

**PARTISIPASI PUBLIK DALAM PLATFORM DIGITAL PEMERINTAHAN:
STUDI KUALITATIF ATAS APLIKASI LAPOR! SEBAGAI MEDIA
ASPIRASI MASYARAKAT**

Disusun untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah Metode
Penelitian Administrasi Publik



Disusun Oleh :

Nama : M HAIKAL PRATAMA
NPM : 2456041030
Kelas : Man B

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
TAHUN AJARAN
2025/2026**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Partisipasi masyarakat adalah salah satu fondasi penting dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang modern. Dalam ranah administrasi publik, partisipasi dianggap sebagai keterlibatan aktif warga dalam proses merumuskan, melaksanakan, serta mengevaluasi kebijakan pemerintah. Partisipasi tidak hanya berarti kehadiran dalam forum diskusi, namun juga mencakup pemberian saran, kritik, dan pengawasan terhadap kinerja birokrasi. Prinsip ini sejalan dengan perspektif tata kelola yang baik yang menekankan pentingnya akuntabilitas, transparansi, dan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat. Di zaman sekarang, partisipasi publik semakin ditekankan sebagai prasyarat penting untuk mencapai pemerintahan yang demokratis dan responsif.

Seiring kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi, cara-cara partisipasi masyarakat mengalami perubahan yang signifikan. Pada era sebelumnya, partisipasi lebih sering dilakukan dalam bentuk interaksi langsung seperti musyawarah desa, pertemuan warga, atau audiensi dengan pejabat pemerintah. Namun, di era digital ini, partisipasi masyarakat mulai beralih ke platform online. Kehadiran berbagai platform digital memberikan peluang baru bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, mengajukan keluhan, atau memberikan evaluasi terhadap pelayanan publik. Fenomena ini sering disebut sebagai demokrasi digital, yang merujuk pada pemanfaatan teknologi digital untuk memperluas saluran partisipasi masyarakat dalam pemerintahan.

Indonesia sebagai negara demokratis dengan jumlah penduduk yang sangat besar tidak bisa mengabaikan perkembangan ini. Pertumbuhan pengguna internet yang mencapai lebih dari 210 juta jiwa pada tahun 2023 menjadi faktor penting dalam memperkuat partisipasi masyarakat berbasis digital. Pemerintah juga mengakui bahwa saluran interaksi langsung tradisional tidak lagi memadai untuk menampung aspirasi masyarakat yang semakin kompleks. Oleh sebab itu, sejak tahun 2010-an, pemerintah mulai mengembangkan berbagai platform digital agar masyarakat dapat menyampaikan masalah, aspirasi, dan masukan terkait pelayanan publik.

Salah satu inovasi signifikan adalah adanya *aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)*. Platform ini pertama kali dirintis oleh *Kantor Staf Presiden*, bersama *Kementerian PANRB* dan *Ombudsman RI*. Tujuan utama dari *LAPOR!* adalah memberikan saluran tunggal yang mudah diakses bagi masyarakat untuk melaporkan masalah terkait layanan publik, pelanggaran administratif, dan usulan kebijakan. Laporan yang diterima kemudian disampaikan secara otomatis kepada instansi terkait untuk mendapatkan respons. Dengan pendekatan ini, masyarakat memiliki saluran resmi untuk berkomunikasi langsung dengan birokrasi tanpa melalui proses birokrasi yang panjang.

LAPOR! juga menjadi bagian dari inisiatif besar *Open Government Indonesia (OGI)* yang menekankan pada keterbukaan data, partisipasi masyarakat, dan kolaborasi lintas sektor. Secara tegas, keberadaan platform ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk memperluas ruang partisipasi masyarakat. Namun, dalam praktiknya, efektivitas *LAPOR!* masih menjadi bahan diskusi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa laporan dari masyarakat sering kali tidak mendapatkan tanggapan yang cepat, atau tindak lanjutnya berhenti pada tingkat administrasi tanpa menghasilkan perubahan kebijakan yang berarti.

Masalah tersebut mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara harapan ideal dan realitas di lapangan. Dari sudut pandang administrasi publik, ketidaksesuaian ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor: terbatasnya kapasitas aparat dalam menangani laporan masyarakat, rendahnya komitmen pemimpin instansi dalam menindaklanjuti laporan, serta budaya birokrasi yang belum responsif terhadap kritik. Hal ini menjadikan partisipasi masyarakat melalui platform digital berpotensi menjadi sekadar formalitas, bukan mekanisme yang substansial untuk memperbaiki kualitas tata kelola pemerintahan.

