

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 III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk memahami secara mendalam bagaimana bentuk partisipasi publik yang terwujud melalui penggunaan aplikasi LAPOR! sebagai media aspirasi masyarakat serta menelaah makna yang terkandung dalam interaksi antara masyarakat dan pemerintah melalui platform digital tersebut.

Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap oleh individu atau kelompok berasal dari permasalahan sosial atau kemanusiaan. Dengan demikian, penelitian ini tidak berfokus pada angka atau statistik, melainkan pada interpretasi dan pemahaman fenomena sosial berdasarkan pengalaman partisipan.

Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena peneliti ingin menggambarkan fenomena secara rinci tanpa melakukan manipulasi terhadap kondisi yang ada. Peneliti akan menguraikan bentuk-bentuk partisipasi masyarakat dalam aplikasi LAPOR!, tanggapan pemerintah terhadap laporan masyarakat, serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat efektivitas partisipasi publik dalam konteks pemerintahan digital.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bandar Lampung, dengan fokus kajian pada penggunaan aplikasi LAPOR! oleh masyarakat dan instansi pemerintah daerah yang terhubung dengan sistem pengaduan nasional. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fakta bahwa Bandar Lampung merupakan salah satu kota besar di Provinsi Lampung yang aktif mengimplementasikan sistem e-government dan memiliki partisipasi masyarakat yang cukup tinggi dalam penggunaan layanan digital pemerintahan.

Waktu penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, mulai dari Agustus hingga Oktober 2025, yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada tiga hal utama, yaitu:

1. Bentuk partisipasi publik dalam penggunaan aplikasi LAPOR! di Kota Bandar Lampung.
2. Respons pemerintah terhadap laporan dan aspirasi masyarakat melalui aplikasi LAPOR!.

3. Hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan partisipasi publik digital melalui platform tersebut.

Fokus ini membantu peneliti dalam menentukan arah pengumpulan data agar hasil penelitian relevan dan mendalam terhadap fenomena yang dikaji.

3.4 Sumber dan Jenis Data

3.4.1 Sumber Data

1. **Data Primer**, diperoleh secara langsung dari hasil wawancara mendalam dengan masyarakat pengguna aplikasi LAPOR! dan pegawai pemerintah (khususnya staf pengelola pengaduan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung).
2. **Data Sekunder**, diperoleh dari dokumen pendukung seperti laporan tahunan LAPOR!, publikasi dari Kementerian PANRB, data statistik pengguna aplikasi, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan tema partisipasi publik digital.

3.4.2 Jenis Data

Data yang dikumpulkan berupa data kualitatif, meliputi narasi, pandangan, pendapat, dan pengalaman informan yang diuraikan dalam bentuk deskripsi.

3.5 Teknik Penentuan Informan

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2017). Kriteria informan adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat yang aktif menggunakan aplikasi LAPOR! untuk menyampaikan aspirasi atau aduan.
2. Aparatur pemerintah daerah (khususnya dari Dinas Kominfo dan Dinas terkait) yang menangani laporan masyarakat melalui LAPOR!.
3. Akademisi atau praktisi kebijakan publik yang memahami implementasi e-government dan partisipasi masyarakat.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 8–10 orang, terdiri atas 5 masyarakat pengguna aplikasi LAPOR!, 3 pegawai pemerintah, dan 2 akademisi/praktisi yang relevan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dan valid, peneliti menggunakan tiga teknik utama:

1. **Wawancara Mendalam (In-depth Interview)**

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan terbuka agar informan dapat memberikan jawaban yang luas dan mendalam.

2. Observasi Lapangan

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap cara masyarakat menggunakan aplikasi LAPOR! serta respons pemerintah terhadap laporan yang masuk.

3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk melengkapi data melalui dokumen seperti laporan tahunan, arsip pengaduan, data statistik penggunaan aplikasi, dan kebijakan pemerintah terkait partisipasi publik digital.

3.7 Daftar Pertanyaan Wawancara

Berikut panduan wawancara yang digunakan peneliti:

A. Untuk Masyarakat Pengguna Aplikasi LAPOR!

1. Bagaimana Bapak/Ibu mengetahui keberadaan aplikasi LAPOR!?
2. Apa alasan Bapak/Ibu menggunakan aplikasi ini untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan?
3. Menurut Bapak/Ibu, apakah aplikasi ini mudah digunakan?
4. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu saat menyampaikan laporan melalui aplikasi LAPOR!?
5. Apakah laporan yang disampaikan mendapat respon yang cepat dari instansi terkait?
6. Sejauh mana Bapak/Ibu merasa laporan tersebut ditindaklanjuti dengan baik?
7. Apa kendala atau hambatan yang pernah Bapak/Ibu alami saat menggunakan aplikasi ini?
8. Bagaimana harapan Bapak/Ibu terhadap pengembangan aplikasi LAPOR! ke depan?

B. Untuk Pegawai Pemerintah (Pengelola LAPOR!)

1. Bagaimana mekanisme pengelolaan laporan masyarakat melalui aplikasi LAPOR!?
2. Seberapa sering laporan masuk dari masyarakat Kota Bandar Lampung setiap bulannya?
3. Apa tantangan utama yang dihadapi dalam merespon laporan masyarakat?
4. Bagaimana sistem koordinasi antarinstansi dalam menangani laporan yang masuk?
5. Menurut Anda, bagaimana tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini?
6. Upaya apa yang dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan partisipasi publik digital?

C. Untuk Akademisi/Praktisi

1. Bagaimana Anda melihat efektivitas aplikasi LAPOR! dalam konteks demokrasi digital di Indonesia?
2. Apakah platform ini sudah mencerminkan bentuk partisipasi publik yang ideal?
3. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki agar LAPOR! dapat menjadi kanal aspirasi yang lebih inklusif dan responsif?

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahapan utama:

1. **Reduksi Data (Data Reduction)**

Tahap ini dilakukan dengan menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah hasil wawancara dan observasi sehingga diperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian.

2. **Penyajian Data (Data Display)**

Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami dan dianalisis.

3. **Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)**

Peneliti menarik makna dari pola, hubungan, dan tema yang muncul dari hasil wawancara serta memverifikasinya melalui proses triangulasi.

3.9 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan aspek fundamental yang menentukan kualitas dan kredibilitas hasil penelitian. Karena penelitian ini berorientasi pada pemahaman makna dan pengalaman subjektif informan, maka validitas tidak diukur melalui angka atau koefisien statistik, melainkan melalui ketepatan interpretasi peneliti terhadap realitas sosial yang diteliti.

Mengacu pada pendapat Lincoln dan Guba (1985), terdapat empat kriteria utama yang digunakan untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian kualitatif, yaitu kredibilitas (credibility), transferabilitas (transferability), dependabilitas (dependability), dan konfirmabilitas (confirmability).

1. **Kredibilitas (Credibility)**

Kredibilitas berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat dipercaya dan menggambarkan kenyataan yang sesungguhnya. Untuk memastikan hal ini, peneliti melakukan beberapa strategi, antara lain:

- **Triangulasi sumber dan metode**, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi serta dokumen resmi seperti laporan LAPOR! dari KemenPANRB dan Kominfo. Triangulasi ini membantu menghindari bias subjektif dari satu sumber saja.

- **Member check**, dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan maksud mereka.
- **Prolonged engagement**, yaitu keterlibatan peneliti secara intensif dan berulang di lapangan untuk memahami konteks sosial dan situasi kerja pengelolaan aplikasi LAPOR!.
- **Peer debriefing**, yaitu mendiskusikan temuan dan interpretasi data dengan rekan sejawat atau dosen pembimbing agar tidak terjadi penyimpangan pemaknaan.

2. Transferabilitas (Transferability)

Transferabilitas merujuk pada sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau direlevansikan dalam konteks lain yang memiliki karakteristik serupa. Untuk mencapai hal ini, peneliti menyajikan deskripsi yang mendalam dan kontekstual (*thick description*) tentang lokasi penelitian, karakteristik informan, serta dinamika partisipasi publik di Kota Bandar Lampung. Dengan demikian, pembaca dapat menilai sendiri kesesuaian hasil penelitian dengan konteks sosial lain, misalnya kota besar lain di Indonesia yang juga menggunakan aplikasi LAPOR!.

3. Dependabilitas (Dependability)

Dependabilitas menunjukkan sejauh mana proses penelitian dilakukan secara konsisten dan sistematis. Peneliti memastikan bahwa seluruh tahapan penelitian — mulai dari penyusunan proposal, pengumpulan data, analisis, hingga penarikan kesimpulan — dilaksanakan sesuai kaidah ilmiah.

Selain itu, dilakukan *audit trail*, yaitu pencatatan seluruh proses kegiatan penelitian seperti jadwal wawancara, hasil transkrip, catatan observasi, dan dokumen yang digunakan. Dengan adanya catatan tersebut, proses penelitian dapat ditelusuri kembali (*traceable*) jika dilakukan pemeriksaan ulang oleh pihak lain.

4. Konfirmabilitas (Confirmability)

Konfirmabilitas berhubungan dengan sejauh mana hasil penelitian bersumber dari data lapangan, bukan dari pandangan atau bias pribadi peneliti. Untuk menjamin objektivitas ini, peneliti menjaga jarak analitis dengan informan, memisahkan antara opini pribadi dan interpretasi berdasarkan bukti empiris. Semua kesimpulan diambil setelah melalui proses triangulasi dan diskusi terbuka dengan pembimbing akademik. Selain itu, peneliti menggunakan bukti dokumentatif seperti kutipan langsung dari wawancara, tangkapan layar laporan publik di aplikasi LAPOR!, serta data sekunder yang relevan untuk memperkuat argumentasi penelitian.

Dengan penerapan keempat kriteria tersebut, penelitian ini diharapkan memiliki tingkat keabsahan tinggi, dapat dipercaya, dan benar-benar merepresentasikan kondisi empiris partisipasi publik digital di Kota Bandar Lampung.

3.10 Etika Penelitian

Etika penelitian merupakan pedoman moral dan profesional yang wajib diikuti peneliti agar seluruh proses penelitian berjalan dengan menghormati hak, martabat, dan kesejahteraan

informan. Dalam penelitian sosial yang melibatkan manusia sebagai subjek, perhatian terhadap etika menjadi sangat penting untuk mencegah terjadinya pelanggaran privasi dan penyalahgunaan data.

Penelitian ini dilaksanakan dengan berpedoman pada prinsip etika penelitian sosial dan humaniora sebagaimana dijelaskan oleh Creswell (2018) dan Kode Etik Penelitian Sosial Kementerian Ristekdikti (2019). Adapun langkah-langkah etis yang diterapkan peneliti antara lain:

1. Prinsip Persetujuan Sukarela (Informed Consent)

Sebelum wawancara dilakukan, setiap informan diberikan penjelasan secara rinci mengenai tujuan penelitian, manfaatnya, serta hak mereka untuk menolak atau menghentikan partisipasi kapan pun tanpa konsekuensi apa pun. Setelah memahami, informan diminta memberikan persetujuan secara lisan atau tertulis.

2. Kerahasiaan dan Anonimitas (Confidentiality and Anonymity)

Identitas informan dijaga sepenuhnya dengan tidak mencantumkan nama asli dalam laporan penelitian. Dalam transkrip wawancara, peneliti hanya menggunakan kode atau inisial untuk menggantikan nama informan. Dokumen dan data hasil wawancara disimpan dengan aman dan tidak disebarluaskan kepada pihak ketiga.

3. Kejujuran Akademik (Academic Integrity)

Peneliti memastikan seluruh proses penelitian dilakukan dengan penuh kejujuran dan tidak melakukan manipulasi data, plagiarisme, atau penyuntingan hasil yang dapat menyesatkan. Semua sumber data sekunder, kutipan, dan teori dicantumkan secara akurat dalam daftar pustaka sesuai gaya APA (American Psychological Association).

4. Keadilan dan Non-Diskriminasi

Peneliti memperlakukan semua informan secara setara tanpa memandang jenis kelamin, status sosial, latar belakang etnis, atau jabatan. Sikap netral dijaga selama proses wawancara, dan peneliti tidak menampilkan bias politik, agama, atau nilai tertentu.

5. Tanggung Jawab Sosial (Social Responsibility)

Penelitian ini dirancang tidak hanya untuk kepentingan akademik, tetapi juga sebagai bentuk kontribusi terhadap peningkatan kualitas kebijakan publik, khususnya dalam memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat melalui teknologi digital. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dan lembaga terkait untuk memperbaiki sistem LAPOR! ke arah yang lebih partisipatif dan responsif.

6. Pelaporan Hasil secara Etis

Peneliti berkomitmen untuk menyampaikan hasil penelitian secara objektif dan transparan tanpa menambah atau mengurangi data. Semua informasi disajikan sesuai fakta lapangan dan telah diverifikasi melalui proses triangulasi.

Daftar Pustaka

- Akhmadi, A. (2021). Digitalisasi pelayanan publik di Indonesia: Tantangan dan peluang. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 8(2), 101–115.
<https://doi.org/10.31289/jta.v8i2.5924>
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Firmansyah, D. (2022). Peran aplikasi LAPOR! dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan Publik dan Inovasi*, 9(1), 55–70.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indonesia, Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2023). *Indeks literasi digital nasional tahun 2023*. Jakarta: Kominform RI.
- Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). (2022). *Laporan tahunan LAPOR! 2022: Aspirasi masyarakat untuk pelayanan publik yang lebih baik*. Jakarta: KemenPANRB.
- Kusumasari, B., & Alam, Q. (2020). Digital government and citizen engagement in Indonesia: A case study of LAPOR! platform. *Asian Journal of Public Administration*, 42(1), 43–60.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Madani, R., Prasetyo, A., & Yuliani, N. (2021). Demokrasi digital dan partisipasi publik di era e-government. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 9(2), 121–137.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2020). *Kebijakan publik di era digital governance*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Puspitasari, D., & Yuliani, R. (2023). Partisipasi publik melalui kanal digital: Studi efektivitas aplikasi LAPOR! di Indonesia. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 15(2), 210–225.
- Putri, N. P., & Setiawan, F. (2023). Inovasi partisipasi publik berbasis digital di pemerintahan daerah. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 25(1), 44–59.
<https://doi.org/10.22146/jkap.78124>

- Rainey, H. G. (2014). *Understanding and managing public organizations* (5th ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, E. (2021). Responsivitas pemerintah terhadap aspirasi masyarakat melalui platform LAPOR!. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 8(3), 98–113.
- UNDP Indonesia. (2022). *Digital democracy and citizen participation in Indonesia: Opportunities and challenges*. Jakarta: United Nations Development Programme Indonesia.
- Wahyudi, D. (2021). Demokrasi digital dan keterlibatan publik dalam e-government di Indonesia. *Jurnal Komunikasi dan Pemerintahan Digital*, 6(2), 89–104.
- Wulandari, R., & Santoso, D. (2023). Pengaruh teknologi informasi terhadap transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Pemerintahan Daerah*, 7(1), 61–75.