

## Penggunaan Aplikasi Laksa dalam Mewujudkan Tranparansi dan Partisipasi Masyarakat di Kota Tangerang

Muhammad Rizki <sup>1</sup>, Haniah Hanafie <sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup> rizkyjundi26@gmail.com; <sup>2</sup> haniah.hanafie@uinjkt.ac.id

\* corresponding author

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received : 04-01-2023

Revised : 07-06-2023

Accepted ; 23-06-2023

#### Keywords

Transparancy ;

Participation ;

LAKSA application ;

### ABSTRACT

*This study discusses the use of the LAKSA application as a forum for the aspirations of the people of Tangerang City in realizing the principles of transparency and participation. The problem of transparency and participation in public services in Tangerang City has not gone well even though as an industrial city, the community's need for public services is quite high. The purpose of this study was to analyze the role of the LAKSA application in creating transparency and participation in the Tangerang City government, as well as to find out the supporting and inhibiting factors for using the LAKSA application. This research was conducted using qualitative analysis methods, with data collection techniques through interviews, documentation, and observation. The theory used is transparency put forward by Agus Dwiyanto and public participation theory by Arnstein, used as a data analysis technique. The results of research using this theory show that in terms of service transparency such as disclosure of information on costs, time, and requirements for using the LAKSA application, it works quite well. The convenience of users in using the application is fairly good. In creating participation, it can be concluded that the LAKSA application is effective in growing people's wishes in conveying aspirations. Participation that is created in the use of the LAKSA application is control by residents.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era globalisasi berkembang pesat. Hal ini ditandai dengan terbukanya arus informasi dan komunikasi antar negara di dunia. Dalam sudut pandang politik dan pemerintahan hal ini menuntut pemerintah pusat dan daerah untuk dapat memprakondisikan dengan melakukan pemberdayaan (*empowering*) kepada masyarakat agar dapat terwujudnya transparansi dan partisipasi masyarakat.

Prinsip transparansi dalam bidang pelayanan publik memiliki pengertian bahwa penyelenggaraan pelayanan harus bersifat terbuka. Hal ini menjadi penting karena keterbukaan informasi pelayanan publik merupakan hak asasi dari setiap negara. Selain itu, transparansi publik yang baik akan memberikan implikasi positif berupa partisipasi 2 masyarakat yang baik pula. Menurut Marschall partisipasi publik memiliki dasar tujuan untuk komunikasi kembali serta dapat berpengaruh dalam pengambilan kebijakan (Umam, 2012:380-381). Dalam keilmuan politik transparansi dan partisipasi yang baik dalam pelayanan publik dapat membantu kinerja pemerintah dan menambahkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah setempat.

Kota Tangerang sebagai kota penunjang dari ibu Kota Jakarta membuat Pemerintah Kota Tangerang memiliki upaya untuk meningkatkan modernisasi pelayanan. Terlebih lagi Kota Tangerang juga termasuk pusat industri manufaktur di pulau Jawa, sehingga membuat sebagian besar penduduknya berkerja dalam bidang perindustrian (Kumparan,com, 2021). Hal ini membuat kebutuhan pelayanan publik masyarakat Kota Tangerang terbilang cukup tinggi, sehingga unsur transparansi dan pelayanan yang partisipatif sangat diperlukan dalam hal ini. Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi memanfaatkan kondisi Kota Tangerang yang memiliki tingkat aksesibilitas internet urutan kedua yaitu sebesar 51,49% dalam cakupan wilayah Banten.

Prinsip transparansi dan partisipasi dalam masyarakat dapat terealisasi dengan bantuan pelayanan publik menggunakan aplikasi yang menjadi sangat penting di era digital seperti sekarang. Hal ini beriringan dengan diterbitkannya undang-undang No 14 tahun 2008 mengenai keterbukaan



informasi publik. Sebelum undang-undang ini dibentuk, hak warga negara untuk mengetahui urusan birokrasi publik sangat terbatas. Selain itu, untuk mencari informasi tentang anggaran di birokrasi, masyarakat umum tidak bisa mendapatkannya (Dwiyanto 2014:225).

