

NO. DAFTAR FPIPS: 871/UN40.A2.2/PP/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)

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

Departemen Pendidikan Kewarganegaraan



Oleh:

Rheina Wulansari

1505434

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

BANDUNG

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)

Oleh:

RHEINA WULANSARI

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Departemen Pendidikan Kewarganegaraan

©Rheina Wulansari

Universitas Pendidikan Indonesia

2019

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian
dengan dicetak ulang, difotokopi, atau dengan cara lainnya tanpa seizin penulis.

MAN JADDA WAJADA

"Siapa yang bersungguh-sungguh pasti berhasil"

MAN SHABARO ZHAFIRA

"Siapa yang bersabar akan beruntung"

MAN YAZRO'YAHSUD

"Siapa yang menanam akan menuai yang ditanam"

LEMBAR PENGESAHAN

RHEINA WULANSARI

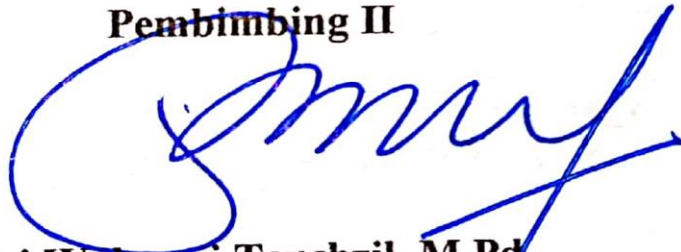
**“PENINGKATAN PARTISIPASI WARGA NEGARA DALAM
PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMANFAATAN LAMAN
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
(LAPOR!) DI KOTA BANDUNG”**

**Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:
Pembimbing 1**



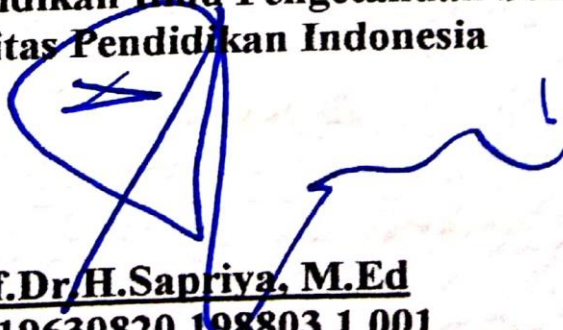
**Prof. Dr. H. Abdul Azis Wahab, M.A
NIP. 19430401 196709 1 001**

Pembimbing II



**Sri Wahyuni Tanszil, M.Pd
NIP. 19870317 20144 2 002**

**Mengetahui,
Ketua Departemen Pendidikan Kewarganegaraan
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Universitas Pendidikan Indonesia**



**Prof. Dr. H. Sapriya, M.Ed
NIP. 19630820 198803 1 001**

Skripsi telah diuji pada

Hari/Tanggal

Tempat

Panitia ujian terdiri dari

1. Ketua

: Senin, 29 April 2019

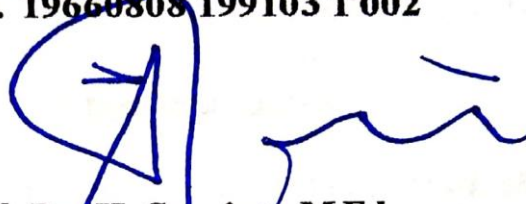
: Gedung FPIPS UPI Bandung

: 

Dr. Agus Mulyana, M.Hum

NIP. 19660808 199103 1 002

2. Sekretaris

: 

Prof. Dr. H. Sapriya, M.Ed

NIP. 19630820 198803 1 001

3. Penguji

:

