

## ANALISIS PARTISIPASI DIGITAL BERBASIS KERANGKA *E-PARTICIPATION* UNDP: STUDI PADA APLIKASI LAKSA KOTA TANGERANG

Reyzah Zafira Widya Leyn<sup>1(a)</sup>, Yudi Muhtadi<sup>2(b)</sup>, Eko Prasetyo<sup>3(c)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

<sup>a)</sup>[zafira.leyn10@gmail.com](mailto:zafira.leyn10@gmail.com)

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

29-08-2025

Diterbitkan Online:

31-12-2025

#### Kata Kunci:

Partisipasi Digital, Dinas Kesehatan, Pelayanan Kesehatan, Literasi Digital

#### Keywords:

Digital Participation, Health Office, Health Services, Digital Literacy

#### Corresponding Author:

[zafira.leyn10@gmail.com](mailto:zafira.leyn10@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan memahami penggunaan aplikasi LAKSA sebagai sarana partisipasi digital dan strategi pengoptimalan dari Dinas Kesehatan Kota Tangerang. Permasalahan yang dihadapi yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi LAKSA, kesenjangan literasi digital, keterbatasan sistem yang kurang responsif dan real-time, minimnya umpan balik, serta rendahnya sosialisasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan adalah teori Partisipasi Digital menurut United Nations Development Programme (UNDP) yang meliputi e-information, e-consultation, dan e-decision making. Temuan penelitian menunjukkan absennya indikator e-decision making, di mana aspirasi masyarakat hanya berakhir sebagai laporan tanpa pelibatan dalam formulasi kebijakan kesehatan. Hambatan utama teridentifikasi pada responsivitas sistem yang belum real-time dan kesenjangan literasi digital pengguna. Sebagai kebaruan, penelitian ini merumuskan strategi optimalisasi melalui integrasi fitur kuisioner tematik dan pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) untuk mempercepat analisis aspirasi. Strategi ini direkomendasikan untuk mentransformasi LAKSA dari sekadar kanal pengaduan menjadi instrumen partisipasi kebijakan yang substantif.

### ABSTRACT

*This study aims to understand the utilization of the LAKSA application as a means of digital participation and the optimization strategies employed by the Tangerang City Health Office. The challenges faced include a lack of public awareness regarding the application, digital literacy gaps, system limitations regarding responsiveness and real-time capabilities, minimal feedback, and insufficient socialization. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. The theoretical framework utilized is the Digital Participation theory by the United Nations Development Programme (UNDP), encompassing e-information, e-consultation, and e-decision making. The findings reveal the absence of e-decision making indicators, where public aspirations serve merely as reports without involvement in health policy formulation. The primary barriers identified are the lack of real-time system responsiveness and the digital literacy gap among users. Offering novelty to the field, this study formulates an optimization strategy through the integration of thematic questionnaire features and the utilization of Artificial Intelligence (AI) to accelerate aspiration analysis. This strategy is recommended to transform LAKSA from a mere complaint channel into a substantive instrument for policy participation.*

### DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v4i4.312>

### PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah paradigma pemerintah dalam berkomunikasi

dan memberikan layanan publik kepada masyarakat. Pemanfaatan sistem digital memungkinkan pemerintah untuk bekerja lebih

efektif dan efisien dalam menyampaikan informasi serta mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan (Bandu, 2024). Fenomena ini dibuktikan dengan menjamurnya platform digital yang bertujuan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memperoleh layanan publik secara fleksibel. Idealnya, interaksi antara pemerintah dengan masyarakat menjadi lebih transparan karena publik dapat memberikan masukan dan umpan balik (*feedback*) melalui media sosial atau portal resmi pemerintah. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa partisipasi publik digital dalam penerapan platform tersebut masih rendah, yang seringkali disebabkan oleh keterbatasan kemampuan teknologi, infrastruktur digital yang belum merata, rendahnya literasi digital, serta sosialisasi yang kurang efektif (Ria Jayanthi et al., 2022).

Sebagai respons terhadap tuntutan digitalisasi, Pemerintah Kota Tangerang pada tahun 2016 memperkenalkan aplikasi Tangerang Live sebagai "Super App" pusat layanan masyarakat yang mengintegrasikan berbagai layanan publik (Amelia et al., 2020). Di dalam ekosistem Tangerang Live yang memuat 12 layanan dan 34 menu, terdapat aplikasi Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA). LAKSA dirancang khusus untuk mendorong partisipasi digital publik dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasi. Keberadaan LAKSA mencerminkan upaya normatif pemerintah Kota Tangerang untuk memperkuat interaksi dengan warga, meningkatkan transparansi, serta menciptakan kebijakan yang tanggap (*responsive*) terhadap kebutuhan masyarakat melalui mekanisme umpan balik.

