JURNAL ADMINISTRASI PEMERINTAHAN (JANITRA)
P-ISSN: 2776-401X
E-ISSN :2776-4028

STRATEGI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT PADA LAPOR SEBAGAI MEDIA *E-GOVERNMENT* DI KOTA BANDUNG TAHUN 2022 (STUDI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANDUNG)

[1]Briega Milenia, [2]Neneng Yani Yuningsih, [3]Desi Yunita

[1]Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran
[2]Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran
[3]Departemen Sosiologi, Universitas Padjadjaran

Email Korespondensi: briega18001@mail.unpad.ac.id

ABSTRACT

The Regional Government of the City of Bandung is one of the cities that has implemented the People's Online Aspirations and Complaint Service Program or LAPOR since 2013. However, the public complaint service through LAPOR still faces various obstacles, one of which is reduced annual public reporting. The decline in community participation in LAPOR cannot be said that problems related to services in the city of Bandung have decreased. This study aims to explain the strategy that has been made by the government in increasing community participation in the LAPOR Online Complaint Service in Bandung City in terms of the understanding of development strategy according to Bintoro Tjokroamidjojo and Mustapadidjaya who argue that in strategy there are three aspects, namely goal behavior, various types of policy formulation, and implementation (operationalization). The method used in this research is descriptive research with qualitative methods. Based on the results of the research, the government's strategy in increasing public participation in LAPOR in the city of Bandung has not been fully optimal. This is due to the fact that in its implementation, LAPOR has not been properly utilized by the community because the community prefers other access channels such as social media and the large number of archived reports indicates that the community is not paying enough attention in submitting their complaint reports so that the stated goals have not been achieved.
Keywords: Online Complaint Service, LAPOR, Government Strategy, Community Participation

ABSTRAK

Pemerintah Daerah Kota Bandung merupakan salah satu kota yang telah melaksanakan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR sejak tahun 2013. Namun pelayanan pengaduan masyarakat melalui LAPOR ini masih dihadapkan dengan berbagai kendala salah satunya yakni

P-ISSN: 2776-401X
E-ISSN :2776-4028

berkurangnya partisipasi masyarakat setiap tahunnya. Menurunnya partisipasi masyarakat pada LAPOR tidak dapat dikatakan bahwa permasalahan terkait pelayanan di Kota Bandung berkurang. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan strategi yang telah dibuat oleh pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada Layanan Pengaduan Online LAPOR di Kota Bandung ditinjau dari pengertian strategi pembangunan menurut Bintoro Tjokroamidjojo dan Mustapadidjaya yang mengemukakan bahwa dalam strategi terdapat tiga aspek yaitu penentuan tujuan, macam-macam perumusan kebijakan, dan pelaksanaan (operasionalisasi). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, strategi pemerintah dalam meingkatkan partisipasi masyarakat pada LAPOR di Kota Bandung belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal ini disebabkan pada pelaksanaannya, LAPOR belum dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dengan baik dikarenakan masyarakat yang lebih memilih kanal akses lainnya seperti media sosial dan banyaknya jumlah laporan yang diarsipkan menunjukkan bahwa masyarakat kurang menaruh perhatian dalam menyampaikan laporan pengaduannya sehingga tujuan yang telah ditetapkan belum dapat tercapai.
Kata Kunci: Layanan Pengaduan Online, LAPOR, Strategi Pemerintah, Partisipasi Masyarakat

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan sistem pemerintahan elektronik atau *e-government* yang berperan dalam meningkatkan sistem kerja birokrasi pemerintah agar lebih efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah melakukan berbagai inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai tindak lanjut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, diterbitkan Peraturan Presiden No.76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut mengatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme, serta Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang bertujuan untuk melindungi pengguna pelayanan dalam mendapatkan pelayanan publik secara optimal. Selain peraturan tersebut, pemerintah juga menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Peraturan tersebut menjelaskan agar proses pelayanan publik dapat mengimplementasikan kebijakan *"No Wrong Door Policy"* yang menjamin bahwa pengaduan masyarakat akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik terkait.

Dalam mencapai pelayanan publik yang baik, pengaduan dan aspirasi masyarakat merupakan suatu bentuk dari partisipasi masyarakat agar penyedia pelayanan publik dapat mendengar keluhan dari masyarakat dengan tujuan agar penyelenggara pelayanan publik dapat memperhatikan apa yang menjadi

P-ISSN: 2776-401X
E-ISSN :2776-4028

kebutuhan masyarakat. Guna mewujudkan pemberian kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan pengaduhan dan aspirasinya dalam pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi masyarakat, pemerintah menyediakan Layanan Aspirasi dan Pengaduhan Online Rakyat (LAPOR). Aplikasi LAPOR merupakan suatu bentuk nyata pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) oleh pemerintah untuk memfasilitasi partisipasi masyarakat. Adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah atau biasa yang disebut *e-government* kini masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan aspirasinya melalui fitur LAPOR tanpa perlu mendatangi kantor pemerintah secara langsung sehingga prosesnya lebih efektif dan efisien daripada menggunakan cara konvensional atau *paper-based* yang terkadang prosesnya cukup berbelit-belit.

