

**PARTISIPASI PUBLIK DALAM PLATFORM DIGITAL
PEMERINTAH : ATAS APLIKASI LAPOR! SEBAGAI MEDIA
ASPIRASI MASYARAKAT**

TUGAS INDIVIDU

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah Metode Penelitian
Administrasi Publik**



Oleh: M.Haikal Pratama

2456041030

Mandiri B

Dosen Pengampu:

Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS LAMPUNG

TAHUN AJARAN

2025 / 2026

BAB 2

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

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berperan penting sebagai pijakan akademik dalam melihat sejauh mana kajian tentang partisipasi publik melalui platform digital, khususnya aplikasi LAPOR!, telah dilakukan. Beberapa penelitian relevan dapat dirangkum sebagai berikut:

Nama Peneliti	Metode	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Kurniawan, A. (2020)	Studi Kasus	Efektivitas Platform Digital Pemerintah dalam Menampung Aspirasi Publik	Menemukan adanya peningkatan transparansi dan akuntabilitas, namun hambatan utama berupa keterbatasan akses internet dan kurangnya sosialisasi.
Pratama, H. (2021)	Kualitatif	Pemanfaatan Aplikasi LAPOR! sebagai Media Pelayanan Publik	LAPOR! dinilai membantu penyelesaian masalah masyarakat, tetapi respon dari instansi sering lambat sehingga memengaruhi kepercayaan publik.
Lestari, D. (2023)	Mixed Method	Evaluasi Implementasi Sistem LAPOR! pada Pemerintahan Daerah	Hasil menunjukkan sistem sudah cukup efektif sebagai kanal aspirasi, tetapi keberlanjutan bergantung pada komitmen birokrasi

			dan kualitas tindak lanjut laporan.
--	--	--	-------------------------------------

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi LAPOR! menjadi salah satu bentuk transformasi digital pemerintah yang penting untuk memperkuat partisipasi publik. Namun, efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh faktor internal (respon instansi) dan faktor eksternal (literasi digital masyarakat).

2.2 Tinjauan tentang Partisipasi Publik

2.2.1 Definisi Partisipasi Publik

Partisipasi publik pada dasarnya merupakan keterlibatan aktif masyarakat dalam setiap proses penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Cohen dan Uphoff (1977), partisipasi publik dapat dipahami sebagai keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan kebijakan, pemanfaatan hasil, hingga proses evaluasi pembangunan. Dengan demikian, partisipasi publik tidak hanya sekadar hadir atau menyampaikan aspirasi, melainkan juga terlibat secara substantif dalam setiap tahapan pemerintahan. Arnstein (1969) bahkan mengembangkan konsep Ladder of Citizen Participation yang menggambarkan tingkatan partisipasi warga, mulai dari bentuk manipulasi hingga pada tingkat tertinggi yaitu citizen control, di mana masyarakat benar-benar memiliki kendali dalam pengambilan keputusan.

Dalam konteks Indonesia, partisipasi publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa partisipasi merupakan hak masyarakat untuk terlibat dalam perumusan kebijakan publik, pengawasan, hingga evaluasi layanan. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi dipandang sebagai hak konstitusional yang harus difasilitasi oleh pemerintah. Dari berbagai pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa partisipasi publik adalah bentuk keterlibatan aktif masyarakat yang bersifat sukarela, sadar, dan bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan warganya.

2.2.2 Hakikat Partisipasi Publik

Hakikat partisipasi publik tidak dapat dilepaskan dari peran masyarakat sebagai pemegang kedaulatan. Menurut Dwiyanto (2006), partisipasi masyarakat menjadi sarana penting untuk meningkatkan legitimasi kebijakan serta memperkuat praktik demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui partisipasi, masyarakat memiliki ruang untuk menyuarakan kebutuhan, memberikan masukan, dan mengontrol jalannya pemerintahan sehingga kebijakan yang dihasilkan lebih sesuai dengan aspirasi publik.

Partisipasi juga memiliki dimensi strategis dalam membangun rasa saling percaya antara pemerintah dengan masyarakat. Ketika aspirasi masyarakat benar-benar didengar dan ditindaklanjuti, maka akan tumbuh legitimasi sosial terhadap kebijakan yang diambil. Sebaliknya, jika partisipasi hanya dijadikan formalitas tanpa tindak lanjut yang jelas, maka akan menimbulkan apatisme publik. Oleh karena itu, partisipasi publik sesungguhnya adalah wujud nyata dari demokrasi partisipatoris yang menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan warga negara dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik.