Secara regulasi, inisiatif ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan memodernisasi tata kelola pemerintahan (BPK, 2018). Di tingkat lokal, hal ini diperkuat dengan Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 03 Tahun 2016 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Live Command Center, yang menjadi landasan pengawasan layanan digital termasuk LAKSA (WALIKOTA, 2016). Namun, terdapat paradoks antara ketersediaan infrastruktur regulasi dan aplikasi dengan tingkat partisipasi riil masyarakat. Berdasarkan data Dinas Komunikasi dan Informatika per 8 Agustus 2024, meskipun aplikasi Tangerang

Live telah diunduh oleh 1.201.827 pengguna dengan 466.038 pengguna terverifikasi, fitur LAKSA justru menjadi salah satu bagian terkecil dari total interaksi (Eko Prasetyo et al., 2024).

Kesenjangan (*gap*) empiris terlihat jelas pada implementasi LAKSA di sektor kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kota Tangerang. Meskipun Dinas Kesehatan telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjamin tindak lanjut pengaduan maksimal 4 hari kerja demi layanan yang cepat dan akurat (soptangerangkota.go.id, 2022), data menunjukkan tren penurunan partisipasi yang signifikan. Jika pada periode 2021–2022 pengaduan mencapai ribuan, terjadi penurunan drastis pada tahun 2023 menjadi 439 laporan, dan semakin menyusut pada tahun 2024 menjadi hanya 219 laporan. Lebih lanjut, data per September 2024 dari CMS LAKSA menunjukkan bahwa dari 1.062 total pengaduan yang masuk ke Diskominfo, hanya 181 yang melalui jalur resmi LAKSA, sementara 881 lainnya menumpuk di kanal media sosial non-formal seperti Instagram dan WhatsApp (Ko, 2024).

Penurunan tren partisipasi ini mengindikasikan adanya masalah fundamental dalam implementasi partisipasi digital. Berdasarkan observasi dan data pendukung, teridentifikasi lima masalah utama yang menghambat efektivitas LAKSA. Pertama, kurangnya pengetahuan masyarakat akan keberadaan aplikasi, di mana warga lebih memilih DM Instagram yang dianggap lebih praktis (Tranggono et al., 2023). Kedua, hambatan literasi digital; survei Diskominfo (2023) mencatat literasi digital masyarakat hanya mencapai 40%, yang secara otomatis mengeksklusi kelompok masyarakat rentan teknologi (Nur Pratiwi et al., 2023). Ketiga, sistem yang dinilai kurang responsif dan tidak *real-time*, menyebabkan waktu tunggu verifikasi yang lama (Nurlaila et al., 2024). Keempat, minimnya umpan balik (*feedback*) dari pemerintah yang menciptakan persepsi bahwa aspirasi warga tidak didengar. Kelima, sosialisasi yang belum masif mengenai manfaat teknis aplikasi LAKSA.

Penelitian terdahulu telah banyak membahas mengenai aplikasi Tangerang Live, namun masih terdapat kesenjangan (*gap*) analisis yang perlu diisi. Studi oleh Isbandi et al. (2022) berfokus pada fitur LAKSA sebagai pembentuk citra positif dan kredibilitas pemerintah.

Sementara itu, penelitian Rizki & Hanafie (2023) menyoroti aspek transparansi dan kenyamanan pengguna secara umum. Keterbatasan studi-studi sebelumnya adalah belum adanya kajian mendalam yang secara spesifik membedah dinamika "partisipasi digital" di sektor pelayanan kesehatan yang memiliki urgensi tinggi, serta belum menjawab mengapa terjadi anomali penurunan penggunaan aplikasi di tengah tingginya angka unduhan. Kebanyakan studi sebelumnya hanya memotret keberhasilan implementasi (transparansi dan citra), namun luput menganalisis faktor determinan penurunan partisipasi aktif warga.

Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk mengisi kekosongan literatur tersebut dengan memfokuskan kajian pada partisipasi digital masyarakat dalam pelayanan kesehatan melalui LAKSA. Secara spesifik, penelitian ini merumuskan pertanyaan: Bagaimana efektivitas partisipasi digital masyarakat melalui LAKSA dalam konteks pelayanan kesehatan yang mengalami tren penurunan? Dan strategi apa yang diperlukan untuk merevitalisasi partisipasi tersebut?