Namun, tidak dapat disangsikan bahwa *LAPOR!* memberikan kontribusi positif. Masyarakat kini mendapatkan akses yang lebih cepat dan mudah untuk mengajukan keluhan. Tingkat transparansi pun meningkat, lantaran laporan yang diterima bisa dipantau oleh publik melalui situs web atau aplikasi. Dari perspektif pemerintah, *LAPOR!* berfungsi membantu dalam pemetaan permasalahan layanan publik dengan cara yang lebih terstruktur. Data dari *Kementerian PANRB* pada tahun 2022 menyatakan bahwa lebih dari satu juta keluhan dari masyarakat telah diterima melalui platform ini sejak diluncurkan. Ini menunjukkan bahwa masyarakat menunjukkan minat yang besar dalam menggunakan kanal digital untuk berinteraksi dengan birokrasi.

Pertanyaan krusial kemudian muncul: apakah partisipasi publik melalui *LAPOR!* benar-benar berhasil dalam meningkatkan akuntabilitas serta kualitas layanan publik? Apakah keluhan masyarakat hanya berhenti pada proses administratif, ataukah benar-benar mengarah pada perubahan yang nyata dalam kebijakan? Menjawab pertanyaan-pertanyaan ini menjadi sangat penting melalui penelitian yang mendalam, terutama dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendalami pengalaman masyarakat sebagai pengguna *LAPOR!*, perspektif pejabat birokrasi yang mengelola, serta dinamika internal birokrasi dalam menanggapi laporan dari masyarakat.

Konteks ini semakin relevan ketika dikoincidensikan dengan tren di tingkat global. Di berbagai negara, digitalisasi partisipasi publik menjadi agenda utama. Sebagai contoh, *Uni Eropa* mendorong program keterlibatan sipil digital untuk meningkatkan partisipasi warga dalam proses legislasi. *Korea Selatan* meluncurkan *Government 24* sebagai saluran terpadu untuk layanan publik dan pengaduan masyarakat. *Estonia* bahkan lebih jauh lagi, dengan sistem *e-participation* yang memungkinkan warga terlibat dalam proses penyusunan regulasi secara online. Jika dibandingkan dengan negara-negara tersebut, Indonesia masih berada pada tahap yang awal. *LAPOR!* merupakan inovasi yang signifikan, tetapi efektivitasnya masih perlu diuji.

Lebih lanjut, dalam konteks Indonesia yang sangat beragam, efektivitas platform digital seperti *LAPOR!* juga dipengaruhi oleh faktor sosial dan budaya. Tidak semua segmen masyarakat memiliki akses dan tingkat literasi digital yang memadai. Kelompok masyarakat di wilayah tertinggal, perempuan, dan kelompok rentan lainnya sering kali belum terwakili dengan baik. Hal ini menimbulkan risiko adanya digital divide, yaitu ketidaksamaan akses dan penggunaan teknologi di antara kelompok sosial. Jika masalah ini tidak ditangani, maka partisipasi publik melalui platform digital dapat berisiko memperdalam ketidakadilan, karena hanya dikuasai oleh kelompok masyarakat perkotaan yang paham teknologi.

Oleh karena itu, sangat penting untuk menganalisis secara mendalam bagaimana masyarakat benar-benar menggunakan *LAPOR!*, bagaimana birokrasi menanggapi laporan-laporan tersebut, serta seberapa jauh platform ini membantu memperbaiki layanan publik. Pendekatan kualitatif akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif

mengenai realitas partisipasi publik: tidak hanya berdasarkan data kuantitatif dari jumlah laporan, tetapi juga melalui perspektif pengalaman, makna, dan interpretasi dari para aktor yang terlibat.