Pemerintah Daerah Kota Bandung merupakan salah satu kota yang telah melaksanakan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR sejak tahun 2013. Program LAPOR Kota Bandung tersebut dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung (Diskominfo). Sistem LAPOR didukung oleh sistem SMS ke 1708, *mobile apps,* dan *website* (lapor.go.id) sehingga dapat mempengaruhi pada jalur birokrasi yang lebih singkat dan dapat menghemat biaya dan waktu.

Pada tahun 2021, Pemerintah Kota Bandung telah menerima 564 jumlah aduan yang masuk dalam LAPOR. Dalam jumlah laporan tersebut, sebanyak 505 atau 90% pengaduan telah berhasil diselesaikan[1]. Apabila dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat pada LAPOR menurun setiap tahunnya. Tingkat partisipasi yang rendah pada umumnya dianggap sebagai tanda yang kurang baik, karena dapat ditafsirkan bahwa banyak warga yang tidak menaruh perhatian terhadap masalah kenegaraan (Budiardjo, 2017).

Menurunnya partisipasi masyarakat pada LAPOR tidak dapat dikatakan bahwa permasalahan terkait pelayanan di Kota Bandung berkurang karena apabila dilihat pada media sosial pribadi *Instagram* Walikota Bandung Bapak Oded M. Daniel, masyarakat cukup banyak meninggalkan komentar berisi kritik dan saran yang disampaikan terkait pelayanan publik seperti perbaikan jalan, informasi tentang pembatasan kegiatan saat pandemi, dan lain sebagainya. Pada beberapa postingan yang diunggah oleh Walikota Bandung pada laman *Instagram* tersebut. Permasalahan yang banyak diadukan oleh masyarakat menyangkut berbagai macam kategori seperti infrastruktur, pelayanan administrasi kependudukan, kepegawaian,

[1] R. Giok. 2022. *Pemkot Bandung Terima 564 Pengaduan Masyarakat Selama 2021, Sudah 505 Pengaduan Diselesaikan*. https://www.inilahkoran.com/bandung-raya/pr-1182361414/pemkot-bandung-terima-564-pengaduan-masyarakat-selama-2021-sudah-505-pengaduan-diselesaikan (diakses pada tanggal 20 Maret 2022)

P-ISSN: 2776-401X
E-ISSN :2776-4028

kriminalitas, kesehatan dan lain sebagainya.

Dari beberapa komentar yang disampaikan oleh masyarakat kepada Walikota Bandung di beberapa postingan yang diunggah tersebut, dapat diketahui bahwa masyarakat lebih banyak menggunakan media sosial *Instagram* dalam menyampaikan aspirasi dan keluhannya meskipun Pemerintah Kota Bandung telah menyediakan sarana aspirasi dan pengaduan yakni LAPOR. Melihat bahwa tidak setiap komentar masyarakat yang menyampaikan keluhannya dapat selalu direspon satu persatu oleh Walikota Bandung dikarenakan jumlahnya yang banyak dan adanya kemungkinan tidak terbaca sehingga penyelenggara pelayanan publik cukup kesulitan dalam memproses setiap aspirasi dan aduan masyarakat. Hal tersebut dapat berakibat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu proses pengaduhan yang disampaikan melalui *Instagram* dapat berpengaruh terhadap transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintah karena status proses laporan dan kepuasan masyarakat yang tidak dapat dilihat sehingga bertolakbelakang dengan tujuan dari *e-government*.

Strategi merupakan hal mendasar bagi pemecahan terhadap suatu masalah-masalah yang dihadapi pemerintah karena setiap organisasi pemerintahan berada pada suatu kondisi lingkungan tertentu yang salah satu ciri utamanya ialah perubahan. Namun dari beberapa strategi yang telah dilakukan, jumlah partisipasi masyarakat masih menurun setiap tahunnya. Sesuai dengan Permenpan-RB Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, yang bertujuan untuk membangun sistem pengelolaan pengaduan yang dapat memberikan respon dan solusi yang cepat. Tujuan strategis ini dipicu oleh dua hal yakni meningkatnya jumlah pengaduan yang diterima masyarakat serta meningkatnya presentase pengaduan yang dapat diselesaikan.