Analisis dalam artikel ini menggunakan kerangka teori Partisipasi Digital dari United Nations Development Programme (UNDP, 2003) yang mencakup indikator *e-information*, *e-consultation*, dan *e-decision making*. Temuan penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoretis mengenai hambatan partisipasi digital di tingkat lokal, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi Dinas Kesehatan Kota Tangerang, termasuk potensi pemanfaatan teknologi seperti *Artificial Intelligence* (AI) untuk meningkatkan responsivitas layanan. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk memperkaya pemahaman mengenai tata kelola pemerintahan berbasis elektronik yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada pemulihan kepercayaan publik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan paradigma *post-positivisme* untuk menggali kedalaman fenomena partisipasi digital. Lokasi penelitian dipusatkan pada Dinas Kesehatan Kota Tangerang (Jl. Daan Mogot No. 69) sebagai instansi pelaksana layanan kesehatan utama, dengan durasi penelitian selama tiga bulan (Januari–Maret 2025). Pemilihan lokasi

didasarkan pada peran strategis instansi tersebut dalam mengelola aduan kesehatan melalui ekosistem *Smart City* Tangerang.

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menjangkau narasumber yang memiliki kompetensi dan pengalaman langsung dengan objek studi. Informan kunci (*key informants*) dari sisi pemerintah terdiri atas tiga orang: satu staf pengolah data informasi Dinkes, satu perencana Dinkes, dan satu Pranata Komputer Ahli Muda Diskominfo Kota Tangerang, yang dipilih karena wewenang teknis dan strategis mereka. Sementara itu, informan masyarakat terdiri atas 10 pengguna aktif aplikasi LAKSA yang dipilih berdasarkan pengalaman mereka mengajukan laporan layanan kesehatan.

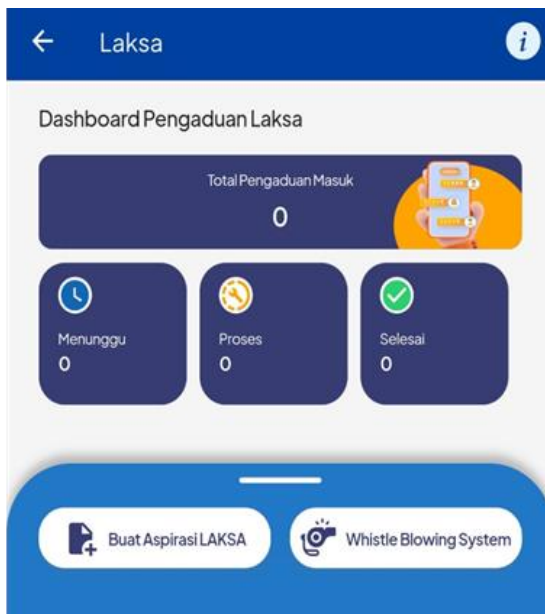
Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipatif pada antarmuka aplikasi, serta dokumentasi laporan tahun 2023–2024. Instrumen pedoman wawancara disusun secara terstruktur berdasarkan dimensi *e-participation* UNDP, yakni *e-information* (akses informasi), *e-consultation* (mekanisme dialog), dan *e-decision making* (keterlibatan dalam keputusan), guna memastikan data yang diperoleh relevan dengan kerangka teoritis.

Teknik analisis data mengadopsi model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi tiga alur kegiatan. Pertama, kondensasi data dilakukan melalui proses pengkodean tematik (*thematic coding*) di mana transkrip wawancara dikelompokkan berdasarkan indikator UNDP. Kedua, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi logis dan matriks. Ketiga, penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan temuan lapangan terhadap teori. Validitas data diuji melalui triangulasi sumber (membandingkan pernyataan pemerintah dan masyarakat) serta triangulasi metode (membandingkan hasil wawancara dengan data observasi sistem).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) merupakan inovasi digital yang dikembangkan Pemerintah Kota Tangerang untuk memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan, saran, atau aspirasi terkait layanan publik, termasuk layanan kesehatan. Aplikasi ini memberikan manfaat berupa akses mudah, transparansi dalam penanganan keluhan, respon cepat terhadap masalah yang dihadapi masyarakat, serta peningkatan partisipasi digital

masyarakat dalam pengawasan dan perbaikan kualitas pelayanan publik.



**Gambar 1. Tampilan Aplikasi LAKSA**

Sejarah penggunaan aplikasi ini bermula pada 2010–2012, ketika sistem pengaduan masyarakat difasilitasi melalui SMS Gateway, kemudian bertransformasi menjadi website LAKSA di alamat <https://laksa.tangerangkota.go.id/>. Pada tahun 2016, LAKSA terintegrasi ke dalam super apps Tangerang Live yang dapat diunduh melalui Google Play Store dan App Store. Di dalamnya, aplikasi LAKSA menyediakan layanan publik berupa pengaduan, pembuatan surat, layanan kependudukan, layanan kesehatan, hingga pembayaran digital.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 3 Tahun 2016, pengelolaan aplikasi ini dilakukan oleh UPT Live Command Center di bawah Dinas Komunikasi dan Informatika, yang salah satu tugasnya adalah memfasilitasi penyampaian aspirasi publik. Melalui integrasi ini, masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara real-time kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD), termasuk Dinas Kesehatan Kota Tangerang.

Dalam wawancara, Erwin Januar Roman Damew, S.H selaku Key Informan 1 menegaskan bahwa:

*“... Aplikasi LAKSA memudahkan masyarakat Kota Tangerang dalam memberikan pengaduan secara online.”* (Wawancara, 25 Februari 2025).

Keunggulan aplikasi ini tercermin pada fitur-fitur yang memudahkan masyarakat. Fitur Whistle Blowing System memungkinkan warga menyampaikan pengaduan, sedangkan fitur Buat Aspirasi memberi ruang menyampaikan masukan dengan menyertakan kategori tujuan, pesan aspirasi, foto, nomor telepon, dan lokasi. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Denianto, salah satu informan pengguna aplikasi:

*“... Fitur-fitur LAKSA sangat mempermudah saya sebagai warga untuk menyampaikan keluhan secara resmi. Saya pernah pakai fitur pengaduan ketika mendapatkan pelayanan di Puskesmas yang tidak sesuai prosedur. Saya langsung isi kronologinya dan melampirkan foto bukti. Lewat dashboard pengaduan LAKSA saya bisa tahu perkembangan laporan saya dan setidaknya saya sudah melaporkannya ke dinas yang bersangkutan.”* (Wawancara, 27 Mei 2025).

Selain itu, fitur Dashboard Pengaduan juga menyediakan *e-information* berupa panduan pelaporan dan perkembangan aduan yang diajukan masyarakat. Rina, salah seorang informan, menyampaikan pengalamannya:

*“... Walaupun tidak ada informasi lengkap seperti jadwal atau lokasi fasilitas kesehatan, tapi aplikasi ini cukup membantu saya untuk tahu kemana harus menyampaikan masalah saya secara resmi.”* (Wawancara, 27 Mei 2025).

Bagi sebagian masyarakat, laporan melalui LAKSA dianggap sebagai dokumentasi penting yang dapat memengaruhi kebijakan. Hal ini ditegaskan oleh Bayu, informan lain, yang menyatakan:

*“... Kalau saya sih anggapnya laporan di LAKSA itu semacam ‘rekam jejak’ masalah di lapangan. Jadi kalau banyak warga ngeluh soal hal yang sama, dinas bisa aja ambil keputusan berdasarkan itu. Jadi penting tetap sampaikan.”* (Wawancara, 31 Mei 2025).

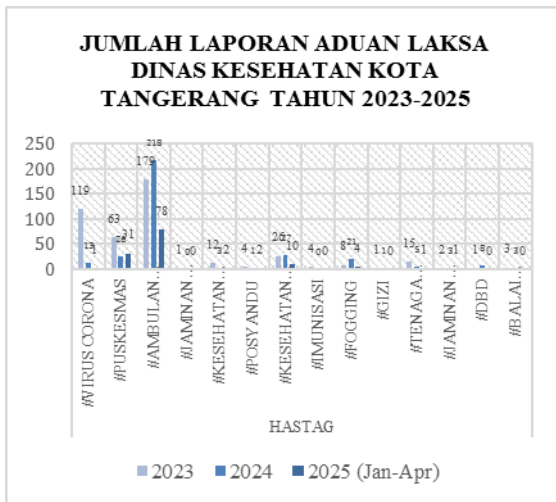
Namun demikian, ada pula informan yang menyebut belum ada bukti nyata keterlibatan laporan mereka dalam pengambilan keputusan. Seperti yang diungkapkan Adi Septiadi:

*“... Belum pernah dapet info kalau laporan saya dijadiin bahan rapat atau apa. Jadi menurut saya, aspirasi itu tetap dikumpulkan sama dinas, walau prosesnya*

nggak kelihatan.” (Wawancara, 31 Mei 2025).

Dari sisi pemerintah, Fera Dewiyani, SKM, M.AB selaku Key Informan 2 menegaskan bahwa:

“... Aplikasi LAKSA membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, saran, maupun keluhan secara langsung. Data ini menjadi masukan penting dalam penyusunan dan evaluasi program-program layanan kesehatan.” (Wawancara, 13 Juni 2025).



**Gambar 2. Grafik Jumlah Laporan Aduan LAKSA Dinas Kesehatan Kota Tangerang**

Data laporan aduan LAKSA Dinas Kesehatan Kota Tangerang juga memperlihatkan tren pengaduan yang berulang. Selama periode 2023 hingga April 2025, hastag #AMBULANGRATIS menjadi aduan terbanyak. Tahun 2023 tercatat 179 laporan, meningkat pada 2024 menjadi 218 laporan, dan hingga April 2025 sudah 78 laporan. Aduan dengan hastag #JAMINANKESEHATAN dan #GIZI justru menjadi yang paling sedikit. Hal ini mencerminkan bahwa kebutuhan layanan transportasi darurat menjadi prioritas utama masyarakat.

Respon cepat Dinas Kesehatan Tangerang memperkuat kepercayaan publik. Yohana, salah satu informan pengguna aplikasi, menuturkan:

“... Saya lapor soal pelayanan Puskesmas yang kurang ramah dan saya pikir baru bakal dibalas minggu berikutnya. Tapi di hari itu juga udah masuk notifikasi ke dashboard bahwa laporan saya ditindaklanjuti dan terjadi perbaikan layanan Puskesmas setelah saya melapor.

Jadi, menurut saya dinasnya gercep dan nggak lama-lama dulu buat proses pengaduan.” (Wawancara, 31 Mei 2025).

Hal senada juga diungkapkan oleh Erwin Januar Roman Damew, S.H:

“... Dalam sehari, kadang-kadang ada yang hari kerja itu crowded, tapi hari weekend itu lebih sedikit. Karena hari-hari crowded itu permintaan ambulans, dia mau lihat data pelayanan saya, menanyakan jam berapa sih di Puskesmas mulai. Jika ada pengaduan yang masuk di hari weekend juga dibalas. Mau nggak mau.” (Wawancara, 25 Februari 2025).

Dengan demikian, implementasi LAKSA tidak hanya sebatas saluran pengaduan teknis, melainkan juga memperlihatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan warga. Namun, tantangan besar yang dihadapi adalah kesenjangan literasi digital. Erwin Januar Roman Damew, S.H mengakui bahwa:

“...Efektif untuk masyarakat yang sudah mengerti tentang teknologi. Karena masih banyak warga yang melaporkan datang. Masih manual. Kita tidak menyalahkan. Karena kita kan juga punya front office yang bisa menjawab itu. Efektif untuk warga yang sudah melek digitalisasi.” (Wawancara, 25 Februari 2025).

Hal ini diperkuat oleh Suryadi, Key Informan 3, yang menyatakan:

“... Kalau untuk LAKSA ataupun aplikasi Tangerang Live ini menasar kepada warga-warga yang sudah melek teknologi. Jadi lebih kepada warga-warga yang melek teknologi dan memiliki smartphone, yang memiliki aplikasi Tangerang Live.” (Wawancara, 27 Mei 2025).

Artinya, masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan LAKSA karena keterbatasan perangkat, jaringan internet, maupun rendahnya literasi digital. Bahkan sebagian masyarakat masih ragu laporan mereka akan ditindaklanjuti. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya peningkatan literasi digital dan sosialisasi menyeluruh agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi ini secara optimal.

Berdasarkan uraian sebelumnya, ditinjau dari pendekatan partisipasi digital menurut United Nations Development Programme

(UNDP, 2003) yang memiliki 3 indikator yaitu: E-Information, E-Consultation, E-Decision Making, maka analisis berikut akan dimulai dari indikator pertama, yaitu E-Information.