Sejak diperkenalkan pertama kali, *aplikasi LAPOR!* telah ditetapkan sebagai saluran utama bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi kepada pemerintah. Platform ini awalnya diluncurkan pada tahun 2011 sebagai bagian dari inisiatif *Presidential Delivery Unit (UKP4)* yang saat itu dipimpin oleh *Kuntoro Mangkusubroto*. Tujuannya sederhana namun penuh ambisi: menciptakan sebuah mekanisme tunggal di mana warga bisa melaporkan masalah publik dengan cepat, transparan, dan langsung bisa ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Setelah *UKP4* dibubarkan, pengelolaan *LAPOR!* kemudian dialihkan ke *Kementerian PANRB* dengan dukungan dari *Kantor Staf Presiden* serta *Ombudsman RI*.

Perubahan kelembagaan ini menunjukkan keseriusan pemerintah dalam menjadikan *LAPOR!* sebagai bagian integral dari upaya reformasi birokrasi nasional. Dalam dokumen *Roadmap Reformasi Birokrasi 2020–2024*, diungkapkan bahwa penguatan pengaduan masyarakat melalui saluran digital adalah salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. *LAPOR!* sejajar dengan berbagai instrumen reformasi lainnya, seperti penerapan *SPBE*, penerapan *e-performance ASN*, serta peningkatan keterbukaan informasi publik. Dengan kata lain, *LAPOR!* lebih dari sekadar aplikasi pengaduan, tetapi juga merupakan alat strategis untuk menciptakan birokrasi yang lebih akuntabel dan responsif.

Dari sisi regulasi, keberadaan *LAPOR!* memiliki dasar hukum yang jelas. *Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik* menegaskan bahwa setiap instansi diharuskan untuk menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat. *LAPOR!* kemudian ditetapkan sebagai sistem nasional pengelolaan pengaduan masyarakat. Ini berarti setiap laporan yang diterima, baik mengenai layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, maupun layanan administratif, harus ditangani sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Namun, perjalanan *LAPOR!* tidak selalu berlangsung lancar. Evaluasi yang dilakukan oleh *Kementerian PANRB* pada tahun 2019 menunjukkan bahwa masih ada banyak laporan masyarakat yang tidak ditanggapi dengan cepat. Beberapa laporan hanya dijawab

secara administratif tanpa penyelesaian substansial. Bahkan, ada laporan yang dibiarkan berlarut-larut sampai berbulan-bulan tanpa kejelasan. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara niat normatif pemerintah dan praktik birokrasi yang ada di lapangan.

Dalam penelitian kualitatif yang dilakukan oleh *Nugroho (2021)*, misalnya, ditemukan bahwa banyak instansi pemerintah masih memandang LAPOR! sebagai beban tambahan ketimbang sebagai bagian dari cakupan tugas layanan publik. Akibatnya, laporan dari masyarakat sering dianggap sebagai formalitas yang perlu dijawab untuk menunjukkan kepatuhan, bukan sebagai sumber input penting untuk memperbaiki layanan. Hal ini mengungkapkan masalah budaya organisasi birokrasi yang cenderung defensif terhadap kritik.

Selain itu, kapasitas aparatur juga berperan dalam efektivitas *LAPOR!*. ASN yang bertugas menanggapi laporan sering kali tidak memiliki kewenangan penuh untuk membuat keputusan. Mereka hanya bertindak sebagai perantara yang menyampaikan laporan kepada atasan, sementara keputusan akhir tetap di tangan pimpinan. Keadaan ini memperlambat dan mempersulit proses tindak lanjut. Masyarakat yang mengharapkan perubahan cepat sering kali merasa kecewa karena laporan mereka tidak ditangani segera.

Meski demikian, ada beberapa studi kasus yang menunjukkan keberhasilan *LAPOR!*. Di beberapa daerah seperti Kota Surabaya dan Kabupaten Banyuwangi, laporan masyarakat dijadikan landasan untuk perbaikan layanan. Misalnya, Surabaya memanfaatkan *LAPOR!* untuk memantau kinerja dinas teknis secara *real-time*. Setiap laporan masyarakat diteruskan langsung ke instansi terkait dengan target penyelesaian dalam hitungan hari. Transparansi ditingkatkan dengan mempublikasikan status laporan di situs resmi, memungkinkan masyarakat untuk memantau perkembangan secara langsung. Keberhasilan Surabaya membuktikan bahwa dengan komitmen dari pimpinan dan dukungan teknologi yang baik, *LAPOR!* dapat berfungsi dengan optimal.

Jika ditinjau dari sudut pandang kebijakan publik, *LAPOR!* juga menghadapi tantangan dalam hal koordinasi antar lembaga. Laporan masyarakat yang meliputi berbagai sektor sering kali sulit untuk ditangani karena setiap lembaga memiliki kewenangan yang terbatas. Contohnya, laporan yang berkaitan dengan lingkungan yang melibatkan pemerintah daerah, provinsi, serta kementerian pusat bisa berlarut-larut diakibatkan oleh tidak adanya mekanisme koordinasi yang jelas. Keadaan ini

mengindikasikan perlunya penguatan integrasi di antara berbagai tingkat pemerintahan, sehingga input masyarakat melalui *LAPOR!* benar-benar bisa menghasilkan solusi yang nyata.

Di tingkat makro, kehadiran *LAPOR!* sebenarnya mencerminkan perubahan dalam administrasi pemerintahan menuju keterbukaan pemerintahan. Prinsip ini menekankan tiga pilar utama: transparansi informasi, keterlibatan publik, dan kolaborasi antar berbagai pihak. Lewat *LAPOR!*, pemerintah berupaya memenuhi tuntutan global agar lebih terbuka kepada masyarakat. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa mewujudkan keterbukaan pemerintahan tidak semata-mata cukup dengan menyediakan aplikasi, melainkan memerlukan perubahan organisasi yang komprehensif.

Dengan demikian, penelitian kualitatif tentang *LAPOR!* menjadi sangat penting. Studi ini tidak hanya akan menganalisis data kuantitatif terkait jumlah laporan, tetapi juga menyelidiki pengalaman subjektif masyarakat sebagai pelapor, dinamika birokrasi dalam memberikan respons, serta berbagai faktor yang mendukung atau menghalangi efektivitas partisipasi publik. Penelitian semacam ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana demokrasi digital sebenarnya diterapkan di Indonesia.

Meskipun berbagai prestasi telah dicapai, aplikasi *LAPOR!* masih mendapat banyak kritik yang tidak bisa diabaikan. Salah satu masalah utama adalah adanya jurang antara harapan masyarakat dan kemampuan birokrasi. Masyarakat sering kali menganggap *LAPOR!* sebagai sarana yang dapat memberikan solusi cepat terhadap isu-isu pelayanan publik. Namun, birokrasi tidak selalu dapat mengikuti kecepatan harapan tersebut. Proses birokrasi yang rumit membuat banyak pengaduan masyarakat tidak dapat diselesaikan dengan segera. Hal ini menyebabkan rasa ketidakpuasan dan bahkan kekecewaan di kalangan para pelapor.

Jurang ini semakin terlihat jelas ketika dilihat dari sudut pandang kepercayaan publik. Dalam teori administrasi publik, kepercayaan publik dianggap sebagai salah satu elemen sosial yang paling penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kepercayaan tidak hanya berpengaruh pada legitimasi birokrasi, tetapi juga berkontribusi pada tingkat ketaatan masyarakat terhadap kebijakan. Jika masyarakat merasa *LAPOR!* tidak menghasilkan output yang nyata, maka level kepercayaan mereka terhadap pemerintah

dapat menurun. Akibatnya, tujuan awal dalam penyediaan platform digital untuk partisipasi publik bisa saja berbalik menjadi kontra produktif.

Lebih jauh lagi, ada pula isu yang berkaitan dengan kualitas tindak lanjut. Banyak laporan hanya dijawab dengan pernyataan normatif tanpa menawarkan penyelesaian konkret. Contohnya, laporan tentang kerusakan jalan sering kali hanya direspon dengan “*akan segera diperbaiki*” tanpa kejelasan kapan perbaikan tersebut dilakukan. Perilaku ini menunjukkan bahwa sebagian birokrasi masih memandang pengaduan masyarakat sebagai sekadar tugas administratif, bukan sebagai kesempatan untuk meningkatkan layanan. Dengan kata lain, *LAPOR!* berpotensi terperangkap dalam formalitas partisipasi, di mana masyarakat diberikan kesempatan untuk berbicara tetapi suara mereka tidak benar-benar dimasukkan ke dalam kebijakan.