METODE PENELITIAN

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data menggunakan wawancara (pedoman wawancara) dan dokumentasi yang berupa dokumen asli tertulis, foto, video, serta rekaman suara selama penelitian. Informan penelitian dalam penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling yang menghasilkan delapan orang informan. Kemudian Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini juga dilengkapi dengan identifikasi SWOT.

HASIL PENELITIAN

STRATEGI PEMERINTAH DALAM MEINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT PADA LAPOR SEBAGAI MEDIA E-GOVERNMENT DI KOTA BANDUNG TAHUN 2022

Pada sub bab ini, penulis mendeskripsikan bagaimana Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada LAPOR

P-ISSN: 2776-401X
E-ISSN :2776-4028

Sebagai Media E-Government di Kota Bandung dengan menggunakan teori aspek strategi menurut Bintoro dan Mustapadidjaya yang terdiri dari tiga aspek yaitu penentuan tujuan, macam-macam perumusan kebijakan dan pelaksanaan (operasionalisasi) dan didukung dengan Peraturan Walikota Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Kota Bandung. Berikut ini pemaparan hasil penelitian Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada LAPOR Sebagai Media E-Government Kota Bandung Tahun 2022.

PENENTUAN TUJUAN

Penentuan tujuan merupakan tahap awal untuk merumuskan strategi dan arah kebijakan yang nantinya akan diterapkan. Tujuan yang sudah ditetapkan harus mampu menjawab permasalahan-permasalahan yang dihadapi. Penentuan tujuan merupakan tinjauan mengenai sasaran yang akan dicapai dan penyelesaian masalah oleh pembuat strategi sehingga dapat dikatakan bahwa perumusan strategi digunakan untuk mempermudah mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

LAPOR merupakan program dari pemerintah pusat maka seluruh yang berkaitan dengan perencanaan dan pelaksanaannya menjadi kewenangan pusat. Pemerintah pusat yang dimaksud yakni terdiri dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB), Kantor Staf Presiden (KSP), Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo), Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dan Ombdusman. Terkait dengan rancangan strategi perencanaannya dan Road Map dibuat oleh Kemenpan-RB. Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 ditetapkan agar pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat terintegrasi dan dapat ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel karena kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap SKPD belum menunjukkan kondisi yang efektif dan terintegrasi serta terkoordinir dengan baik.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) mengoperasionalkan pembangunan pengelolaan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015. Dalam peraturan tersebut pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan berdasarkan "No Wrong Door Policy", yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani.

Road Map ini menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan

P-ISSN: 2776-401X
E-ISSN :2776-4028

tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N LAPOR! untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu "Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya" atau "fast response, fast solution, and trusted complaint handling system". Sasaran, program, dan kegiatan pada dokumen Road Map perlu diturunkan menjadi rencana kerja/aksi instansi dengan *cascading* yang tepat agar berkontribusi langsung pada pencapaian sasaran strategis nasional.

Lingkup rencana aksi adalah menyusun sasaran, program, dan kegiatan pengelolaan pengaduan yang dikelola oleh Pemerintah Kota Bandung yang sinkron dengan dokumen Road Map SP4N LAPOR! 2020 – 2024 agar berkontribusi langsung pada pencapaian sasaran strategis nasional. Adapun tujuan dan sasaran strategis dari Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Bandung yakni "Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Bandung yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya". Sasaran strategis pengelolaan pengaduan di Kota Bandung mengacu kepada output berdasarkan prioritas tersebut adalah "Meningkatnya persentase pengaduan yang ditindaklanjuti sesuai prosedur".

Dalam penentuan tujuan pada Layanan Aspirasi Pengaduan Online LAPOR ini berada pada kewenangan pemerintah pusat namun untuk teknisnya Pemerintah Kota Bandung memiliki Rencana Aksi Tahun 2021-2024 sesuai dengan yang diamanatkan pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020. Rencana aksi tersebut yang akan menjadi pedoman pengelolaan pengaduan di Kota Bandung dan menyeleraskan program dan kegiatan pengelolaan pengaduan di Kota Bandung dengan Roadmap SP4N-LAPOR 2020-2024.

