

# **PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PENGADUAN PUNGUTAN LIAR MELALUI APLIKASI LAPORAN ASPIRASI KOTAK SARAN ANDA (LAKSA) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TANGERANG PROVINSI BANTEN**

Imam Nur Alfandi

NPP. 29.0731

*Asdaf Kota Tangerang Provinsi Banten  
Program Studi Politik Indonesia Terapan*

Email: imamnur.alfand27@gmail.com

## **ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on problems related to the discovery of wild levies in Tangerang City by The Minister of Social Affairs Tri Rismaharani towards the community receiving social assistance of Rp. 50,000. **Purpose:** The purpose of this study is to find out the participation of the community in utilizing the LAKSA Application as one of the wild levies complaint media in Tangerang City. **Method:** This research uses qualitative research forms, descriptive methods, and inductive approaches by using Cohen and Uphoff Theory as the basis of the theory and Regulation of the Mayor of Tangerang No. 96 of 2014 concerning the Master Plan of Information and Communication Technology of Tangerang City in 2015-2018 Article 6 Chapter II the purpose of implementing E-Government as a legalistic foundation. Data collection techniques are carried out by interviews and documentation. **Conclusion:** The findings obtained by the authors in this study are increasing public participation in using the LAKSA Application as a medium for wild levies complaints, of the 116 complaints, there are 56 communities choosing to make wild levies complaints through the LAKSA Application rather than from other complaint applications. Then from 56 reports that 42 reports have been completed followed up, namely the examination of the reported, while 14 reports are in the process of review. **Conclusion:** Thus, the LAKSA Application can improve public services, provide efficiency and effectiveness, and realize community participation in using the LAKSA Application as one of the wild levies complaint media in Tangerang City.

**Keywords:** *Community Participation, Wild Levies, LAKSA Application*

## **ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan terkait penemuan pungutan liar di Kota Tangerang oleh Menteri Sosial Tri Rismaharani terhadap masyarakat penerima bantuan sosial sebesar Rp. 50.000. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan Aplikasi LAKSA sebagai salah satu media pengaduan pungutan liar di Kota Tangerang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian kualitatif, metode deskriptif, dan pendekatan induktif dengan menggunakan Teori Cohen dan Uphoff sebagai landasan teori dan Peraturan Walikota Tangerang No. 96 Tahun 2014 Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi Dan Komunikasi Kota Tangerang Tahun 2015-2018 Pasal 6 BAB II tujuan penerapan E-Government sebagai landasan legalistik. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan

wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu meningkatnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan Aplikasi LAKSA sebagai media pengaduan pungutan liar, dari 116 pengaduan terdapat 56 masyarakat memilih melakukan pengaduan pungutan liar melalui Aplikasi LAKSA ketimbang dari aplikasi pengaduan lainnya. Kemudian dari 56 laporan bahwa 42 laporan telah selesai ditindaklanjuti yaitu pemeriksaan terhadap terlapor, sedangkan 14 laporan dalam proses penelaahan. **Kesimpulan:** Demikian dengan adanya Aplikasi LAKSA ini dapat meningkatkan pelayanan publik, memberikan efisiensi dan efektivitas, dan terwujudnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan Aplikasi LAKSA sebagai salah satu media pengaduan pungutan liar di Kota Tangerang.

**Kata kunci:** Partisipasi Masyarakat; Pungutan Liar; Aplikasi LAKSA

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pungutan liar tergolong kategori dalam tindak pidana korupsi, yang dimana menjadi masalah terbesar dihadapi oleh rakyat Indonesia hingga sampai saat ini (voi.id). Menurut Klitgaard (1998:6) terkait lomba anti korupsi bahwa “Mengadakan kontes untuk memilih program antikorupsi nasional terbaik akan membantu mengkomunikasikan gagasan bahwa suatu negara dapat memiliki strategi yang efektif melawan korupsi”. Oleh sebab itu beragam survei banyak dilakukan oleh sejumlah lembaga korupsi Internasional yang bertujuan agar negara dapat termotivasi saling berlomba-lomba memberikan gagasan terbaik dalam mencapai strategis efektif untuk memberantas korupsi. Berdasarkan CPI (Corruption Perception Index) Tahun 2020 Indonesia mampu mendapatkan skor 37 dengan ranking 102 yang sebelumnya di Tahun 2019 mendapatkan skor 40 dari 180 negara terlibat (CNN INDONESIA 2021). Keadaan tersebut tidak jauh berbeda dalam setiap tahunnya sehingga dapat dikategorikan stagnan dalam menurunkan tingkat korupsi.

Menurut Klitgaard (1998:2–6) bahwa teori korupsi “merupakan  $C=M + D - A$ ”. Di mana korupsi (C) dapat terjadi karena adanya monopoli (M) yang kuat dengan ditambah oleh kebebasan bertindak (D) namun kurangnya akuntabilitas (A) sehingga terjadinya penyalahgunaan kekuasaan. Untuk itu pada hakikatnya untuk mencegah terjadinya tindak pidana korupsi secara signifikan perlu adanya keterlibatan masyarakat dalam bentuk pengawasan sehingga menciptakan akuntabilitas.

Partisipasi masyarakat merupakan keikutsertaan masyarakat dalam memonitoring suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh masyarakat. Menurut Asis bahwa “daerah perlu merancang strategi antikorupsi agar sesuai terhadap kondisi lokal dengan cara yakni meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan partisipasi publik dalam pemerintahan, dan memasukkan proses pemantauan evaluasi yang sejati”. Asis (2006:16)

Perubahan teknologi yang semakin maju mendorong pemerintah harus beradaptasi melalui berbagai cara untuk mempermudah masyarakat melakukan pengaduan, sehingga diharapkan pemerintah dapat melaksanakan fungsi pemerintahan. Menurut Ryaas Rasyid (1998:38) fungsi pemerintahan terbagi menjadi empat bagian, yaitu pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan pengaturan. Sebagaimana Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam melaksanakan fungsi pemerintahan di bagian pelayanan yaitu telah melakukan sebuah inovasi pengaduan pelayanan publik dengan memanfaatkan dan mengoptimalkan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Program pengembangan pengaduan pelayanan publik masyarakat dapat terwujud melalui Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA). LAKSA merupakan salah satu bentuk layanan pengaduan yang terdapat di Aplikasi Tangerang Live dengan menggunakan metode pesan. Kemudian dalam menanggapi pengaduan, langsung dikoordinasikan terhadap dinas maupun instansi yang berhubungan atas pengaduan yang dilakukan



masyarakat. Oleh sebab itu Aplikasi LAKSA memiliki peran penting dalam menunjang efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. Sehingga diharapkan dapat mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan yang berujung pada terjadinya pungutan liar.

Sebagaimana awal kemunculan Aplikasi LAKSA pada Tahun 2016 hingga sampai bulan April Tahun 2022 pengaduan yang masuk yaitu sejumlah 76.420. Dimana pengaduan sejumlah 75.808 terselesaikan, 555 pengaduan dalam proses, dan 57 pengaduan dalam menunggu.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Seperti halnya yang terjadi di wilayah Kota Tangerang, yaitu telah diungkap oleh Muhlis dalam berita media online megapolitan.kompas.com yang berjudul “Sidak Penerimaan Bansos, Mensos Risma Terima Aduan Pungli Rp 50.000 di Kota Tangerang” bahwa “berdasarkan temuan Menteri Sosial Tri Rismaharini pada tanggal 28 Juli 2021 di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang terkait dugaan pungutan liar sebesar Rp 50.000 kepada masyarakat dalam mendapatkan bantuan sosial” (Muchlis, 2021). Begitu juga Harul Anwar dalam berita media online banten.suara.com yang berjudul “Pasca Risma Temukan Pungli Bansos di Kota Tangerang, Ada 47 Aduan Pungli Lain Masuk” menerangkan bahwa “setelah penyidikan yang ditemukan oleh Menteri Sosial, pada tanggal 2 Agustus 2021 terdapat 47 susulan pengaduan terkait pungutan liar bantuan sosial” (Hairul, 2021). Oleh sebab itu perlunya keseriusan pemerintah dan juga masyarakat untuk saling bekerja sama dalam mencegah terjadinya pungutan liar.