Dimensi *e-information* dalam konsep teori partisipasi digital menurut (UNDP, 2003) , yaitu memungkinkan partisipasi dengan menyediakan informasi publik dan akses informasi kepada warga negara tanpa atau berdasarkan permintaan (Charlotte et al., 2023). Ketersediaan akses informasi menjadi hal yang penting untuk mendorong partisipasi digital masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik yang transparan dan terbuka.

Informasi yang ada di dalam aplikasi LAKSA terdiri dari informasi perkembangan laporan pengaduan LAKSA yang telah diajukan oleh masyarakat yang berupa fitur “Dashboard Laporan Pengaduan LAKSA” dan “Cara Melapor yang Baik dan Benar melalui Lapor LAKSA”. Pada fitur Dashboard Laporan Pengaduan LAKSA, pengguna dapat memantau perkembangan pengaduan atau aspirasi yang telah disampaikan yang menciptakan transparansi dalam proses penanganan laporan oleh dinas terkait.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa respon Dinas Kesehatan Kota Tangerang terhadap laporan masyarakat melalui aplikasi LAKSA tergolong cepat, dapat dilihat dari pengalaman Informan 8 sebagai salah satu pengguna aplikasi LAKSA yang mengatakan laporan pengaduan terkait pelayanan Puskesmas langsung mendapat tanggapan di hari yang sama, yang menandakan fitur Dashboard Laporan Pengaduan LAKSA berfungsi dengan baik. Masyarakat dapat memantau status laporan secara langsung sekaligus mencerminkan penerapan indikator *e-information* melalui penyediaan informasi yang cepat, transparan, dan mudah diakses (Romilly, 2021).

Selanjutnya, terdapat informasi terkait cara penggunaan aplikasi LAKSA yang baik dan benar. Pada informasi ini, memastikan pengguna dapat memahami tata cara dalam menyusun laporan pengaduan atau aspirasi secara jelas dan sesuai dengan prosedur sehingga memberikan kemudahan penggunaan sistem aplikasi.

Aplikasi LAKSA memang dirancang khusus sebagai sarana untuk menyampaikan laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat yang menghasilkan *feedback* berupa informasi mengenai tindak lanjut atas laporan yang

diterima, maka informasi terkait tindak lanjut bisa diakses di akun *Instagram* @lapor\_laksa. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang memanfaatkan media sosial *Instagram* untuk sarana kegiatan tindak lanjut dari aplikasi LAKSA karena mengingat sekarang hampir seluruh masyarakat menggunakan aplikasi *Instagram* (Rizki & Hanafie, 2023).

Hal ini juga dilakukan agar masyarakat percaya bahwa lapor di LAKSA, ada bukti tindak lanjut dan sebagai wujud transparansi bahwa apa yang kita sampaikan dapat dilihat juga oleh masyarakat umum. Dengan adanya informasi tersebut, dapat mendorong partisipasi digital masyarakat yang lebih aktif. Dan juga informasi yang tersedia mencerminkan tahapan partisipasi digital menurut UNDP yaitu *e-information* yang memberikan masyarakat akses terhadap informasi publik sebagai dasar dalam memahami dan menguasai proses layanan dan kebijakan (Charlotte et al., 2023).

Kedua, pada dimensi *E-Consultation* dalam konsep teori partisipasi digital menurut (UNDP, 2003), yaitu melibatkan masyarakat dalam kontribusi dan pertimbangan terhadap kebijakan dan layanan publik (Charlotte et al., 2023). Aplikasi LAKSA memungkinkan masyarakat mengajukan laporan keluhan dan aspirasi mengikuti prosedur dengan memilih kategori layanan, menyisipkan bukti, menuliskan pesan, dan menentukan lokasi kejadian.

Partisipasi masyarakat melalui pengiriman laporan yang disertai dengan data pendukung mencerminkan kesadaran publik untuk tidak hanya menyuarakan keluhan, tetapi juga berkontribusi dalam proses perbaikan layanan berdasarkan pengalaman langsung yang mereka alami secara digital. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi digital aplikasi LAKSA di Kota Tangerang berperan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan kemudahan akses dan respon cepat dari pemerintah (OECD, 2001).

Sebagai bagian dari dimensi *E-Consultation*, partisipasi digital melalui aplikasi LAKSA yang membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, saran, maupun keluhan secara langsung, sehingga data tersebut menjadi masukan penting dalam penyusunan dan evaluasi program-program layanan kesehatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi LAKSA cukup efektif dalam menjaring laporan

dan aspirasi masyarakat, khususnya terkait layanan kesehatan.