MACAM-MACAM PERUMUSAN KEBIJAKAN

Pada aspek macam-macam perumusan kebijakan seringkali disebut sebagai perumusan atau penentuan strategi pembangunan. Dalam pembentukan strategi, diperlukan suatu kebijakan yang terdiri dari peraturan-peraturan yang mendasari baik dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Dengan adanya peraturan tersebut akan memudahkan langkah-langkah tahapan berikutnya. Berdasarkan hasil dokumentasi dan wawancara, penulis menemukan bahwa terdapat beberapa regulasi yang mendasari kebijakan dan dijadikan sebagai dasar kebijakan strategis dalam Layanan Pengaduan Online LAPOR di Kota Bandung yakni sebagai berikut

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang SPBE
5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional

P-ISSN: 2776-401X
E-ISSN :2776-4028

6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
7. Nota Kesepahaman Penguatan Sistem Pengelolaan dan Pnegaduan Pelayanan Publik Nasinal-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) pada tanggal 9 September 2021 yang ditandatangani bersama oleh:
   - Kantor Staf Kepresidenan
   - Ombudsman RI
   - Kementerian Dalam Negeri
   - Kementerian Komunikasi dan Informatika

Adapun peraturan dan kebijakan yang ditetapkan terkait LAPOR di Kota Bandung sebagai berikut

1. Perwal Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Kota Bandung
2. Keputusan Walikota Bandung Nomor 800/Kep.2222-Diskominfo/2022 Tentang Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
   - Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Kota Bandung Tahun 2021-2024

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa pada macam-macam perumusan kebijakan layanan aspirasi online LAPOR tersebut tidak terdapat Peraturan Daerah Kota Bandung yang mengaturnya. Hal ini dikarenakan peraturan-peraturan pusat tersebut sudah cukup rinci sehingga tidak diperlukan lagi peraturan daerahnya. Pada dasarnya macam-macam perumusan kebijakan terkait Layanan Pengaduan Online LAPOR ini sudah diatur dalam peraturan pusat. Namun Pemerintah Pusat menyerahkan dalam hal teknisnya ke daerahnya masing-masing sesuai keadaan daerahnya. Oleh karena itu Pemerintah Kota Bandung yang dalam hal ini yakni Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menetapkan Peraturan Walikota dan Keputusan Walikota untuk pengelolaan LAPOR di Kota Bandung.

Adanya peraturan perundang-undangan tersebut tentu menjadi salah satu acuan dan dasar hukum dalam pengelolaan LAPOR di Kota Bandung. Beberapa kebijakan yang dirumuskan oleh Pemerintah Kota Bandung ini sudah berkaitan dengan tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan. Pada Peraturan Walikota Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Kota Bandung dan Keputusan Walikota Bandung Nomor 800/Kep.2222-Diskominfo/2022

P-ISSN: 2776-401X
E-ISSN :2776-4028

Tentang Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dan Rencana Aksi Tahun 2021-2024 tersebut dapat memberikan gambaran tentang prosedur dan kegiatan apa yang harus dan akan dilakukan serta program apa saja yang harus disusun dan diimplementasikan agar semua tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dan memberikan hasil dan manfaat untuk masyarakat.

Adapun penerbitan terkait tim pengelola LAPOR selama tahun 2021 hingga tahun 2024 nantinya akan dilakukan setiap tahunnya dengan mengeluarkan Keputusan Walikota Admin penghubung LAPOR di kota Bandung telah tersebar di seluruh Perangkat Daerah (Dinas, Badan, Bagian pada Sekretariat Daerah), Perusahaan Umum Daerah, Kewilayahan (30 Kecamatan, dan 151 Kelurahan). Perumusan kebijakan lainnya yakni terkait dengan Standar Operasional Prosedur LAPOR yang telah diterbitkan pada tahun 2022. Selanjutnya, dalam merumuskan kebijakan Dinas Komunikasi dan Informatika akan menyusun terkait Kode Etik Pengelolaan Pengaduan di tahun 2023 sesuai dengan yang tercantum pada Renaksi tersebut.

Dari penjelasan di atas, dalam merumuskan macam-macam kebijakan terkait LAPOR, Pemerintah Kota Bandung telah berencana dan berusaha terus menerus untuk memperkuat kebijakan agar hak dan kewajiban baik masyarakat dan pengelola LAPOR dapat terpenuhi sehingga pengelolaan LAPOR di Kota Bandung dapat terjamin dalam pelaksanaannya.

PELAKSANAAN

Pelaksanaan adalah tindakan-tindakan yang diambil dalam rangka implementasi strategi yang telah dibuat. Pada tahap pelaksanaan ini merupakan aspek ketiga dalam melihat strategi yang dibuat efektif atau tidak. Adapun pelaksanaan program yang telah disusun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung diantaranya yaitu penguatan kelembagaan dan kebijakan, penguatan sumber daya manusia, peningkatan koordinasi, monitoring, dan evaluasi pemangku kepentingan.