Sebagai bentuk keseriusan pemerintah dalam menangani pungutan liar maka pemerintah Indonesia mencetuskan Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun (2016) tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar, di mana dalam pasal 2 disebutkan bahwa Satgas Saber Pungli mempunyai tugas yaitu “melaksanakan pemberantasan pungutan liar secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan personil, satuan kerja, dan sarana prasarana, baik yang berada di kementerian/lembaga maupun pemerintah daerah” (Perpres No 87 Tahun 2016). Dalam upaya meningkatkan tugas pokok dan fungsi Satgas Saber Pungli di tingkat daerah, maka Pemerintah Kota Tangerang telah merealisasikan Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih. Dengan itu wujud keseriusan pemerintah Kota Tangerang dalam menanggapi hal tersebut yaitu dapat menanggapi segala bentuk pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA) yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

Sebagaimana kegiatan pengaduan masyarakat dalam Aplikasi LAKSA tersebut melalui kupasan yang dilakukan oleh akun Instagram @tng\_aspiration terkait mengenai layanan Aplikasi LAKSA. Dari tanggal 26 Februari 2021 sampai 20 Agustus 2021 terdapat penanganan pengaduan selesai sebanyak 1.277 (@tng\_aspiration, 2021). Namun kenyataannya partisipasi masyarakat Kota Tangerang dalam pengaduan Aplikasi LAKSA yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang masih mendominasi terkait Virus Corona, Kartu Keluarga, Bantuan Sosial, Kartu Tanda Penduduk, dan UKM. Semestinya pengaduan pungutan liar perlu sekali dilakukan oleh masyarakat untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh sebab itu, partisipasi masyarakat dalam pengaduan merupakan hal yang perlu dilakukan masyarakat, sehingga dapat membantu memonitor kinerja pemerintah maupun masyarakat hingga berjalan sesuai sasaran dan tujuan yang diharapkan masyarakat. Maka peran serta masyarakat dalam melakukan pengaduan pungutan liar menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan dalam menekan tingkat terjadinya pungutan liar.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi maupun proses penanganan pengaduan. Penelitian Robby menemukan bahwa partisipasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Qlue masih kurang, hasil analisis disimpulkan bahwa alasan masyarakat menggunakan Aplikasi Qlue dapat dipengaruhi oleh empat jenis tindakan yaitu rasionalitas sarana tujuan, rasionalitas nilai, tindakan faktual, dan tindakan tradisional (Robby, 2017). Penelitian Rheina menemukan bahwa partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan Aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online) dapat meningkatkan, hal tersebut disebabkan Aplikasi LAPOR dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Selain itu langkah yang dilakukan Diskominfo Kota Bandung untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dengan melalui bimbingan teknik, rapat koordinasi, dan sosialisasi berkesinambungan (Rheina, 2019). Penelitian Witra selanjutnya berkaitan dengan strategi penanganan pengaduan masyarakat melalui implementasi kebijakan penanganan pengaduan. Hasil penelitian ini bahwa kesuksesan Pemerintah Kota Bekasi dalam menangani pengaduan yaitu dengan cara mengatur strategi penanganan pengaduan yang disesuaikan dengan kondisi yang dibutuhkan, perlu adanya sebuah peraturan penanganan pengaduan, dan penyediaan fasilitas sarana aduan yang dapat mendukung proses penanganan pengaduan (Witra, 2018). Berdasarkan hasil penelitian Ningsih dan Setyowati bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Service*) adalah sedang, yang dimana pengguna Aplikasi Taprose lebih banyak berpartisipasi pada fitur pengaduan masyarakat, demikian cenderung digunakan sebagai aplikasi pengaduan masyarakat terkait pembangunan infrastruktur fisik. Sedangkan masyarakat masih kurang optimal menggunakan Aplikasi Taproses sebagai fitur forum diskusi dan fitur publikasi kegiatan OPD, seperti halnya aktif mengawasi fitur publikasi kegiatan OPD (Ningsih dan Setyowati, 2019). Sebagaimana penelitian Kariem bahwa pelatihan penggunaan Aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online) menjadi alternatif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan terdapat peningkatan pengetahuan dan ketrampilan teknis terhadap generasi muda setelah dilakukan pelatihan, dimana dapat diketahui melalui penggunaan Aplikasi LAPOR yang cukup signifikan. Sehingga berdampak pada peningkatan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan melalui Aplikasi LAPOR (Kariem, 2021).

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni partisipasi masyarakat dalam menggunakan Aplikasi LAKSA sebagai media pengaduan punggutan liar. Dalam penelitian terdahulu oleh Robby bahwa penelitian berfokus secara langsung pada apa yang terjadi di lapangan terhadap partisipasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Qlue tanpa melibatkan pengembang Aplikasi Qlue. Kemudian dalam penelitian terdahulu oleh Rheina yaitu penelitian berfokus pada cara meningkatkan partisipasi warga Kota Bandung melalui layanan LAPOR. Selanjutnya penelitian terdahulu oleh Witra bahwa penelitiannya berfokus pada upaya yang dilakukan pemerintah Kota Bekasi dalam penanganan pengaduan masyarakat sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik. Sebagaimana penelitian terdahulu oleh Ningsih dan Setyowati bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan melalui Aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Service*) masih kurang optimal dalam fitur mengawasi publikasi kegiatan OPD. Demikian dalam penelitian terdahulu oleh Kariem bahwa hasil pelatihan penggunaan Aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online) menjadi alternatif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat



## **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mendeskripsikan secara jelas mengenai partisipasi masyarakat dalam pelayanan pengaduan pungutan liar melalui Aplikasi Laporan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Provinsi Banten.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan penelitian induktif dalam melaksanakan kegiatan penelitian mengenai partisipasi masyarakat dalam pelayanan pengaduan pungutan liar melalui Aplikasi LAKSA. Oleh itu penulis mampu memahami maupun menemukan kebenaran secara empiris dengan cara menyajikan gambaran lengkap terkait fenomena yang terjadi.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara dan dokumentasi. Wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah wawancara semi struktur sehingga penulis dapat menyiapkan konsep pertanyaan untuk menemukan permasalahan secara terbuka sesuai dengan permasalahan yang telah diteliti, dalam hal ini wawancara dilakukan terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, Kepala Bidang Pengembangan *E-Government*, Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengelola Ruang Kendali, Kepala Seksi Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi, Jajaran Inspektur Pembantu Wilayah II Inspektorat Kota Tangerang, dan 5 orang Masyarakat Pelapor Pungli Melalui Aplikasi LAKSA. Sebagaimana bentuk dokumentasi yang dikumpulkan oleh peneliti untuk melengkapi data dalam penelitian yaitu dokumen tersebut berupa jumlah pengaduan pungutan liar melalui Aplikasi LAKSA, dokumen terkait pungutan liar di Kota Tangerang, dan dokumen Standar Operasional Prosedur Aplikasi LAKSA. Adapun analisisnya menggunakan landasan teori yaitu teori partisipasi yang dicetuskan oleh Cohen dan Uphoff (Cohen dan Uphoff, 1977) yang menyatakan bahwa partisipasi memiliki empat dimensi, yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengambilan manfaat, dan evaluasi. Sedangkan landasan legalistik yang digunakan penulis yaitu Peraturan Walikota Tangerang Nomor 96 Tahun (2014) tentang Rencana Induk Teknologi Informasi Dan Komunikasi Kota Tangerang Tahun 2015-2018 Pasal (6) Bab II tujuan penerapan *E-Government* terdapat 3 dimensi yang peneliti gunakan yaitu peningkatan layanan publik, efisiensi dan efektivitas pemerintahan, dan akuntabilitas dan partisipasi.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis partisipasi masyarakat dalam pelayanan pengaduan pungutan liar melalui Aplikasi Laporan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Provinsi Banten menggunakan pendapat dari Cohen dan Uphoff yang menyatakan bahwa partisipasi memiliki 4 dimensi, yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengambilan manfaat, dan evaluasi. Kemudian landasan legalistik yang digunakan penulis yaitu Peraturan Walikota Tangerang Nomor 96 Tahun (2014) tentang Rencana Induk Teknologi Informasi Dan Komunikasi Kota Tangerang Tahun 2015-2018 Pasal (6) Bab II tujuan penerapan *E-Government* terdapat 3 dimensi yang peneliti gunakan yaitu peningkatan layanan publik, efisiensi dan efektivitas pemerintahan, dan akuntabilitas dan partisipasi.

### **3.1. Partisipasi Masyarakat Dalam Pengaduan Pungutan Liar Melalui Aplikasi LAKSA Dari Perspektif Teoritis**

#### **3.1.1 Pengambilan Keputusan**

Pengambilan keputusan merupakan keterlibatan masyarakat dalam memberi masukan pemikiran yang menyangkut kepentingan bersama. Dengan adanya pengambilan keputusan dapat memusyawarahkan

masalah yang akan diselesaikan melalui serangkaian upaya yang dilakukan dalam membuat dan menentukan sebuah pilihan terbaik, untuk dapat menemukan solusi secara efektif. Sehingga keputusan yang diambil oleh Diskominfo Kota Tangerang mendapatkan manfaat demi kepentingan bersama dalam penggunaan Aplikasi LAKSA. Maka, Diskominfo Kota Tangerang dalam menetapkan keputusan untuk menggunakan Aplikasi LAKSA sebagai layanan pengaduan masyarakat melalui pertimbangan yang telah disesuaikan oleh kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Diskominfo Kota Tangerang, Kepala UPT Pengelola Ruang Kendali, dan seorang masyarakat melalui dimensi pengambilan keputusan dengan indikator penggunaan Aplikasi LAKSA. Peneliti dapat mendeskripsikan bahwa langkah yang diambil Diskominfo Kota Tangerang dalam penggunaan Aplikasi LAKSA sebagai salah satu layanan aspirasi merupakan keputusan yang tepat, sebab keberadaan Aplikasi LAKSA dapat mempermudah masyarakat untuk melaporkan pengaduan. Sehingga dengan itu diharapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat untuk melakukan pengaduan khususnya dalam pengaduan pungli.