Sebelum perkembangan teknologi menjadi sangat pesat seperti sekarang, Pemerintah Kota Tangerang sudah melakukan upaya membuat wadah aspirasi masyarakat. Pada tahun 2009 Pemkot Tangerang membuka saluran penyampaian pengaduan melalui layanan online dengan nomor 557-64-955. Pemberlakuan tersebut dalam implementasinya kurang berjalan efektif. Hal ini karena masyarakat kurang mengetahui nomor dari wadah aduan masyarakat tersebut. Selain itu dapat juga menyampaikan aspirasi dengan layanan SMS hallo walikota, aduan tersebut kemudian dimuat di media lokal. Aduan masyarakat melalui SMS ini berjalan kurang baik karena banyak pesan yang pada akhirnya terlewat dan respon dari aduan tersebut seringkali lambat. Tidak efektifnya wadah-wadah aduan masyarakat tersebut dapat disebabkan tidak adanya tim khusus untuk mengelola pelayanan publik.

Periode keterbukaan dan transparansi sekarang ini telah menumbuhkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya berpartisipasi dalam pemeliharaan infrastruktur. Hal tersebut menandakan bahwa dalam pelayanan publik telah terjadi pergeseran wadah aspirasi dari manual ke digital. Bagi pemerintah sendiri pemanfaatan pelayanan publik secara digital dapat mendukung terciptanya transparansi dan partisipasi masyarakat sehingga akan terwujud sistem pemerintahan yang baik dalam hal pelayanan. Sebelum layanan aspirasi berbasis aplikasi LAKSA diberlakukan secara massif, masyarakat kesulitan mengetahui perihal alur pelayanan publik. Dalam hal ini menyangkut transparansi biaya dan bagaimana cara aduan tersebut. Selain itu pelayanan publik yang bersifat partisipatif untuk mendorong masyarakat berpartisipasi juga belum maksimal, hal ini dikarenakan kebijakan aduan aspirasi belum dapat mudah tercapai oleh seluruh lapisan masyarakat. Tingkat partisipasi masyarakat mengenai penyampaian aspirasi juga sulit dilihat datanya secara transparan. Hal tersebut menimbulkan beberapa kelemahan dan penyalahgunaan tanggung jawab, seperti maraknya pungutan liar. Seperti dalam pelayanan uji KIR yaitu kelayakan kendaraan bermotor di UPTD sering terjadi pungli. Seperti yang dikatakan Yanto salah seorang sopir yang harus membayar sebesar Rp 250.000 padahal biaya semestinya hanya Rp 100.000, hal ini dilakukan agar hasil KIR cepat keluar dan sudah pasti lulus (Tribunnews.com, 2013).

Penggunaan aplikasi LAKSA harus memiliki respon layanan yang lebih baik dari aduan secara manual. Seperti dalam kasus seorang warga Cikokol, Kota Tangerang yang harus membawa jenazah keponakannya bernama Husen dengan berjalan kaki, hal ini karena ambulans yang disediakan puskesmas tidak dapat digunakan untuk mengantar jenazah. Meskipun begitu, paman dari Husen tersebut telah menghubungi nomor layanan ambulans gratis Kota Tangerang akan tetapi tidak ditanggapi dengan baik (Kompas.com, 2019).

Impilikasi positif dari adanya asas transparansi dalam pelayanan publik yaitu munculnya partisipasi. Keterbukaan informasi membuat masyarakat memiliki kebebasan dalam bertindak dan bernegara. Secara umum pelayanan publik di Kota Tangerang berjalan baik, namun masih terdapat kendala yang sering dikeluhkan masyarakat. Seperti, lambatnya pelayanan, prosedur yang berbelit-belit, dan biaya yang tidak jelas (Hidayat, 2021:49). Misalnya, dalam beberapa kasus masyarakat kesulitan berpartisipasi dalam pemeliharaan fasilitas umum karena metode pengaduan yang tidak diketahui. Sebagai contoh, warga kecamatan Ciledug tidak mengetahui harus melapor kemana perihal adanya penumpukan sampah di sepanjang trotoar di wilayahnya. Dalam hal ini, aplikasi LAKSA mencoba mewadahi partisipasi masyarakat tersebut, seperti berbagai macam keluhan mengenai infrastruktur, pelayanan administrasi dan keluhan sosial lainnya. Masyarakat dapat berpartisipasi menjaga infrastruktur publik dengan melaporkan bila adanya kerusakan, seperti lampu jalan yang mati, aspal berlobang, hingga jika adanya praktik pungutan liar. Berdasarkan uraian di atas penulis ingin lebih melihat secara mendalam bagaimana transparansi dan partisipasi dalam penggunaan aplikasi LAKSA di Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan masyarakat.