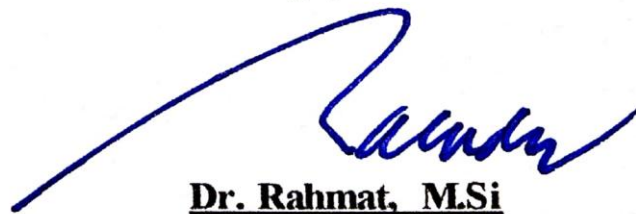
Penguji I,



Prof. Dr. Karim Survadi, MSi

NIP. 19700814 199402 1 001

Penguji II,



Dr. Rahmat, MSi

NIP. 19580915 198603 1 003

Penguji III,



Dr. Leni Anggraeni, MPd

NIP. 19840222 200912 2 014

PERNYATAAN PENULIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “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)” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, April 2019

Yang membuat pernyataan,

Rheina Wulansari

NIM. 1505434

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Shalawat beserta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya dan kita selaku umatnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini merupakan sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan di Departemen Pendidikan Kewarganegaraan, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Penulisan skripsi ini didasarkan atas ketertarikan penulis terkait kebijakan publik. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“PENINGKATAN PARTISIPASI WARGA NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMANFAATAN LAMAN LAYANANASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (LAPOR!) DI KOTA BANDUNG** (Studi Deskriptif pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung)”

Skripsi ini mendeskripsikan mengenai pemanfaatan program Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!). Selain itu, skripsi ini mengungkapkan dan menggambarkan hambatan dan upaya yang dihadapi dalam implementasi kebijakan tersebut. Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun untuk dijadikan perbaikan dalam penyusunan penelitian ini di masa yang akan datang. Besar harapan penulis agar penelitian ini dapat bermanfaat.

Bandung, April 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah Ta'ala, atas berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Dalam penulisan skripsi ini, Penulis banyak mendapatkan bantuan berupa doa, ilmu, dukungan, arahan, bimbingan, semangat dan hal lain yang bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tersayang, Bapak Hendra Yurial dan Ibu Aas Lasmanah. Terima kasih atas doa, semangat, kasih sayang, arahan dan semua pengorbanan yang telah diberikan. Bapak dan Ibu yang selalu berjuang agar anaknya mendapat pendidikan yang terbaik dan telah berkorban banyak untuk anaknya.
2. Prof. Dr. H. R. Asep Kadarohman, M.Si selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Dr. Agus Mulyana, M.Hum selaku Dekan FPIPS UPI yang telah memberikan izin penelitian skripsi dan menjadikan FPIPS sebagai fakultas yang nyaman untuk menimba ilmu.
4. Prof. Dr. Sapriya, M.Ed. selaku Ketua Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang telah memfasilitasi penulis untuk mengajukan penelitian skripsi ini
5. Prof. Dr. H. Abdul Azis Wahab, M.A selaku pembimbing I skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih juga atas waktu yang telah Bapak luangkan untuk membimbing penulis selama ini
6. Ibu Sri Wahyuni Tanshzil, M.Pd selaku pembimbing II yang telah memberikan nasihat, bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses bimbingan skripsi ini. Terima kasih juga atas waktu yang telah ibu luangkan kepada penulis selama ini.
7. Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.Pd, S.IP, M.Si, M.H selaku Dosen Pembimbing Akademik telah memberikan nasihat, bimbingan dan arahan kepada penulis selama perkuliahan.

