

# **Peran Warga Negara dalam Partisipasi Politik di Era Digital melalui SP4N-LAPOR!**

**Yudi Krisno Wicaksono**  
**IAIN Tulungagung**  
**Email: yudikrisno@iain-tulungagung.ac.id**

## **ABSTRACT**

The problem of conventionally channeling public aspirations is a challenge. The offline media is not yet effective enough to accommodate public political participation. SP4N-LAPOR! is an answer for citizens in Indonesia to submit their complaints online to policy actors. This integrated system for many institutions has proven implications for influencing policy decisions. The elitist impression of the bureaucrat collapses to be egalitarian because the real political policy process involves public participation. Citizens as the subject of development in the present. The author uses research methods in library research in capturing various findings from various references. The findings are then explained using qualitative descriptive methods that try to be elaborated with theoretical concepts or views.

Keywords: Citizens, political participation, online

## **ABSTRAK**

Permasalahan penyaluran aspirasi publik secara konvensional adalah suatu tantangan. Media luring nyatanya belum cukup efektif untuk mengakomodasi partisipasi politik publik. SP4N-LAPOR! merupakan jawaban bagi warga negara di Indonesia untuk menyampaikan aduannya secara daring kepada aktor-aktor kebijakan. Sistem yang terintegrasi kepada banyak institusi ini terbukti berimplikasi mempengaruhi keputusan kebijakan. Gap elitis birokrat runtuh menjadi kesan egaliter karena proses politik kebijakan yang nyata melibatkan partisipasi publik. Warga negara sebagai subjek pembangunan di masa kini. Penulis menggunakan metode penelitian riset kepustakaan dalam menjaring berbagai temuan dari berbagai rujukan. Hasil temuan kemudian dijelaskan menggunakan deskriptif kualitatif yang mencoba dielaborasi dengan konsep atau pandangan teoritis.

Kata kunci: Warga negara, partisipasi politik, daring

## **PENDAHULUAN**

Setiap warga negara di Indonesia memiliki kewajiban dan hak yang diatur dalam konstitusi dan undang-undang, serta peraturan di bawah undang-undang. Salah satu kewajiban dan hak warga negara ini adalah mengambil bagian dalam kerangka politik negara. Hal ini sering juga disebut partisipasi politik. Partisipasi warga negara dalam ranah politik negara harus

selayaknya dilakukan. Kondisi yang demikian menjadi keniscayaan karena Indonesia menjadi negara demokratis yang memberikan kekuasaan paling tinggi berada pada rakyat.

Partisipasi politik dianggap sebagai upaya warga negara yang sah dalam memengaruhi proses bahkan sampai kepada keputusan otoritas negara. Usaha yang demikian didorong oleh klaim atau keinginan kelompok mereka dalam memengaruhi pendekatan politik yang akan menguntungkan sebagian besar warga negara. Selanjutnya, dalam kepentingan politik bersama menyiratkan kepentingan warga negara dalam kegiatan yang dapat berdampak pada pengambilan kebijakan politik negara.

Menyadur pendapat Samuel P. Huntington dan Joan Nelsons, partisipasi politik dianggap sebagai gerakan warga negara (*privatecitizen*) menunjuk pada pilihan yang berdampak pada keputusan pemerintah. Michael Rush dan Phillip Althoff mengatakan partisipasi politik merupakan keterlibatan orang sampai tingkat yang berbeda dalam suatu sistem politik. Sedangkan menurut Ramlan Surbeki bahwa partisipasi politik adalah turut andilnya warga negara dalam penentuan keputusan yang berhubungan atau mempengaruhi kehidupan mereka.<sup>1</sup>

Berdasarkan definisi partisipasi politik di atas, maka dapat ditarik satu definisi tentang partisipasi politik, yaitu keterlibatan warga negara dalam membuat keputusan, melaksanakan keputusan, mempengaruhi proses pengambilan keputusan, mempengaruhi kebijakan pemerintah termasuk yang berkaitan dengan keterlibatan aktif maupun keterlibatan pasif setiap individu dalam hierarki sistem politik. Ruang bagi partisipasi politik adalah sistem politik. Sistem politik memiliki pengaruh untuk menuai perbedaan dalam pola partisipasi politik warganegaranya.