## KAJIAN PUSTAKA

### Transparansi

Agus Dwiyanto mendefinisikan transparansi sebagai sebuah penyediaan informasi terkait hal pemerintahan untuk publik dan dijamin kemudahannya dalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan menyeluruh. Dalam hal ini, transparansi tidak hanya menyediakan informasi kepada publik, tetapi harus diikuti dengan kemudahan untuk mengakses informasi tersebut oleh masyarakat (Dwiyanto, 2014: 236-240). Terdapat tiga indikator yang disampaikan oleh Dwiyanto dalam mengukur sebuah transparansi pelayanan publik. Pertama adalah mengukur keterbukaan proses pemberian pelayanan publik. Penilaian keterbukaan di sini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk persyaratan, biaya dan waktu, dan persyaratan. Kedua adalah peraturan dan prosedur pelayanan harus mudah dipahami oleh pengguna dalam hal ini masyarakat ataupun stakeholder. Indikator ketiga transparansi pelayanan adalah kemudahan memperoleh informasi pada semua aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi pada semua aspek penyelenggaraan pelayanan publik, maka transparansinya semakin tinggi.

### Partisipasi Publik

Salah satu teori partisipasi dikemukakan oleh Sherry R Arnstein. Yaitu dengan menggunakan metodel model anak tangga partisipasi warga untuk mengukur secara kritis skema tingkatan partisipasi berdasarkan redistribusi kekuasaan dari control absolute ke have not citizen. Dalam teorinya Arnstein membagi kategori partisipasi ke dalam delapan tingkat (Arnstein, 1969: 216-224).

**Tabel 1.** Delapan Kategori Partisipasi Warga

8. Citizen control	Degrees of citizen power
7. Delegated power	
6. Partnership	
5. Placation	Degrees of tokenism
4. Consultation	
3. Informing	
2. Therapy	Nonparticipation
1. Manipulation	

Dalam tingkatan manipulasi dan terapi merupakan gambaran tingkatan kondisi bahwa pada kenyataannya tidak terdapat partisipasi. Dalam artian tidak ada tujuan untuk melibatkan warga negara dalam perencanaan, pengawasan, ataupun pelaksanaan kebijakan. Tetapi yang terjadi hanyalah upaya untuk mengedukasi masyarakat yang dianggap tidak cukup kompeten untuk dilibatkan. Sedangkan dalam tipe informasi, konsultasi, dan konsesi menunjukkan adanya pola partisipasi simbolik atau tokenism. Yaitu sebuah kondisi dimana masyarakat telah diberikan sedikit ruang untuk memberikan aspirasi, namun warga negara belum memiliki power yang cukup untuk memastikan bahwa aspirasi tersebut dapat menjadi bagian dari kebijakan akhir.

Tipe citizen control berarti kondisi masyarakat yang memiliki power control terhadap pemerintah. Sedangkan pendelegasian wewenang berarti masyarakat dipercaya menerima wewenang untuk membantu pekerjaan pemerintah. Tipe partnership atau kemitraan merupakan kondisi bentuk kerja sama maupun adanya kolaborasi antara pemerintah dan warga negara. Ketiga tipe terakhir tersebut memiliki pola masyarakat yang mempunyai kewenangan penuh atau partisipasi secara penuh.