### **3.1.2 Pelaksanaan**

Pelaksanaan merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam mendukung terlaksananya program. Melalui serangkaian bentuk tindak nyata yang dilakukan dari suatu kegiatan yang telah disusun untuk mewujudkan terlaksananya rencana secara terperinci. Sehingga mampu tercapainya sasaran dan tujuan program yang telah ditentukan. Sebagaimana masyarakat merupakan unsur pendukung dalam mensukseskan terlaksananya program keberhasilan Aplikasi LAKSA, selayaknya yaitu dapat teroptimalisasi dalam menangani aspirasi yang dilakukan masyarakat khususnya menangani pengaduan pungli di Kota Tangerang. Untuk itu agar masyarakat dapat melaksanakan pengaduan pungli melalui Aplikasi LAKSA maka masyarakat memerlukan sebuah pemahaman mengenai cara pengaduan pungli melalui Aplikasi LAKSA.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Masyarakat 1 dan Kepala UPT Pengelola Ruang Kendali melalui dimensi pelaksanaan dengan indikator pengaduan pungli melalui Aplikasi LAKSA, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa pemerintah Kota Tangerang melalui Diskominfo Kota Tangerang perlu menyebarluaskan informasi agar masyarakat bisa mengoptimalkan pelaksanaan penggunaan Aplikasi LAKSA sebagai salah satu layanan pengaduan pungli, kemudian diharapkan dengan adanya pengetahuan masyarakat bahwa Aplikasi LAKSA dapat dijadikan sebagai sarana pengaduan pungli yang dapat mendukung pelaksanaan program pemerintah Kota Tangerang untuk memberantas pungli. Dalam mewujudkan pelaksanaan program Pemerintah Kota Tangerang yaitu Aplikasi LAKSA merupakan salah satu media pendukung untuk memberantas pungli di Kota Tangerang.



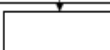


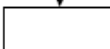

Untuk itu sebagaimana yang dikatakan masyarakat pelapor bahwa dalam pelaksanaan pengaduan pungli masih terdapat kendala sebab masih terdapat masyarakat yang belum bisa memanfaatkan teknologi dan informasi, selain itu juga terdapat kendala dalam memproses pengaduan. Hal tersebut disebabkan oleh bukti yang kurang sehingga dapat memperlambat proses pengaduan. Oleh itu sebagaimana yang dikatakan penyelenggara Aplikasi LAKSA, bahwa agar mempercepat proses pengaduan, masyarakat perlu memahami Aplikasi LAKSA sehingga Diskominfo Kota Tangerang terus berupaya menyebarluaskan informasi agar masyarakat bisa mengoptimalkan pelaksanaan penggunaan Aplikasi LAKSA.

### **3.1.3 Pengambilan Manfaat**

Pengambilan manfaat merupakan sebuah hasil yang dapat diberikan kepada masyarakat sebagai bentuk pencapaian, selayaknya dari penyelenggara Aplikasi LAKSA agar dapat mampu mengelola

serta menindaklanjuti pengaduan secara baik. Dalam hal ini pelaksanaan pengaduan pungli melalui Aplikasi LAKSA dapat memberikan manfaat secara langsung kepada masyarakat jika pengaduannya ditindaklanjuti sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur Aplikasi LAKSA dapat dilihat melalui gambar berikut.

**Tabel 3.1**  
**Standar Operasional Prosedur Aplikasi LAKSA**

Pengolahan Pengaduan Masyarakat Melalui LAKSA							
No	Aktifitas	Pelaksana			Mutu Baku		
		Masyarakat	Operator TLR	SKPD	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pengaduan masuk dari masyarakat				Aplikasi LAKSA, Sosmed Pemerintah Kota Tangerang, Internet, Laptop/Komputer		
2	Pendisposisian pengaduan masyarakat ke SKPD				Pengaduan, Aplikasi LAKSA, Internet, Laptop/Komputer	5 menit	Pengaduan masyarakat yang d disporsi
3	Tindak lanjut I pengaduan masyarakat				Pengaduan, Aplikasi SIGAP, Internet, Tablet/telepon genggam	1-4 hari kerja	Tindak lanjut pengaduan
4	Tanggapan masyarakat terhadap tindak lanjut I				Tindak lanjut pengaduan, Aplikasi LAKSA, Internet, Laptop/Komputer	1-2 hari kerja	Tanggapan terhadap tindak lanjut I
5	Tindak lanjut II pengaduan masyarakat				Tanggapan terhadap tindak lanjut I, Aplikasi SIGAP, Internet, Laptop/Komputer	1-4 hari kerja	Tindak lanjut II pengaduan
6	Penutupan pengaduan dengan membuat status menjadi selesai				Tindak lanjut II pengaduan, Aplikasi LAKSA, Internet, Laptop/Komputer	5 menit	Status pengaduan menjadi selesai
7	Pencatatan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan				Pengaduan yang telah selesai, Aplikasi LAKSA, Internet, Laptop/Komputer	5 menit	Rekapitulasi pengaduan yang telah selesai
Total Waktu						Max. 4 hari kerja	

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, 2022

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Aplikasi LAKSA maka proses tindak lanjut pengaduan maksimal 4 hari kerja. Oleh itu jika proses penanganan pengaduan masyarakat di tindak lanjuti sesuai Standar Operasional Prosedur maka akan memberikan manfaat bagi masyarakat maupun pemerintah. Manfaat bagi masyarakat yaitu merasa mendapatkan tanggapan baik atas tindaklanjut pengaduannya sehingga dapat memberikan rasa puas dalam penyelenggaraan layanan Aplikasi LAKSA, dengan hal tersebut dapat meningkatkan partisipasi masyarakat. Sedangkan pemerintah mendapatkan manfaat jika pengaduan yang dilakukan masyarakat mengalami peningkatan, dengan itu pemerintah dapat memonitoring secara langsung melalui aspirasi yang disampaikan kepada pemerintah dan segera memperbaiki layanan publik yang dirasa masih kurang.

Demikian hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Masyarakat 2, Kepala Bidang *E-Government*, dan Kepala Seksi Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi melalui dimensi pengambilan manfaat dengan indikator tindak lanjut sesuai Standar Operasional Prosedur, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa masih terdapat proses tindak lanjut penanganan yang belum sesuai Standar Operasional Prosedur Aplikasi LAKSA. Melalui hal tersebut hendaknya penyelenggara Aplikasi LAKSA dapat mengambil manfaat dari ketidakpuasan yang disampaikan oleh masyarakat pelapor, agar dapat memperbaiki proses penanganan pengaduan. Maka dari itu penyelenggara

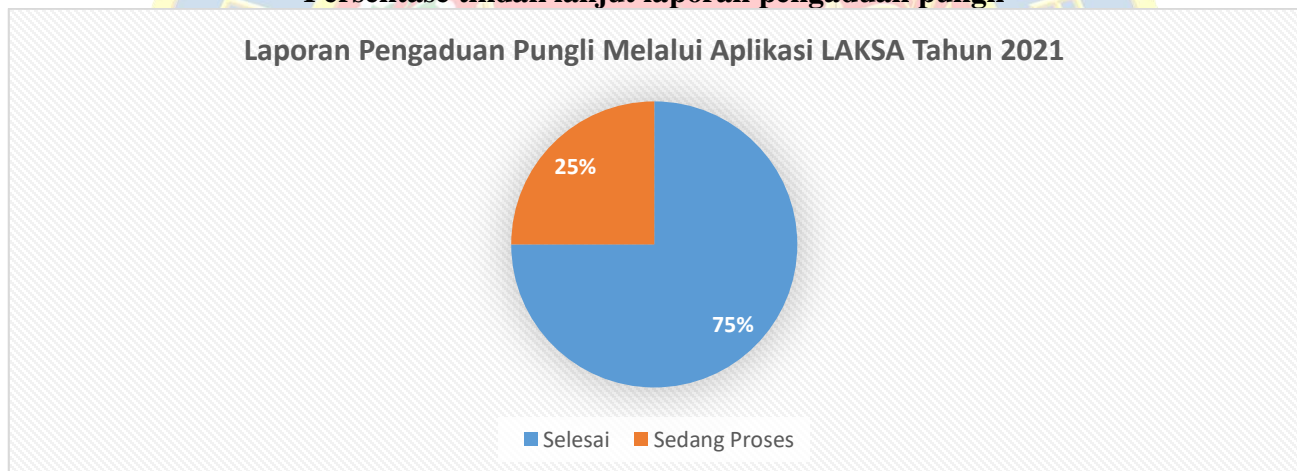


Aplikasi LAKSA hendaknya berupaya untuk mengatasi hal-hal yang dapat memperlambat proses pengaduan. Dengan itu proses pengaduan dapat ditindaklanjuti sesuai SOP, sehingga akan memberikan manfaat kepada masyarakat maupun pemerintah dan memberikan rasa kepuasan maupun kepercayaan masyarakat terhadap layanan Aplikasi LAKSA. Oleh sebab itu penyelenggara layanan Aplikasi LAKSA perlu memiliki kesadaran bahwa pentingnya untuk segera menindaklanjuti pengaduan masyarakat jika dirasa bukti dari laporan tersebut sudah lengkap. Sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Aplikasi LAKSA. Kemudian melalui hal tersebut dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan, khususnya pengaduan pungutan liar.