Undang-Undang Pelayaan Publik menjelaskan bahwa LAPOR sebagai support dari pelayanan publik, sehingga sarana pengaduan LAPOR dapat dimasukkan ke berbagai pelayanan publik. Dalam pelaksanaan LAPOR ini, Dinas Komunikasi dan Informatika, sebagai *leading sector* di Kota Bandung. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Diskominfo melakukan koordinasi rutin dengan SKPD di seluruh Kota Bandung yang telah terintegrasi dengan Sistem. Adapun penjelasan lebih lanjut terkait pelaksanaan pada program pelaksanaan kelembagaan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai berikut

> "Kalo di Kota Bandung kita rutin koordinasi minimum tiap triwulan, kita koordinasi dengan seluruh admin lapor di seluruh kota bandung, opd termasuk kecamatan dan kelurahan biasanya melalui

P-ISSN: 2776-401X
E-ISSN :2776-4028

> online kalo terbatas dengan anggaran dan terbatas tempat. Untuk koordinasi jadi tuker pikiran apa kendalanya, apa yang bisa dibantu, apa yang perlu diperbaiki dan sebagainya. Biasanya kita juga ada bimtek setahun 2 kali" (Ali, 22 Desember 2022).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa pelaksanaan program penguatan kelembagaan dan kebijakan terkait strategi pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada LAPOR sudah berjalan dengan baik yang ditunjukkan dengan adanya perwal dan koordinasi rutin dengan berbagai pihak.

Aplikasi LAPOR merupakan aplikasi milik pemerintah pusat. Pemerintah pusat yang menyediakan, membuat, dan merancang sistem dan lain sebagainya oleh karena itu anggaran yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Bandung untuk aplikasi yaitu nol. Anggaran lainnya yakni, admin penghubung LAPOR mendapatkan tunjangan khusus dan admin utama LAPOR di Diskominfo diberikan anggaran untuk pengaduan publik. Pada aplikasi LAPOR di Kota Bandung, setiap admin yang ditunjuk sebagai tim LAPOR yang bertugas untuk merespon di setiap instansi juga diberikan bimbingan teknik dan sosialisasi tentang ketentuan bagaimana merespon laporan pengaduan masyarakat.

Adapun banyaknya masyarakat yang menyampaikan pengaduan dan aspirasinya melalui media sosial salah salah satunya Instagram yakni masyarakat masih belum mengetahui terkait Layanan Pengaduan Online LAPOR dan ada yang sudah mengetahui adanya LAPOR tersebut. Dari beberapa pernyataan yang disampaikan oleh Masyarakat Kota Bandung yang ditemui oleh penulis dapat dilihat bahwa masyarakat ada yang belum mengetahui terkait LAPOR ini dan ada yang sudah mengetahui namun tidak memanfaatkannya karena beberapa alasan seperti aplikasi yang lemot dan lebih memilih melalui direct message karena lebih cepat dalam merespon aduannya. Berikut adalah tanggapan dari Diskominfo terkait masyarakat yang melakukan pengaduan melalui *direct message* Instagram yaitu

> "Nah itu yang jadi masalahnya saat ini ya, bagaimanapun solusinya kita tetap melayani cuma kita akan inputkan ke aplikasi lapor. misal ada laporan pohon tumbang lewat twitter atau instagram itu tetep kita inputkan ke lapor karena kan butuh nilai juga. Kalau disini (twitter/instagram) saya kan ngga dapat nilai, saya ngga ada nilai indikator buat saya, disangkainnya nanti saya ngga kerja. Medsos itu bukan. Untuk menyebarluaskan informasi dengan seperlunya itu tetep website atau portal resmi. Masyarakat yang melakukan pengaduan lewat lapor tetap akan kami layani tapi bukan kewajiban karena medsos bukan kewajiban kami" (Yusuf, 22 Desember 2022).

> "Kalau terkait pengaduan yang melalui sosial media

P-ISSN: 2776-401X
E-ISSN :2776-4028

> biasanya kita arahkan ke lapor. kecuali kalo yang gawat darurat ya misal kecelakaan, kdrt dll. Nah kalau yang biasanya aduan yang masuk nelalui komentar di instagram walikota biasanya kita validasi dulu. Nah kalau kayak gitu biasanya kita tidak bisa tracking" (Ali, 22 Desember 2022).

