



Keterlibatan Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Monggo Lapor di Kota Magelang

Miftahul Jannah¹, Romi Mesra²

¹Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

²Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Manado

Email ¹mimitauljannah@gmail.com, ²romimesra@unima.ac.id

Abstract

E-participation is public participation that utilizes information and communication technology (ICT) to improve interaction between the public and the government. The Magelang City Government applies this concept through the Monggo Lapor complaint channel application, which is designed to accommodate community aspirations and complaints through web-based services and social media. This study aims to describe and analyze community participation in using Monggo Lapor using Macintosh's theory, which divides e-participation into three levels: e-enabling, e-engaging, and e-empowering. The research was conducted with a descriptive qualitative approach using documentation, observation and interview methods. Data was analyzed using the Miles and Huberman method, which includes data condensation, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that community participation in Magelang city through Monggo Lapor has reached the e-enabling and e-engaging levels. At the e-enabling level, the community is facilitated with access to information through various media. At the e-engaging level, two-way communication has occurred, although transparency is still an obstacle. However, participation at the e-empowering level has not been achieved because decision-making is still top-down. Communities have not been fully empowered to contribute to policy formulation. Therefore, increasing transparency and strengthening the role of the community is necessary to achieve the highest level of e-participation.

Keywords: *E-participation, Monggo Lapor, Community, Government, Technology*

Abstrak

E-participation adalah partisipasi masyarakat yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Pemerintah Kota Magelang menerapkan konsep ini melalui aplikasi kanal aduan *Monggo Lapor*, yang dirancang untuk menampung aspirasi dan keluhan masyarakat melalui layanan berbasis situs web dan media sosial. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis partisipasi masyarakat dalam penggunaan *Monggo Lapor* menggunakan teori Macintosh, yang membagi e-participation menjadi tiga level: *e-enabling*, *e-engaging*, dan *e-empowering*. Penelitian dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif menggunakan metode dokumentasi, observasi dan wawancara. Data dianalisis dengan metode Miles dan Huberman, yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat di Kota Magelang melalui *Monggo Lapor* telah mencapai level *e-enabling* dan *e-engaging*. Pada level *e-enabling*, masyarakat difasilitasi dengan akses informasi melalui berbagai media. Pada level *e-engaging*, komunikasi dua arah telah terjadi, meskipun transparansi masih menjadi kendala. Namun, partisipasi pada level *e-empowering* belum tercapai karena pengambilan keputusan masih bersifat *top-down*. Masyarakat belum sepenuhnya diberdayakan

untuk berkontribusi dalam perumusan kebijakan. Oleh karena itu, peningkatan transparansi dan penguatan peran masyarakat sangat diperlukan untuk mencapai level tertinggi *e-participation*.

Kata kunci: E-participation, Monggo Lapor, Masyarakat, Pemerintah, Teknologi

A. Pendahuluan

Partisipasi masyarakat dalam pembangunan menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *Good Governance* (Ayu Kholilah, 2023). Prinsip ini menuntut adanya keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas dalam pengelolaan pemerintahan. Namun, implementasi partisipasi masyarakat, khususnya di tingkat lokal, kerap menghadapi kendala seperti minimnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pengaduan, keterbatasan akses terhadap teknologi, hingga kurangnya transparansi dalam penyelesaian masalah oleh pemerintah. Di Kota Magelang, salah satu upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan adalah melalui pengembangan aplikasi *Monggo Lapor*.

Aplikasi *Monggo Lapor* dirancang sebagai platform digital yang memungkinkan masyarakat melaporkan masalah, menyampaikan aspirasi, dan memantau tindak lanjut aduan mereka. Sejak diluncurkan pada tahun 2020, aplikasi ini diharapkan menjadi jembatan antara masyarakat dan pemerintah untuk menciptakan layanan publik yang lebih responsif dan partisipatif. Namun, berdasarkan data awal, tingkat pemanfaatan aplikasi ini masih rendah. Dalam kurun waktu empat tahun (2020–2023), hanya tercatat 1.646 laporan masuk, jumlah yang tidak sebanding dengan populasi dan potensi pengguna di Kota Magelang (Ratnasari et al, 2021).