## METODE

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Creswell, penelitian kualitatif merupakan metode proses penyelidikan, tujuannya adalah untuk memahami masalah sosial berdasarkan deskripsi atau deskripsi tertulis, dan untuk melaporkan pendapat rinci orang dalam yang disusun dalam konteks ilmiah. (Samsu, 2017: 86). Jenis penelitian kualitatif pada

penelitian ini adalah pendekatan deskriptif studi kasus. Studi kasus adalah salah satu strategi penelitian dimana peneliti meneliti secara cermat dan mendalam terhadap sebuah program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Pengumpulan data dilakukan berdasarkan waktu yang sudah ditentukan (Creswell, 2010: 20). Penggunaan metode studi kasus ini sesuai untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui penggunaan aplikasi LAKSA dalam mewujudkan transparansi dan partisipasi masyarakat di Kota Tangerang.

Teknik pengumpulan data yang primer penulis lakukan adalah wawancara. Penulis memilih informan dan melakukan proses wawancara kepada pegawai dinas komunikasi pemerintahan Kota Tangerang. Kemudian dilakukan juga wawancara terhadap lima masyarakat Kota Tangerang secara acak. Dokumen-dokumen yang digunakan penulis dimaksudkan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara. Data ini dapat berasal dari jurnal, artikel, arsip, dan dokumen-dokumen yang memiliki kaitan dengan apa yang dikaji peneliti. Selanjutnya adalah dengan observasi yaitu dengan mengamati secara langsung penggunaan aplikasi LAKSA di masyarakat. Teknik analisis data yang penulis gunakan adalah dengan pendekatan deskriptif analisis. Penulis menggunakan metode ini untuk menjelaskan dan mengklarifikasi suatu tanda-tanda atau kenyataan sosial yang ada.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Transparansi dalam Penggunaan Aplikasi LAKSA

Dalam bagian ini, penulis menjelaskan 3 hal, yaitu: 1) keterbukaan proses pemberian pelayanan publik, 2) kemudahan pengguna memahami peraturan dan prosedur pelayanan, 3) kemudahan memperoleh informasi pada semua aspek penyelenggaraan pelayanan. Keterbukaan dalam proses pelayanan publik merupakan indikator pertama yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik (Dwiyanto, 2014:236). Keterbukaan dalam proses pelayanan publik meliputi seluruh komponen proses pelayanan, seperti lamanya waktu yang dibutuhkan, biaya, dan persyaratan.

Estimasi lamanya waktu yang dibutuhkan dalam proses tindaklanjut aspirasi dari masyarakat, cenderung belum dapat disampaikan secara akurat. pemberian estimasi terkait lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menindaklanjuti aspirasi dari masyarakat adalah tergantung dari bobot aspirasi itu sendiri. Misalnya jika aspirasi tersebut terkait masalah lingkungan maka tindaklanjut dari aspirasi tersebut dapat cepat diatasi. Namun jika masalah tersebut rumit dan butuh adanya pendalaman teknis lebih lanjut maka terdapat prosedur jangka waktu dalam penyelesaian masalah. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian informasi mengenai estimasi waktu terhadap pengguna belum diberikan secara maksimal. Masyarakat sebagai pengguna hanya dapat melihat apakah aspirasi mereka sudah selesai ditangani, tetapi tidak mendapatkan kepastian waktu dalam hal tersebut.

Biaya pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi LAKSA dapat digunakan oleh masyarakat tanpa pungutan biaya. pemerintah Kota Tangerang melalui Diskominfo menjamin bahwa biaya dalam menggunakan aplikasi LAKSA untuk menyampaikan aduan tidak ada atau gratis. keterbukaan proses pemberian pelayanan publik aplikasi LAKSA dapat berperan untuk memberikan informasi secara terbuka mengenai biaya, persyaratan dan waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan publik. Selain itu pemberian informasi bahwa terdapat layanan aplikasi LAKSA juga harus tersampaikan dengan baik kepada Masyarakat. Oleh karena itu penyelenggara menggunakan metode door to door untuk melakukan penyuluhan kepada setiap warga Kota Tangerang. Meskipun dalam implementasinya masih terdapat pengguna yang tidak mendapatkan estimasi waktu yang pasti dalam prosesnya, setidaknya aspek lain telah terpenuhi dengan baik. Selain itu masih terdapat juga masyarakat yang merasa belum mendapatkan informasi secara langsung mengenai adanya layanan aplikasi LAKSA, sehingga penyebarannya belum merata.

