

## Upaya Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pemanfaatan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Cimahi

<sup>1</sup>Rodlial Ramdhan Tackbir Abubakar <sup>2</sup>Ghea Ananda Nurhaliza

<sup>1</sup>Politeknik STIA LAN Bandung; rodliar@poltek.stialanbandung.ac.id

*Received: April 12, 2023; In Revised: June 9, 2023; Accepted: August 18, 2023*

### Abstract

The purpose of this study is to find out, identify the inhibiting factors, and design recommendation efforts for the implementation of LAPOR! in Cimahi City for increased community participation in the supervision of public programs and services in Cimahi City. The research method used is a descriptive qualitative method. Data collection was carried out by interviews, observations, and documentation studies. Data analysis is carried out by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions. Then this data is tested for validity with Source Triangulation. Based on the results of the study the implementation of LAPOR! in Cimahi City has not run optimally. This is due to several hindering factors such as the lack of human resources managers, the commitment of regional devices to implement LAPOR! is still low, lack of supporting policies, budget constraints, and there is no information media about LAPOR! for the community. There are several efforts recommended in this study including the creation of infographics as an information medium, integrating services, enforcing official policies of the city government, improving the skills and capacity of human resources through training and coaching in the field of ICT, consistency, and expansion of socialization reach, as well as conducting regular monitoring and evaluation of realization.

**Keywords:** E-Government, LAPOR, Community Involvement, Empowerment

### Pendahuluan

Pengelolaan pengaduan yang dilakukan dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi pemerintah maupun masyarakat (Rosyida; Nasdian, 2011). Pengaduan-pengaduan yang berasal dari masyarakat dapat menjadi input dan alat bagi pemerintah maupun instansi-instansi daerah guna melihat dan mengukur seberapa besar keberhasilan pelaksanaan pembangunan daerah dan pelayanan publik sehingga segala kekurangan dapat diperbaiki. Bukan hanya itu, harapan dan tuntutan masyarakat luas pun dapat terpenuhi mencerminkan tingkat keseriusan pemerintah dalam memanfaatkan partisipasi masyarakat sebagai landasan dalam pengambilan keputusan, pembuatan kebijakan serta perbaikan pelayanan publik (Setianingrum; Tsalatsa, 2016).

Adanya ICT di bidang pemerintahan (e-government) memiliki berbagai manfaat penting seperti meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Selain itu, ICT mampu membantu pemerintah dalam menjalankan sistem pemerintahannya secara lebih efisien yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan jalinan interaksi antara pemerintah dengan pihak luar khususnya masyarakat (Somantri; Hasta, 2017). Langkah awal penerapan ICT dalam bidang pemerintahan diawali dengan terbitnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang menekankan pada

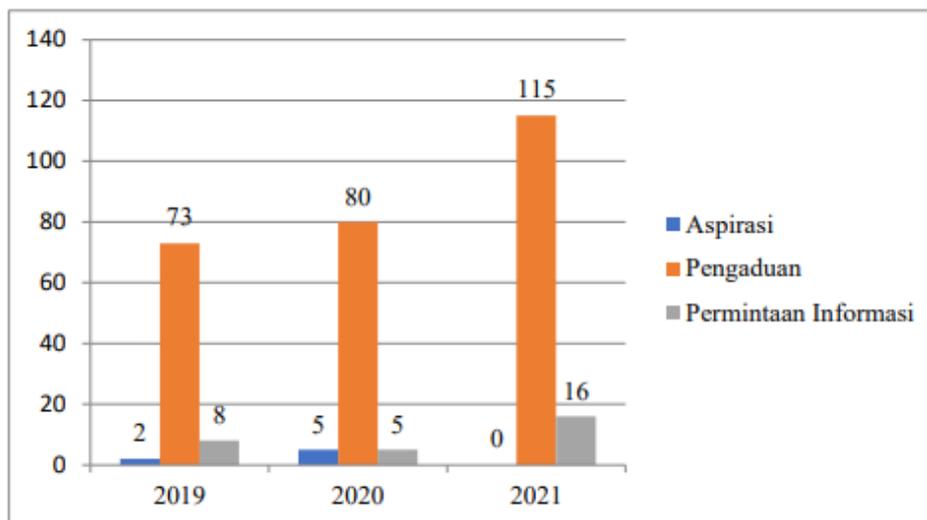
pentingnya pemanfaatan TIK dalam suatu pemerintahan (Damanik; Purwaningsih, 2017). Dari penekanan tersebut, dapat digaris bawahi bahwa sudah seharusnya pemerintah mentransformasikan sistem pengelolaan pengaduan yang konvensional menjadi sistem digital yang lebih mudah, efektif dan efisien guna meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik (Wirawan, 2015).