Rendahnya pemanfaatan *Monggo Lapor* disebabkan oleh beberapa faktor. Pada tahap *E-Enabling*, masyarakat masih kurang memahami keberadaan dan fungsi aplikasi ini

akibat minimnya sosialisasi langsung. Sosialisasi yang dilakukan hanya terbatas melalui media sosial dan siaran Radio FM Kota Magelang, tanpa pendekatan langsung yang berkelanjutan, seperti pelatihan atau pendampingan penggunaan aplikasi. Pada tahap *E-Engaging*, masyarakat menghadapi kendala seperti kurangnya transparansi pemerintah dalam menyelesaikan laporan yang masuk dan tidak adanya fitur untuk memberikan penilaian atas kualitas layanan yang diterima. Sementara itu, pada tahap *E-Empowering*, aplikasi ini belum mampu memberdayakan masyarakat secara aktif untuk ikut serta dalam proses pengambilan keputusan, terlihat dari rendahnya jumlah aspirasi yang disampaikan melalui platform tersebut (Nugraha, J. T., & Ningsih, D. W, 2020).

Masalah partisipasi ini relevan dengan temuan White (1997) dan Zheng (2017), yang menunjukkan bahwa rendahnya partisipasi sering kali disebabkan oleh kurangnya informasi, waktu, dan sumber daya (Anggita & Nurhaeni, 2021). Selain itu, metode partisipasi tradisional dinilai kurang efisien karena memakan banyak waktu dan biaya, sementara solusi digital seperti *Monggo Lapor* masih menghadapi tantangan dalam hal penerimaan dan adaptasi masyarakat.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Nugraha dan Ningsih (2020) dalam kajiannya yang berjudul *Tingkatan Layanan E-Government Melalui Aplikasi “Monggo Lapor” di Kantor Humas Pemerintah Kota Magelang*. Penelitian ini menilai efektivitas layanan e-government pada aplikasi *Monggo Lapor* secara umum.

Selain itu, Anggita dan Nurhaeni (2021) melalui penelitian berjudul *Partisipasi*

Elektronik: Pemanfaatan Monggo Lapor dalam Aplikasi Magelang Cerdas di Kota Magelang, mengevaluasi tingkat e-partisipasi melalui pemanfaatan aplikasi Magelang Cerdas, khususnya fitur Monggo Lapor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat e-partisipasi berada pada level *e-engaging*. Namun, keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi tersebut masih dinilai kurang optimal, meskipun teknologi dan transparansi institusi telah memadai. Meskipun telah ada beberapa kajian terkait, penelitian mengenai upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat di Kota Magelang melalui pendekatan model *e-participation* masih terbatas.

Di sisi lain, Roostam (2022) melalui penelitian berjudul *Partisipasi Masyarakat Kota Semarang Di Era Digital: Efektivitas Program Lapor Hendi*, lebih berfokus pada aspek partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi serupa di Kota Semarang. Rendahnya pemanfaatan layanan e-government juga sejalan dengan temuan Hardinata dan Mesra (2024) dalam penelitian mereka yang berjudul *Peranan Pemerintah Desa dalam Pengembangan Ekonomi Masyarakat Pada Sektor Perikanan di Desa Mantang Besar, Kecamatan Mantang, Kabupaten Bintan*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun pemerintah desa berperan aktif dalam pengembangan ekonomi, seperti di sektor perikanan, tantangan seperti keterbatasan teknologi dan kurangnya kolaborasi dengan masyarakat masih menghambat hasil yang optimal.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dan memberikan kontribusi ilmiah maupun praktis dalam mendukung pengembangan Monggo Lapor sebagai platform yang mampu secara signifikan mendorong partisipasi masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat partisipasi masyarakat

Kota Magelang dalam memanfaatkan aplikasi *Monggo Lapor* menggunakan kerangka teori model *e-participation* oleh Macintosh. Model ini membagi tingkat partisipasi menjadi tiga tahap: *E-Enabling* (penyediaan informasi dan akses teknologi), *E-Engaging* (keterlibatan aktif dalam interaksi dua arah), dan *E-Empowering* (pemberdayaan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan). Melalui kerangka ini, penelitian akan mengidentifikasi kendala utama serta potensi perbaikan dalam implementasi aplikasi *Monggo Lapor*.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi pemerintah Kota Magelang untuk mengatasi tantangan partisipasi masyarakat di era digital. Dengan menyediakan program sosialisasi yang lebih efektif, memperbaiki transparansi dalam penyelesaian laporan, serta mengembangkan fitur interaktif seperti forum diskusi atau penilaian layanan, aplikasi ini dapat menjadi sarana yang lebih optimal dalam mendukung implementasi *Good Governance*. Pada akhirnya, keberhasilan peningkatan partisipasi masyarakat melalui *Monggo Lapor* tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan publik, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam membangun Kota Magelang yang lebih inklusif dan partisipatif.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan fenomena secara mendalam tanpa membuat generalisasi yang luas. Menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2021), pendekatan ini melibatkan pengamatan dan deskripsi kejadian tertentu dengan metode pendukung, sedangkan Sugiyono (2019) menyatakan bahwa metode deskriptif bertujuan untuk menjelaskan fenomena berdasarkan data yang