Perkembangan teknologi digital saat ini telah memberikan banyak dampak perubahan pola dalam kehidupan di Indonesia. Perubahan tersebut nampak terlihat dalam lahirnya bentuk partisipasi politik yang model baru. Dulu penyampaian laporan dilakukan misalnya melalui sebaran kertas yang disebarluaskan atau melalui tulisan di media luring (*offline*), saat ini cukup menuliskannya di *platform* secara daring (*online*). *Platform* yang saat ini dapat digunakan adalah layanan SP4N-LAPOR!.

---

<sup>1</sup> Rahmawati Halim., S.Sos, M.Si. dan Muhlin Lalongan., S.Sos, M.Si. 2016. *Partisipasi Politik Publik: Teori dan Praktik*. Makassar: SAH MEDIA, hlm. 98

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (disingkat LAPOR!) adalah aplikasi media sosial pertama di Indonesia yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah.<sup>2</sup> Di tahun 2016 LAPOR! ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) No.3 tahun 2015 yang merupakan turunan dari Peraturan Presiden No. 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Kementerian PAN-RB, Ombudsman RI dan KSP bersinergi mengelola SP4N-LAPOR! setelah ditandatanganinya Nota Kesepahaman Bersama pada Maret 2016 tentang pemanfaatan LAPOR! sebagai SP4N.

Bagi warga negara, partisipasi politik merupakan kewajiban. Oleh karena itu, warga negara bisa melakukan partisipasi politik melalui SP4N-LAPOR!. Mulai dari menyuarakan partisipasi politik mengenai lingkungan sekitar, itu bahkan seputar isu-isu kontemporer lainnya. Bagaimana dengan partisipasi politik warga negara melalui aplikasi ini dilakukan? Dan, bagaimana partisipasi tersebut membawa implikasi kepada politik kebijakan? Dalam hal ini, tentu saja warga negara yang mengirimkan aduan adalah partisipan utama dalam contoh partisipasi politik melalui SP4N-LAPOR!

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan riset kepustakaan. Riset kepustakaan ini ialah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.<sup>3</sup> Riset ini memiliki beberapa karakteristik mendasar. Dimulai pertama, analisis khusus dengan tulisan/teks/angka (*nash*) dan tidak mengoordinasikan informan di lapangan (*eyewitness*). Konten memiliki karakteristik khusus dan membutuhkan pendekatan atas klaimnya. Kedua, informasi kepustakaan disiapkan untuk dimanfaatkan (*readymade*). Ini menyiratkan bahwa analisis tidak pergi ke mana pun, tetapi hanya berhadapan dengan sumber yang sekarang dapat diakses di perpustakaan. Ketiga, informasi kepustakaan sebagian besar merupakan sumber bantu, dalam arti bahwa analisis mendapatkan bahan dari ‘tangan kedua’ dan bukan informasi awal dari peneliti primer dalam bidang tersebut. Keempat, kondisi informasi kepustakaan tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Analisis mengelola dengan data statik/menetap. Bahwa pada titik mana pun ia datang

---

<sup>2</sup> LAPOR. 2020. *Tentang LAPOR!* <https://www.lapor.go.id/tentang> (Diakses 20 Januari 2020)

<sup>3</sup> Mestika Zed. 2004. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, hlm. 3

dan pergi, informasi tidak akan pernah berubah karena informasi yang disimpan dalam catatan tertulis (konten, angka, gambar, kaset atau film).

Metode lain yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan terhadap subjek penelitian pada suatu saat tertentu.<sup>4</sup> Metode deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Metode deskriptif kualitatif adalah sebuah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkap sebuah fakta empiris secara obyektif ilmiah dengan berlandaskan pada logika keilmuan, prosedur dan didukung oleh metodologi dan teoretis yang kuat sesuai disiplin keilmuan yang ditekuni.