Dalam kajian demokrasi digital, fenomena ini dikenal sebagai partisipasi simbolis. *Arnstein (1969)* dalam teorinya tentang Tangga Partisipasi Warga menjelaskan bahwa keterlibatan masyarakat dapat berada pada berbagai tingkat, dari manipulasi hingga kontrol penuh masyarakat terhadap kebijakan. Jika *LAPOR!* hanya berfungsi sebagai saluran simbolis tanpa memberikan dampak nyata, maka partisipasi masyarakat tergolong rendah, yaitu sebatas konsultasi tanpa adanya kekuatan pengaruh. Padahal, tujuan utama dari partisipasi publik adalah untuk mencapai tingkat kemitraan atau bahkan kontrol penuh oleh masyarakat.

Tantangan selanjutnya adalah permasalahan politik dalam birokrasi. Beberapa laporan masyarakat yang berisi isu sensitif, seperti dugaan korupsi atau penyalahgunaan kewenangan pejabat, sering kali tidak ditanggapi dengan serius. Ini menunjukkan adanya kendala politik yang membuat birokrasi enggan untuk menindaklanjuti laporan yang dapat merugikan pihak tertentu. Dalam situasi seperti ini, *LAPOR!* menghadapi dilema: di satu sisi ingin berfungsi sebagai alat transparansi, tetapi di sisi lain terhambat oleh kepentingan politik dalam birokrasi.

Tidak kalah pentingnya adalah aspek keberlanjutan inovasi. Banyak program pemerintah di Indonesia menghadapi tantangan konsistensi karena bergantung pada dukungan politik serta anggaran. *LAPOR!* sebagai program nasional memang sudah diinstitusikan melalui regulasi, tetapi efektivitasnya sangat tergantung pada komitmen

para pemimpin politik di tingkat pusat dan daerah. Jika komitmen ini melemah, maka kualitas pengelolaan laporan dari masyarakat bisa mengalami penurunan.

Dalam kancah internasional, penting untuk melakukan perbandingan dengan negara-negara lain. Contohnya, *Estonia* berhasil menciptakan sistem *e-participation* yang memungkinkan masyarakat berkontribusi dalam pengembangan kebijakan publik. Sementara itu, *Korea Selatan* melalui *Government 24* menyediakan layanan pengaduan yang terintegrasi dengan layanan publik lainnya, sehingga laporan dari masyarakat sangat berhubungan dengan perbaikan yang dilakukan. Di sisi lain, *Inggris* memiliki *FixMyStreet*, sebuah aplikasi yang memungkinkan warganya melaporkan kerusakan infrastruktur secara langsung dengan menyertakan foto yang terhubung dengan sistem pemerintah lokal. Jika dibandingkan dengan negara-negara tersebut, Indonesia masih memiliki banyak kemajuan yang harus dicapai untuk memastikan partisipasi digital berjalan dengan efektif.

Namun, sangat penting untuk diingat bahwa setiap negara memiliki konteks sosial dan politik yang berbeda-beda. Indonesia, sebagai negara dengan banyak pulau dan budaya, tentu menghadapi tantangan yang berbeda pula. Maka dari itu, penelitian mengenai *LAPOR!* tidak bisa hanya berfokus pada data statistik, melainkan harus menyelidiki kenyataan sosial dan politik yang mendasari informasi tersebut. Apa pengalaman masyarakat saat menggunakan aplikasi ini? Bagaimana reaksi ASN ketika menerima laporan? Bagaimana pemimpin lembaga menginterpretasikan kewajiban untuk bertindak? Pertanyaan-pertanyaan ini hanya bisa dijawab dengan metode kualitatif yang mengedepankan pemahaman tentang makna dan pengalaman.

Urgensi penelitian ini semakin jelas ketika dikaitkan dengan program reformasi birokrasi digital yang besar di Indonesia. Pemerintah menargetkan untuk mencapai birokrasi digital pada tahun 2025, di mana semua pelayanan publik akan berbasis elektronik dan terintegrasi. *LAPOR!* sebagai saluran pengaduan nasional diharapkan berperan signifikan dalam program ini. Namun, tanpa adanya peningkatan serius dalam kapasitas birokrasi, komitmen untuk menindaklanjuti, dan literasi digital masyarakat, platform ini berpotensi kehilangan arti pentingnya.

Selain itu, keberhasilan *LAPOR!* juga akan berdampak pada bentuk kolaborasi di masa depan antara pemerintah dan masyarakat. Jika *LAPOR!* dapat berfungsi sebagai

jembatan komunikasi yang efektif, maka partisipasi publik dapat semakin meningkat dan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi tumbuh. Di sisi lain, jika platform ini tidak mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, maka kemungkinan besar kekecewaan publik akan meningkat yang berpotensi menimbulkan krisis kepercayaan.

Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut, jelas bahwa penelitian mengenai partisipasi publik melalui aplikasi *LAPOR!* sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya akan memberikan gambaran empiris tentang keefektifan *LAPOR!*, tetapi juga akan menawarkan analisis kritis tentang sejauh mana pemerintah berkomitmen untuk membuka ruang bagi partisipasi masyarakat. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis untuk pengembangan administrasi negara, terutama dalam konteks demokrasi digital dan pemerintahan digital. Di lain pihak, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah dalam meningkatkan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat.

Secara keseluruhan, latar belakang ini menunjukkan bahwa partisipasi publik melalui platform digital merupakan fenomena penting dalam perkembangan administrasi negara modern. *LAPOR!* hadir sebagai simbol komitmen pemerintah terhadap transparansi dan responsivitas. Namun, efektivitasnya tidak dapat diukur hanya dari jumlah laporan yang diterima, tetapi lebih pada seberapa jauh laporan tersebut membawa perubahan nyata dalam kebijakan dan layanan publik. Penelitian kualitatif yang menyelidiki pengalaman masyarakat, respons birokrasi, serta dinamika politik di balik pengelolaan *LAPOR!* sangat diperlukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kritis ini.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana partisipasi masyarakat tercermin dalam penggunaan aplikasi *LAPOR!* sebagai saluran aspirasi warga?
2. Bagaimana tanggapan lembaga pemerintah dalam menanggapi laporan warga yang disampaikan via *LAPOR!* ?
3. Apa saja elemen yang mendukung atau menghalangi efektivitas partisipasi masyarakat melalui *LAPOR!* ?
4. Seberapa baik *LAPOR!* dapat mengimplementasikan prinsip transparansi, tanggung jawab, dan kepedulian dalam layanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menerangkan jenis dan pola keterlibatan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi *LAPOR!* sebagai media untuk menyampaikan harapan dan keluhan masyarakat.
2. Mempelajari cara birokrasi memberikan respon serta menindaklanjuti laporan yang diterima melalui aplikasi ini.
3. Menemukan elemen yang mendukung serta menghambat dalam pelaksanaan *LAPOR!* sebagai saluran partisipasi publik secara digital.
4. Menilai peran *LAPOR!* dalam meningkatkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, terutama berkaitan dengan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas layanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi negara, khususnya dalam kajian partisipasi publik dan tata kelola pemerintahan digital. Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai demokrasi digital di Indonesia, sekaligus memberikan perspektif kritis mengenai efektivitas platform partisipasi masyarakat berbasis teknologi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah pusat maupun daerah dalam meningkatkan kualitas pengelolaan *LAPOR!*. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki mekanisme tindak lanjut laporan, meningkatkan kapasitas aparatur, serta memperkuat sistem transparansi dan akuntabilitas birokrasi.

1.4.3 Manfaat Sosial

Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penelitian ini juga dapat mendorong peningkatan literasi digital masyarakat sehingga mereka dapat memanfaatkan aplikasi *LAPOR!* secara lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi di Indonesia: Antara Harapan dan Kenyataan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwivedi, Y. K., et al. (2022). Emerging Trends in Digital Governance: Global Perspectives. *Government Information Quarterly*, 39(3), 101702.
- Kominfo. (2022). *Indeks Literasi Digital Indonesia 2022*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.
- Nugroho, H. (2021). Evaluasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik melalui Aplikasi LAPOR! di Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2), 145–160.
- Prasetyo, A. & Kurniawan, B. (2020). Partisipasi Publik dalam E-Government: Studi pada Implementasi Aplikasi LAPOR!. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 24(1), 15–32.
- Supriyanto, E. (2022). Responsivitas Birokrasi terhadap Aspirasi Masyarakat melalui Layanan Digital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 10(1), 21–35.
- UNDESA. (2022). *United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. New York: United Nations.
- Wirtz, B. W., & Müller, W. M. (2019). A Framework for Open Government: Contextualizing Citizens' Demands. *Government Information Quarterly*, 36(1), 333–345.
- Yamin, M., & Hakim, A. (2023). Transparansi Digital dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 13(1), 55–72.