

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis implementasi aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung, sebagai sarana pengaduan publik. Menggunakan kerangka George C. Edward III (komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi), studi kualitatif deskriptif ini menemukan bahwa komunikasi telah dilakukan secara sistematis namun belum merata, dan sumber daya masih terbatas meskipun ada upaya peningkatan. Disposisi aparatur belum konsisten, dan struktur birokrasi, meski jelas, menghadapi tantangan fragmentasi. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi sistematis namun belum merata, dengan tantangan literasi digital dan konsistensi respons. Sumber daya (staf, infrastruktur) terbatas, meski ada upaya peningkatan kompetensi dan transparansi informasi. Disposisi aparatur belum konsisten dalam kecepatan respons. Struktur birokrasi, meskipun jelas, masih menghadapi fragmentasi yang diatasi dengan SOP dan evaluasi. Efektivitas LAPOR! didukung oleh komitmen aparatur, transparansi informasi, ketersediaan fasilitas dasar, struktur birokrasi yang tertib, serta kolaborasi lintas lembaga dan edukasi masyarakat. Tantangan utama meliputi literasi digital dan koordinasi lintas sektor yang belum optimal.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, LAPOR!, Pelayanan Publik, Kecamatan Cicalengka.

ABSTRACT

This study analyzes the implementation of the LAPOR! (People's Online Aspiration and Complaint Service) application in Cicalengka Subdistrict, Bandung Regency, as a means of public complaint. Using George C. Edward III's framework (communication, resources, disposition, bureaucratic structure), this descriptive qualitative study found that communication has been conducted systematically but not uniformly, and resources remain limited despite efforts to improve them. The disposition of officials is inconsistent, and the bureaucratic structure, though clear, faces challenges of fragmentation. The research results show systematic but uneven communication, with challenges in digital literacy and consistency of responses. Resources (staff, infrastructure) are limited, despite efforts to improve competence and information transparency. The disposition of officials is inconsistent in response speed. The bureaucratic structure, though clear, still faces fragmentation addressed through SOPs and evaluations. The effectiveness of LAPOR! is supported by the commitment of officials, transparency of information, availability of basic facilities, an orderly bureaucratic structure, as well as inter-agency collaboration and community education. The main challenges include digital literacy and suboptimal cross-sector coordination.

Keywords: Policy Implementation, LAPOR!, Public Services, Cicalengka Subdistrict.

RINGKESAN

Panalungtikan ieu menganalisis implementasi aplikasi Layanan Aspirasi sarta Pengaduan Online Rahayat (LAPOR!) di Kacamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung, minangka sarana pengaduan umum. Ngagunakeun carangka George C. Edward III (komunikasi, asal tanagi, disposisi, struktur birokrasi), studi kualitatif deskriptif ieu mendak yen komunikasi atos dipigawe sacara sistematis nanging tacan merata, sarta asal tanagi kawates keneh sanaos aya usaha kanaekan. Disposisi aparatur tacan konsisten, sarta struktur birokrasi, cacak tangtos, nyanghareupan tantangan fragmentasi. Kenging panalungtikan menunjukeun komunikasi sistematis nanging tacan merata, kalawan tantangan literasi digital sarta konsistensi respons. Asal tanagi (staf, infrastruktur) kawates, cacak aya usaha kanaekan kompetensi sarta transparansi informasi. Disposisi aparatur tacan konsisten dina kecepatan respons. Struktur birokrasi, sanaos tangtos, nyanghareupan keneh fragmentasi anu ditungkulan kalawan SOP sarta evaluasi. Efektivitas LAPOR! dirojong ku komitmen aparatur, transparansi informasi, ketersediaan fasilitas dasar, struktur birokrasi anu lantip, sarta kolaborasi lintas lembaga sarta edukasi balarea. Tantangan utami ngawengku literasi digital sarta koordinasi lintas sektor anu tacan optimal.

Sanggem Kunci: Implementasi Kawijakan, LAPOR!, Pangladen Umum, Kacamatan Cicalengka.