Saat ini, salah satu bentuk pemanfaatan teknologi digital yang telah dilakukan pemerintah untuk mengelola pengaduan dan meningkatkan partisipasi publik adalah adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) atau dikenal LAPOR! (Nugraha, 2018). Sistem ini merupakan aplikasi digital sebagai sarana laporan pengaduan dan aspirasi berbasis teknologi pertama di Indonesia yang terintegrasi dalam satu pintu secara nasional (Irawan, 2019). Aplikasi LAPOR! dimaksudkan untuk menjembatani antara masyarakat dan Pemerintah dengan meningkatkan interaksi dua arah serta untuk 3 melibatkan partisipasi publik dalam pelayanan publik dan pengawasan program-program pembangunan melalui aktivitas pengaduan (Mursalim, 2018).

Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai leading sector, Pemerintah Kota Cimahi berkomitmen dan turut berpartisipasi dalam mengaplikasikan program LAPOR! sebagai bentuk penyediaan fasilitas pengaduan bagi masyarakat (Mahyuddin, 2013). Hal ini dilakukan dalam rangka menjalankan amanat dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi SP4N-LAPOR!. Sebelum adanya LAPOR!, Kota Cimahi sudah memiliki sarana pengaduan yang mulai efektif berjalan pada tahun 2010 bernama Pesan Singkat Penduduk (PESDUK). Pengaduan pada PESDUK ini berbasis pesan singkat/SMS melalui nomor telepon seluler 081221700800 yang mana selanjutnya laporan melalui pesan singkat tersebut dipublikasikan melalui website Kota Cimahi. Namun, kini dengan adanya pemanfaatan TIK dalam sektor pemerintahan yang sudah terintegrasi secara nasional melalui berbagai akses, program LAPOR! dapat dikatakan sebagai suatu inovasi baru di Kota Cimahi untuk lebih memudahkan proses keluar masuknya (transaksi) pengaduan dari masyarakat kepada pemerintah sehingga layanan yang lebih optimal dan maksimal pun dapat diberikan (Atnan, 2018).

LAPOR! di Kota Cimahi sendiri mulai berjalan pada tahun 2018. Namun, masyarakat Kota Cimahi mulai aktif melakukan pengaduan pada tahun 2019. Terdapat rincian data pengaduan masyarakat dari tahun 2019-2021 yang dapat dilihat pada gambar 1.

Gambar 1  
Klasifikasi Laporan Masyarakat Kota Cimahi



Sumber: Tim Pengelola LAPOR! Diskominfo Kota Cimahi Tahun 2022

Berdasarkan data yang dituangkan pada gambar 1, tampak bahwa dari tahun 2019-2021 mengalami peningkatan jumlah laporan yang masuk dari masyarakat semenjak diterapkannya aplikasi LAPOR! di Kota Cimahi. Jumlah laporan yang masuk pada tahun 2019 sebanyak 83 laporan, tahun 2020 meningkat menjadi 90 laporan, dan tahun 2021 mengalami peningkatan kembali sebanyak 131 laporan dengan klasifikasi laporan jenis pengaduan yang lebih dominan setiap tahunnya. Sejalan dengan jumlah laporan khususnya pengaduan masuk yang meningkat dari tahun ke tahun tersebut, dapat dilihat bahwa permasalahan kota dan partisipasi masyarakat melalui pemanfaatan LAPOR! setiap tahunnya pun mengalami peningkatan.

Apabila dilihat dengan elemen sukses e-government yang dikemukakan oleh (Khalil, 2002), penerapan aplikasi LAPOR! di Kota Cimahi dikatakan belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh fenomena yang terjadi mengenai keterlibatan masyarakat khususnya dalam aspek pemahaman. Pada aspek ini, permasalahan yang ditemukan adalah banyak laporan pengaduan dari masyarakat pengguna LAPOR! dengan kronologi waktu, tempat dan kejadian yang tidak jelas. Masyarakat pun dalam menyampaikan laporannya kerap kali tidak mencantumkan pihak mana saja yang terlibat, menggunakan tata bahasa yang kurang baik dan menggunakan bahasa daerah.