8. Seluruh Dosen Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang telah banyak memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama penulis menjalani proses perkuliahan sampai saat ini.
9. Staf tata usaha Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang telah banyak membantu dalam hal administrasi.
10. Bapak Furqon Hanafi selaku kepala UPT Pusat Manajemen Informasi Pemerintah Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung, Bapak Oky Firman selaku staf admin LAPOR! untuk dorongan dan segala bantuannya serta masyarakat yang sudah bersedia menjadi koresponden peneliti untuk kelancaran penelitian skripsi.
11. Arif Rachmatullah, M.Ed selaku kakak yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini, tak lupa pula kepada Annisa dan Taufiq Asrialdy Putra selaku adik penulis yang selalu memberikan dorongan, semangat, canda tawa, suka dan duka dalam penyusunan skripsi ini.
12. Orang-orang yang pernah menemani penulis dan ikut berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas segalanya, sehingga penulis terus termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat tercinta yang menemani penulis dari sejak SMP, Resa Erliyani, Juliani Maulida Sunarya, Hana Siti Rahayu, Liscka Puri Kenedi, Vegyta Tresya, Rahma Yunisa, Nida Fadhillah, Gitry dll yang setia memberikan dorongan, motivasi dan menghibur peneliti selama ini.
14. Sahabat seperjuangan yang menemani penulis selama dibangku perkuliahan, Risti, Alma, Mutiara, Elsa, Zulfa, Arini, Rizki, Kikki, Riri, Pipi, Dini dll yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi, dan memberikan warna-warni kisah indah kepada penulis selama ini.
15. Sahabat kosan geger asih 11, Indri Berliani yang selalu memberikan semangat, motivasi dan canda tawa ketika penulis menyusun skripsi.
16. Rekan-rekan seperjuangan PKN 2015 A terimakasih untuk semuanya, atas waktu yang dilalui bersama baik suka maupun duka selama masa perkuliahan. Semoga kelak kita bertemu kembali dengan kabar kesuksesan masing-masing.

17. Rekan-rekan KKN Bojong Malaka 2, Yulianisa, Delia, Mom ii, Yashifa, Marshella, Mahda, Lugie, Dede, Iqbal dan Irfan yang memberikan banyak pengalaman, dorongan dan semangat kepada penulis.
18. Rekan-rekan PPL SMPN 3 Lembang yang telah memberikan banyak pengalaman kepada penulis.
19. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT. Amin.

Bandung, April 2019

Penulis

ABSTRAK

RHEINA WULANSARI. (1505434). "PENINGKATAN PARTISIPASI WARGA NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMANFAATAN LAMAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (LAPOR!) DI KOTA BANDUNG"

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Kesulitan dalam penyampaian aspirasi, keluhan dan pengaduan mengakibatkan kurangnya kontribusi masyarakat terhadap permasalahan yang terjadi. Hadirnya laman LAPOR! diharapkan menjadi salah satu alternatif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam hal pengawasan pelayanan publik sebagai bentuk dari *E-Government*. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis mengenai peningkatan partisipasi warga negara dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan laman LAPOR!. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi, serta melakukan validitas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) adanya sistem LAPOR! dapat meningkatkan partisipasi warga negara dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara online. Hal ini dikarenakan LAPOR! mempermudah masyarakat dalam menyalurkan aspirasi, keluhan dan pengaduan serta proses tindak lanjut yang lebih cepat sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat. (2) LAPOR! dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dimana dalam menggunakan LAPOR!, masyarakat tidak diperbolehkan untuk menyalahgunakan layanan dengan perbuatan yang melanggar hukum. (3) terdapat dua faktor penghambat peningkatan partisipasi melalui pemanfaatan LAPOR! diantaranya kurangnya koordinasi antara pemerintah dalam menindak lanjuti laporan serta kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai program LAPOR!. (4) upaya dan strategi yang dilakukan Diskominfo Kota Bandung untuk peningkatan partisipasi warga negara ialah melalui bimbingan teknis, rapat koordinasi, sosialisasi berkesinambungan serta melalui kegiatan-kegiatan khusus.

Kata Kunci : Partisipasi Warga Negara, Pelayanan Publik, Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!), *E-Government*

ABSTRACT

RHEINA WULANSARI. (1505434). "IMPROVING CITIZENS' PARTICIPATIONS IN PUBLIC SERVICES THROUGH THE USE OF LAMAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT/ ONLINE ASPIRATION AND COMPLAINTS SERVICES FOR CITIZENS (LAPOR!) IN BANDUNG."