### 3.1.4 Evaluasi

Evaluasi merupakan bentuk partisipasi masyarakat untuk mengawasi kegiatan dan menilai kinerja program. Sebagaimana masyarakat menilai pengelolaan Aplikasi LAKSA. Dengan melalui kegiatan mengumpulkan informasi yang telah direncanakan untuk memperbaiki kendala dan mewujudkan tujuan suatu program guna mengatasi suatu masalah yang terjadi dalam suatu program. Sehingga dilakukannya pengawasan dan penilaian terhadap kinerja program. Masalah yang terjadi terhadap LAKSA yaitu masih terdapat laporan yang belum ditindaklanjuti, sebagaimana yang terdapat pada gambar 3.1.

**Gambar 3.1**  
**Persentase tindak lanjut laporan pengaduan pungli**



*Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, 2022*

Berdasarkan hasil persentase diatas bahwa dari 56 laporan pungli melalui Aplikasi LAKSA pada Tahun 2021, 75% atau 42 laporan pengaduan telah selesai ditindaklanjuti yaitu pemeriksaan terhadap terlapor, sedangkan 25% atau 14 laporan pengaduan masih dalam proses penelaahan. Hal tersebut menjadi perhatian bagi peneliti bahwa laporan yang diajukan oleh masyarakat masih ada yang belum terselesaikan, dengan kemungkinan disebabkan oleh berbagai faktor. Oleh itu keikutsertaan masyarakat untuk menilai Aplikasi LAKSA bertujuan memberikan masukan terhadap penyelenggara layanan Aplikasi LAKSA agar bisa memperbaiki beberapa faktor tersebut guna mengatasi masalah yang terjadi.

Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Masyarakat 2 dan Masyarakat 4 pelapor pengadu pungli melalui dimensi evaluasi dengan indikator penilaian Aplikasi LAKSA, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa hasil evaluasi terhadap Aplikasi LAKSA dalam mengelola



pengaduan pungutan liar yaitu masih terdapat masyarakat yang belum puas terhadap pengelolaan pengaduan. Disebabkan karena pengaduan yang dilaporkan langsung diselesaikan seketika tanpa disertai bukti dari tindak lanjut pengaduan. Selain itu juga terdapat masyarakat yang puas terhadap pengelolaan pengaduan, hanya saja Aplikasi LAKSA hendaknya agar disempurnakan kembali melalui penambahan layanan fitur chat 24/7.

Sebagaimana perspektif teoritis melalui dimensi pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengambilan manfaat, dan evaluasi. Peneliti dapat mendeskripsikan bahwa langkah yang dilakukan Diskominfo Kota Tangerang dalam menggunakan Aplikasi LAKSA sebagai salah satu layanan aspirasi merupakan keputusan yang tepat, karena keberadaan Aplikasi LAKSA dapat memudahkan masyarakat untuk melaporkan pengaduan. Kemudian dalam pelaksanaannya, Diskominfo Kota Tangerang semestinya menyebarkan informasi kepada masyarakat dalam rangka mengoptimalkan pelaksanaan penggunaan Aplikasi LAKSA sebagai salah satu layanan pengaduan pungli. Dengan pengetahuan masyarakat akan Aplikasi LAKSA yang dapat digunakan sebagai sarana pengaduan pungli yaitu mampu mendukung pelaksanaan program pemerintah Kota Tangerang untuk memberantas pungli. Akan tetapi dalam proses pengaduan pungli masih terdapat proses tindak lanjut penanganan yang belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Aplikasi LAKSA. Melalui hal tersebut hendaknya penyelenggara Aplikasi LAKSA dapat memperoleh manfaat dari ketidakpuasan yang disampaikan oleh masyarakat pelapor, agar dapat memperbaiki proses penanganan pengaduan. Maka dari itu penyelenggara Aplikasi LAKSA hendaknya berupaya untuk mengatasi hal-hal yang dapat memperlambat proses pengaduan. Sebagai hasil evaluasi terhadap Aplikasi LAKSA dalam mengelola pengaduan pungutan liar yaitu dari 56 laporan pungli melalui Aplikasi LAKSA pada Tahun 2021, sebanyak 75% atau 42 laporan pengaduan telah selesai ditindaklanjuti yaitu pemeriksaan terhadap terlapor, sedangkan 25% atau 14 laporan pengaduan masih dalam proses penelaahan. Berdasarkan hal tersebut masih terdapat masyarakat yang belum puas terhadap pengelolaan pengaduan. Disebabkan karena pengaduan yang dilaporkan langsung diselesaikan seketika tanpa disertai bukti dari tindak lanjut pengaduan.

### **3.2. Partisipasi Masyarakat Dalam Pengaduan Pungutan Liar Melalui Aplikasi LAKSA Dari Perspektif Legalistik**

Dalam menganalisis penelitian ini dari perspektif legalistik peneliti mengacu pada Peraturan Walikota Tangerang Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang Tahun 2015-2018 berdasarkan Pasal 6 BAB II mengenai tujuan penerapan *E-Government* yaitu peningkatan layanan publik, efisiensi dan efektivitas pemerintahan, dan akuntabilitas dan partisipasi.

#### **3.2.1 Peningkatan Layanan Publik**

Dalam mewujudkan pelayanan publik di Kota Tangerang sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maka Diskominfo Kota Tangerang menghadirkan Aplikasi LAKSA sebagai layanan aspirasi masyarakat guna mengoptimalkan layanan publik di Kota Tangerang. Sebab salah satu dukungan untuk meningkatkan pelayanan adalah menerapkan teknologi informasi seperti Aplikasi LAKSA sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Walikota Tangerang Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang Tahun 2015-2018. Berdasarkan peraturan tersebut pada Pasal 6 Bab II tujuan penerapan *E-Government* yaitu salah satunya untuk peningkatan layanan publik. Oleh sebab itu peneliti melakukan penelitian terhadap aspek-aspek yang dibutuhkan dalam peningkatan pelayanan publik.

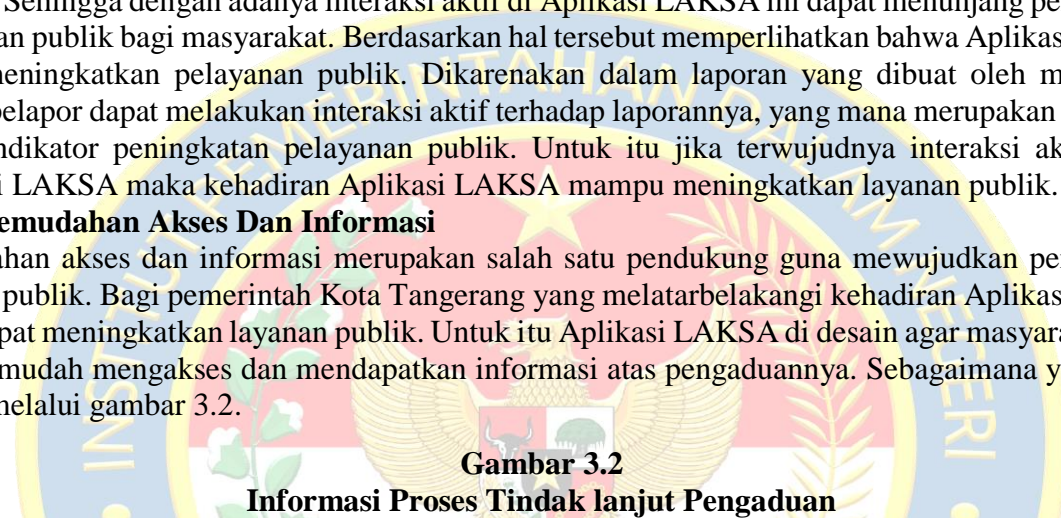
**a. Adanya Interaksi Aktif**

Dalam mewujudkan peningkatan layanan publik maka memerlukan sebuah interaksi aktif antara penyelenggara layanan dan penerima layanan. Sehingga dengan adanya komunikasi yang baik dapat secepatnya menangani masalah yang terjadi. Oleh sebab itu peneliti melakukan wawancara untuk memastikan informasi bahwa adanya interaksi aktif dalam penyelenggara Aplikasi LAKSA guna mewujudkan peningkatan layanan publik.

Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dan Kepala Seksi Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi, melalui indikator interaksi aktif peneliti dapat mendeskripsikan bahwa dalam Aplikasi LAKSA, masyarakat dapat melakukan interaksi aktif terhadap pengaduannya yang belum ditindaklanjuti melalui kolom komentar di pengaduan dan *WhatsApp* Kota Tangerang, dan akun media Pemerintah Kota Tangerang lainnya. Sehingga dengan adanya interaksi aktif di Aplikasi LAKSA ini dapat menunjang peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat. Berdasarkan hal tersebut memperlihatkan bahwa Aplikasi LAKSA dapat meningkatkan pelayanan publik. Dikarenakan dalam laporan yang dibuat oleh masyarakat bahwa pelapor dapat melakukan interaksi aktif terhadap laporannya, yang mana merupakan salah satu aspek indikator peningkatan pelayanan publik. Untuk itu jika terwujudnya interaksi aktif dalam Aplikasi LAKSA maka kehadiran Aplikasi LAKSA mampu meningkatkan layanan publik.

**b. Kemudahan Akses Dan Informasi**

Kemudahan akses dan informasi merupakan salah satu pendukung guna mewujudkan peningkatan layanan publik. Bagi pemerintah Kota Tangerang yang melatarbelakangi kehadiran Aplikasi LAKSA yaitu dapat meningkatkan layanan publik. Untuk itu Aplikasi LAKSA di desain agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan mendapatkan informasi atas pengaduannya. Sebagaimana yang dapat dilihat melalui gambar 3.2.



**Gambar 3.2**  
**Informasi Proses Tindak lanjut Pengaduan**

*Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, 2022*

Berdasarkan gambar diatas, bahwa dalam Aplikasi LAKSA terdapat pilihan status menunggu, proses, dan selesai yang dimana masyarakat pelapor pengadu bisa langsung mengakses informasi dengan mudah untuk mengetahui sejauh mana proses laporannya di tindaklanjuti. Selain itu penyelenggara layanan Aplikasi LAKSA tidak hanya memberitahu status proses pengaduannya, melainkan memberikan bukti tambahan bahwa laporannya telah ditindaklanjuti.

Sebagaimana hasil yang telah dikumpulkan peneliti melalui wawancara dan dokumentasi dengan Kepala Bidang *E-Government* melalui dimensi peningkatan layanan publik yang memuat 2 (dua)



indikator yaitu adanya interaksi aktif dan kemudahan akses dan informasi. Dapat peneliti deskripsikan bahwa masyarakat dapat melakukan interaksi aktif terhadap pengaduannya yang belum ditindaklanjuti melalui kolom komentar di pengaduan dan *WhatsApp* Kota Tangerang, dan akun media Pemerintah Kota Tangerang lainnya. Jika terwujudnya interaksi aktif dalam Aplikasi LAKSA maka kehadiran Aplikasi LAKSA mampu meningkatkan layanan publik. Selain itu penyelenggara Aplikasi LAKSA telah memberikan kemudahan akses dan informasi kepada masyarakat, seperti halnya masyarakat pelapor pungli secara mudah dapat mengakses informasi tindak lanjut di Aplikasi LAKSA melalui informasi status pengaduan mulai dari menunggu, proses, dan selesai. Dengan itu penyelenggara Aplikasi telah mewujudkan kedua indikator tersebut melalui penerapan fitur di Aplikasi LAKSA. Oleh itu Aplikasi LAKSA mampu meningkatkan layanan publik kepada masyarakat.

### **3.2.2 Efisiensi dan Efektivitas Pemerintahan**

Sebagaimana wujud dari pemerintah Kota Tangerang untuk memenuhi tuntutan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang efisiensi dan efektivitas. Maka pemerintah Kota Tangerang melakukan pembaharuan dan perubahan layanan pemerintahan berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang Tahun 2015-2018. Pembaharuan dan perubahan layanan pemerintahan tersebut melalui penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi seperti halnya Aplikasi LAKSA yang dapat menampung pengaduan pungli. Oleh sebab itu peneliti melakukan penelitian terhadap aspek-aspek yang dibutuhkan dalam efisiensi dan efektivitas pemerintahan.

#### **a. Memperkuat Koordinasi**

Koordinasi merupakan hal yang penting dilakukan untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan agar bisa efisiensi dan efektivitas. Untuk itu koordinasi merupakan hal yang harus dilakukan guna mempercepat proses penanganan pengaduan pungli melalui Aplikasi LAKSA.

Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala UPT Pengelola Ruang Kendali dan jajaran Irbn Wilayah II Bagian admin LAKSA Inspektorat, melalui indikator memperkuat koordinasi peneliti dapat mendeskripsikan bahwa Diskominfo dan Inspektorat perlu terus menjaga koordinasi dalam menindaklanjuti pengaduan pungli. Dengan adanya koordinasi yang baik dapat memudahkan dalam menangani pengaduan pungli melalui Aplikasi LAKSA.

#### **b. Ketanggapan dalam merespons pengaduan**

Dalam sebuah pengelolaan pengaduan pelayanan publik, salah satu standar kewajiban penyelenggara layanan yaitu dibutuhkan ketanggapan dalam mengelola pengaduan, sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Untuk itu penyelenggara layanan Aplikasi LAKSA juga berkewajiban memberikan ketanggapan dalam merespons pengaduan masyarakat.

Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Masyarakat 5 dan Masyarakat 3 selaku pelapor pengadu pungli, melalui indikator ketanggapan dalam merespons pengaduan. Peneliti dapat mendeskripsikan bahwa Diskominfo sebagai penyelenggara Aplikasi LAKSA sejauh ini sudah menjalankan kewajibannya untuk tanggap dalam mengelola pengaduan, sebagaimana hal tersebut yang tercantum pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Namun sayangnya masih terdapat pelayanan Aplikasi LAKSA yang belum tanggap dalam memproses pengaduan sebagaimana yang disampaikan oleh masyarakat 3 selaku pelapor pengadu pungli. Dengan itu hendaknya pengelola Aplikasi LAKSA agar terus memberikan pelayanan yang tanggap dalam merespon pengaduan masyarakat sehingga dapat memberikan rasa puas atas layanan yang diterima masyarakat.

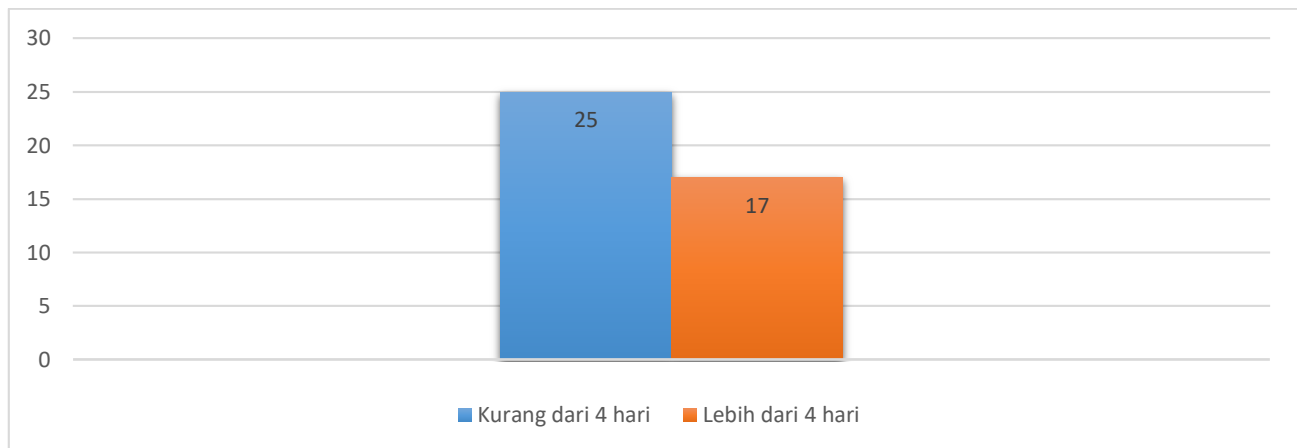


### c. Ketepatan waktu dalam mengelola pengaduan

Sebagaimana dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, penyelenggara layanan wajib memberikan ketepatan waktu dalam memenuhi hak penerima layanan. Oleh sebab itu penyelenggara Aplikasi LAKSA harus memenuhi hak masyarakat sebagai penerima layanan untuk dapat menindaklanjuti pengaduan yang telah dilaporkan masyarakat sesuai ketentuan Standar Operasional Prosedur Aplikasi LAKSA yang telah ditentukan yaitu 4 hari kerja. Untuk mengetahui data ketepatan waktu pen.yelenggara Aplikasi LAKSA dalam mengelola pengaduan pungli, maka peneliti menyajikan data tersebut melalui gambar 3.3 berikut.