Permasalahan lain yang timbul dari aspek perubahan proses dalam pengelolaan penanganan pengaduan yaitu belum semua perangkat daerah di Kota Cimahi terdaftar dalam sistem LAPOR! Kota Cimahi. Selain itu, admin pengelola LAPOR! pun tidak tersebar di setiap Perangkat Daerah yang ada. Hal ini dapat dilihat pada daftar perangkat daerah Kota Cimahi dalam tabel 1.

Tabel 1

Perangkat Daerah Kota Cimahi yang Terdaftar dan Tidak Terdaftar dalam LAPOR!

Daftar Perangkat Daerah	
Belum Terdaftar	Sudah Terdaftar
1. Sekretariat Daerah	Pemerintah Kota Cimahi
2. Sekretariat DPRD	Dinas Komunikasi dan Infomatika
3. Inspektorat	Dinas Pendidikan
4. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Dinas Kesehatan
5. Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	Kantor Wilayah
6. Dinas Sosial	
7. Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, dan Perindustrian	
8. Dinas Perhubungan	
9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	

Sumber: Pemerintah Kota Cimahi Tahun 2022

Tidak terdaftarnya dan tersebarnya admin aplikasi LAPOR! di setiap Perangkat Daerah, membuat pengelolaan aplikasi LAPOR! dipusatkan di Diskominfo Kota Cimahi. Diskominfo Kota Cimahi memiliki peran sebagai “kurir” pengaduan yang hanya dikelola oleh dua orang yaitu Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan satu orang staffnya. Sebagai kurir pengaduan, pengelola LAPOR! di Diskominfo Kota Cimahi membuat surat pengantar pengaduan berupa nota dinas dan menggunakan aplikasi *whatsapp* saat akan mendisposisikan pengaduan ke Perangkat Daerah terkait. Hal ini tentunya sangat memakan waktu yang lebih lama dalam proses pengelolaan pengaduan.

Hal-hal penting pendorong kesuksesan transformasi *e-government* yang dibagi menjadi ke dalam lima elemen, yaitu reformasi proses, kepemimpinan, investasi strategi, kolaborasi dan keterlibatan masyarakat (Anindita, 2016). Elemen penting tersebut dijelaskan sebagai berikut, (1) Reformasi proses dalam hal ini memiliki maksud bahwa *e-government* tidak hanya berbicara mengenai otomatisasi proses maupun ketidakefisienan prosedur layanan yang tersedia. Namun lebih dari itu, dalam sebuah reformasi proses mengandung juga pemahaman mengenai peningkatan maupun pembaharuan pada proses dan hubungan yang terjalin antara pemberi layanan dan penerima layanan (Haller; Mossberger, 2011). (2) Kepemimpinan merupakan suatu hal yang berbicara mengenai pengaruh, memotivasi dan memungkinkan anggota organisasi untuk turut mendorong kesuksesan dan keefektivitasan organisasi (Larasati, 2019). (3) Investasi strategi, guna meningkatkan *performance quality* dan *strategi* pemerintah, diperlukan adanya pertimbangan dengan cara merancang investasi dalam pemanfaatan ICT yang dilakukan secara matang. Ketepatan investasi dalam pemanfaatan ICT dapat menjadi sebuah keunggulan bagi pemerintah guna meningkatkan kinerjanya dalam bentuk *output*, peningkatan efektifitas, efisiensi, dan kualitas kandungan nilai moral di dalamnya. (4) Kolaborasi, dilakukan antara entitas pemerintah dengan para *stakeholder* ini dapat memberikan manfaat. Manfaat tersebut dapat dirasakan pemerintah selaku pembuat kebijakan dan pemberi layanan kepada publik dalam menyusun sebuah proses reformasi sehingga implementasi *e-government* pun dapat dipercepat dan lebih optimal. (5) Keterlibatan masyarakat merupakan upaya yang sangat penting dilakukan dalam pemanfaatan teknologi di sektor pemerintahan ini. Para penyelenggara

pemerintah selaku pembuat kebijakan pun perlu mengutamakan transparansi dan mempertimbangkan kebutuhan yang ada di masyarakat saat merancang sistem.

Adapun indikator pengukuran dari lima elemen penting yang mendorong kesuksesan transformasi e-government yang digambarkan dalam table :

Tabel 2.