The present study was driven by the low participation of citizens in public services. The difficulty faced by citizens in speaking out their aspirations and complaints on the current problems is considered as one of the significant factors leading to low participation in public services. LAPOR! has been introduced to the public as an alternative to increasing citizens' participation in public services. A qualitative method with a descriptive approach was used in the current study to answer the research questions. Interview, observations, document analysis and reviewing literature were done to collect the data for the current study. Data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification, and data validity were also done to analyze the collected data. Based on the findings, it was found that (1) the existence of LAPOR! could increase the citizens' participation in speaking out their aspirations and complaints remotely. The reason was that LAPOR! could help the citizens in easily speaking out their aspirations and complaints and get faster feedback that leads to increasing public trust. (2) LAPOR! is available for all people regardless of their ages and occupations. (3) Two factors were found as obstacles for people in accessing the LAPOR! which are lack of coordination between the government in following up reports and lack of public knowledge about the LAPOR! program. (4) The efforts and strategies carried out by Diskominfo in Bandung to increase citizen participation were through technical guidance, coordination meetings, continuous socialization and through special activities.

Keywords: Citizens' participation, public services, LAPOR!, E-Government

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PENULIS.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Hakikat Kebijakan Publik	12
2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik	12
2.1.2 Tahap-Tahap Kebijakan Publik	15
2.1.3 Evaluasi Kebijakan Publik	16
2.2 Tinjauan Umum E-Government.....	17
2.2.1 Hakikat E-Government	17
2.2.2 Manfaat E-Government	19
2.3 Tinjauan Partisipasi Warga Negara	20
2.3.1 Pengertian Partisipasi.....	20
2.3.2 Pengertian Warga Negara	23
2.3.3 Pengertian Partisipasi Warga Negara	24
2.3.4 Tingkatan Partisipasi.....	26
2.3.5 Bentuk-Bentuk Partisipasi.....	27
2.3.6 Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Warga Negara	29
2.4 Pelayanan Publik	31
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	31
2.4.2 Asas-Asas Pelayanan Publik	33
2.4.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	33
2.5 Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)	35
2.5.1 Profil Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)	35
2.5.2 Sistem Alur Kerja LAPOR!	38
2.5.3 Fitur Pendukung dalam Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat LAPOR!	40
2.5.4 Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kota Bandung.....	43

2.6 Penelitian Terdahulu	43
2.7 Kerangka Pemikiran	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Desain Penelitian	49
3.1.1 Pendekatan Penelitian	49
3.1.2 Metode Penelitian	50
3.2 Subjek dan Lokasi Penelitian	51
3.2.1 Subjek Penelitian	51
3.2.2 Lokasi Penelitian	52
3.3 Tahap Penelitian	52
3.3.1 Persiapan Penelitian	52
3.3.2 Perizinan Penelitian	52
3.3.3 Pelaksanaan Penelitian	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data	54
3.4.1 Wawancara	54
3.4.2 Observasi	55
3.4.3 Studi Dokumentasi	56
3.4.4 Studi Literatur	56
3.4.5 Catatan lapangan	57
3.5 Analisis data	57
3.5.1 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	58
3.5.2 Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	59
3.5.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (<i>Conclusion Drawing and Verification</i>)	59
3.6 Validitas Data	61
3.6.1 Uji Kredibilitas	61
3.6.1.1 Perpanjang Pengamatan	61
3.6.1.2 Meningkatkan Ketekunan	62
3.6.1.3 Triangulasi	62
3.6.2 Menggunakan Bahan Referensi	63
3.6.3 Mengadakan Member Check	64
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
4.1.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung	65
4.1.1.1 Lokasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung	66
4.1.1.2 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung	66
4.1.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung	66
4.1.1.4 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung	67

4.1.2 Profil Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) 67	67
4.1.2.1 Deskripsi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat 67	67
4.1.2.2 Dasar Hukum LAPOR!.....68	68
4.1.2.3 Tugas Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung dalam LAPOR!68	68
4.2 Deskripsi Temuan Penelitian69	69
4.2.1 Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dalam Meningkatkan Partisipasi Warga Negara70	70
4.2.2 Persyaratan dan Kemampuan Warga Negara dalam Memanfaatkan Laman Layanan dan Aspirasi Online Rakyat (LAPOR!)80	80
4.2.3 Faktor-faktor Penghambat Partisipasi Warga Negara dalam Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)81	81
4.2.4 Strategi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung dalam Meminimalisir Faktor-faktor Penghambat dan Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)84	84
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian91	91
4.3.1 Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dalam Meningkatkan Partisipasi Warga Negara92	92
4.3.2 Persyaratan dan Kemampuan Warga Negara dalam Memanfaatkan Laman Layanan dan Aspirasi Online Rakyat (LAPOR!) 103	103
4.3.3 Faktor-faktor Penghambat Partisipasi Warga Negara dalam Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) 105	105
4.3.4 Strategi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung dalam Meminimalisir Faktor-faktor Penghambat dan Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) 107	107
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI..... 112	112
5.1 Simpulan 112	112
5.1.1 Simpulan 112	112
5.1.2 Simpulan 112	112
5.2 Impilikasi 114	114
5.3 Rekomendasi 115	115
DAFTAR PUSTAKA..... 117	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Subjek Penelitian.....	51
Tabel 4.1 Daftar Subjek Penelitian.....	70
Tabel 4.2 Triangulasi Sumber Informasi Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)	71
Tabel 4.3 Laporan Terdisposisi Per Tahun	72
Tabel 4.4 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Pemanfaatan Laman LAPOR! dalam meningkatkan Partisipasi Warga Negara.....	79
Tabel 4.5 Triangulasi Sumber Informasi Faktor-faktor Penghambat Partisipasi Warga Negara dalam Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).....	81
Tabel 4.6 Laporan Terdisposisi Per Tahun	95
Tabel 4.7 Peningkatan Pelayanan Publik 2014-2018	96
Tabel 4.8 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Kualitas Pelayanan Publik	1
Gambar 1.2	Pengalaman Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik	2
Gambar 1.3	Data Pengguna Media Pengaduan	4
Gambar 2.1	<i>Homepage</i> LAPOR!.....	36
Gambar 2.2	Alur Kerja Program LAPOR!.....	38
Gambar 2.3	<i>Tracking ID</i> Aplikasi LAPOR!	41
Gambar 2.4	Tindak Lanjut Aplikasi LAPOR!	41
Gambar 2.5	Fitur Anonim dan Kerahasiaan Aplikasi LAPOR!.....	42
Gambar 2.6	Bagan Kerangka Berfikir	48
Gambar 3.1	Triangulasi Sumber	63
Gambar 3.2	Triangulasi Teknik	63
Gambar 4.1	Struktur Diskominfo Kota Bandung	67
Gambar 4.2	Petunjuk Penggunaan LAPOR!.....	74
Gambar 4.3	Bimbingan Teknis Admin LAPOR!	84
Gambar 4.4	Fitur Anonim LAPOR!	85
Gambar 4.5	Sosialisasi melalui Banner	86
Gambar 4.6	Sosialisasi LAPOR! di CFD	87
Gambar 4.7	Kegiatan Bandung Sadar LAPOR!.....	87
Gambar 4.8	Senam Bersama dalam Kegiatan Bandung Sadar LAPOR!.....	88
Gambar 4.9	Kegiatan Kenal LAPOR! Saat Mudik	88
Gambar 4.10	<i>Success Story</i> LAPOR!	89
Gambar 4.11	TOP 10 Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik 2018	90
Gambar 4.12	Penghargaan TOP 10 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2018.....	91

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Akbar & Usman. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Banyumedia Publishing
- Astuti, Irene Siti. (2015). *Desentralisasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Center for Civic Education. (1994). *National Standard for Civics and Government*.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Danial dan Wasriah. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI
- Dunn, N. William. (1998). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, N. William. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Erwin, M. (2011). *Pendidikan Kewarganegaraan Republik Indonesia (edisi revisi)*. Bandung: PT Refika Aditama
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Kurniawan, L.J. dan Lutfi, M. (2011). *Perihal Negara, Hukum dan Kebijakan Publik (Perspektif Politik Kesejahteraan yang Berbasis Kearifan Lokal, Pro Civil Society dan Gender)*. Malang: Setara Press
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Mardikanto, Totok dan Poerwoko Soebiato. (2013). *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Mandar Maju.
- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Moleong, Lexy J. (2010). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2003). *Metode Research*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nurcholis, Hanif. (2005). *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Permana, S. (2009). *Kebijakan Publik (Sebuah Tinjauan Filosofis)*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Poerwadarminta. (1987). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Puspitosasi, Hesti, Khalikussabir, dan Luthfi J. Kurniawan. (2011). *Filosofi Pelayanan Publik Buramnya Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Malang.
- Rianto, Budi, Tri Lestari. (2012). *Polri & aplikasi E-GOVERNMENT dalam pelayanan publik*. Surabaya: CV.Putra Media Nusantara (PMN) Rosdakarya.
- Sastropoetro, Santoso. R.A. (1986). *Partisipasi, Komunikasi, Persuasi, dan disiplin dalam Pembangunan Nasional*. Bandung : Alumni.
- Sinambela, L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sitorus, M. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Suaedi dan Wardiyanto. (2010). *Reitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. (2012). *Analisis Kebijakan Publik (Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan kebijakan Sosial*. Bandung: CV. Alfabeta..
- Sukmadinata. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sumaryadi, I Nyoman. (2010). *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Penerbit Citra Utama

- Supardal, Ed. (2005). *Pembaharuan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: STPMD
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS
- Wuryan, Sri & Syaifullah. (2013). *Ilmu Kewarganegaraan*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan
- Wuryan, Sri dan Syaifullah. (2008). *Ilmu Kewarganegaraan (Civic)*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan
- Yuwono, T. (2001). *Manajemen Otonomi Daerah: Membangun Daerah Berdasarkan Paradigma Baru*. Semarang: Clogapps Diponegoro University.

Artikel Jurnal

- Amalia, R. (2016). *Implementasi Inovasi (Implementing Innovation) Kebijakan Program (Spp) Simpan Pinjam Perempuan Di Kecamatan Tanasitolu Kabupaten Wajo*. (Skripsi). Universitas Hasanuddin Makassar: Tidak Diterbitkan.
- Anggraeni, L. (2016). *Transformasi Nilai Kesukarelaan Sebagai Basis Political Engagement Melalui Service Learning Di Universitas Pendidikan Indonesia (Studi Kasus pada Pelaksanaan KKN di Kabupaten Bandung, Kota Bandung, Kota Cimahi, Kabupaten Garut, Kabupaten Bandung Barat)*. (Disertasi) Universitas Pendidikan Indonesia
- Anindita, Nataya. (2016). *Elemen Sukses E – Government: Studi Kasus Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kota Bandung*. (Skripsi). Universitas Parahiyangan.
- Astomo, P. (2014). *Penerapan Prinsip-Prinsip Pemerintahan Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan*. Jurnal Ilmu Hukum. (64). 402-420.
- Aurumbita, dkk. (2013). *Pemanfaatan dan Persepsi Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) di Kelurahan Suryatmajan Kota Yogyakarta*. Jurnal Bumi Indonesia: Universitas Gajah Mada. 2 (3), 243-251.
- Buchari, R. (2016). *Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung*. Sosiohumaniora: Universitas Padjajaran. 18 (3), 235 – 239.
- Habibullah, A. (2010) . *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara: Universitas Jember. 23 (3), 187-195.
- Hikmawati. (2013). *Partisipasi Masyarakat Dalam Perumusan Kebijakan Publik*. Jurnal Politik Profetik: UIN Alauddin Makassar. 01 (01).
- Iswahyudi, F. (2012). *Efektifitas Partisipasi Masyarakat Dalam Perbaikan Pelayanan Publik*. Jurnal Borneo Administrator. 8 (3), 310-338.