diperoleh. Penelitian dilakukan di Kota Magelang dengan fokus pada partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi *Monggo Lapor*. Data penelitian diperoleh dari DISKOMINSTA (Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik) Kota Magelang. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan simple random sampling. Informan utama meliputi Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik (1 orang), Admin *Monggo Lapor* (1 orang), Produser Radio Magelang FM (1 orang), serta masyarakat pengguna aplikasi *Monggo Lapor* (7 orang). Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan aplikasi, sedangkan simple random sampling digunakan untuk masyarakat pengguna agar memperoleh keberagaman data.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Data primer mencakup wawancara dan observasi, sementara data sekunder diperoleh dari laporan resmi, buku, dan jurnal yang relevan. Tahapan penelitian meliputi studi pendahuluan dengan meninjau literatur terkait, identifikasi informan berdasarkan kriteria yang relevan, pengumpulan data melalui berbagai metode, dan analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman. Proses analisis meliputi pengumpulan, kondensasi, penyajian, dan penarikan kesimpulan dari data yang relevan. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber data (Sugiyono, 2019), dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan validitas dan reliabilitas informasi. Prosedur yang sistematis ini memungkinkan penelitian dapat diulang oleh peneliti lain untuk mendapatkan hasil yang serupa.

C. Hasil dan Pembahasan

Keterlibatan Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Monggo Lapor di Kota Magelang

Hasil Penelitian

1. Pelaporan Masalah Publik

Menurut WP (25 Tahun) seorang pengguna aplikasi *Monggo Lapor* menyatakan, “Aplikasi ini sangat membantu saya untuk melaporkan jalan berlubang di lingkungan saya tanpa harus datang ke kantor kelurahan” (wawancara tanggal 20 November 2024). Dari wawancara pengguna lainnya, mengungkapkan bahwa mereka lebih nyaman menggunakan aplikasi daripada melaporkan secara langsung karena prosesnya lebih praktis dan efisien. Deskripsi ini menunjukkan bahwa masyarakat memanfaatkan aplikasi untuk menyampaikan keluhan terkait fasilitas umum dan pelayanan publik.

Observasi menunjukkan bahwa sebagian besar laporan yang masuk ke aplikasi berkaitan dengan infrastruktur, seperti jalan rusak dan lampu jalan yang mati. Waktu pelaporan paling aktif terjadi pada pagi hari sebelum jam kerja dan malam hari setelah jam kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung menggunakan aplikasi pada waktu luang mereka.

Peneliti berpendapat bahwa pelaporan masalah publik melalui aplikasi ini merupakan langkah positif dalam mendukung keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan kota. Namun, diperlukan edukasi lebih lanjut untuk menjangkau masyarakat yang belum memahami atau menggunakan aplikasi ini secara maksimal.

Gambar 1. Narasumber 1 Keterlibatan Masyarakat: Pelaporan Masalah Publik



Sumber: (Dokumentasi Peneliti)

2. Partisipasi dalam Diskusi Digital

Menurut AM (28 Tahun) seorang pengguna aplikasi Monggo Lapor mengatakan, “Saya senang bisa berdiskusi dengan pengguna lain dan pihak pemerintah melalui fitur komentar di aplikasi ini. Rasanya suara saya didengar” (wawancara tanggal 20 November 2024). Dari wawancara pengguna lainnya, menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih diberdayakan karena mereka dapat memberikan masukan dan saran terkait laporan yang dibuat oleh pengguna lain. Hal ini mengindikasikan adanya rasa kepemilikan bersama terhadap permasalahan kota.

Melalui observasi, ditemukan bahwa diskusi digital sering terjadi pada laporan yang melibatkan masalah umum, seperti pengelolaan sampah dan kemacetan lalu lintas. Diskusi ini biasanya berlangsung dinamis, dengan tanggapan dari pemerintah yang memberikan klarifikasi atau solusi atas laporan tersebut.