Terkait solusi yang diberikan oleh Diskominfo terhadap masalah tersebut adalah tetap melayani namun tetap mengarahkan masyarakat agar menggunakan LAPOR dalam menyampaikan aduannya dan meningkatkan rata-rata tindak lanjut pada LAPOR karena Diskominfo percaya apabila rata-rata tindak lanjut ditingkatkan maka perlahan masyarakat akan percaya dan mulai memanfaatkan penggunaan LAPOR. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Ali sebagai berikut

> "Cara kita *gaining trust* dari masyarakat bukan *resposiveness* di media sosial. Itu hanya *gaining trust* untuk netizen untuk pencitraan aja. Kalau di lapor kan kita jelas ya pengadunya siapa lokasinya dimana sudah ditindak lanjuti itu kelihatan. Nah dari tindak lanjutnya dari situ perlahan masyarakat akan percaya oh memang pemerintah memang menanggapi dan mereka akan bercerita ke orang lain seperti itu" (Ali, 22 Desember 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di beberapa instansi seperti Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bandung yang biasanya menjembatani aspirasi masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai salah satu dinas yang menerima pengaduan yang cukup banyak pada aplikasi LAPOR, terkait dengan pelaksanaan LAPOR di kedua instansi tersebut masih cenderung belum dimanfaatkan sepenuhnya sebagai sarana pengaduan seperti yang dijelaskan oleh Bapak Willy selaku Sub Koordinasi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung bahwa

> "Disdukcapil mensosialisasikan LAPOR melalui media sosial, rapat-rapat, pertemuan segala macem. Karna perangkat daerah itu wajib mempunyai sarana dan prasarana pengaduan dan informasi. Kita ada whatsapp, medsos, sms antrian, no pengaduan, video call, ada juga LAPOR. Mangga masyarakat praktisnya mau yang mana. Tapi kadang-kadang sekarang masyarakat lebih banyak nge dm. Nah kalau disdukcapil ya menanggapinya kita jawab juga, langsung aja, ngga dimasukin ke LAPOR. Kalau optimal saya rasa optimal juga, itu kan pemerintah harus nyediain. Itu kan pilihan, option masyarakat. Misal masyarakat, ngga punya ig, oh saya punyanya sms, Tapi negara itu kan harus menyediakan ya namanya LAPOR. Jadi ketika masyarakat mau mengadukan sesuatu saya ngga punya sarana prasarananya, saya

P-ISSN: 2776-401X
E-ISSN :2776-4028

> hpnya Cuma bisa sms, ngga punya hp ada nih sarana informasi dateng nih ke disdukcapil. Manualnya ada. Jangan semua karena kita government 4.0 ya kan masyarakatnya belum tentu pada punya". (Willy, 22 Desember 2022).

Adapun yang disampaikan oleh Bapak Satria terkait pelaksanaan LAPOR di DPRD Kota Bandung adalah sebagai berikut

> "Di DPRD sendiri ada LAPOR, tapi yang setau saya jarang dipakai masyarakat. Sebenernya tanpa aplikasi LAPOR pun mereka sudah menerima pengaduan baik melalui surat atau bahkan bisa melalui whatsapp. Kan mereka dipilih oleh rakyat. DPRD itu kan ada yang namanya reses, reses itu jadi anggota DPRD turun ke wilayahnya masing-masing menerima aduan dan aspirasi dari masyarakat. Jadi untuk apa aplikasi lagi jika bisa langsung menyampaikan, lebih cepat. Umumnya masyarakat itu menyampaikan langsung secara pribadi, whatsapp sendiri. Aduannya seperti apa nanti dewannya konfirmasi ke instansi terkaitnya, ini ada masalah di daerah saya, bagaimana nih kejelasannya. Iya, seperti pengaduan manual. Itu tidak ada sop ya" (Satria, 28 Desember 2022).

Adapun tanggapan dari Diskominfo sebagai *leading sector* LAPOR di Kota Bandung adalah sebagai berikut

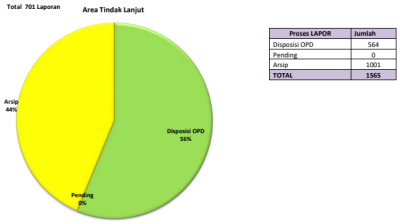
> "Beberapa sop yang biasanya butuh penanganan cepat itu memang kita silahkan untuk dinas-dinas membuat jalan sendiri misalnya lewat outline, wa, email asalkan memang bener itu cepat dan memang tidak bisa diakomodir oleh lapor. kalau yang bisa diakomodir itu silahkan menggunakan lapor gitu. Ini juga arahan dari ketua ombudsman ya bahwa pengaduhan media sosial itu ngga perlu dijawab karena kita ngga tahu pelapornya, Apakah dia di tempat kejadian langsung atau tidak dan yang namanya pengaduan itu yang disebut sebagai pengadu adalah yang terdampak langsung" (Ali, 22 Desember 2022).

Dari data yang didapat oleh penulis menunjukkan bahwa Layanan Pengaduan Online LAPOR yang diakses oleh masyarakat Kota Bandung terdapat banyak laporan pengaduan yang bersumber dari website resmi LAPOR yakni lapor.go.id. Apabila dibandingkan dengan sumber laporan pada tahun-tahun sebelumnya, penggunaan website lapor.go.id lebih banyak dimanfaatkan oleh masyarakat daripada melalui aplikasi maupun sms.

