

LAPOR!

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

**ANALISIS PARTISIPASI MASYARAKAT BERBASIS
ELEKTRONIK MELALUI SP4N LAPOR! DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DINAS BINA MARGA
DAN SUMBER DAYA AIR KOTA BEKASI**

**Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik**

Nama : Pasha Renita Arabella Napitupulu

NIM : 2210413052



**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN
NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Pasha Renita Arabella Napitupulu
NIM : 2210413052
Program Studi : Sarjana Ilmu Politik

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Juli 2026

Yang menyatakan,

A yellow rectangular stamp with the text "METRAI TEMPEL" and a serial number "E33AOX001814064". A handwritten signature in black ink is written over the stamp. To the left of the stamp is a vertical black bar with some text.

(Pasha Renita Arabella Napitupulu)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI / TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pasha Renita Arabella Napitupulu
NIM : 2210413052
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **ANALISIS PARTISIPASI MASYARAKAT BERBASIS ELEKTRONIK MELALUI SP4N-LAPOR! DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DINAS BINA MARGA DAN SUMBER DAYA AIR KOTA BEKASI** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi/Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Bekasi,
Pada tanggal : 20 Juli 2026
Yang menyatakan,



(Pasha Renita Arabella Napitupulu)

PENGESAHAN SKRIPSI DAN TUGAS AKHIR JURNAL

NAMA : Pasha Renita Arabella Napitupulu
NIM : 2210413052
PROGRAM STUDI : Sarjana Ilmu Politik
JUDUL : Analisis Partisipasi Masyarakat Berbasis Elektronik melalui SP4N-LAPOR! dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Bekasi

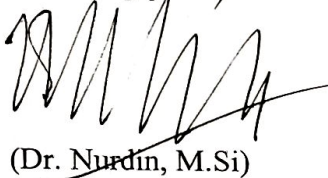
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



(Dr. Ardli Johan Kusuma, M.HI)

Penguji 1



(Dr. Nurdin, M.Si)

Penguji 2



(Fatkhuri, SIP., MPP)

Ketua Program Studi
Ilmu Politik



Restu Rahmawati, S.Sos., MA.

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 13 Juli 2026

**ANALISIS PARTISIPASI MASYARAKAT BERBASIS ELEKTRONIK
MELALUI SP4N LAPOR! DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
PUBLIK DINAS BINA MARGA DAN SUMBER DAYA AIR KOTA
BEKASI**

PASHA RENITA ARABELLA NAPITUPULU

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis partisipasi masyarakat berbasis elektronik melalui SP4N-LAPOR! di bidang pelayanan publik Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air (DBMSDA) Kota Bekasi, serta mengevaluasi bentuk keterlibatan dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna dalam mendorong peningkatan transparansi dan akuntabilitas kinerja pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, yang kemudian dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan dengan mengacu pada teori e-participation (Hennen dkk., 2020) khususnya fungsi monitoring yang mencakup e-information dan e-deliberation serta teori Digital Civic Engagement (Mossberger, Tolbert & McNeal, 2007) melalui indikator interest, knowledge, dan discussion. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa partisipasi elektronik masyarakat Kota Bekasi melalui SP4N-LAPOR! ditandai dengan pengawasan dari masyarakat. Pengawasan dilakukan dari adanya keterbukaan informasi (e-information) berjalan cukup baik melalui fitur pelacakan status laporan dan ruang diskusi (e-delibeartion) bersifat evaluatif-tertutup melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil temuan yakni konsep interest terpenuhi karena permasalahan infrastruktur seperti kerusakan jalan dan genangan banjir dirasakan langsung oleh warga sehingga mendorong partisipasi pelaporan. Konsep knowledge belum terpenuhi karena masih ditemukan kesenjangan pengetahuan teknis pada sebagian pengguna walaupun sosialisasi sudah dilakukan oleh Diskominfostandi Kota Bekasi di 12 kecamatan. Konsep discussion terpenuhi melalui kolom komentar serta integrasi SP4N-LAPOR! dengan platform Sapa Warga Jawa Barat dan Patriot Single Window, meskipun kualitas deliberasi publik masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa SP4N-LAPOR!

telah mengubah posisi masyarakat Kota Bekasi dari penerima layanan yang pasif menjadi aktor pengawasan yang aktif dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik DBMSDA.