Peneliti melihat bahwa fitur diskusi digital di aplikasi ini menciptakan ruang kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah. Meski demikian, perlu ada moderasi yang lebih baik untuk memastikan diskusi tetap konstruktif dan bebas dari konten negatif.

Gambar 2. Narasumber 2 Keterlibatan Masyarakat: Partisipasi dalam Diskusi Digital



Sumber: (Dokumentasi Peneliti)

3. Pengawasan dan Umpan Balik

Menurut DP (27 Tahun) seorang pengguna aplikasi Monggo Lapor mengatakan, “Saya selalu memantau status laporan saya di aplikasi ini. Kalau ada yang belum selesai, saya akan terus memeriksa sampai ada tindak lanjutnya” (wawancara tanggal 20 November 2024). Dari wawancara pengguna lainnya, menyatakan bahwa mereka merasa puas karena dapat memberikan evaluasi terhadap respons pemerintah, baik dalam hal kecepatan maupun kualitas penyelesaian masalah.

Hasil observasi menunjukkan bahwa masyarakat aktif menggunakan fitur pelacakan status laporan. Tingkat penyelesaian laporan yang tinggi, yakni sekitar 75% dalam waktu kurang dari seminggu, menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan terhadap aplikasi ini. Namun, terdapat laporan tertentu yang memerlukan waktu penyelesaian lebih lama karena kompleksitas masalah.

Peneliti menilai bahwa pengawasan dan umpan balik dari masyarakat merupakan elemen penting dalam menciptakan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Untuk meningkatkan efektivitas, aplikasi perlu dilengkapi dengan informasi lebih rinci tentang estimasi waktu penyelesaian dan alasan

keterlambatan jika ada.

Gambar 3. Narasumber 3 Keterlibatan Masyarakat: Pengawasan dan Umpan Balik



Sumber: (Dokumentasi Peneliti)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat Kota Magelang dalam menggunakan layanan *Monggo Lapor* masih terbatas meskipun jumlah pengguna aplikasi ini stabil dari tahun 2020 hingga 2023. Data menunjukkan adanya ketimpangan antara jumlah pengguna dan total populasi Kota Magelang. Sebagian besar masyarakat mengetahui layanan ini melalui media sosial seperti Facebook, sementara efektivitas sosialisasi melalui media lain, seperti Radio Magelang FM dan program "Pengaduan Goes to Campus" di Universitas Tidar, masih rendah. Kendala teknis seperti kesulitan login atau *website maintenance* juga memengaruhi aksesibilitas. Pemerintah Kota Magelang melalui Diskominsta berupaya menindaklanjuti laporan masyarakat dalam waktu lima hari kalender dengan melibatkan berbagai OPD, meskipun terdapat tantangan seperti kapasitas admin yang terbatas dan serangan peretasan terhadap situs web.

Gambar 4. Laporan atau Keluhan Masyarakat Kota Magelang



Sumber: (lapor.magelangkota.go.id)

Untuk memperdalam pemahaman mengenai partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi *Monggo Lapor*, penelitian ini juga melibatkan wawancara dengan beberapa informan yang memiliki peran langsung dalam pengelolaan aplikasi serta pengguna layanan. Hasil wawancara ini memberikan perspektif lebih dalam mengenai tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dan efektivitas aplikasi dalam menciptakan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Kepala Bidang mengungkapkan, “Kami sudah mencoba untuk memperkenalkan *Monggo Lapor* melalui berbagai media, tetapi keterlibatan langsung masyarakat masih rendah. Sosialisasi lebih intensif dan pendekatan tatap muka mungkin bisa membantu lebih banyak lagi” (wawancara tanggal 21 November 2024).

Admin aplikasi *Monggo Lapor* menuturkan, “Banyak laporan yang datang, namun sebagian besar berasal dari masyarakat yang lebih teredukasi dan aktif di media sosial. Kami juga mengalami kesulitan teknis, seperti perawatan *website* yang sering mempengaruhi akses” (wawancara tanggal 21 November 2024).

Seorang pengguna aplikasi RE (30 Tahun) mengungkapkan, “Saya mengetahui aplikasi

ini melalui media sosial, tetapi proses pengajuan laporan kurang transparan. Saya pernah mengajukan laporan mengenai infrastruktur, tetapi tidak ada feedback jelas dari pihak pemerintah. Mungkin jika ada fitur penilaian layanan, kami bisa tahu bagaimana prosesnya” (wawancara tanggal 21 November 2024). Seorang warga lainnya TS (27 Tahun) menambahkan, “Saya merasa aplikasi ini sangat membantu, namun untuk mencapai pemberdayaan penuh, seperti pengambilan keputusan, masyarakat perlu dilibatkan lebih aktif. Saat ini, keputusan masih terkesan sepihak dari pemerintah,” (wawancara tanggal 21 November 2024).

Pembahasan

1. Pelaporan Masalah Publik

Keterlibatan masyarakat melalui pelaporan masalah publik merupakan salah satu bentuk partisipasi digital yang mencerminkan konsep e-Government dalam meningkatkan pelayanan publik (Kumar et al., 2020). Melalui aplikasi Monggo Lapor, warga Kota Magelang memiliki akses langsung untuk melaporkan permasalahan di sekitar mereka, yang mencerminkan prinsip keterbukaan dan akuntabilitas. Teori partisipasi masyarakat yang diusung oleh Arnstein (1969) dalam Ladder of Participation mengidentifikasi pelaporan ini sebagai tahap konsultasi, di mana masyarakat memiliki kesempatan untuk menyampaikan aspirasi mereka meski belum terlibat dalam pengambilan keputusan langsung. Dukungan teknologi informasi memperkuat mekanisme pelaporan ini, seperti yang diungkapkan oleh Pradhan et al. (2022), bahwa platform digital dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

2. Partisipasi dalam Diskusi Digital

Partisipasi dalam diskusi digital memperlihatkan adanya penguatan kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah. Hal ini sesuai dengan pendekatan collaborative

governance yang menekankan pentingnya keterlibatan berbagai pihak dalam proses pengambilan keputusan (Ansell & Gash, 2018). Diskusi dalam aplikasi Monggo Lapor memungkinkan masyarakat untuk menyuarakan pendapat mereka secara langsung, yang mendukung prinsip inklusivitas dalam tata kelola pemerintahan. Studi oleh Zheng et al. (2020) menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam diskusi digital dapat meningkatkan rasa memiliki (sense of ownership) terhadap kebijakan atau solusi yang dihasilkan. Meski demikian, moderasi yang lebih efektif diperlukan untuk memastikan diskusi tetap produktif dan bebas dari konflik, sebagaimana diusulkan oleh Sun et al. (2021) dalam penelitian mereka tentang platform komunikasi digital.

3. Pengawasan dan Umpan Balik

Keterlibatan masyarakat dalam pengawasan dan umpan balik menunjukkan bahwa warga tidak hanya berperan sebagai pelapor, tetapi juga sebagai pengawas yang aktif. Hal ini sesuai dengan prinsip transparansi yang diuraikan oleh Fung (2015), di mana keterlibatan masyarakat dalam mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah merupakan elemen penting dalam tata kelola yang demokratis. Aplikasi Monggo Lapor memberikan ruang bagi masyarakat untuk memberikan penilaian terhadap respons pemerintah, yang memperkuat konsep akuntabilitas publik sebagaimana ditekankan oleh Meijer et al. (2018). Studi terbaru oleh Chen et al. (2022) menunjukkan bahwa fitur umpan balik pada platform digital dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah jika disertai dengan tindak lanjut yang transparan dan komunikatif.

Secara keseluruhan, ketiga bentuk keterlibatan masyarakat ini menunjukkan adanya sinergi antara teknologi dan partisipasi warga yang mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Namun,

optimalisasi aplikasi masih diperlukan untuk memastikan inklusivitas dan keberlanjutan partisipasi masyarakat.

Analisis hasil menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat melalui aplikasi *Monggo Lapor* merepresentasikan tahapan *e-participation* sebagaimana diuraikan Macintosh: “*e-enabling*, *e-engaging*, dan *e-empowering*”. Pada tahap *e-enabling*, rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai layanan ini disebabkan oleh minimnya sosialisasi langsung yang efektif. Penggunaan media sosial seperti Instagram dan Facebook cukup membantu, tetapi media tradisional seperti radio kurang relevan dengan perilaku masyarakat modern. Kendala teknis seperti sulitnya mengunggah foto dan *website error* juga menjadi hambatan signifikan.