Selanjutnya yakni Area Tindak Lanjut dari aplikasi LAPOR di Kota Bandung Tahun 2022 yang

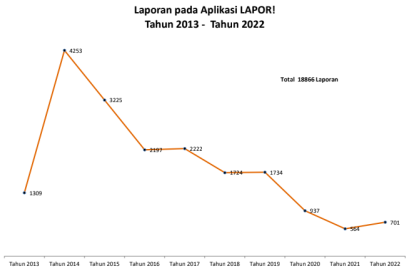
P-ISSN: 2776-401X
E-ISSN :2776-4028

menunjukkan sebanyak 564 telah didisposisikan ke instansi atau skpd terkait dan terdapat 1001 laporan yang diarsipkan. Dari jumlah laporan yang diarsipkan tersebut dapat diketahui bahwa cukup banyak masyarakat kurang menaruh perhatian dalam menyampaikan laporan pengaduannya. Pengarsipan laporan dilakukan karena laporan-laporan tersebut tidak jelas, tidak lengkap, berulang, atau yang mengandung unsur SARA dan laporan yang tidak masuk dalam lingkup dan tidak berhubungan dengan LAPOR.



Gambar 4. 1 Area Tindak Lanjut LAPOR Kota Bandung Tahun 2022

Sumber: Diskominfo Kota Bandung



Gambar 4. 2 Grafik Laporan pada LAPOR Tahun 2013-2022

Sumber: Diskominfo Kota Bandung

Dari gambar grafik tersebut menunjukkan pada tahun 2022, jumlah laporan pada LAPOR mengalami peningkatan yakni jumlah laporan yang masuk pada aplikasi LAPOR sebanyak 701 laporan dengan rincian sebanyak 535 pengaduan berhasil diselesaikan, 135 masih dalam proses, dan 31 belum ditindaklanjuti. Dari jumlah tersebut dapat dilihat bahwa presentase laporan yang berhasil diselesaikan sebanyak 76%. Apabila dibandingkan dengan target capaian strategis, presentase pengaduan yang ditindaklanjuti menunjukkan capaian yang tidak memenuhi target sesuai dengan yang tercantum pada rencana aksi yakni sebesar 86%.

Apabila melihat dari tujuan adanya Layanan Pengaduan Online LAPOR yakni untuk mengintegrasikan layanan pengaduan melalui satu pintu agar dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasinya yang dapat dipantau oleh pemerintah pusat tentunya pelaksanaan LAPOR di Kota Bandung masih belum sesuai dengan tujuan tersebut.

Dari penjelasan terkait pelaksanaan strategi yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat dilihat bahwa keberhasilan dalam perumusan strategi tidak menjamin akan selalu diiringi dengan pelaksanaan yang berhasil. Dalam pelaksanaan strategi yang dibuat, tidak jarang bahwa akan selalu ada hambatan dalam melaksankan program-program tersebut. Pada aspek pelaksanaan (operasionalisasi) ini adalah aspek yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dalam menjalankan kebijakan pemerintah dan kebijakan tersebut apakah dapat berdampak pada perilaku masyarakat.

Dari hasil penelitian Layanan Aspirasi Online LAPOR belum dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dengan baik sehingga untuk meningkatkan pengetahuan

P-ISSN: 2776-401X
E-ISSN :2776-4028

masyarakat khususnya terkait literasi digital perlu dilakukan upaya sosialisasi yang mendalam dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat oleh Pemerintah Kota Bandung. Oleh karena itu dibutuhkan evaluasi sehingga program-program yang dilaksanakan dapat mengatasi permasalahan dan tantangan yang ada agar pemerintah dapat menentukan strategi, kebijakan, dan program yang akan dilakukan kedepannya.

IDENTIFIKASI SWOT

Kekuatan (Strength)

1. Adanya dasar hukum berupa Peraturan Walikota yang mengatur mengenai pedoman pengelolaan LAPOR di Kota Bandung.
2. Adanya Surat Keputusan Walikota mengenai tim pengelola LAPOR di Kota Bandung.
3. Integrasi LAPOR sampai pada tingkat kelurahan

Kelemahan (Weakness)

1. Sosialisasi mengenai LAPOR belum dilakukan secara menyeluruh.
2. Kesalahan pendisposisian laporan pengaduan.
3. Aplikasi yang lemot dan sering error

Peluang (Opportunity)

1. Kinerja aparatur pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien dalam melayani masyarakat.
2. Adanya anggaran untuk admin LAPOR
3. Dikembangkannya LAPOR yang dapat digunakan oleh penyandang disabilitas