Kata Kunci: Partisipasi Masyarakat, E-Partisipasi, SP4N-LAPOR!, Transparansi, Akuntabilitas, Pelayanan Publik

**ANALYSIS OF E-BASED PUBLIC PARTICIPATION THROUGH SP4N
LAPOR! IN IMPROVING PUBLIC SERVICES PROVIDED BY THE
BEKASI CITY DEPARTMENT OF ROADS AND WATER RESOURCES**

PASHA RENITA ARABELLA NAPITUPULU

ABSTRACT

This study aims to analyse e-participation via SP4N-LAPOR! in the public services provided by the Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air (DBMSDA) Kota Bekasi, as well as to evaluate the forms of public engagement and the experiences of citizens as users in promoting greater transparency and accountability in public service performance. This study employs a descriptive qualitative approach, utilising data collection techniques such as interviews, observation and document analysis, which are subsequently analysed through the stages of data reduction, data presentation and drawing conclusions. The analysis was conducted with reference to e-participation theory (Hennen et al., 2020) – specifically the monitoring function, which encompasses e-information and e-deliberation – as well as Digital Civic Engagement theory (Mossberger, Tolbert & McNeal, 2007) through the indicators of interest, knowledge and discussion. The research findings indicate that the electronic participation of the citizens of Bekasi City via SP4N-LAPOR! is characterised by public oversight. This oversight is facilitated by the availability of information (e-information), which functions reasonably well through the report status tracking feature, whilst the discussion forum (e-deliberation) operates in an evaluative yet closed manner via the Public Satisfaction Survey. The findings indicate that the concept of ‘interest’ is fulfilled because infrastructure issues, such as road damage and flooding, are directly experienced by residents, thereby encouraging participation in reporting. The concept of ‘knowledge’ has not yet been fulfilled, as gaps in technical knowledge are still found among some users, despite awareness-raising activities having been carried out by the Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian (Diskominfostandi) Bekasi City across 12 sub-districts. The ‘discussion’ concept was fulfilled through the comments section and the integration of SP4N-LAPOR! with the ‘Sapa Warga Jawa Barat’ and ‘Patriot Single Window’ platforms, although the quality of public deliberation could still be

improved. This study concludes that SP4N-LAPOR! has transformed the role of Bekasi City residents from passive service recipients to active oversight actors in promoting transparency and accountability in the public services provided by the DBMSDA.

Keywords : Community Participation, E-Participation, SP4N-LAPOR!, Transparency, Accountability, Public Services

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas berkat keselamatan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Partisipasi Masyarakat Berbasis Elektronik melalui SP4N-LAPOR! dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Bekasi” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Dr. Ardli Johan Kusuma, M.HI selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan kritis, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Keluargaku tersayang, Bapakku Rudi Aprianto Napitupulu, S.E, Ibuku Posmauli Sinaga, Abangku Gohan Marsudi Napitupulu, Edaku Hikmah Sara Tampubolon, Kakakku Erica Rahel Napitupulu A.Md.Par, hewan peliharaanku yakni Mimi dan Gembul, yang menjadi alasan utama penulis melangkah mencapai titik ini. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan materil dan imateril, doa, serta pengorbanan yang tak ternilai harganya kepada penulis. Kiranya Tuhan selalu melindungi dan mencukupkan keluarga ini.
3. Sahabatku sedari kecil, Kattleya Wikaikshano, S.E terima kasih selalu hadir dan merayakan baik di masa duka maupun suka dalam separuh hidup penulis.
4. Maximus Parsaoran Ompusunggu, S.IP terima kasih selalu menjadi rumah, sandaran, penenang, dan pemberi dukungan materiil dan imateriil selama proses pasang surut penyusunan skripsi ini. Kiranya ketulusan hati yang diberikan menjadi awal yang baik bagi kesuksesan langkah kita ke depan.
5. Kepada rekan seperjuanganku Jingga Savana Soeherman, terima kasih atas segala memori selama proses perjalanan studi, canda tawa dan diskusi yang dihabiskan bersama
6. Pasha Renita Arabella Napitupulu, diri penulis, terima kasih karena telah memilih untuk tidak menyerah, mengalahkan segala keraguan dalam diri, dan percaya pada kemampuan diri sendiri
7. Seluruh informan penelitian dan Kak Salsabila Fitriah Puteri selaku pihak yang membantu mengarahkan, memberikan saran, serta menyediakan waktu dan tenaganya untuk berkontribusi dalam penelitian ini

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga karya ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan studi ilmu politik, terutama partisipasi elektronik.