Pada tahap *e-engaging*, masyarakat Kota Magelang telah mulai terlibat dengan menyampaikan laporan terkait infrastruktur, layanan publik, dan isu lingkungan melalui aplikasi. Komunikasi dua arah yang terjalin antara masyarakat dan pemerintah menunjukkan peningkatan dalam proses deliberatif. Namun, ketimpangan jumlah laporan dengan total populasi menunjukkan masih perlunya peningkatan aksesibilitas dan kesadaran masyarakat.

Tahap *e-empowering* menggambarkan potensi pemberdayaan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik, tetapi implementasinya masih bersifat *top-down*, di mana keputusan akhir tetap berada di tangan pemerintah. Menurut penelitian Anggita (2021), pengguna aktif *Monggo Lapor* sebagian besar adalah masyarakat yang terdidik dan melek teknologi, sehingga keberagaman keterwakilan belum maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini belum sepenuhnya mencapai tingkat *e-empowering* yang ideal, di mana masyarakat dapat berpartisipasi secara penuh dalam perencanaan pembangunan.

Hasil wawancara dengan berbagai informan menunjukkan bahwa meskipun aplikasi *Monggo Lapor* telah dirancang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat efektivitasnya. Pertama, kurangnya pemahaman masyarakat tentang fungsi aplikasi menjadi tantangan utama, yang diperparah dengan sosialisasi yang belum maksimal dan keterbatasan pendekatan langsung. Kedua, meskipun jumlah laporan yang diterima stabil, partisipasi masyarakat belum optimal, terutama karena dominasi laporan dari kelompok masyarakat yang lebih teredukasi dan aktif di media sosial. Selain itu, kurangnya transparansi dalam proses tindak lanjut laporan seperti ketidakjelasan *feedback* dari pemerintah juga mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini.

Pengguna juga merasa bahwa aplikasi ini belum sepenuhnya memberdayakan mereka dalam pengambilan keputusan, yang masih terkesan bersifat *top-down*. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa untuk mencapai tingkat *e-empowering* yang diinginkan, diperlukan peningkatan transparansi, pendekatan sosialisasi yang lebih intensif, serta keterlibatan masyarakat dalam setiap tahapan pengambilan keputusan.

Meskipun demikian, aplikasi ini telah memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi secara transparan dan efisien, mendukung prinsip *good governance*. Namun, untuk meningkatkan efektivitasnya, perlu ada peningkatan dalam transparansi hasil tindak lanjut dan optimalisasi fitur aplikasi.

D. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kota Magelang telah melakukan inovasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi *Monggo Lapor* sebagai bagian dari partisipasi elektronik (*e-participation*). Pada tingkatan *E-enabling*, Pemerintah Kota Magelang telah berupaya untuk

meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap informasi mengenai layanan ini melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial dan program sosialisasi langsung seperti "Pengaduan Goes to Campus." Namun, partisipasi masyarakat masih terbatas karena kendala dalam sosialisasi yang belum merata dan akses informasi yang terbatas.

Pada tingkat E-Engaging, partisipasi masyarakat menunjukkan adanya hubungan dua arah antara masyarakat dan pemerintah. Meskipun demikian, kurangnya transparansi dalam penanganan aduan dan laporan masih menjadi kendala utama. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah perlu ditingkatkan dengan lebih memperjelas tindak lanjut laporan yang disampaikan.

Pada tingkat E-Empowering, yang seharusnya memungkinkan masyarakat untuk lebih aktif dalam pengambilan keputusan, aplikasi Monggo Laporan belum sepenuhnya memberdayakan masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan masih bersifat top-down, dengan masyarakat hanya menyampaikan aspirasi, tetapi tidak terlibat secara langsung dalam proses pengambilan keputusan..

E. Daftar Pustaka

- Afriansyah, A., Arman, A., Hendrayady, A., Heriyanto, H., Razak, M. R. R., Satmoko, N. D., & Sholeh, C. (2022). Pengantar Ilmu Administrasi Publik. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Agus, Ansari, I., & Haq, N. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Hotel Dan Hiburan Berbasis Online Di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2 (6), 2167–2182.
- Anggita, A. R. D., & Nurhaeni, I. D. A. (2021). Partisipasi Elektronik: Pemanfaatan Monggo Laporan dalam Aplikasi Magelang Cerdas di Kota Magelang. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1 (2), 293–311.
- Arraniri, I., Firmansyah, H., Wiliana, E., Setyaningsih, D., Susiati, A., Megaster, T., ... & Arif, M. (2021). Manajemen sumber daya manusia. Penerbit Insania.
- Asharri, F., & Astuti, R. S. (2019). The Effectiveness of Village Governance In The Implementation of Village Funds In Wringinjajar Village. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8 (3), 1–18.
- Büchi, M., Just, N., & Latzer, M. (2016). Modeling the second-level digital divide: A five-country study of social differences in Internet use. *New media & society*, 18(11), 2703-2722.
- Chetty, K., Qigui, L., Gcora, N., Josie, J., Wenwei, L., & Fang, C. (2018). Bridging the digital divide: measuring digital literacy. *Economics*, 12(1), 20180023.
- Djani, W. (2022). Administrasi Publik (teori dan pergeseran paradigma ke era digital). Zifatama Jawara.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54.
- Handayani, F. A., & Nur, M. I. (2019). Implementasi *good governance* di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 1-11.

- Hardinata, D., & Mesra, R. (2024). Peranan Pemerintah Desa dalam Pengembangan Ekonomi Masyarakat Pada Sektor Perikanan di Desa Mantang Besar, Kecamatan Mantang, Kabupaten Bintan. *ETIC (EDUCATION AND SOCIAL SCIENCE JOURNAL)*, 1(4), 253-265.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Bumi Aksara.
- Hassan, L. (2020). Gameful civic engagement: A review of the literature on gamification of e-participation. *Elsevier Science Direct*, 37.
- Hendrayady, A., Arman, A., Satmoko, N. D., Afriansyah, A., Heriyanto, H., Sholeh, C., ... & Razak, M. R. R. (2022). Pengantar Ilmu Administrasi Publik.
- Kurama, L. J., & Pangkey, M. (2022). Manajemen Aset Daerah Atas Tanah Milik Pemerintah oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Bitung Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 8 (117).
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). Metode penelitian kualitatif. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Lay, A. B. (2021). Manajemen pelayanan. PBMR ANDI.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mutiarin, D., & Wahdania, N. (2022). Formulation of E-Participation Design in Realizing Agile Government Based on Technology and Information: A Case Study in Indonesia. In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 207-214). Atlantis Press.
- Nugraha, J. T., & Ningsih, D. W. (2020). Tingkat Layanan E-Government Melalui Aplikasi Monggo Lapor di Kantor Humas Pemerintah Kota Magelang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 1 (1), 57–64.
- Nur, A. C., & Guntur, M. (2019). Analisis Kebijakan Publik. Makassar: Publisher UNM.
- Nurbaiti, S. R., & Bambang, A. N. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program Corporate Social Responsibility (CSR). In *Proceeding Biology Education Conference* (Vol. 14, No. 1, pp. 224-228).
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Sekretariat Negara. Jakarta.
- Philip, L., Cottrill, C., Farrington, J., Williams, F., & Ashmore, F. (2017). The digital divide: Patterns, policy and scenarios for connecting the ‘final few’ in rural communities across Great Britain. *Journal of rural studies*, 54, 386-398.
- Rachman, M. (2021). Manajemen pelayanan publik. Klaten: Tahta Media Group
- Roostam, B. V. (2022). Partisipasi Masyarakat Kota Semarang di Era Digital; Efektivitas Program Lapori Hendi. *Journal of Politic and Government Studies*, 11 (2), 19–33.
- Septian, M. R. D., Hermawan, Y., & Pundenswari, P. (2024). Faktor-faktor Kegagalan Relokasi Pedagang Kaki Lima

- Gedung Intan Medina Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 15 (1), 47–56.
- Shafritz, J. M., & Russell, E. (2022). *Public Administration: Introducing* (Tenth Edition). Pearson Education, Inc.
- Singer, L. (2022). *On the Diffusion of Innovations: How New Ideas Spread*.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D*. Alfabeta.
- Tirtaningrum, C. W., & Selvi. (2024). Analisis Collaborative Governance Pemungutan
- Retribusi Pasar di Kecamatan Cimanggis Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Daerah Kota Depok Tahun 2022 (Studi Kasus di Pasar Cisalak). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4 (2), 141–145.
- UNESCO (2019). I'd Blush if I Could: Closing Gender Divides in Digital Skills Through Education. Retrieved from <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/6598>.
- Widiana, M. E. (2020). *Pengantar Manajemen* (Pertama). CV. Pena Persada Redaksi.