Indikator Pengukuran Elemen Kesuksesan *E-Government*

No.	Elemen	Indikator
1.	Reformasi Proses	1) Adanya kecepatan, kemudahan, dan kesederhanaan proses. 2) Pemangkasan jalur birokrasi. 3) Peningkatan kedekatan dan hubungan antara masyarakat dengan pemerintah. 4) Adanya transparansi, kepastian, dan kejelasan terhadap masyarakat. 5) Tingginya responsivitas dan inovasi-inovasi oleh pemerintah. 6) Efisiensi biaya dan waktu bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan <i>e-government</i> .
2.	Kepemimpinan	1) Kepala daerah melakukan pemantauan rutin terkait pelaksanaan program layanan <i>e-government</i> . 2) Kepala daerah memberikan arahan dan motivasi bagi pelaksana program layanan <i>e-government</i> . 3) Terdapat regulasi dan kebijakan pendukung. 4) Penerapan sistem <i>reward</i> dan <i>punishment</i> oleh Kepala Daerah.
3.	Investasi Strategis	1) Meminimalisir peluang terjadinya tindakan korupsi. 2) Efisiensi biaya dan waktu yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam memberikan layanan. 3) Pemangkasan jalur birokrasi. 4) Partisipasi masyarakat meningkat dalam penyelenggaraan pemerintahan.
4.	Kolaborasi	1) Adanya hubungan kerjasama dengan <i>stakeholder</i> terkait.
5.	Keterlibatan Masyarakat	1) Terdapat motivasi dan pemahaman masyarakat untuk memanfaatkan program layanan <i>e-government</i> . 2) Masyarakat mengetahui dan peduli

Sumber: Anindita (2016)

Berdasarkan kajian empiris dari penelitian terdahulu, penulis melakukan penelitian di Kota Cimahi yang mana penelitian terkait dengan upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi LAPOR! di Kota Cimahi ini belum pernah ada yang meneliti sebelumnya. Untuk itu, penelitian yang peneliti lakukan ini memiliki unsur kebaharuan (*novelty*) dari penelitian-penelitian lainnya yang telah ada.

### Metode Penelitian

Jenis pendekatan penelitian ini yakni dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berisikan berbagai kutipan data yang di dalamnya tidak berisi angka-angka tetapi berupa gambar maupun penuturan kata guna memecahkan sebuah masalah berdasarkan dokumen-dokumen resmi seperti hasil wawancara, catatan lapangan, memo, dan lain sebagainya (Moleong, 2017). Maksud dari penggunaan jenis penelitian kualitatif dalam penelitian ini yakni untuk memperoleh berbagai gambaran dan fakta-fakta yang akurat mengenai penerapan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dalam peningkatan partisipasi masyarakat Kota Cimahi secara mendalam dan komprehensif.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung mengenai pengelolaan LAPOR! mulai dari menerima, merespon hingga menindaklanjuti pengaduan yang dilakukan oleh Admin LAPOR!. Selain itu, penulis mengamati hal-hal lain yang berkorelasi dengan topik penelitian ketika berada di lapangan. Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa informan secara langsung yakni dengan Seksi Pelayanan Informasi dan Tim Pengelola LAPOR! di Diskominfo Kota Cimahi untuk memperoleh keterangan data dan informasi yang diinginkan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini. Wawancara pun dilaksanakan kepada masyarakat Kota Cimahi pengguna LAPOR! untuk mengetahui partisipasi masyarakat Kota Cimahi terhadap pemanfaatan aplikasi LAPOR!. Dalam tulisan ini penulis memakai teknik analisis data Miles dan Huberman yang terdiri dari 4 (empat) proses yakni reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi untuk diuji kebenarannya (Hardani, 2020).