## **PEMBAHASAN**

Layanan pengaduan publik di Indonesia perlu dilakukan secara tersistematis, efektif dan efisien. Kadang penanganan pengaduan publik kurang memiliki fasilitasi dengan baik. Akibatnya terdapat duplikasi keluhan yang berhubungan dengan, atau memang keluhan mungkin tidak diurus oleh salah satu lembaga, dengan alasan bahwa keluhan bukan yang berhak menangani. Oleh karena itu, untuk mencapai visi *good and clean governance*, penting untuk mengkoordinasikan kerangka kerja administrasi pengaduan publik secara terbuka dalam satu pintu masuk. Tujuannya adalah bahwa publik memiliki satu saluran pengaduan nasional terintegrasi.

Untuk itu Pemerintah Republik Indonesia membentuk Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). *Platform* yang mengakomodasi partisipasi politik publik secara terbuka dan dua arah, sehingga publik dapat terhubung dengan institusi pemerintah dengan mudah dan berkelanjutan dalam upaya pengawasan implementasi kebijakan publik. Layanan yang merupakan hasil inisiatif Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) dalam mengatur pengaduan publik yang terintegrasi dan efektif. Layanan yang berbasis daring bertujuan untuk menjembatani interaksi antara publik dan pemerintah.

---

<sup>4</sup> Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : GP Press Group, hlm. 10

LAPOR! ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Penetapan itu berdasarkan PermenPAN-RB No.3 tahun 2015 yang merupakan turunan dari Peraturan Presiden No. 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Setelah ditandatanganinya Nota Kesepahaman Bersama pada Maret 2016 tentang pemanfaatan LAPOR! sebagai SP4N, LAPOR!-SP4N dikelola dengan kolaborasi antara Kementerian PAN-RB, Ombudsman RI dan KSP.

SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak publik agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya.<sup>5</sup> SP4N bertujuan agar penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari publik secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik. Penyelenggara dapat memberikan akses untuk partisipasi publik dalam menyampaikan pengaduan dan Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SP4N-LAPOR! dapat diakses melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708, twitter @lapor1708 dan aplikasi Android. Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.<sup>6</sup>

Layanan SP4N-LAPOR! terintegrasi dengan 34 Kementerian, 24 Pemprov, 94 Pemkab, 33 Pemkot, 149 Pemda, 128 PTN dan Kopertis, 116 BUMN, serta 131 Perwakilan RI di luar negeri. Di dalam layanan terintegrasi tersebut, bisa diatur fitur sebagai Anonim. Fitur yang bisa dipilih oleh pelapor yang akan membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan publik umum. Sementara fitur Rahasia adalah seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik. Tracking ID merupakan nomor unik yang berguna untuk meninjau proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh publik. Laporan tersebut harus

---

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> *Ibid.*

diverifikasi oleh administrator LAPOR! untuk kejelasan dan kelengkapan, dan selanjutnya dilimpahkan kepada instansi kementerian/lembaga terkait.

Instansi kementerian/lembaga diberikan waktu selama 5 hari kerja untuk melakukan koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut dari pelaporan yang diberikan oleh publik umum. Apabila sudah ada rumusan tindak lanjut, maka instansi Kementerian/Lembaga dapat menginformasikannya pada halaman tindak lanjut laporan. Laporan dianggap selesai apabila sudah terdapat tindak lanjut dari instansi Kementerian/Lembaga pada laporan, dan telah berjalan 10 hari kerja setelah tindak lanjut dilakukan tanpa adanya balasan dari pelapor maupun administrator LAPOR! di halaman tindak lanjut.<sup>7</sup> Berikut adalah beberapa laporan publik terpilih yang telah ditindaklanjuti oleh instansi yang berwenang.

### **Kajian Kebijakan Kesehatan Pemerintah Pusat**

Pada tanggal 28 Mei 2012 pukul 21:47, seorang anonim menggunakan nomor ponsel +628214771xxxx mengirimkan SMS kepada layanan SP4N-LAPOR! yang tercatat dengan *Tracking ID:#22022*. Pesan itu berbunyi sebagai berikut.

“Tenaga Dokter di Nusa Tenggara Timur.  
Pak Menteri Kesehatan. Tolong perhatikan kami RSUD di daerah NTT, tenaga Dokter kurang & pelayanan tidak maksimal, tapi bisa melayani 3 s/d 4 tempat. Sangat berbahaya... Trims.”