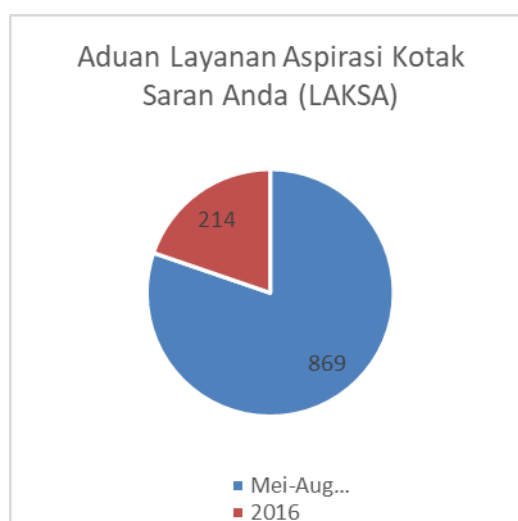
Kemudahan pengguna memahami peraturan dan prosedur merupakan hal yang sangat penting untuk para pengguna (Dwiyanto, 2014:238). Maksud dari hal tersebut adalah petugas pelayanan publik dituntut untuk memberikan informasi yang semudah mungkin dimengerti oleh pengguna. Dengan perkembangan era digitalisasi sehingga pelayanan publik sekarang ini lebih banyak menggunakan basis aplikasi, maka aplikasi tersebut haruslah memberikan informasi dan mekanisme pengaduan yang mudah dimengerti oleh pengguna. Prosedur pelayanan dalam Aplikasi LAKSA mencoba memberikan sebuah layanan aspirasi publik yang mudah diakses dan mudah dipahami oleh pengguna.

Dalam implemntasinya aplikasi LAKSA dapat mempermudah pengguna memahami prosedur dalam pelayanan publik. Hal tersebut karena aplikasi ini membantu pengguna untuk menyampaikan aspirasi dengan mudah dan tidak rumit. Penggunaan layanan publik berbasis aplikasi ini merupakan pemanfaatan konsep e Government yaitu dengan menggunakan teknologi informasi berbasis internet sehingga menghasilkan ruang lingkup penyelenggaraan yang tak terbatas tempat dan waktu, sehingga menciptakan optimalisasi pelayanan publik yang efektif dan efisien (Indrajit, 2016: 8).

Kemudahan dalam memperoleh informasi yang meliputi semua aspek penyelenggaraan layanan dapat menjadi indikator transparansi, semakin mudah pengguna memperoleh informasi maka pelayanan publik tersebut memiliki transparansi yang tinggi (Dwiyanto, 2014:240). Kemudahan memperoleh informasi pada semua aspek penyelenggaraan meliputi informasi tindaklanjut aspirasi dan informasi berupa status pengaduan aspirasi. Aplikasi LAKSA sebagai wadah aspirasi masyarakat harus memberikan output tentang apa saja yang telah mereka lakukan untuk menjawab laporan dari masyarakat. Diskominfo Kota Tangerang sebagai penyelenggara aplikasi LAKSA memanfaatkan media sosial Instagram untuk sarana publikasi kegiatan tindaklanjut dari aplikasi tersebut. Pemilihan media sosial Instagram nampaknya sangat bijak mengingat pada masa sekarang hampir seluruh masyarakat menggunakan aplikasi tersebut.