### Hasil dan Pembahasan

#### **Penerapan Aplikasi LAPOR! di Kota Cimahi Ditinjau dari Elemen Sukses *E Government*.**

Penggunaan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) akhir-akhir ini secara pesat mengalami perkembangan yang signifikan dalam berbagai bidang. Pemanfaatan TIK juga terdapat dalam bidang pemerintahan yaitu sistem pemerintahan berbasis elektronik. Adanya transformasi dari cara tradisional menjadi digital, penerapan *e-government* dianggap mempunyai kesempatan yang besar khususnya untuk meningkatkan daya tanggap pemerintah dan sektor publik terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, manfaat dari adanya *e-government* ini tidak dapat dirasakan secara instan. Agar penerapan *e-government* dapat berjalan dengan optimal dan memberikan manfaat yang besar, maka dibutuhkan berbagai strategi, faktor, dan proses penting di dalamnya yang harus diperhatikan. Dalam penelitian ini, kualitas penerapan aplikasi LAPOR! di Kota Cimahi dapat diketahui melalui lima elemen penting pendorong kesuksesan transformasi *e-government*. Lima elemen tersebut yaitu reformasi proses, kepemimpinan, investasi strategi, kolaborasi, dan keterlibatan masyarakat.

Pertama, Reformasi proses pada penerapan aplikasi LAPOR! di Kota Cimahi dibuktikan dengan adanya perubahan dari proses pengaduan masyarakat tradisional menjadi digital. Terdapat permasalahan yang terjadi yaitu adanya ketidaksesuaian metode birokrasi dengan SOP dan aturan berlaku, responsivitas pemerintah belum maksimal, serta tidak adanya

peningkatan hubungan yang dirasakan masyarakat dengan pemerintah.

Gambar 2  
Format Pengisian Laporan Masyarakat

Sumber: Website Resmi LAPOR! Tahun 2022

Berdasarkan gambar 2, dapat terlihat bahwa setelah diterapkannya aplikasi LAPOR!, masyarakat dapat dengan mudah mengakses salah satu kanal LAPOR! yang disediakan dari manapun dan kapanpun tanpa harus mengunjungi kantor Diskominfo secara langsung. Dengan adanya digitalisasi, pengaduan akan dengan cepat diterima oleh Diskominfo Kota Cimahi dan langsung disampaikan pada dinas/instansi bersangkutan. Penyampaian pengaduan dilakukan tanpa melalui birokrasi yang panjang menggunakan nota dinas sehingga proses tindaklanjut pun akan lebih cepat dilakukan.

Kedua, Kepemimpinan menunjukkan terdapat peran kepala daerah Kota Cimahi dalam penerapan aplikasi LAPOR!. Hal ini dibuktikan dengan adanya pemantauan dan pemberian motivasi kepada Diskominfo sebagai *leading sector* serta pemberlakuan Surat Keputusan Wali Kota tentang pengelolaan pengaduan masyarakat. Namun, keberlangsungan kepemimpinan dalam penerapan aplikasi LAPOR! di Kota Cimahi masih menghadapi permasalahan seperti kurang meratanya pemantauan kepala daerah, tidak adanya bimbingan dan pelatihan khusus mengenai LAPOR!, dan tidak ada kebijakan yang dibuat khusus tentang LAPOR!.

Gambar 3  
Panduan Pengisian Pengaduan Pada Website Resmi LAPOR!



Sumber: Website Resmi LAPOR! Tahun 2022

Gambar 3 menunjukkan bahwa transparansi, kepastian, dan kejelasan dari pemerintah. kejelasan pada aplikasi LAPOR! terwujud dengan adanya mekanisme bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan melalui kanal yang disediakan. Melalui kanal SMS, masyarakat hanya cukup mengetik CMH (spasi) keluhan kemudian dikirimkan melalui nomor 1708. Pada aplikasi dan *website* resmi LAPOR! pun telah tertera petunjuk yang jelas sehingga masyarakat bisa memahami dan menggunakan program ini dengan mudah.

Ketiga, investasi strategi menunjukkan tidak adanya proses tatap muka antara pemerintah dan masyarakat membuat penerapan LAPOR! di Kota Cimahi telah mampu meminimalisir tindak pidana korupsi dan pengurangan biaya pemerintah dalam kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat. Namun, terdapat permasalahan yang terjadi yaitu peningkatan partisipasi masyarakat Kota Cimahi dalam menggunakan LAPOR! tidak signifikan.

Keempat, kolaborasi pada penerapan LAPOR! di Kota Cimahi dibuktikan dengan adanya jalinan kerjasama antara Diskominfo Kota Cimahi dengan Tim LAPOR! Pusat, TNI dan Polri Kota Cimahi, serta dengan seluruh Perangkat Daerah di Kota Cimahi. Namun, terdapat permasalahan dalam kerjasama Diskominfo dengan Perangkat Daerah yaitu belum semua pengelolaan pengaduan masyarakat pada Perangkat Daerah Kota Cimahi terintegrasi dalam aplikasi LAPOR! sehingga menyulitkan alur koordinasi.