**Gambar 3.3**

### **Ketepatan waktu penyelenggara Aplikasi LAKSA dalam mengelola pengaduan pungli**



*Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, 2022*

Sebagaimana gambar 3.3 diatas bahwa dari 42 pengaduan pungli yang telah selesai ditindaklanjuti, terdapat 25 pengaduan ditindaklanjuti kurang dari 4 hari dengan waktu paling cepat 1 hari telah selesai ditindaklanjuti, sedangkan 17 pengaduan ditindaklanjuti lebih dari 4 hari dengan waktu paling lama 55 hari telah selesai ditindaklanjuti. Berdasarkan tabel tersebut peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa proses pengaduan pungli mayoritas telah ditindaklanjuti sesuai Standar Operasional Prosedur. Namun masih terdapat laporan pengaduan yang belum ditindaklanjuti sesuai SOP Aplikasi LAKSA. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala UPT Pengelola Ruang Kendali dan hasil dokumentasi yang diperoleh peneliti, melalui indikator ketepatan waktu dalam pengelolaan pengaduan. Peneliti dapat mendeskripsikan bahwa penyelenggara Aplikasi LAKSA terus berupaya tepat waktu dalam mengelola pengaduan pungutan liar sesuai SOP. Dengan cara terus mengingatkan dinas terlapor untuk dapat segera menangani laporan yang diterima hingga selesai ditindaklanjuti. Dengan itu hendaknya dapat meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui Aplikasi LAKSA.

### d. Menekan tingkat pungli

Suatu kegiatan ilegal berupa pungli masih banyak dilakukan karena disebabkan oleh banyak faktor yang dapat mendorong seseorang untuk melakukannya, salah satunya yaitu lemahnya sistem kontrol dan pengawasan oleh atasan. Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Pemberantasan Pungutan Liar, bahwa Saber Pungli mempunyai wewenang untuk mengkoordinasikan, merencanakan, dan melaksanakan operasi pemberantasan pungutan liar kepada kepala pemerintah daerah untuk membangun sistem pencegahan dan pemberantasan pungutan liar. Oleh sebab itu Pemerintah Kota Tangerang menghadirkan Aplikasi LAKSA yang bertujuan untuk meningkatkan sistem kontrol pengawasan. Dimana masyarakat dapat

membantu pemerintah Kota Tangerang melakukan pengawasan layanan publik salah satunya yaitu mencegah tindakan pungutan liar. Untuk itu agar masyarakat dapat membantu dalam menekan tingkat pungli di Kota Tangerang, masyarakat perlu diberikan informasi bahwa Aplikasi LAKSA secara mudah dapat digunakan sebagai sarana pengaduan pungli. Namun kenyataan yang terjadi dilapangan bahwa informasi yang diperoleh masyarakat terkait Aplikasi LAKSA sebagai sarana pengaduan pungli masih kurang.

Berdasarkan hasil yang telah dikumpulkan peneliti pada wawancara dan dokumentasi dengan Masyarakat pelapor pungli dan jajaran Irban Wilayah II bagian admin LAKSA Inspektorat Kota Tangerang melalui dimensi efisiensi dan efektivitas yang memuat 4 (empat) indikator yaitu memperkuat koordinasi, ketanggapan dalam merespons pengaduan, ketepatan waktu dalam mengelola pengaduan, dan menekan tingkat pungli. Bahwa koordinasi yang dilakukan Inspektorat dengan Diskominfo Kota Tangerang telah berjalan dengan baik. Dengan koordinasi tersebut dapat mendukung proses menindaklanjuti laporan pungli, sebab Diskominfo Kota Tangerang tidak memiliki hak untuk memproses pelanggaran pungli karena merupakan kewenangan Inspektorat. Kemudian penyelenggara Aplikasi LAKSA sejauh ini telah berupaya melaksanakan kewajibannya untuk merespon dalam mengelola pengaduan, namun masih ada layanan Aplikasi LAKSA yang belum responsif dalam memproses pengaduan seperti yang disampaikan oleh masyarakat 3 selaku pelapor pungli. Hal tersebut juga dapat diketahui melalui ketepatan waktu dalam mengelola pengaduan, yaitu dari 42 pengaduan yang telah selesai ditindaklanjuti terdapat 25 pengaduan yang ditindaklanjuti dalam waktu kurang dari 4 hari dengan waktu paling cepat 1 hari telah selesai ditindaklanjuti, sedangkan 17 pengaduan ditindaklanjuti lebih dari 4 hari dengan waktu paling lama 55 hari telah selesai ditindaklanjuti. Hendaknya pengelola Aplikasi LAKSA perlu mewujudkan hal-hal yang dapat mendukung terlaksananya pelayanan yang optimal, agar mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan sehingga dapat menekan tingkat pungli di Kota Tangerang. Oleh karena itu, masyarakat perlu diberikan informasi bahwa Aplikasi LAKSA dapat dengan mudah digunakan sebagai sarana pengaduan. Namun, apa yang terjadi di lapangan bahwa pemahaman masyarakat terhadap Aplikasi LAKSA sebagai sarana pengaduan pungli masih kurang, seperti yang disampaikan oleh masyarakat 5 selaku pelapor pengadu pungli. Melalui hal ini, penyelenggara Aplikasi LAKSA semestinya dapat memberikan pelayanan publik yang efisien dan efektif melalui Aplikasi LAKSA.

### **3.2.3 Akuntabilitas dan Partisipasi**

Sehubungan dengan penerapan sistem informasi dan teknologi informasi pada pelayanan publik maka pemerintah Kota Tangerang mewujudkan sebuah akuntabilitas dan partisipasi terhadap Aplikasi LAKSA. Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Walikota Tangerang Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang Tahun 2015-2018. Adapun peneliti melakukan penelitian terhadap hal-hal yang dibutuhkan dalam akuntabilitas dan partisipasi.

#### **a. Kapabilitas penyelenggara Aplikasi LAKSA**

Dalam sebuah penyelenggara Aplikasi LAKSA dibutuhkan sebuah pertanggungjawaban terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk itu maka diperlukan kapabilitas sumber daya manusia yang unggul sehingga dapat mengelola tugasnya dengan baik.

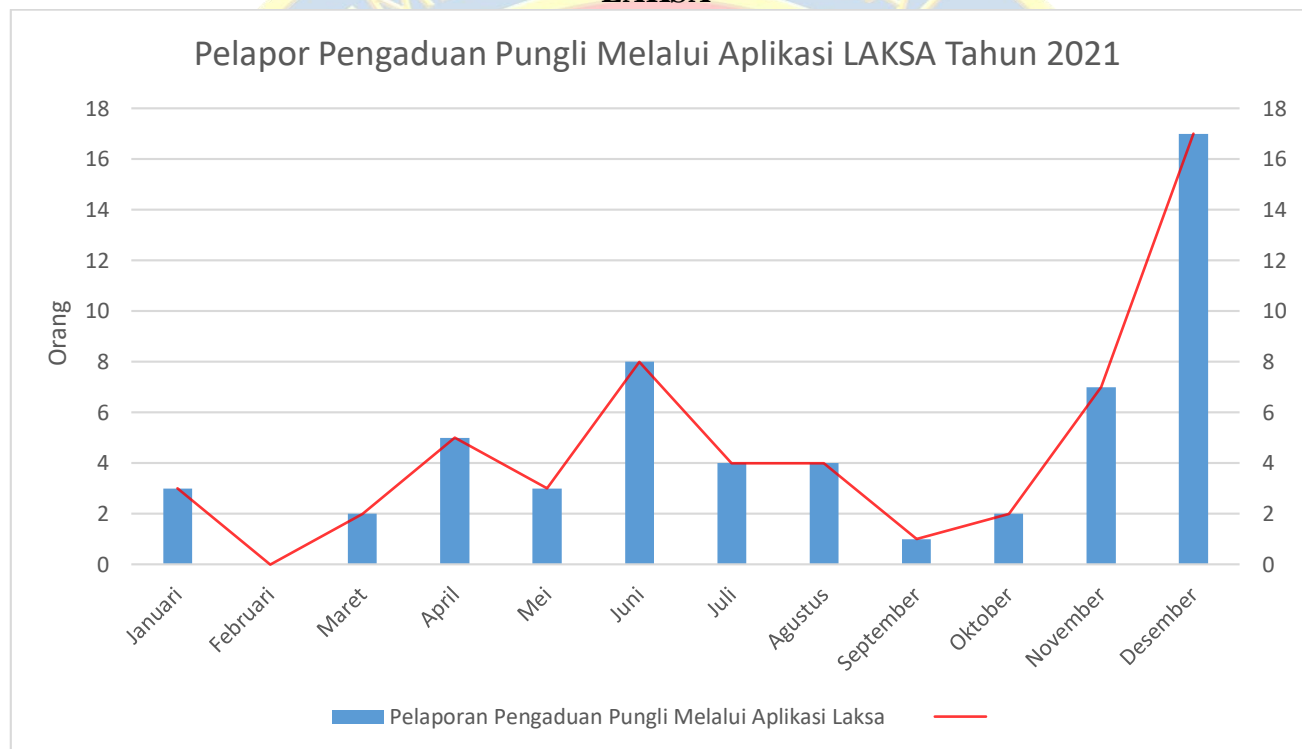
Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang E-Government dan Kepala Diskominfo Kota Tangerang melalui indikator kapabilitas penyelenggara Aplikasi LAKSA memperlihatkan bahwa penyelenggara Aplikasi LAKSA mayoritas lulusan IT, namun tidak menutup kemungkinan untuk pegawai Tangerang Live Room yang bukan lulusan IT dapat menjadi bagian dari admin LAKSA. Sehingga diperlukan sebuah pelatihan terhadap pegawai diluar kualifikasi pendidikan IT. Dengan

maksud untuk menghindari penurunan kualitas pelayanan. Sebab kualifikasi pendidikan yang tidak sesuai jika tidak diimbangi dengan pelatihan IT maka dapat menghambat kualitas pelayanan yang optimal.