### Partisipasi dalam Penggunaan Aplikasi LAKSA

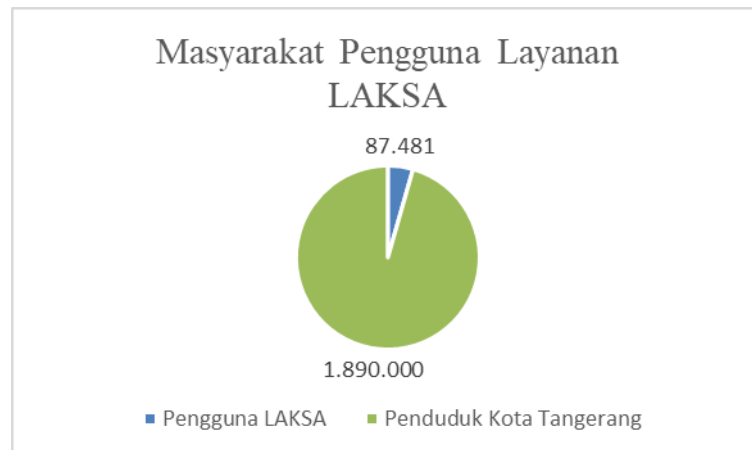
Keberhasilan peran aplikasi LAKSA dalam mewujudkan pelayanan publik yang partisipatif tentunya dapat dilihat dari peningkatan kualitas dan kuantitas dari layanan sebelumnya. Dalam hal ini layanan publik aplikasi LAKSA harus dapat menarik partisipan dari masyarakat agar pola berkesinambungan antara pemerintah dan masyarakat tetap terjaga. Keterkaitan antara pemerintah daerah dan masyarakat harus tetap terjalin dan terjaga agar prinsip partisipasi dalam layanan publik tetap ada.



**Gambar 1. Laporan Penggunaan Aplikasi LAKSA**

*Sumber: (Data diolah dari [laksa.tangerangkota.go.id](http://laksa.tangerangkota.go.id))*

Pada gambar diagram di atas terlihat bahwa sebelum layanan LAKSA menggunakan basis aplikasi yaitu pada 2016 masyarakat yang berpartisipasi menyampaikan aspirasi berjumlah 214 aduan. Sedangkan pada antara bulan Mei sampai Agustus 2022 masyarakat yang berpartisipasi berjumlah 869 aduan. Dapat disimpulkan bahwa berubahnya layanan LAKSA dari layanan konvensional menjadi berbasis teknologi informatika pada 2017 lebih efektif menarik partisipasi masyarakat. Meskipun demikian, penggunaan aplikasi LAKSA terbilang masih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Tangerang seperti pada gambar di bawah ini.



**Gambar 2. Jumlah Masyarakat Pengguna Aplikasi LAKSA**

*Sumber: laksa.tangerangkota.go.id*

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa masyarakat yang pernah atau menggunakan aplikasi LAKSA hanya sekitar 21 persen dari keseluruhan jumlah penduduk Kota Tangerang. Hal ini berarti meskipun dalam kuantitas aduan aspirasi dari masyarakat aplikasi LAKSA lebih baik dari pelayanan publik manual, akan tetapi dalam penggunaan seluruhnya belum efektif menarik partisipasi masyarakat Kota Tangerang. Menurut pengamatan penulis semenjak layanan LAKSA menggunakan aplikasi, kualitas aduan atau aspirasi dari masyarakat lebih akurat dan jelas. Sebagai contoh, dalam menyampaikan aspirasi menggunakan aplikasi LAKSA maka harus disertakan foto kejadian dan kategori permasalahannya. Sedangkan saat menggunakan layanan SMS dinilai kurang efektif karena aspirasi yang masuk kurang rinci dan petugas belum terorganisasi dengan baik, sehingga dalam tindak lanjutnya belum maksimal.

Mengikuti teori yang disampaikan oleh Arnstein yang mana ia menggunakan model anak tangga partisipasi warga dalam mengukur tingkatan partisipasi dengan dasar redistribusi kekuasaan dari control absolute ke have no citizen. Delapan tingkatan tersebut adalah control oleh warga negara, pendelegasian wewenang, dan kemitraan, tiga model tersebut menandakan bahwa masyarakat memiliki partisipasi penuh. Selanjutnya adalah konsesi, konsultasi, dan pemberian informasi termasuk kedalam model partisipasi simbolik. Kemudian terapi dan manipulasi termasuk kedalam model tidak ada partisipasi (Arnstein, 1969). Peran aplikasi LAKSA dalam meningkatkan pelayanan publik partisipatif adalah dengan aplikasi ini masyarakat memiliki kontrol untuk menyampaikan aspirasi, mengawasi apakah aspirasi mereka telah diterima, dan melihat apakah aspirasi mereka telah ditindaklanjuti. Maka jika menggunakan tipologi partisipasi milik Arnstein, partisipasi yang tercipta adalah adanya Kontrol oleh warga yang berarti masyarakat memiliki kewenangan penuh dalam setiap aspirasi yang mereka sampaikan.