Pesan itu oleh sistem didisposisikan kepada Kementerian Kesehatan RI. Kemenkes mengakui bahwa memang benar terdapat kekurangan tenaga dokter di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Memang pada tanggal 13 Juli 2012 koordinasi dengan terus dilakukan oleh Kemenkes dengan stakeholder terakait seperti dengan Dinas Kesehatan Provinsi NTT. Namun, hal konkret belum bisa dilaksanakan dengan signifikan karena belum adanya landasan peraturan yang mendorong distribusi dokter ke daerah-daerah di Indonesia termasuk NTT.

Sampai akhirnya, untuk pemeratakan pelayanan kesehatan oleh dokter spesialis di daerah maka ditetapkan Peraturan Presiden Nomor 4 tahun 2017 tentang Wajib Kerja Dokter Spesialis. Peraturan Presiden tersebut mewajibkan para dokter spesialis lulusan perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi luar negeri untuk mengabdikan di daerah yang kekurangan dokter spesialis. Implementasi penempatan dokter spesialis telah dimulai pada tahun 2017.

---

<sup>7</sup> Kemenkumham. 2020. *Alur Kerja LAPOR!* <https://jakarta.kemenkumham.go.id/alur-prosedur-pelayanan-2/alur-kerja-lapor> (Diakses pada 20 Januari 2020)

Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) menjadi salah satu tujuan penempatan dokter spesialis, karena minimnya jumlah dokter spesialis.

Menteri Kesehatan Nila F. Moeloek menyerahkan sembilan orang dokter spesialis di provinsi NTT yang terdiri dari empat dokter spesialis peserta WKDS mandiri dan lima dokter spesialis tugas belajar. Empat orang peserta WKDS mandiri yang ditempatkan di RSUD Soe terdiri dari 1 orang dokter spesialis obgyn, 1 orang dokter spesialis anastesi, 1 orang dokter spesialis bedah dan 1 orang dokter spesialis penyakit dalam. Sedangkan lima orang peserta WKDS tugas belajar akan dikembalikan kepada instansi asal yaitu di RSUD Atambua 1 orang dokter spesialis bedah, RSUD Lewo Lembatta 1 orang dokter spesialis obsgyn, RSUD Ba'a 1 orang dokter spesialis anastesi, RSUD DR. T.C.Hillers Maumere 1 orang spesialis obgyn dan Dinkes Kabupaten Flores Timur 1 orang spesialis anak.<sup>8</sup>

### **Mendorong untuk Diakomodasinya Alokasi Anggaran**

Seseorang pada tanggal 10 Nov 2014 mengirimkan permohonan melalui SP4N-LAPOR! untuk ditujukan kepada Kementerian PUPR. Laporan ini terekam dengan *Tracking ID* : #1277221. Ia menjelaskan mengenai urgensi perlunya irigasi persawahan di Bunga Raya, Siak, Provinsi Riau.

“Bungaraya merupakan lumbung padi nomor satu di Riau, namun sumber air waduk masih mengandalkan hujan... Kondisi ini mengharuskan petani "rebutan air" dan mengeluarkan biaya ekstra untuk menyedot air dari Saluran Sekunder untuk dialirkan ke dalam sawah.“

Kurang lebih dalam setahun kemudian terdapat tanggapan konkret. Tepatnya pada tanggal 27 Januari 2015 Ditjen SDA Kementerian PUPR memberikan tanggapan. Irigasi Persawahan di Kec. Bungaraya, Kab. Siak, Provinsi Riau sudah terakomodir dalam usulan APBN-P 2015 dengan nama kegiatan Peningkatan Jaringan Rawa D.R Bunga Raya Blok A, B, C dan D (Lanjutan) seluas 1500 Ha di Kab. Siak, alokasi dana sebanyak Rp 52,2 Miliar.

### **Upaya Peningkatan Ketertiban Sosial**

Anonim pada tanggal 16 Nov 2018 meingirimkan aduan pada sistem SP4N-LAPOR. Laporan ini kemudian terdisposisi ke Satuan Polisi Pamong Praja Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan.