**b. Keterlibatan masyarakat melakukan pengaduan**

Keterlibatan masyarakat merupakan partisipasi masyarakat dalam memonitoring suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh masyarakat. Pada hakikatnya untuk mencegah terjadinya tindak pidana korupsi secara signifikan perlu adanya partisipasi masyarakat dalam bentuk pengaduan sehingga mendukung keberhasilan pelayanan publik. Dengan adanya Aplikasi LAKSA diharapkan dapat memudahkan masyarakat Kota Tangerang untuk melakukan pengaduan pungutan liar. Sehingga pemerintah Kota Tangerang dapat mampu menekan tindakan pungutan liar. Kemudian untuk melihat partisipasi masyarakat Kota Tangerang dalam melakukan pengaduan melalui Aplikasi LAKSA, dapat dilihat melalui gambar 3.4

**Gambar 3.4**  
**Partisipasi Masyarakat Dalam Melakukan Pengaduan Pungutan Liar Melalui Aplikasi LAKSA**



*Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, 2022*

Berdasarkan gambar 3.4 bahwa jumlah partisipasi masyarakat di Tahun 2021 dalam melakukan pengaduan pungutan liar melalui Aplikasi LAKSA yaitu 56 orang. Dengan rincian laporan terendah 0 pengaduan pada bulan Februari, sedangkan laporan tertinggi pada bulan Desember yaitu dengan jumlah pengaduan 17 orang. Dengan persentase 75% atau 42 laporan telah ditindaklanjuti dan 25% atau 14 laporan belum ditindaklanjuti. Menurut peneliti bahwa partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan pungutan liar melalui Aplikasi LAKSA mengalami peningkatan. Tentunya hal ini berkaitan dengan laporan yang terdapat di Inspektorat bahwa jumlah pengaduan pungli pada Tahun 2021 yaitu berjumlah 116 dari berbagai sumber laporan yang diteruskan ke Inspektorat. Adapun



jumlah laporan dari LAKSA lebih tinggi ketimbang dari berbagai sumber aplikasi lainnya. Hal tersebut dapat diketahui secara rinci melalui tabel 3.2

**Tabel 3.2**  
**Rekapitulasi Pengaduan Pungutan Liar Tahun 2021**

Bulan	SUMBER						
	WhatsApp	Email	Instagram	LAPOR	Twitter	LAKSA	Jumlah
Januari						3	3
Februari							0
Maret						2	2
April						5	5
Mei						3	3
Juni						8	8
Juli	53	1	2	1		4	61
Agustus			1		1	4	6
September						1	1
Oktober	1					2	3
November						7	7
Desember						17	17
<b>Jumlah</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>56</b>	<b>116</b>

Sumber: Inspektorat Kota Tangerang, 2022

Melihat data di atas memperlihatkan minat masyarakat dalam melakukan pengaduan pungli melalui Aplikasi LAKSA mengalami peningkatan. Adapun yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat yaitu terletak dalam penyelenggara Aplikasi LAKSA dalam mengelola pengaduannya secara baik. Dengan cara memberikan rasa kepercayaan kepada masyarakat untuk menggunakan Aplikasi LAKSA, seperti halnya menjaga identitas pelapor.

Berdasarkan hasil dokumentasi dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Masyarakat 3 pelapor pengadu pungli, melalui indikator keterlibatan masyarakat dalam melakukan pengaduan. Dapat peneliti deskripsikan bahwa keterlibatan masyarakat dalam melakukan pengaduan melalui Aplikasi LAKSA sejauh ini mengalami peningkatan dibanding kanal-kanal laporan pengaduan pungli lainnya. Hal tersebut salah satunya disebabkan dengan pengelolaan pengaduan dalam menjaga identitas pelapor sudah berjalan baik. Dengan itu dapat memberikan rasa keamanan terhadap pelapor, sehingga masyarakat tidak takut untuk melaporkan pungli.

Sebagaimana hasil yang telah dikumpulkan peneliti melalui wawancara dan dokumentasi dengan para informan melalui dimensi akuntabilitas dan partisipasi yang memuat 2 (dua) indikator yaitu kapabilitas penyelenggaraan Aplikasi LAKSA dan keterlibatan masyarakat melakukan pengaduan. Dapat peneliti deskripsikan bahwa kapabilitas penyelenggara Aplikasi LAKSA sejauh ini sudah sesuai kualifikasi pendidikan, selain itu jika terdapat penyelenggara Aplikasi LAKSA yang tidak sesuai kualifikasi pendidikan maka akan diberikan pelatihan untuk mendukung kinerja yang optimal. Kemudian keterlibatan masyarakat dalam melakukan pengaduan mengalami peningkatan. Tentunya hal ini berkaitan dengan jumlah pengaduan pungli di Inspektorat pada Tahun 2021, yaitu dari 116 laporan pengaduan pungli bahwa 56 pengaduan atau 44% masyarakat melakukan pengaduan pungli melalui Aplikasi LAKSA. Jumlah tersebut memperlihatkan laporan melalui Aplikasi LAKSA lebih tinggi ketimbang dari berbagai sumber aplikasi lainnya sebagaimana yang tercantum dalam tabel 3.2

Berdasarkan perspektif legalistik yaitu peningkatan layanan publik, efisiensi dan efektivitas pemerintahan, dan akuntabilitas dan partisipasi. Bahwa dengan adanya Aplikasi LAKSA dapat meningkatkan pelayanan publik. Seperti halnya masyarakat dapat melakukan interaksi aktif terhadap pengaduannya yang belum ditindaklanjuti, sehingga dengan adanya interaksi aktif di Aplikasi LAKSA ini dapat menunjang peningkatan layanan publik bagi masyarakat. Selain itu penyelenggara Aplikasi LAKSA memberikan kemudahan akses dan informasi kepada masyarakat sebagai bentuk dalam mewujudkan peningkatan pelayanan publik.

Dengan demikian kehadiran Aplikasi LAKSA juga telah memberikan efisiensi dan efektivitas dalam pemerintahan. Karena masyarakat telah mendapatkan haknya sebagai pengguna layanan, yaitu penyelenggara Aplikasi LAKSA telah cukup responsif dalam menanggapi pengaduan sehingga dapat memberikan kepuasan atas layanan yang diterima. Kemudian ketepatan waktu dalam mengelola pengaduan pungli yang dilakukan masyarakat mayoritas telah ditindaklanjuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Namun, masih ada layanan Aplikasi LAKSA yang belum responsif dalam memproses pengaduan. Bahwa dari 42 pengaduan pungli yang telah selesai ditindaklanjuti terdapat 59% atau 25 pengaduan ditindaklanjuti kurang dari 4 hari, hal tersebut dapat direalisasikan dengan terus mengingatkan dinas terlapor agar dapat segera menangani laporan yang diterima hingga selesai ditindaklanjuti.

Selanjutnya melalui aspek akuntabilitas dan partisipasi kepada masyarakat selaku pengaduan pungli melalui Aplikasi LAKSA. Bahwa penyelenggara Aplikasi LAKSA mayoritas merupakan lulusan IT, namun tidak menutup kemungkinan bahwa mereka yang bukan lulusan IT untuk menjadi bagian dari admin LAKSA, hanya saja akan mereka akan diberikan sebuah pelatihan. Sebagaimana hal tersebut dilakukan agar bisa mewujudkan akuntabilitas terhadap pelayanan Aplikasi LAKSA. Kemudian partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan melalui Aplikasi LAKSA sejauh ini mengalami peningkatan, dengan rincian pada Tahun 2021 melalui data dari Diskominfo Kota Tangerang bahwa 56 orang telah melakukan pengaduan pungutan liar melalui Aplikasi LAKSA yang dimana grafiknya mengalami peningkatan, sebagaimana yang tercantum dalam gambar 3.4. Selain itu, berdasarkan data Inspektorat Kota Tangerang pada Tahun 2021 bahwa jumlah pengaduan pungli di Inspektorat yaitu 116 laporan pengaduan pungli, dari 116 laporan bahwa 56 pengaduan atau 44% pengaduan pungli melalui Aplikasi LAKSA. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa laporan masyarakat dalam melakukan pengaduan pungli melalui Aplikasi LAKSA lebih tinggi dibandingkan dengan berbagai sumber aplikasi pengaduan lainnya.