### **Faktor Pendukung Aplikasi LAKSA**

1. Ketersediaan sumber daya manusia sebagai pelaksana program

Dapat dikatakan bahwa SDM yang terdapat dalam Diskominfo Kota Tangerang telah memiliki kemampuan yang cukup baik dalam melayani masyarakat. Ketersediaan SDM dalam pemerintah yang kapabel dengan posisinya sebagai petugas pelayanan publik menjadi faktor pendukung pelaksanaan program tersebut dapat berjalan baik.

2. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung

Menurut hasil observasi peneliti, guna mendukung pelaksanaan Aplikasi LAKSA terdapat ruang kendali khusus untuk mengawasi setiap aduan yang masuk dari masyarakat. Selain itu untuk

menunjang masyarakat sebagai pengguna aplikasi LAKSA pemerintah telah mengadakan program RW net.

### 3. Ketersediaan anggaran pelayanan public

Pengadaan aplikasi LAKSA adalah respon dari pemerintah yang melihat masyarakat butuh kanal pengaduan yang sesuai dengan perkembangan teknologi. Oleh karena itu anggaran tersebut tidak dikhususkan untuk aplikasi LAKSA saja, tetapi meliputi seluruh pelayanan masyarakat. Hal ini karena aplikasi tersebut merupakan layanan yang hadir karena adanya Peraturan Walikota Tangerang No 3 Tahun 2016 mengenai pembentukan organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis command center pada diskominfo.

## Faktor Penghambat Penggunaan Aplikasi LAKSA

### 1. Kemampuan masyarakat

Menurut hasil observasi dan wawancara, ditemukan masih terdapat masyarakat yang belum memahami penggunaan teknologi informasi. Hal ini menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi LAKSA sebagai wadah aspirasi masyarakat.

### 2. Kurangnya sosialisasi

Meskipun telah melakukan program sosialisasi penggunaan aplikasi LAKSA dengan penyuluhan langsung ke setiap kecamatan, namun hal tersebut belum maksimal. Dari observasi yang dilakukan, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah belum secara menyeluruh dalam memberikan informasi terkait aplikasi LAKSA. Faktor tersebut menjadi penghambat dalam penggunaan aplikasi LAKSA, karena jika sebelumnya pemerintah meminta masyarakat untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi, maka dalam hal ini pemerintah dituntut menyebarkan informasi kepada masyarakat secara menyeluruh.

### 3. Ketidakjelasan kewenangan

Tidak jelasnya kewenangan terkait tanggung jawab perawatan fasilitas publik seperti jalan raya, lampu jalan, dan lain-lain mengakibatkan terhambatnya pengelolaan aspirasi dari masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa aspirasi masyarakat dapat terhambat dalam proses penyelesaian. Hal ini disebabkan karena fasilitas publik tersebut bukan milik Kota Tangerang tetapi Provinsi. Hal tersebut membuat OPD Kota Tangerang harus melakukan koordinasi dengan Provinsi, yang membuat laporan tersebut lama direspon.

### 4. Kurang responsif

Setiap laporan aspirasi masyarakat yang masuk akan langsung ditangani oleh admin server dan kemudian dilanjutkan kepada OPD sebagai petugas lapangan. Meskipun beberapa aduan ditangani dengan cepat, namun karena banyaknya aduan yang masuk seringkali admin lambat merespon aduan dari masyarakat tersebut. Mengenai hal tersebut Pemerintah Kota Tangerang memberikan solusi dengan rencana penambahan admin agar dapat mengimbangi jumlah aspirasi yang masuk dari masyarakat

## KESIMPULAN

Penelitian ini telah menjelaskan tentang penggunaan aplikasi LAKSA dalam mewujudkan transparansi dan partisipasi masyarakat di Kota Tangerang. Peneliti menemukan bahwa: Penggunaan aplikasi LAKSA dalam mewujudkan transparansi berjalan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari pertama, adanya keterbukaan proses pemberian pelayanan publik seperti biaya, persyaratan, dan estimasi waktu. Meskipun dalam implementasinya estimasi waktu belum diberikan secara akurat dan penyuluhan persyaratan belum merata. Kedua, kemudahan pengguna memahami peraturan dan prosedur pelayanan sudah diberikan dengan baik dalam aplikasi LAKSA. Ketiga, kemudahan memperoleh informasi semua aspek penyelenggaraan telah diberikan dengan berbagai media seperti Instagram.