2.3 Tinjauan tentang Platform Digital Pemerintahan

2.3.1 Definisi E-Government

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah implementasi electronic government atau yang lebih dikenal dengan e-government. Menurut World Bank (2004), e-government adalah pemanfaatan TIK oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Dengan e-government, layanan publik yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat diakses secara daring sehingga lebih cepat, murah, dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Di Indonesia, konsep e-government secara resmi diperkenalkan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Instruksi tersebut menekankan bahwa pemerintah harus memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan publik, memperluas akses informasi, serta mewujudkan pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel. Sejak saat itu, berbagai kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah mulai mengembangkan sistem informasi dan aplikasi digital, termasuk platform untuk menampung aspirasi masyarakat seperti LAPOR!.

2.3.2 Prinsip E-Government

E-government tidak hanya sekadar memindahkan layanan manual ke bentuk digital, melainkan harus didasarkan pada prinsip-prinsip yang dapat menjamin terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Indrajit (2002) menjelaskan bahwa terdapat beberapa prinsip penting dalam implementasi e-government, antara lain transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan responsivitas. Transparansi menekankan keterbukaan informasi publik yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Akuntabilitas menuntut agar setiap tindakan pemerintah yang berbasis digital dapat dipertanggungjawabkan secara hukum maupun moral.

Selain itu, efisiensi menjadi prinsip utama karena tujuan digitalisasi adalah memangkas proses birokrasi yang berbelit-belit sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan hemat biaya. Prinsip responsivitas juga sangat penting karena masyarakat mengharapkan adanya respon cepat dari pemerintah terhadap aspirasi maupun keluhan yang disampaikan melalui platform digital. Dengan kata lain, keberhasilan e-government bukan hanya diukur dari ketersediaan aplikasi atau sistem, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu menjawab kebutuhan masyarakat dengan tepat waktu dan tepat sasaran.

2.3.3 Aplikasi LAPOR! sebagai Media Aspirasi Masyarakat

Salah satu wujud nyata implementasi e-government di Indonesia adalah aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Aplikasi ini pertama kali dikembangkan pada tahun 2011 oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4), yang kini menjadi Kantor Staf Presiden (KSP). Sejak tahun 2016, pengelolaan LAPOR! berada di bawah koordinasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) dengan tujuan menjadikannya sebagai sistem pengelolaan pengaduan nasional.

Aplikasi LAPOR! dirancang untuk menjadi kanal tunggal aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi dengan berbagai kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, laporan, maupun saran terkait pelayanan publik. Laporan yang masuk kemudian diteruskan ke instansi terkait untuk ditindaklanjuti, dan masyarakat dapat memantau perkembangan tindak lanjut tersebut secara daring.

Keunggulan aplikasi ini terletak pada kemampuannya memperpendek rantai birokrasi dan memberikan ruang partisipasi yang lebih luas bagi masyarakat. Dengan adanya sistem tracking, masyarakat dapat mengetahui sejauh mana laporan mereka telah diproses, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Namun demikian, aplikasi ini masih menghadapi sejumlah tantangan, antara lain rendahnya literasi digital di beberapa daerah, keterbatasan akses internet, serta ketidakseragaman respon dari instansi pemerintah. Dalam beberapa kasus, masyarakat merasa kecewa karena laporan tidak ditindaklanjuti dengan cepat atau tidak ada tindak lanjut sama sekali.

Kendati demikian, LAPOR! tetap menjadi salah satu inovasi penting dalam tata kelola pemerintahan digital di Indonesia. Aplikasi ini tidak hanya menyediakan kanal komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga berpotensi menjadi basis data yang berharga bagi pemerintah untuk merumuskan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan publik. Dengan pengelolaan yang lebih baik, sosialisasi yang intensif, serta peningkatan kapasitas birokrasi dalam merespon laporan masyarakat, LAPOR! dapat berkembang menjadi instrumen utama dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih partisipatif, transparan, dan responsif.