---

<sup>8</sup> Suara.com. 2017. *Menkes Tempatkan Sembilan Dokter Spesialis di NTT*. <https://www.suara.com/health/2017/05/03/081514/menkes-tempatkan-sembilan-dokter-spesialis-di-ntt> (Diakses 20 Februari 2019)

“Mohon Dijawalkan Patroli Berkala di Belakang Kolam Renang.  
Dengan hormat saya meminta agar diadakannya patroli di belakang kolam idaman (Lapangan Tenis Idaman) karna saya melihat ada indikasi anak2/orang dewasa saat malam hari melakukan kejahatan... Mohon agar di jadwalkan untuk mengontrol kawasan tersebut!”

Pada tanggal 23 Nov 2018, Satpol PP Kota Banjarbaru memberikan tanggapan. Satpol PP menindaklanjuti informasi tersebut. Tindakan berupa patroli rutin khususnya pada malam hari di taman - taman, dan ruang terbuka hijau sudah dilaksanakan.

### **Menjaga Lingkungan Hidup**

Tanggal 12 Sep 2015, seseorang dengan nomor ponsel +628520494xxxxx mengirimkan SMS kepada SP4N-LAPOR. Pesan tersebut kemudian oleh sistem didisposisi ke Dinas Lingkungan Hidup Kab. Bojonegoro, Jawa Timur. Laporan dengan Tracking ID : #1374331 ini berisi perihal penanganan limbah tahu. Selang 3 hari kemudian pada Senin, 14 September 2015, Dinas Lingkungan Hidup Kab. Bojonegoro meninjau ke rumah pengrajin tahu. Didapatkan hasil di lapangan yaitu, Instalasi Pengolahan Limbah Tahu belum ada sehingga limbah cair masih meluber di lahan pengrajin tahu. BLH telah membuat berita acara yang telah ditandatangani bersama yang berisi: 1. Dalam waktu 2 x 24 jam pihak industri harus sudah berupaya/bertindak; 2. limbah cair yang dihasilkan harus disiram dengan tetes tebu; 3. jika dalam waktu 2 x 24 jam belum ada perubahan akan diberi surat peringatan; 4. dalam jangka panjang agar dipikirkan pembuatan Instalasi pengolahan air limbah (IPAL). Untuk jangka panjang dalam pembuatan IPAL diperlukan disposisi Nota Dinas dari Bupati.

Laporan-laporan diatas menunjukkan partisipasi politik oleh warga negara. Gerakan warga negara ini menunjuk pada pilihan yang berdampak pada keputusan pemerintah. Disisi yang lainnya pemerintah juga menyediakan sarana untuk gerakan partisipasi politik ini. ‘Alun-alun demokrasi’ dalam bentuk digital ini mampu menjadi jembatan penyalur aspirasi bagi *grassroot*. Pada masa lampau, aspirasi itu harus berjenjang sampai kepada pemangku kebijakan. Namun dengan SP4N-LAPOR ini seolah-olah ada ‘*bypass* layanan aspirasi’ untuk bisa langsung mempengaruhi pengambil keputusan terhadap suatu kebijakan.

Untuk konteks ini pemikiran *privatecitizen* oleh Samuel P. Huntington dan Joan M. Nelson menjadi sangat relevan. Sistem politik yang dibangun pemerintah efektif mengantarkan demokrasi yang aplikatif. Secara substansi permasalahan di publik menjadi efektif dan cepat untuk segera ditindaklanjuti. Kesan keruwetan birokrasi dalam penjangran aspirasi jadi tidak



ada disini. Justru malah senada dengan Ramlan Surbekti, partisipasi politik melalui sistem ini sangat berpengaruh terhadap penentuan keputusan yang berhubungan atau mempengaruhi kehidupan mereka. Sehingga malah ada yang berkali-kali membuat pesan aspiratif melalui sistem ini, karena saking mudahnya. Ketikan jari mereka dapat mengantarkan kepada pembuatan atau berubahnya suatu kebijakan. Ini yang membuat mereka terdapat kepuasan karena negara dianggap hadir.