Kemudian aplikasi LAKSA juga memiliki peran cukup efektif dalam mewujudkan partisipasi masyarakat Kota Tangerang. Hal ini dapat dilihat pertama, terdapat peningkatan kualitas dan kuantitas aspirasi. Dibandingkan dengan pelayanan publik manual, aplikasi LAKSA berperan lebih baik dalam

menarik masyarakat untuk berpartisipasi, meskipun begitu jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Tangerang belum setengah dari populasi yang menggunakan aplikasi ini. Kedua, terdapat kemampuan masyarakat terlibat dalam proses. Masyarakat Kota Tangerang mayoritas mampu menggunakan pelayanan aplikasi digital. Selain itu, Aplikasi LAKSA berperan dalam mewujudkan partisipasi dengan tingkatan citizen control.

Penggunaan aplikasi LAKSA dalam mewujudkan transparansi dan partisipasi mempunyai berbagai faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung pertama adalah Ketersediaan SDM sebagai pelaksana program. Kedua adalah ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, dan ketiga adalah adanya anggaran pelayanan publik. Sementara itu, faktor penghambat penggunaan aplikasi LAKSA adalah pertama kemampuan masyarakat yang belum merata, kurangnya sosialisasi program, ketidakjelasan kewenangan, dan kurang responsif dalam menjawab aspirasi

## REFERENSI

### Buku

- [1] Creswell, W, John. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [2] Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- [3] Indrajit, Richardus Eko. (2016). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: APTIKOM.
- [4] Mayfield, Antony. (2008). *What is Social Media?.* London: iCrossing.
- [5] Samsu. (2017). *METODE PENELITIAN: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Jambi: PUSAKA.
- [6] Umam, Khaerul. (2012). *Manajemen Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.

### Artikel jurnal dan surat kabar

- [1] Arnstein, Sherry R. (1969). *A Ladder Of Citizen Participation*. *Journal of the American Planning Association*. 216-224.
- [2] Hidayat, Wahyu. (2021). *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang*. *Jurnal Studia Administrasi*. Vol. 3 No 1. 48-57.
- [3] Maryam, Neneng Siti. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *JIPSI :Jurnal ilmu politik dan komunikasi*. Vol. VI No. 1. 1-18.
- [4] Rohman, Abd dan Yayang Santrian Hanafi. (2019). *Penerapan Prinsip-prinsip Good governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Reformasi*. Vol. 9 No 2. 153-160.
- [5] Sabeni, Hiasinta dan Emei Dwinanarhati. (2020). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 9 No. 1. 43-52.
- [6] Admin Kumparan. (11 Oktober 2021). *“Ini Dia Mayoritas Pekerjaan Masyarakat Kota Tangerang”*. Diakses pada 1 Oktober 2022 pukul 19.45 WIB. <https://kumparan.com/berita-update/ini-diamayoritas-pekerjaan-masyarakat-kota-tangerang-1whTsuKRROq/full>
- [7] Admin Kompas. (25 Agustus 2019). *“Viral, Pria Gendong Jenazah Karena Ambulans Puskesmas Tak Bisa Dipakai, Begini Cerita Lengkapnya”*. Diakses pada 21 November 2019 pukul 20.40 WIB. <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/08/25/15043061/viral-pria-gendong-jenazahkarena-ambulans-puskesmas-tak-bisa-dipakai?page=all>
- [8] Admin Tribunnews. (12 Agustus 2022). *“Sopir di Tangerang Anggap Lumrah Pungli KIR”*. Diakses pada 15 Maret 2022 pukul 13.32 WIB.



---

<https://www.tribunnews.com/metropolitan/2013/08/12/sopir-di-tangerang-anggaplumrah-pungli-ki>

- [9] Mellyanika, Dita. 2020. “Peran Masyarakat dalam Pelayanan Publik”. Diakses pada 10 September 2022 pukul 19.35. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peran-masyarakat-dalam-pelayananpubli>