Tabel 3

Responsivitas Pemerintah Kota Cimahi dalam Menanggapi Laporan

Tahun	Jumlah Laporan	Persentase Tindak Lanjut	Rata-Rata Laju Verifikasi
2019	83	98.8%	3.2 hari
2020	90	100%	7.6 hari
2021	131	95.4%	3.2 hari
2022	36	100%	1.7 hari

Sumber: Diskominfo Kota Cimahi Tahun, 2022

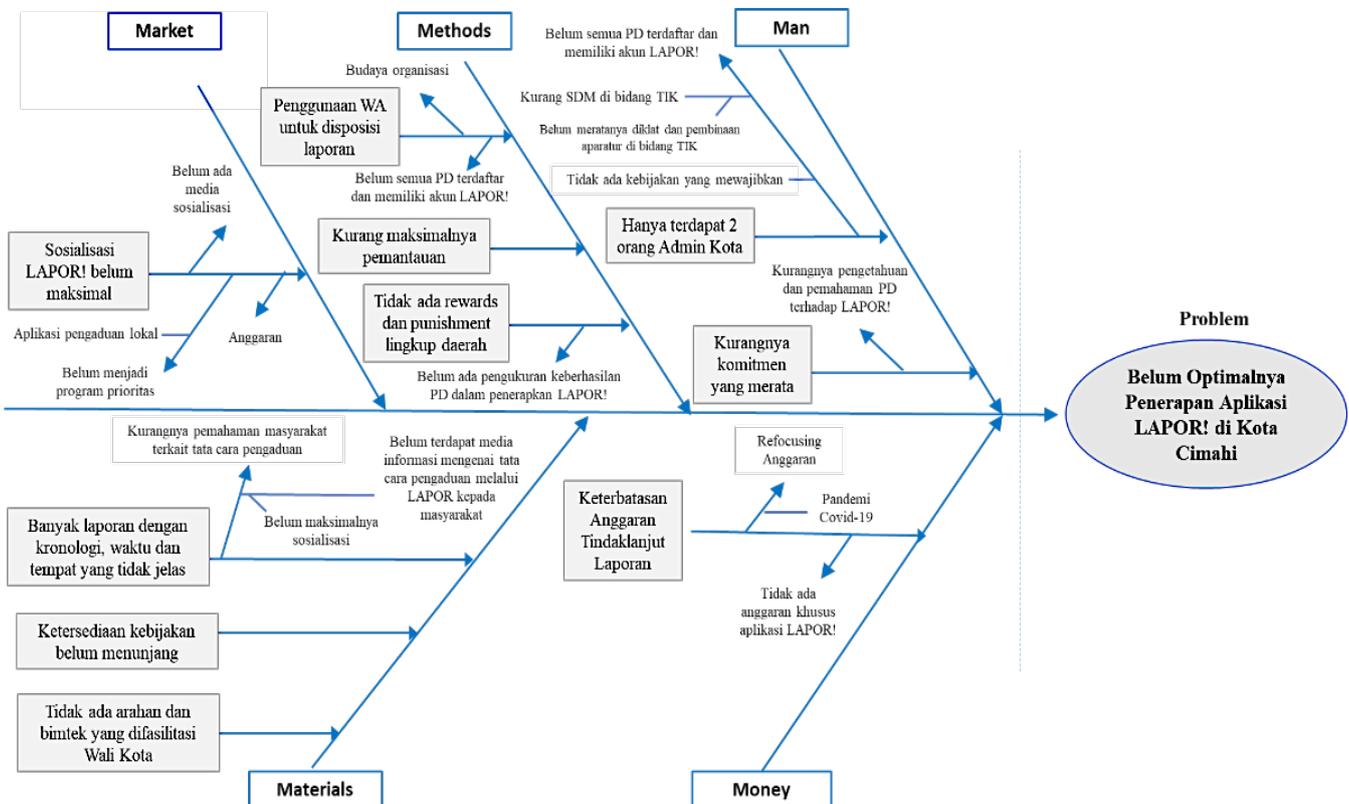
Tampak pada table 3 bahwa rata-rata laju verifikasi Pemerintah Kota Cimahi LAPOR! tahun 2019-2021 dapat dikatakan lambat karena melebihi 3 hari dan pada 2022 menjadi lebih cepat yaitu 1.7 hari. Namun ternyata data tersebut hanya persentase dan rata-rata tindak lanjut Diskominfo saja sebagai admin Kota Cimahi dan tidak mencakup Perangkat Daerah secara keseluruhan.