Bekasi, 03 Juli 2026
Pasha Renita Arabella Napitupulu

DAFTAR ISI

ANALISIS PARTISIPASI MASYARAKAT BERBASIS ELEKTRONIK MELALUI SP4N LAPOR! DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DINAS BINA MARGA DAN SUMBER DAYA AIR KOTA BEKASI.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI / TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Batasan Masalah.....	17
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.5.1 Manfaat Akademik	17
1.5.2 Manfaat Praktis	18
1.5.3 Kontribusi Penelitian.....	18
1.6 Sistematika Penelitian	19
BAB II	20
TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Teori dan Konsep Penelitian	24
2.2.1. Teori E-Participation.....	25
2.2.2 Teori Digital Civic Engagement	27
2.2.3 Konsep Pelayanan Publik	30
2.2.4 Konsep E-Government.....	34
2.3 Kerangka Berpikir	36
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN	37
3.1 Objek Penelitian	37

3.2 Jenis Penelitian	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Sumber Data	41
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.5.1 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	42
3.5.2 Penyajian Data (<i>Display Data</i>)	42
3.5.3 Penarikan Kesimpulan (<i>Conclusion</i>)	42
3.6 Tabel Rencana Waktu	43
BAB IV	45
HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Profil Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Bekasi, dan Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Bekasi	45
4.1.1 Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)	46
4.1.2 Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Bekasi	49
4.1.3 Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Bekasi	54
4.2 Pengawasan Kinerja DBMSDA oleh Masyarakat melalui Ruang Digital SP4N-LAPOR!	55
4.3 Partisipasi Masyarakat Kota Bekasi dalam Pengaduan Infrastruktur melalui SP4N-LAPOR!	62
4.3.1 Permasalahan Infrastruktur sebagai Penggerak Utama Partisipasi Warga Kota Bekasi	67
4.3.2 Kemampuan Penggunaan SP4N-LAPOR! oleh Masyarakat Kota Bekasi	71
4.3.3 Komunikasi Dua Arah antara Warga dan Pemerintah Kota Bekasi melalui SP4N-LAPOR!	79
4.4 Peran Diskominfo sebagai Pengelola SP4N-LAPOR!	83
4.5 Tantangan, Kendala, dan Hambatan dalam Mendorong Partisipasi Elektronik di SP4N-LAPOR! Kota Bekasi	85
4.6 Pengawasan (Monitoring) Masyarakat Kota Bekasi dalam Mendorong Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Bekasi	90
BAB V	105
KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	107

5.2.1 Saran Akademis	107
5.2.2 Saran Praktis	108
Daftar Pustaka	110
Lampiran	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.1 Ketersediaan SP4N LAPOR! dalam App Store dan Google Play Store.....	6
Tabel 1.1.2 Laporan Aduan Bidang Bina Marga di Kota Bekasi.....	6
Tabel 1.1.3 Laporan Aduan Bidang Sumber Daya Air di Kota Bekasi.....	8
Tabel 1.1.4 Laporan Aduan Bidang Prasarana Jalan di Kota Bekasi	11
Tabel 1.1.5 Jumlah Laporan Layanan Pengaduan Kota Bekasi	14
Tabel 2.2.1.1 Monitoring E-Participation.....	26
Tabel 3.3.1 Teknik Pengumpulan Data.....	39
Tabel 3.6.1 Tabel Rencana Penelitian.....	43
Tabel 4.2.2.1 Laporan Pengguna SP4N-LAPOR!.....	72
Tabel 4.2.2.2 Sosialisasi dan Infografis SP4N-LAPOR!	77
Tabel 4.6.1 Kanal Pengaduan melalui website DBMSDA Kota Bekasi.....	92
Tabel 4.6.2 Laporan Pengaduan SP4N-LAPOR di DBMSDA Kota Bekasi Periode Januari-Desember Tahun 2025	94
Tabel 4.6.3 Laporan Pengaduan SP4N-LAPOR di DBMSDA Kota Bekasi Periode Januari-Juni Tahun 2026	94
Tabel 4.6.4 Indeks Kepuasan Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Bekasi	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1 Fitur dan layanan SP4N LAPOR!.....	3
Gambar 1.1.2 Kondisi Nasional SP4N-LAPOR!.....	4
Gambar 1.1.3 Ulasan dan Kritik terhadap SP4N LAPOR!	4
Gambar 1.1.4 Komentar Masyarakat terhadap Masalah Bidang DBMSDA Kota Bekasi	13
Gambar 1.1.5 Komentar pengguna Instagram	14
Gambar 2.3.1 Kerangka Berpikir.....	36
Gambar 4.1.1.1 Panduan Menyampaikan Laporan SP4N-LAPOR!.....	47
Gambar 4.1.1.2 Tahapan Pengaduan SP4N-LAPOR!.....	47
Gambar 4.1.2.1 Sarana Informasi dalam Pelayanan Publik.....	52
Gambar 4.1.2.2 Struktur Kelembagaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Kota Bekasi	52
Gambar 4.2. 1 Indeks Tahunan SPBE Kota Bekasi.....	65
Gambar 4.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Bekasi.....	66