Michael Surge dan Phillip Althoff mengatakan apabila partisipasi politik merupakan keterlibatan orang sampai tingkat yang berbeda dalam suatu sistem politik. Ini berlaku persis untuk penerapan SP4N-LAPOR. Secara teknis laporan aspirasi ini masuk ke sistem, setelah ini bagaimana stakeholder yang terkait akan memberikan tanggapan. Hal ini yang disebut *bypass* tadi. Terdapat kemudahan di dalam membuat ruang aspirasi langsung kepada pemangku kebijakan.

*Bypass* layanan aspirasi memang mengantarkan kepada arus partisipasi politik yang cepat, efektif, dan efisien. Peran pemerintah sebagai lembaga paling dipercaya publik saat ini, selaras dengan berhasilnya SP4N-LAPOR ini dalam menjaring partisipasi politik warga negara. Sistem yang utama dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden ini *ter-record* mengakomodasi ratusan ribu pengguna dan jutaan laporan.

Berbeda dengan lembaga lainnya juga berkewajiban untuk menjaring aspirasi adalah Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR-RI). Tugas DPR-RI itu yang termuat dalam UU MD3 No.17 Tahun 2014. DPR-RI memang sudah memiliki layanan aspirasi digital bernama DPR NOW!. Aplikasi buatan DPR-RI tersebut per tanggal 31 Maret 2019 jumlah pengunduhnya masih sebanyak 9.435 pengguna. Jumlahnya jauh dibandingkan SP4N-LAPOR!.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa publik lebih suka untuk berpartisipasi politik secara digital melalui SP4N-LAPOR!. Aspirasi lewat media digital dalam bentuk aduan publik dirasa lebih cepat untuk ditindaklanjuti oleh ranah eksekutif. Lembaga eksekutif sebagai ruang kekuasaan yang langsung memegang kuasa anggaran. Sehingga cepat menindaklanjuti disaat ada *input* dari suatu proses politik kebijakan. *Input* diproses kemudian menjadi *ouput* dalam bentuk keputusan, penganggaran, dan implementasi kebijakan. Berbeda dengan ruang

kekuasaan legislatif yang sifatnya lebih kepada memfasilitasi terbatas pada proses politik kebijakan.

Sistem yang ada dalam SP4N-LAPOR! membuktikan bahwa publik bisa menjadi subjek pembangunan. Warga negara biasa (tidak perlu *bargain* tertentu) mampu dalam mempengaruhi proses politik kebijakan publik. Keterlibatan warga negara melalui medi digital ini secara sistem politik dapat merobohkan kesan elitis birokrat untuk ditransformasikan lebih egaliter.

### **Konklusi**

Dunia digital memberikan kesempatan pada reformasi birokrasi di Indonesia. Penerapan prinsip *good governance* yang mengakomodasi partisipasi publik dapat diwujudkan. SP4N-LAPOR! merupakan terobosan digital yang sudah terbukti efektif. Sekat warga negara dengan negara bersatu melalui media tanpa tatap muka. Warga negara membaur dengan pemerintah untuk terjun dalam proses pembuatan kebijakan. Kebijakan yang keluar menjadi lebih *legitimate* karena berkat partisipasi politik publik yang tinggi. Demokrasi substantif yang mengamini kancangnya partisipasi politik terwujud mudah dengan jari publik mengetikkan aduan secara daring.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Halim, Rahmawati.,S.Sos,M.Si. dan Muhlin Lalongan., S.Sos, M.Si. 2016. *Partisipasi Politik Publik: Teori dan Praktik*. Makassar: SAH MEDIA
- Kemenkumham. 2020. *Alur Kerja LAPOR!* <https://jakarta.kemenkumham.go.id/alur-prosedur-pelayanan-2/alur-kerja-lapor> (Diakses pada 20 Januari 2020)
- LAPOR. 2020. *Tentang LAPOR!*. <https://www.lapor.go.id/tentang> (Diakses 20 Januari 2020)
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : GP Press Group
- Suara.com. 2017. *Menkes Tempatkan Sembilan Dokter Spesialis di NTT*. <https://www.suara.com/health/2017/05/03/081514/menkes-tempatkan-sembilan-dokter-spesialis-di-ntt> (Diakses 20 Februari 2019)
- Zed, Mestika. 2004. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia