedia tanpa intervensi langsung, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi nyata secara lebih valid dan terpercaya (Nasution & Hanina, 2024).

Teknik Pengumpulan Data

Tahapan penelitian dalam studi ini dilaksanakan secara sistematis untuk mendapatkan gambaran mendalam terkait pengelolaan layanan pengaduan publik berbasis digital. Alur langkah-langkah penelitian divisualisasikan dalam diagram berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian 1

Penelitian dimulai dengan studi literatur yang memberikan landasan teori seputar pelayanan publik digital serta metode analisis strategis seperti SWOT dan *Value Chain* (Suryani & Sanora, 2022). Selanjutnya, pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dan observasi langsung terhadap pengelolaan layanan Lapak Aduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas. Data tersebut dianalisis dengan metode SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terkait dengan layanan.. Tahap akhir melibatkan analisis *Value Chain* dengan tujuan memetakan aktivitas utama dan pendukung layanan guna menemukan proses pemberi nilai tambah serta bagian yang dapat ditingkatkan (Maulidini et al., 2025). Pendekatan ini bertujuan menghasilkan pemahaman komprehensif tentang kondisi riil layanan sekaligus memberikan rekomendasi strategis pengembangan sistem pengaduan digital secara efektif dan efisien.

Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah metode manajemen strategis yang digunakan untuk memahami dan mengevaluasi berbagai faktor yang ada di dalam maupun di luar organisasi atau sistem yang berpengaruh terhadap keberhasilannya. SWOT merupakan singkatan dari *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman). Dengan melakukan analisis ini, organisasi dapat memahami posisi strategisnya dan membuat kebijakan yang lebih baik dengan memanfaatkan kekuatan dan peluang sekaligus mengurangi kelemahan serta ancaman. (Benzaghta et al., 2021)

Analisis Value Chain

Analisis rantai nilai adalah metode yang digunakan untuk memetakan semua rangkaian aktivitas utama dan pendukung di dalam sebuah organisasi yang memberikan nilai tambah kepada produk atau layanan. Konsep ini dikembangkan oleh Michael E. Porter dan digunakan untuk mengidentifikasi aktivitas yang paling memberikan kontribusi pada keunggulan kompetitif serta peluang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi (Knez et al., 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Layanan

Berdasarkan hasil wawancara, *Lapak Aduan Banyumas* merupakan platform pengaduan publik yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas sejak tahun 2018 sebagai kanal terpusat untuk menampung aspirasi, keluhan, dan saran masyarakat. Layanan ini terhubung dengan 65 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan telah mencatat lebih dari 26.611 aduan terselesaikan hingga tahun 2021. Sistem ini mengadopsi konsep *multi-channel service* dengan menyediakan akses melalui situs web, WhatsApp, email, media sosial, serta layanan tatap muka di Mal Pelayanan Publik (MPP). Setiap aduan diberikan nomor tiket unik untuk pelacakan *real-time*, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas proses penanganan. Selain itu, fitur penilaian kinerja OPD dan dashboard monitoring internal dikembangkan untuk memastikan efektivitas pelayanan serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam pengawasan kinerja pemerintah daerah.

Analisis SWOT

Analisis SWOT digunakan untuk mengenali faktor-faktor dari dalam dan luar yang mempengaruhi kelancaran penyelenggaraan layanan *Lapak Aduan Banyumas*. Cara ini membantu menunjukkan posisi strategis layanan dengan menganalisis empat hal utama, yaitu kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.. Hasil analisis disusun berdasarkan data dokumentasi serta wawancara dengan pengelola layanan untuk memperoleh gambaran faktual mengenai kondisi operasional, infrastruktur TI, serta efektivitas koordinasi antar-OPD.

Tabel 1. Analisis SWOT

Aspek	Uraian
<i>Strengths</i> (Kekuatan)	<ul style="list-style-type: none"> • Akses multialur (Website, WhatsApp, Email, Media Sosial, MPP) memudahkan masyarakat dalam melapor. • Sistem nomor tiket dan pelacakan status real-time meningkatkan transparansi layanan. • Terdapat fitur penilaian kinerja OPD yang mendorong akuntabilitas instansi.
<i>Weaknesses</i> (Kelemahan)	<ul style="list-style-type: none"> • Respons tindak lanjut OPD tidak selalu konsisten, terutama pada aduan kompleks atau volume tinggi. • Infrastruktur internet di beberapa wilayah pedesaan belum stabil. • Keterbatasan SDM dan anggaran, sehingga pemeliharaan sistem dan pengembangan fitur berjalan bertahap.
<i>Opportunities</i> (Peluang)	<ul style="list-style-type: none"> • Potensi integrasi AI untuk auto-routing aduan dan prediksi tren isu. • Integrasi antarplatform (SP4N-LAPOR!, LapoGub Jateng, aplikasi OPD). • Pendanaan eksternal (CSR) dan pengembangan aplikasi mobile desa.
<i>Threats</i> (Ancaman)	<ul style="list-style-type: none"> • Risiko keamanan siber dan kebocoran data pengguna. • Penurunan kepercayaan publik jika tindak lanjut tidak cepat dan konsisten. • Perubahan kebijakan dan alokasi anggaran berpotensi memengaruhi keberlanjutan layanan.

Analisis Value Chain

Analisis *Value Chain* digunakan untuk menemukan rangkaian kegiatan utama dan kegiatan pendukung yang berperan dalam memperkenalkan nilai tambah pada layanan Lapak Aduan Banyumas. Dengan pendekatan ini, setiap tahapan kerja dipelajari agar tahu bagian mana yang secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan publik dan area yang masih butuh peningkatan.. Hasil analisis ini membantu menggambarkan bagaimana proses penerimaan, pengolahan, penyaluran, hingga evaluasi aduan dikelola secara sistematis oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas guna memastikan layanan berjalan efisien, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Tabel 2. Aktivitas Utama

Kategori Aktivitas	Aktivitas	Keluaran / Nilai Tambah
Penerimaan Aduan (Inbound)	Pengaduan diterima melalui web/WA/email/MPP dan diverifikasi oleh admin.	Mempercepat akses dan mempermudah masyarakat menyampaikan keluhan.
Pengolahan (Operations)	Aduan diklasifikasi (keluhan/usulan/tanya/informasi) dan ditentukan OPD tujuan.	Menjamin aduan tepat arah dan relevan sesuai kewenangan instansi.
Penyaluran Respon (Outbound)	OPD memberikan pembaruan dan tindak lanjut kepada admin dan pelapor.	Menjaga transparansi melalui pelaporan status dan hasil penyelesaian.
Promosi (Marketing)	Sosialisasi aktif melalui media sosial dan kampanye publik.	Meningkatkan awareness dan partisipasi masyarakat.
Pascatindak lanjut (Service)	Monitoring penyelesaian hingga +30 hari setelah aduan ditutup.	Menjamin efektivitas penyelesaian dan kepuasan pelapor.

Tabel 3. Aktivitas Pendukung

Kategori Aktivitas	Aktivitas	Keluaran / Nilai Tambah
Infrastruktur TI	Server layanan, dashboard monitoring, integrasi MPP.	Menjamin keberlanjutan dan keandalan sistem layanan.
SDM & Pelatihan	Pengelolaan tim melalui SK, pelatihan pelayanan & privasi data.	Meningkatkan kompetensi pengelola layanan.
Evaluasi & Pengembangan	Evaluasi triwulanan dan pengembangan fitur berbasis feedback.	Menjamin layanan adaptif dan berorientasi kebutuhan warga.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Lapak Aduan Banyumas* telah berfungsi efektif sebagai kanal pengaduan publik yang transparan dan mudah diakses, namun masih menghadapi kendala pada koordinasi antar-OPD, keterbatasan SDM, dan infrastruktur TI. Berdasarkan analisis SWOT, kekuatan utama sistem terletak pada kemudahan akses dan transparansi, sedangkan kelemahan muncul pada kecepatan respons dan pemeliharaan sistem. Analisis *Value Chain* menunjukkan bahwa nilai tambah terbesar terdapat pada tahap tindak lanjut dan evaluasi aduan. Oleh karena itu, peningkatan layanan perlu difokuskan pada optimalisasi proses disposisi antarinstansi, peningkatan kompetensi pengelola, serta pemanfaatan teknologi seperti *dashboard analytics* dan kecerdasan buatan untuk mempercepat proses penanganan aduan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa layanan *Lapak Aduan Kabupaten Banyumas* telah berperan sebagai media pengaduan masyarakat berbasis digital yang efektif dan transparan dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan publik. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang relatif memadai serta dukungan akses melalui berbagai saluran digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara cepat dan praktis.

Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa kekuatan utama layanan *Lapak Aduan* terletak pada kemudahan akses melalui beragam kanal digital serta tersedianya sistem pelacakan aduan yang dapat dipantau secara *real-time*. Meskipun demikian, masih ditemukan sejumlah kelemahan yang perlu menjadi perhatian, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya koordinasi antar organisasi perangkat daerah (OPD), serta keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah. Di sisi lain, hasil analisis *Value Chain* menunjukkan bahwa proses tindak lanjut aduan dan penyampaian hasil kepada masyarakat merupakan tahapan yang memberikan kontribusi nilai tambah paling signifikan dalam keseluruhan alur layanan.

Secara umum, layanan Lapak Aduan memiliki potensi yang besar dalam mendukung penerapan prinsip *good governance*, khususnya pada aspek transparansi, partisipasi masyarakat, dan responsivitas pemerintah daerah. Namun demikian, upaya optimalisasi layanan masih memerlukan penguatan berkelanjutan pada aspek tata kelola, ketersediaan sumber daya, serta pemanfaatan teknologi informasi secara lebih maksimal.

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapat, ada beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas layanan Lapak Aduan di Kabupaten Banyumas. Pertama, pemerintah Kabupaten Banyumas, terutama Dinas Komunikasi dan Informatika, sebaiknya meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai yang menangani layanan tersebut dengan memberikan pelatihan secara terus-menerus serta membagi tugas secara lebih rapi dan terorganisir. Kedua, perlu dilakukan penguatan koordinasi dan kolaborasi lintas OPD dengan menetapkan standar operasional prosedur yang jelas serta mekanisme monitoring dan evaluasi yang konsisten dalam penanganan setiap aduan. Ketiga, pengembangan dan optimalisasi sistem pelacakan aduan secara terintegrasi perlu dilakukan agar masyarakat dapat memantau status pengaduan secara transparan dan *real-time* hingga tahap penyelesaian. Keempat, pemanfaatan teknologi lanjutan, seperti kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), dapat dipertimbangkan untuk membantu proses klasifikasi, prioritasasi, dan analisis aduan sehingga penanganan laporan dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Terakhir, untuk meningkatkan partisipasi masyarakat secara merata, diperlukan strategi sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan, terutama bagi masyarakat di wilayah dengan keterbatasan akses teknologi dan internet. Diharapkan saran-saran tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya pengembangan layanan Lapak Aduan secara berkelanjutan serta memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Banyumas.

DAFTAR REFERENSI

- Ahmad, A. A., Yusuf, F., Ahmad, C., & Dharma, H. (2024). Analisis efektivitas SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(November), 828–847. <https://doi.org/10.25157/moderat.v10i4.4093>
- Anisa, A., & Nawangsari, V. (2025). Governance (GCG) Kota Yogyakarta: Studi analisis dan manajemen strategis. *Jurnal Analisis dan Manajemen Strategis*, 6(3), 1–12.
- Benzaghta, M. A., Elwalda, A., & Mohamed, M. (2021). SWOT analysis applications: An integrative literature review. *Joutnsl og Globsl Business Insights*, 6(1), 55–73. <https://doi.org/10.5038/2640-6489.6.1.1148>

- Dewi, E. K., Muhaemin, Y., Sitompul, G. A., Yanti, R., & Rika, M. (2025). Digital transformation in public services: Evaluation of e-government implementation in Indonesia. *3*(3), 1–8.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2024). Pemerintah daerah dipacu optimalkan informasi layanan melalui SIPPN Cariyanlik.
- Knez, K., Jaklič, A., & Stare, M. (2021). An extended approach to value chain analysis. *Journal of Economic Structures*. Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1186/s40008-021-00244-6>
- Lailatul, M., Sunariyanto, & Suyeno. (2025). Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital: Studi pada Desa Banjararum, Kecamatan Singosari Kabupaten Malang. *19*(3), 54–63.
- Maulidini, J., Nabila, E. A., Bilfaqih, N., & Azhar, T. N. (2025). Digitalisasi administrasi publik meningkatkan efisiensi sistem pelayanan publik dalam good governance dan kinerja pegawai di Kecamatan Cidadap. *5*, 4080–4089.
- Nasution, A. R., & Hanina. (2024). Pengaplikasian digitalisasi terhadap pengembangan karakter siswa. *5*(4), 6385–6389.
- Nuraeni, S., Safdar, S., & Aprilia, D. (2025). Pengaruh e-government Tangsel Siaga terhadap efektivitas pelayanan pengaduan di Tangsel. *1*, 1–8. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2585>
- Ramdhanni, D. K., Wibowo, I., & Digital, U. T. (2024). Studi kualitatif deskriptif kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Melong Asih. *4*, 9900–9913.
- Sahirah, Z., Rudiana, & Novie, S. I. (2021). Pelayanan publik melalui aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung tahun 2020. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, *1*(November), 144–155. <https://doi.org/10.24198/janitra.v1i2.38248>
- Shinta, A. (2025). Penerapan e-government pada pengaduan masyarakat berbasis online di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur. *5*(01), 137–155.
- Suryani, E. I., & Sanora, S. (2022). SWOT strategy analysis in improving the quality of public services during the COVID-19 pandemic: Study at Pekon Sopyono, Wonosobo District, Tanggamus Regency. *12*(5), 3139–3144. <https://doi.org/10.35335/legal>
- Wawan, S. N., Ipah, E., Indah, S. N., & Qaulis, R. T. (2024). Transformasi birokrasi digital dalam pelayanan publik: Studi kasus penerapan e-government. *Jurnal Sosial, Ekonomi Dan Humaniora*, *III*(2), 82–94. <https://doi.org/10.56244/sosiera.v3i2.868>
- Widyani, R., Nilamcaya, M., Rudiansyah, A., Publik, M. A., Swadaya, U., Jati, G., & Cirebon, U. M. (2022). Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik menggunakan elektronik government (e-government). *2005*.