Ancaman (Threat)

1. Adanya mutasi dan rotasi admin pengelola aplikasi LAPOR.
2. Masyarakat yang kurang akan literasi digital karena aplikasi LAPOR berbasis IT.
3. Adanya beberapa kanal pengaduan online

REKOMENDASI PENELITI

Berdasarkan pemaparan di atas,penulis dapat merekomendasikan beberapa solusi untuk dijadikan pertimbangan terkait pemecahan masalah yang terdapat dalam strategi pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada LAPOR sebagai media E-Government di Kota Bandung, diantaranya yaitu

1. Memanfaatkan regulasi dan integrasi LAPOR yang sudah terhubung sampai dengan tingkat kelurahan.
2. Melakukan koordinasi terkait strategi komunikasi untuk LAPOR di wilayah Kota Bandung
3. Melakukan koordinasi secara intens dengan pemerintah pusat terkait pengembangan aplikasi LAPOR
4. Memaksimalkan kualitas SDM melalui bimtek dan *focus group discussion*

Memanfaatkan data pengelolaan pengaduan untuk perbaikan kebijakan dan pedoman strategi kedepannya.

SIMPULAN

P-ISSN: 2776-401X
E-ISSN :2776-4028

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada LAPOR Sebagai Media E-Government Kota Bandung Tahun 2022, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut

1. (a) Penentuan Tujuan. Dalam penentuan tujuan pada Layanan Aspirasi Pengaduan Online LAPOR ini berada pada kewenangan pemerintah pusat namun untuk teknisnya Pemerintah Kota Bandung memiliki Rencana Aksi Tahun 2021-2024 sesuai dengan yang diamanatkan pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020.
   (b) Macam-macam Perumusan Kebijakan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menetapkan Peraturan Walikota dan Keputusan Walikota untuk pengelolaan LAPOR di Kota Bandung.
   (c) Pelaksanaan (Operasionalisasi). Dalam pelaksanaan strategi yang dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat pada LAPOR yang diwujudkan melalui berbagai program belum efektif karena tujuan yang ditetapkan tidak tercapai sehingga perlu adanya evaluasi kedepannya.
2. Pemaparan mengenai Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman dinilai masih dapat seimbang antara faktor pendukung dan faktor penghambat sehingga Diskominfo Kota Bandung dapat memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada untuk mengatasi dan meminimalisir kelemahan dan ancaman yang dimiliki agar kedepannya dapat merumuskan kebijakan yang lebih baik terkait Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada LAPOR
3. Solusi yang dikemukakan oleh penulis hanya sebatas rekomendasi, yang didasari dengan analisis SWOT sederhana dengan mempertimbangkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Rekomendasi utama yang diajukan penulis yakni sosialisasi dan pembuatan strategi komunikasi untuk masyarakat.

REFERENSI

Budiardjo, M. (2017). *DASAR-DASAR ILMU POLITIK*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Tjokroamidjojo, B., & Mustopadidjaya. (1983). *Teori Strategi Pembangunan Nasional.* Jakarta: PT Gunung Agung.

Adnan, N., & Imran, A. I. (2018). Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media Lapor Di Kota Bandung. *Jurnal Wacana Politik, 3*(2), 160-162.

Sahirah, Z., Rudiana, & Sagita, N. I. (2021). Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020. *Jurnal Administrasi*

P-ISSN: 2776-401X
E-ISSN :2776-4028

Pemerintahan (Janitra), 1(2), 144-155.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Kota Bandung

Peraturan Walikota Bandung Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Kota Bandung

Website Kementerian Komunikasi dan Informatika

Website Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi

Website Pemerintah Kota Bandung

Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

Rencana Aksi Layanan Pengaduan Online Kota Bandung Tahun 2021-2024

Srll003. 2021. *Inilah Capaian Reformasi Birokrasi Semester Pertama 2021*. https://www.kominfo.go.id/content/detail/35496/inilah-capaian-reformasi-birokrasi-semester-pertama-2021/0/berita (diakses pada 20 Maret 2022)

R. Giok. 2022. *Pemkot Bandung Terima 564 Pengaduan Masyarakat Selama 2021, Sudah 505 Pengaduan Diselesaikan*. https://www.inilahkoran.com/bandung-raya/pr-1182361414/pemkot-bandung-terima-564-pengaduan-masyarakat-selama-2021-sudah-505-pengaduan-diselesaikan (diakses pada 20 Maret 2022)

ACTKNOWLEDMENT

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, DPRD Kota Bandung, dan seluruh informas yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian serta memperoleh data dan informasi terkait Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada LAPOR Sebagai Media E-Government di Kota Bandung Tahun 2022