### **3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Perubahan teknologi yang semakin maju mendorong pemerintah harus beradaptasi melalui berbagai cara untuk mempermudah masyarakat melakukan pengaduan. pengaduan pungutan liar perlu sekali dilakukan oleh masyarakat untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh sebab itu, partisipasi masyarakat dalam pengaduan merupakan hal yang perlu dilakukan masyarakat, sehingga dapat membantu memonitor kinerja pemerintah maupun masyarakat hingga berjalan sesuai sasaran dan tujuan yang diharapkan masyarakat. Maka peran serta masyarakat dalam melakukan pengaduan pungutan liar menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan dalam menekan tingkat terjadinya pungutan liar. Penulis menemukan temuan yakni partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan pungutan liar melalui Aplikasi LAKSA cukup baik, salah pendukung yaitu Aplikasi LAKSA dapat diakses dengan mudah. Sedangkan temuan Robby bahwa alasan masyarakat menggunakan Aplikasi Qlue berdasarkan beberapa jenis tindakan yaitu aplikasi yang diarahkan untuk tujuan tertentu, menggunakan Aplikasi Qlue akan berdampak yang baik bagi masyarakat, dan menggunakan Aplikasi Qlue karena penasaran (Robby, 2017). Kemudian hasil penelitian Rheina bahwa dengan adanya layanan LAPOR dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, sebab



mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keinginan serta dapat diakses oleh semua kalangan (Rheina, 2019). Hal tersebut sama halnya dengan yang penulis temukan dalam penelitian. Selanjutnya temuan Witra bahwa strategi kesuksesan Pemerintah Kota Bekasi dalam menangani pengaduan yaitu mengatur strategi penanganan pengaduan yang disesuaikan dengan kondisi yang dibutuhkan (Witra, 2018). Sedangkan dalam hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis bahwa langkah Diskominfo Kota Tangerang dalam mengelola pengaduan pungi sesuai SOP Aplikasi LAKSA akan mendukung kepuasan masyarakat dalam menggunakan Aplikasi LAKSA. Penelitian yang dilakukan penulis bahwa dengan adanya Aplikasi LAKSA ini dapat meningkatkan partisipasi masyarakat khususnya dalam bidang pengawasan seperti melaporkan pengaduan pungutan liar di Kota Tangerang. Sedangkan hasil penelitian Ningsih dan Setyowati bahwa bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan melalui Aplikasi Taprose (*Tuban Public Report Service*) masih kurang optimal dalam fitur mengawasi publikasi kegiatan OPD (Ningsih dan Setyowati, 2019). Demikian dalam penelitian terdahulu oleh Kariem bahwa hasil pelatihan penggunaan Aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online) menjadi alternatif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat (Kariem, 2021). sedangkan dalam penelitian yang dilakukan penulis bahwa upaya Diskominfo Kota Tangerang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan Aplikasi LAKSA sebagai media pengaduan pungutan liar melalui sosialisasi Aplikasi LAKSA kepada masyarakat, menjamin kerahasiaan identitas pelapor, dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan SOP dalam menangani proses pengaduan.

### **3.4 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat dan pendukung partisipasi masyarakat dalam pelayanan pengaduan pungutan liar melalui Aplikasi LAKSA. Faktor penghambat yaitu masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui penggunaan Aplikasi LAKSA sebagai sarana pengaduan pungi, kurangnya data yang dilaporkan, dan kurangnya akuntabilitas dalam memproses pengaduan. Sedangkan faktor pendukung yaitu masyarakat pelapor dapat complain terhadap pengaduan yang belum di tindak lanjuti, kemudahan akses dan informasi, dan koordinasi. Selanjutnya untuk upaya yang dilakukan Diskominfo Kota Tangerang dalam mengatasi faktor penghambat dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pelayanan pengaduan pungutan liar melalui Aplikasi LAKSA yaitu melakukan sosialisasi kepada masyarakat, menjamin kerahasiaan identitas pelapor, dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan SOP.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan perspektif teoritis bahwa penggunaan Aplikasi LAKSA sebagai layanan aspirasi merupakan keputusan yang tepat. Selain itu penyelenggara Aplikasi LAKSA dapat mengambil manfaat dari ketidakpuasan masyarakat terhadap proses pengaduan yang belum sesuai SOP, kritik diberikan sebagai upaya menyempurnakan Aplikasi LAKSA sesuai kebutuhan masyarakat. Sebagaimana hasil evaluasi yaitu dari 56 laporan pungi melalui Aplikasi LAKSA pada Tahun 2021, 42 laporan selesai ditindaklanjuti yaitu pemeriksaan terhadap terlapor, sedangkan 14 laporan masih proses penelaahan. Kemudian berdasarkan perspektif legalistik Penulis menyimpulkan bahwa dengan adanya Aplikasi LAKSA dapat meningkatkan pelayanan publik, memberikan efisiensi dan efektivitas melalui ketepatan waktu dalam mengelola pengaduan pungi, telah terwujudnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan Aplikasi LAKSA sebagai media pengaduan pungi, hal tersebut dapat diketahui melalui grafik pengaduan pungi yang mengalami peningkatan dengan didukung ada data Pungi di Inspektorat yaitu dari 116 laporan bahwa 56 pengaduan atau 44% masyarakat memilih melakukan pengaduan pungi melalui Aplikasi LAKSA ketimbang dari aplikasi pengaduan lainnya.



**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki utama yakni waktu penelitian sehingga dalam pengumpulan data tidak dapat dilakukan observasi. Dalam hal ini penulis tidak menggunakan observasi sebab suatu objek yang diteliti memiliki rentang waktu yang lama dan tidak menentu untuk melakukan pengaduan pungutan liar melalui Aplikasi LAKSA. Kemudian untuk mengobservasi kualitas pengelolaan pelayanan dalam pengaduan masyarakat bahwa jika sasaran penilaian mengetahui bahwa sedang dilakukan observasi, maka akan dengan sengaja akan memberikan kesan yang baik. Untuk itu dalam penelitian ini tidak mendukung untuk dilakukannya observasi.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan partisipasi masyarakat dalam pelayanan pengaduan pungutan liar melalui Aplikasi LAKSA ,agar dapat menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, Inspektorat Kota Tangerang, dan pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian. Sebagaimana telah meluangkan waktu dan memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat terlaksananya penelitian ini.



## VI. DAFTAR PUSTAKA

### Peraturan Perundang-Undangan

*Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Satuan Pemberantasan Pungutan Liar.*

*Peraturan Walikota Tangerang Nomor 96 Tahun 2014 Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi Dan Komunikasi Kota Tangerang Tahun 2015-2018*

### Buku, Jurnal, Skripsi, Artikel

Asis, Maria Gonzalez De. 2006. *“Reducing Corruption at the Local Level.”*

Cohen, John M and N. Uphoff. 1977. *“Rural Development Participation: Concepts and Measures for Project Design, Implementation and Evaluation.”*

Klitgaard, Robert. 1998. *“International Cooperation Against.” (March): 3–6.*

Ningsih, Ambar Tri dan N. Setyowati. 2019. *“Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi TAPROSE (Tuban Public Report Service) Temanku Di Kabupaten Tuban.”*

Rasyid, Ryaas, dkk. 1998. *Pemerintahan Yang Amanah.* Jakarta: Binarena Pariwisata.

Robby, Muhamad Fadly. 2017. *“Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Qlue (Studi Kasus Di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan).”* UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Wulansari, Rheina. 2019. *“Peningkatan Partisipasi Warga Negara Dalam Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Kota Bandung (Studi Deskriptif Pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Bandung).”* Universitas Pendidikan Indonesia Bandung.

Yohanitas, Witra Apdhi. 2018. *“Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik.”*

### Sumber lainnya

@*tng\_aspiration*. 2021. *“Laporan Aspirasi Kotak Saran Anda.”* Instagram

Anwar, Hairul. 2021. *“Pasca Risma Temukan Pungli Bansos Di Kota Tangerang, Ada 47 Aduan Pungli Lain Masuk.”* banten.suara.com.

<https://banten.suara.com/read/2021/08/02/153914/pasca-risma-temukan-pungli-bansos-di-kota-tangerang-ada-47-aduan-pungli-lain-masuk?page=all> (September 4, 2021).

CNN INDONESIA. 2021. *“Ranking Indeks Korupsi Indonesia Merosot, Urutan 102 Dari 180.”* cnnindonesia.com. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210128134510-12-599524/ranking-indeks-korupsi-indonesia-merosot-urutan-102-dari-180> (September 4, 2021).

Muchlis. 2021. *“Sidak Penerima Bansos, Mensos Risma Terima Aduan Pungli Rp 50.000 Di Tangerang Halaman All - Kompas.Com.”* megapolitan.kompas.com. <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/07/28/18054581/sidak-penerima-bansos-mensos-risma-terima-aduan-pungli-rp-50000-di?page=all> (September 4, 2021).

Tifada, Detha Arya. 2020. *“Akar Sejarah Korupsi Di Indonesia Dan Betapa Kunonya Mereka Yang Hari Ini Masih Korup.”* voi.id. [https://voi.id/memori/22255/akar-sejarah-korupsi-di-indonesia-dan-betapa-kunonya-mereka-yang-hari-ini-masih-korup#google\\_vignette](https://voi.id/memori/22255/akar-sejarah-korupsi-di-indonesia-dan-betapa-kunonya-mereka-yang-hari-ini-masih-korup#google_vignette) (September 1, 2021).