- Liun, dkk. (2014). *Evaluasi Kebijakan Pelayanan Bidang Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau*. *Jurnal Administrative Reform: Universitas Mulawarman Samarinda*. 2 (4), 445-457.
- Muhammadiyah. (2013). *Partisipasi Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance Otonomi Daerah*. *Jurnal Ilmu Administrasi*. 3 (1), 57-66.
- Mursalim, Siti Widharetno. (2018). *Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung*. *Jurnal Ilmu Administrasi: STIA-Lembaga Administrasi Negara Bandung*. 15 (1).
- Nugraha, J.T. (2018). *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media: Universitas Tidar*. 2 (1), 32-42.
- Prayitno, D. (2008). *Partisipasi Masyarakat Dalam Implementasi Kebijakan Pemerintah (Studi Kasus Pelaksanaan Program Wajib Belajar Sembilan Tahun Di Distrik Semangga, Kabupaten Merauke)*. (Tesis). Universitas Diponegoro. Tidak Diterbitkan
- Purwanto, E.A. (2008). *Keluhan Sebagai Bentuk Partisipasi*. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik: Universitas Gajah Mada*. 12 (1), 21-40.
- Putra, A. (2016). *Inovasi Model Sosialisasi Peran Serta Masyarakat Dalam Pemilu*. *Jurnal Wacana Politik*. I (2), 139 – 151.
- Rathnakar, G. (2012). *“A Study Of Workers Participation In Management Decision Making At Bhel, Hyderabad”*. *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research*. 01 (09), 135-141.
- Sagita, N, I. (2016). *Partisipasi Warga Masyarakat Dalam Penilaian Kinerja Kecamatan Di Kota Bandung*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan: Universitas Padjajaran*. 2 (2), 308-329.
- Sendjaja, dkk . (2015). *Analisis Kebijakan Publik dalam Pemeriksaan Kinerja*. *Jurnal Tata Kelola dan Akuntabilitas Keuangan Negara*. 1 (1), 67-81.
- Suryadi. (2010). *Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan Kota Malang*. *Jurnal Ilmu Administrasi: Universitas Brawijaya*. 23 (4), 293-303.
- Utomo, Sad Dian. (2008). *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi: Semarang*. 15, (3), 161-167.
- Wardah, M. (2017). *Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik Pada Bagian Humas Dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru*. *JOM FISIP*. 4 (1), 1-15.
- Yulianti. (2006). *Partisipasi Masyarakat Dalam Perbaikan Dan Pemeliharaan Lingkungan Permukiman Di Kelurahan Batu Sembilan Kecamatan Tanjungpinang Timur*. (TESIS) . Universitas Diponegoro

Peraturan Perundang-Undangan

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang *E-Government*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/Menpan/2/2004

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Sumber Online dan Bentuk Lain

Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. (2010). Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS)

Laporan Tahunan YAPPIKA (2013). Menuju Masyarakat Sipil Aktif dan Berdaya
TIM PIRAC. (2013). *LAPORAN PENELITIAN Studi Efektifitas dan Responsivitas Pelayanan Pengaduan (complaint mechanism) Masyarakat Berbasis IT pada LAPOR! (www.lapor.ukp.go.id)*.

Anonim, (2015, 30 Maret)._Profil Pengelola LAPOR!. [online]: diakses dari <http://blog.lapor.go.id/index.php/87-profil-pengelola>

Anonim, Tentang LAPOR! [online]: diakses dari https://www.lapor.go.id/lapor/tentang_lapor

Anonim. (2017, 9 September). Warga Wajib Awasi Layanan Publik. [online]: diakses dari <https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/09/09/warga-wajib-awasi-layanan-publik-409077>

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung, (2017) . Website Resmi Pemerintah Kota Bandung. [online]. Tersedia di: <https://portal.bandung.go.id>. Diakses Februari 2019

Pratiwi, G. (2016, 20 November). Kota Bandung Jadi Percontohan LAPOR! - SP4N. [online]: diakses dari <https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2016/11/20/kota-bandung-jadi-percontohan-lapor-sp4n-387446>