Penerapan aplikasi LAKSA di Dinas Kesehatan Kota Tangerang memiliki nilai cukup efektif karena masyarakat merasa didengar dan dilibatkan dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasi pada aplikasi LAKSA terkait layanan kesehatan. Meningkatnya interaksi dan cepatnya respon terhadap isu lokal, mencerminkan masyarakat terlibat dalam pertimbangan dan perbaikan kebijakan publik yang di mana partisipasi digital melalui indikator *e-consultation* menjadi wadah untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pengguna aplikasi LAKSA merasakan bahwa partisipasi mereka dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasi benar-benar ditindak lanjuti oleh Dinas Kesehatan Kota Tangerang. Salah satu contoh nyata yaitu ketika masyarakat melaporkan permasalahannya terkait layanan Puskesmas dan tanggapan diberikan dengan cepat, sehingga perbaikan layanan dilakukan segera setelah laporan masuk. Respon cepat tersebut memperlihatkan bahwa *e-consultation* berjalan dengan optimal. Masyarakat tidak hanya diberi ruang untuk menyampaikan pendapat, tetapi juga dapat melihat dampak nyata dari keterlibatan mereka dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan (OECD, 2001).

Tindakan cepat dari Dinas Kesehatan Kota Tangerang dalam menindaklanjuti laporan LAKSA menunjukkan bahwa instansi tersebut aktif dalam merespon keluhan dan aspirasi masyarakat. Hal ini juga menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Tangerang berusaha memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Ketiga, pada indikator *E-Decision Making* yang merupakan tahapan tertinggi dalam pendekatan teori partisipasi digital menurut (UNDP, 2003) yang ditandai dengan memberdayakan masyarakat melalui perancangan bersama opsi kebijakan dan produksi bersama komponen layanan serta modalitas penyampaian secara elektronik. Pada indikator ini, masyarakat tidak hanya sebagai penerima informasi (*e-informasi*) atau pemberi masukan (*e-consultation*) tetapi turut ikut langsung dalam perancangan bersama terhadap pilihan kebijakan serta bekerja sama menyusun layanan cara penyampaiannya (Charlotte et al., 2023).

Data aduan yang dikumpulkan melalui aplikasi LAKSA memungkinkan Dinas

Kesehatan Kota Tangerang mengidentifikasi *hastag* keluhan yang sering muncul. Ketika suatu topik yang dilaporkan secara berulang dalam jangka waktu tertentu, maka hal itu menjadi indikator masalah struktural yang perlu ditindak lanjuti melalui kebijakan, karena keputusan yang diambil oleh Dinas Kesehatan Kota Tangerang tidak lagi sepenuhnya berdasarkan asumsi internal, tetapi turut mempertimbangkan kebutuhan masyarakat yang terekam melalui *platform* digital.

Namun, berdasarkan temuan penelitian ini, implementasi aplikasi LAKSA di Dinas Kesehatan Kota Tangerang belum sepenuhnya mencapai indikator E-Decision Making yang sebagaimana dimaksud dalam teori (UNDP, 2003). Masyarakat memang diberikan ruang untuk menyampaikan keluhan saran dan aspirasi melalui aplikasi LAKSA, tetapi belum terdapat mekanisme keterlibatan langsung dalam proses perumusan kebijakan atau perancangan layanan secara kolaboratif sehingga partisipasi yang terjadi masih satu arah, belum sepenuhnya mendorong keterlibatan aktif dalam perumusan kebijakan publik dan proses pengambilan keputusan masih berada di atas meskipun telah berbasis data aspirasi publik. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam mewujudkan proses pengambilan kebijakan yang lebih kolaboratif dan demokratis.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa aplikasi LAKSA di Dinas Kesehatan Kota Tangerang telah efektif mendukung transparansi dan akuntabilitas sebagai kanal *e-information* dan *e-consultation*, namun partisipasi masyarakat masih stagnan dan belum mencapai tahap *e-decision making* akibat hambatan literasi digital serta minimnya sosialisasi. Secara teoritis, temuan ini memperkuat kerangka kerja *e-participation* UNDP, menunjukkan bahwa ketersediaan infrastruktur digital semata tidak cukup menjamin partisipasi substantif tanpa adanya intervensi pemberdayaan pengguna. Guna mengatasi tantangan tersebut, penelitian ini merekomendasikan strategi optimalisasi melalui penambahan fitur “Tindak Lanjut”, integrasi layanan berbasis *Artificial Intelligence* (Chatbot), serta pengembangan fitur partisipatif seperti poling dan forum digital yang disertai penguatan edukasi publik. Dengan penerapan strategi ini, diharapkan LAKSA dapat