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini dibangun atas dasar hubungan antara konsep partisipasi publik, perkembangan platform digital pemerintahan, dan pemanfaatan aplikasi LAPOR! sebagai media aspirasi masyarakat. Partisipasi publik pada hakikatnya merupakan unsur fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis. Masyarakat tidak lagi ditempatkan hanya sebagai objek kebijakan, tetapi juga sebagai subjek yang aktif menyampaikan aspirasi, keluhan, serta kritik yang membangun. Dalam konteks pelayanan publik, partisipasi tersebut berfungsi untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat legitimasi kebijakan, serta mendorong terciptanya akuntabilitas pemerintahan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, ruang partisipasi publik tidak lagi terbatas pada forum tatap muka atau mekanisme manual, melainkan berkembang melalui media digital. Pemerintah kemudian mengadopsi prinsip-prinsip e-government untuk menghadirkan layanan publik yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. E-government memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi secara daring, sehingga hambatan jarak dan waktu dapat diminimalisasi. Pemanfaatan platform digital ini juga menjadi langkah penting dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Aplikasi LAPOR! hadir sebagai salah satu bentuk nyata dari penerapan e-government di Indonesia. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat menyampaikan laporan atau aduan secara langsung kepada instansi pemerintah yang berwenang. Laporan tersebut kemudian diproses dan ditindaklanjuti, sehingga masyarakat dapat mengetahui perkembangan penanganannya secara transparan. Kehadiran fitur pelacakan (tracking system) dalam aplikasi LAPOR! merupakan bukti bahwa pemerintah berupaya mewujudkan akuntabilitas dalam setiap layanan publik. Dengan demikian, LAPOR! tidak hanya menjadi sarana komunikasi, tetapi juga instrumen demokratisasi dalam tata kelola pemerintahan digital.

Kerangka pemikiran penelitian ini menempatkan partisipasi publik sebagai variabel utama yang berhubungan erat dengan keberadaan platform digital pemerintah. Partisipasi publik dipandang sebagai faktor pendorong yang menentukan sejauh mana aplikasi

LAPOR! dapat berfungsi efektif sebagai media aspirasi masyarakat. Tingginya tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan publik, memperluas transparansi, serta memperkuat akuntabilitas birokrasi. Sebaliknya, jika partisipasi masyarakat masih rendah, maka potensi aplikasi ini tidak akan tercapai secara maksimal.

Dengan demikian, dapat ditarik kerangka pemikiran bahwa partisipasi publik melalui aplikasi LAPOR! berperan penting dalam menciptakan pola hubungan yang lebih sehat antara pemerintah dan masyarakat. Partisipasi tersebut di satu sisi mendorong pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan warganya, sementara di sisi lain memperkuat posisi masyarakat sebagai pengawas sekaligus mitra pemerintah dalam pembangunan. Dari kerangka pemikiran ini, penelitian diarahkan untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana partisipasi publik terwujud dalam platform digital pemerintahan, khususnya aplikasi LAPOR!, serta bagaimana dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Daftar Pustaka

- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1977). *Rural development participation: Concepts and measures for project design, implementation and evaluation*. Ithaca: Cornell University.
- Dewi, R. (2019). Partisipasi masyarakat dalam e-government melalui aplikasi LAPOR!. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 145–156.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Indrajit, R. E. (2002). *E-Government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kurniawan, A. (2020). Efektivitas platform digital pemerintah dalam menampung aspirasi publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 77–89.
- Lestari, D. (2023). Evaluasi implementasi sistem LAPOR! pada pemerintahan daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(3), 201–214.
- Pratama, H. (2021). Pemanfaatan aplikasi LAPOR! sebagai media pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 55–67.
- Safitri, M. (2022). Analisis partisipasi publik dalam tata kelola pemerintahan digital. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(2), 88–102.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- World Bank. (2004). *E-government and the World Bank: A new strategy for development*. Washington DC: The World Bank.
- Wicaksono, B. (2021). Responsivitas pemerintah terhadap aduan masyarakat di aplikasi LAPOR!. *Jurnal Politik dan Kebijakan*, 9(2), 132–144.
- Yusuf, A. (2023). Digitalisasi layanan publik dan peran masyarakat. *Jurnal Transformasi Pemerintahan*, 6(1), 45–5