Kelima, keterlibatan masyarakat menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan, kepedulian, motivasi dan pemahaman masyarakat Kota Cimahi secara luas masih tergolong rendah dalam pemanfaatan LAPOR!. Hal tersebut diakibatkan karena kurangnya sosialisasi dan terdapat media lokal sebagai pilihan lain dalam penyampaian laporan bagi masyarakat.

### Analisis Faktor Penghambat Optimalisasi Penerapan LAPOR! di Kota Cimahi

Berdasarkan pembahasan pada sub bab sebelumnya, diperlukan suatu alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menghambat optimalisasi penerapan aplikasi LAPOR! di Kota Cimahi yang ditinjau melalui teori sukses *e- government*. Metode tulang ikan (*fishbone*) diagram atau yang lebih populer disebut sebagai diagram Ishikawa. Yaitu salah satu bagan sebab-akibat yang dibuat oleh Kaoru Ishikawa (1968). Analisis menggunakan 6M yakni *Man, Methods, Money, dan Market, Matherials, Machine* yang digambarkan sebagai berikut :

Gambar 4  
Analisis Diagram Fishbone



Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Pencapaian elemen reformasi proses dalam penerapan aplikasi LAPOR! di Kota Cimahi dihadapi oleh beberapa faktor penghambat. (1) *Man*, ketersediaan sumber daya manusia dalam hal ini adalah pengelola *e-government* wajib mempunyai keterampilan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi agar dapat sejalan dengan konsep *e-government* itu sendiri. Pada hasil analisis melalui gambar analisis fishbone, permasalahan dalam elemen reformasi proses pada penerapan LAPOR! adalah kurangnya Admin Pengelola LAPOR!. Kurangnya Admin Pengelola LAPOR! ditunjukkan dengan hanya terdapat dua admin yang tersedia di Diskominfo sebagai Admin Pusat di daerah. Tidak adanya Admin LAPOR! di setiap Perangkat Daerah atau instansi di Kota Cimahi diakibatkan oleh belum semua Perangkat Daerah di Kota Cimahi terdaftar dan memiliki akun LAPOR! sehingga admin pengelola LAPOR! pun tidak tersebar di setiap Perangkat Daerah yang ada tersebut. Fenomena ini dapat terjadi karena kurangnya kualitas SDM di bidang TIK yang dilatarbelakangi oleh belum meratanya kegiatan pendidikan, pelatihan dan pembinaan aparatur. Selain itu, di Kota Cimahi sendiri tidak ada kebijakan dari Wali Kota yang mewajibkan seluruh Perangkat Daerah untuk memiliki akun LAPOR!. (2) *Methods*, metode atau cara yang dilakukan Diskominfo Kota Cimahi untuk mendisposisikan laporan kepada Perangkat Daerah terkait yaitu menggunakan media WhatsApp. Meskipun penggunaan media WhatsApp dapat mendorong kecepatan layanan kepada masyarakat, tetapi apabila terus dilakukan dalam jangka panjang, hal ini dinilai tidak sesuai SOP LAPOR! yang berlaku. Terdapat beberapa hal yang melatarbelakangi hal ini, yaitu belum semua PD terdaftar dan memiliki akun LAPOR! dan media WhatsApp ini dirasa sebagai media yang paling cocok dengan budaya organisasi Kota Cimahi. (3) *Money*, berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui bahwa kapasitas atau kemampuan Pemerintah Kota Cimahi dalam menerapkan program