bertransformasi dari sekadar kotak pengaduan menjadi instrumen kebijakan yang inklusif. Terlepas dari kontribusinya, penelitian ini memiliki keterbatasan pada fokus tunggal di sektor kesehatan dan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan analisis pada lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau menerapkan metode kuantitatif guna mengukur tingkat efektivitas partisipasi digital masyarakat secara lebih komprehensif dan terukur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, D., Indrayati, I., & Lestari, F. (2020). Kajian Kesiapan Kota Tangerang Dalam Menerapkan Konsep Smart City. *TECHNOPEX-2020 Institut Teknologi Indonesia*, 29–34. <http://repository.iti.ac.id/handle/123456789/659>
- Bandu, A. (2024). *Pelayanan Publik Era Digitalisasi dalam Perspektif Ilmu Komunikasi*. <https://Ombudsman.Go.Id/>. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-era-digitalisasi-dalam-perspektif-ilmu-komunikasi>
- BPK. (2018). UU NO 95 TAHUN 2018. In *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
- Charlotte, M., Hofmann, G., Vayenas, C., Picco-schwendener, A., & Colosante, L. (2023). *Assessing e-Participation Indices*. September, 270–277.
- Diskominfo Kota Tangerang. (2023). *Survei Literasi Digital Kota Tangerang 2023*. 65. <https://smartcity.tangerangkota.go.id/dokumen/digitalisasi/survei-literasi-digital-kota-tangerang-tahun-2023.pdf>
- Eko Prasetyo, Fitria Firdiyani, & M. Hilman. (2024). *Policy brief rancangan model kebijakan melalui pemanfaatan artificial intelligence untuk meningkatkan*.
- Isbandi, F. S. S., Sagiyanto, A., Rahma, A., Apriani, W., Utomo, A. S., & Dasini, D. (2022). Implementasi Fitur Laksa Pada Aplikasi Tangerang Live Sebagai Layanan Aspirasi Masyarakat Tangerang. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 87–100. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v16i1.13218>
- Jayanthi, R., & Dinaseviani, A. (2022). Kesenjangan Digital dan Solusi yang Diterapkan di Indonesia Selama Pandemi COVID-19. *JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 24(2), 187–200. <https://doi.org/10.17933/iptekkom.24.2.2022.187-200>
- Ko, I. (2024). *LAKSA Kota Tangerang Sukses Tuntaskan Ribuan Pengaduan di 2024*. KONSEPNEWS.COM.
- Nur Pratiwi, O., Nahrudin, Z., Nur Aina, A., & Arifin, I. (2023). Responsivitas Pemerintah Melalui Elektronik Government (E-Gov) Di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1), 61–81. <https://doi.org/10.33509/jan.v29i1.2255>
- Nurlaila, N., Nurhasanah, N., & Zuriatin, Z. (2024). Optimalisasi Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Mempercepat Pembangunan di Kota Bima. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah ...*, 20(September). <http://stiepari.org/index.php/gemawisata/article/view/390%0Ahttp://stiepari.org/index.php/gemawisata/article/download/390/426>
- OECD. (2001). *Citizens as Partners oecd handbook on information, consultation and public participation in policy-making*.
- Rizki, M., & Hanafie, H. (2023). Penggunaan Aplikasi Laksa dalam Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi Masyarakat di Kota Tangerang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(1), 28–36. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i1.2813>
- Romilly. (2021). *Sosialisasi Aplikasi E-Sistem Informasi*. Tengah.Banjarmasinkota.Go.Id.
- Tranggono, T., Dhuhri, M. R., Qusyairi, D. A. Z., Puspa, N. A., Syawalita, T. K., Artanti, D. M., & Kusumaningrum, E. W. (2023). Peran Media Sosial Sebagai Wadah Aspirasi Masyarakat. *Bureaucracy*

*Journal : Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 3(2), 2155–2164. <https://bureaucracy.gapenas-publisher.org/index.php/home/article/view/314>

UNDP. (2003). *E-Participation*. Publicadministration.Un.Org. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation-Index>

WALIKOTA. (2016). *Peraturan Wali Kota Tangerang No. 3 Tahun 2016 mengenai Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Live Command Center di bawah Dinas Komunikasi dan Informatika*.