LAPOR! terutama terkait dengan anggaran telah mendapat alokasi dari APBD. Namun, pada kenyataannya aspek sumber daya keuangan menjadi penghambat dalam elemen reformasi proses pada proses tindak lanjut pelaporan masyarakat. Hal tersebut diakibatkan karena adanya keterbatasan anggaran dalam proses tindak lanjut tersebut. Adanya *refocusing* anggaran untuk sektor kesehatan selama pandemi Covid-19 yang sudah terjadi dua tahun kebelakang ini merupakan salah satu hal yang melatarbelakangi hal ini. Selain itu, meskipun LAPOR! ini didanai oleh APBD, tetapi tidak terdapat anggaran khusus untuk LAPOR! tersendiri melainkan untuk pengaduan pelayanan publik secara keseluruhan melalui semua sarana yang ada di Kota Cimahi. (4) *Materials*, Capaian elemen keterlibatan masyarakat belum tercapai dengan optimal dikarenakan pemahaman masyarakat mengenai tata cara pengaduan yang baik dan benar belum merata dibuktikan dengan banyaknya laporan dengan kronologi, waktu dan tempat yang tidak jelas. Hal ini disebabkan karena tidak adanya media dan kurang maksimalnya kegiatan sosialisasi mengenai tata cara pengaduan melalui LAPOR!. (5) *Market*, merupakan penyebaran atau bentuk pengenalan produk yang telah dihasilkan. Kaitannya dengan LAPOR!, Pemerintah Kota Cimahi harus bisa mensosialisasikan aplikasi atau program ini kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun, pada kenyataannya, sosialisasi mengenai aplikasi LAPOR! yang dilakukan Pemerintah Kota Cimahi khususnya Diskominfo sebagai *leading sector* belum dilakukan secara maksimal kepada masyarakat.

### Simpulan

Telah banyak upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Cimahi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi LAPOR! Ini, beberapa diantaranya adalah mengintegrasikan pengelolaan pengaduan lokal dengan LAPOR!, menumbuhkan dan meningkatkan komitmen sumber daya aparatur untuk jangka panjang, meningkatkan kemampuan dan kapasitas SDM di bidang TIK melalui pelatihan dan pembinaan, serta mengikuti SOP LAPOR! yang berlaku secara nasional. Hanya saja dalam penerapan aplikasi LAPOR! di Kota Cimahi belum berjalan secara optimal. Hal ini dilihat dari masih terdapat hambatan pada aspek-aspek sebagai elemen kunci sukses *e-government* yang meliputi reformasi proses (*process reform*), kepemimpinan (*leadership*), investasi strategi (*strategic investment*), kolaborasi (*collaboration*) dan keterlibatan masyarakat (*civic engagement*).

### Referensi

- Anindita, N. (2016). *Elemen Sukses E-Government Studi Kasus LAPOR di Kota Bandung*. Universitas Katolik Parahyangan.
- Atnan. (2018). Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media LAPOR di Kota Bandung. *Jurnal Wacana Politik (JWP)*, 3(2), 150.
- Damanik, M.P., Purwaningsih, E.H. (2017). E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151.
- Haller, M. Hao Li, M., Mossberger, K. (2011). *Does E-Government Use Contribute to Civic Engagement with Government and Community?* 1–34.
- Hardani, U. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Irawan, A. (2019). Model Partisipasi Masyarakat Dalam Program Kampung Siaga Aktif di Kampung Salor Indah Distrik Kurik Kabupaten Merauke. *Jurnal Sospol*, 5(1), 40–60.

- Khalil, M.A., Lanvin, B.D., Chaudhry, V. (2002). *The E-Government Handbook For Developing Countries*. The E-Government Handbook For Developing Countries.
- Larasati. (2019). Analisis Elemen Sukses E-Government Dalam Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Kota Malang. *Conference on Innovation and Application of Science and Technology*, 93–100.
- Mahyuddin, T. (2013). Analisis Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pembangunan Pengaman Pantai Di Desa Teulaga Tujoh (Pusong) Kecamatan Langsa Barat - Kota Langsa. *PERSPEKTIF*, 6(2), 195–204.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, 15(1), 163–178.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Rosyida, I., Nasdian, F.T. (2011). Partisipasi Masyarakat Dan Stakeholder 113 Dalam Penyelenggaraan Program Corporate Social Responsibility (CSR) Dan Dampaknya Terhadap Komunitas Perdesaan. *Jurnal Transdisiplin Sosiologi, Komunikasi, Dan Ekologi Manusia*, 5(1), 51–70.
- Setianingrum, Y., Tsalatsa, Y. (2016). Questioning the Responsiveness of Public Services on Management of Complain Cases of UPIK in Yogyakarta City. *Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan*, 24(1), 1–25.
- Somantri, O., Hasta, I.D. (2017). Implementasi e-Government Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture (SOA). *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, 2(1), 23–29.
- Wirawan, R. (2015). Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2).