



Tantangan Reformasi Birokrasi di Indonesia: Analisis Program Lapor Mas Wapres dalam Perspektif *Good Governance*

Alila Arsyi*, Jasmine Maryam Btarindra Ubaedi, Salma Huroidhoh, Siti Atika Optafiyacha, Jerry Indrawan

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Abstrak: Dalam upaya menghadapi perkembangan teknologi yang menuntut reformasi birokrasi, pemerintahan Prabowo-Gibran meluncurkan program Lapor Mas Wapres dalam upaya mendukung layanan pengaduan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah reformasi birokrasi dalam program Lapor Mas Wapres telah sesuai dengan prinsip *Good Governance*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif digunakan melalui observasi *website* Lapor Mas Wapres dan juga studi literatur pada sumber akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini meski bertujuan baik dengan mengadopsi teknologi digital dan kolaborasi layanan tatap muka, namun dalam implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan seperti kendala teknis, keterbatasan akses, masalah perlindungan data, serta potensi tumpang tindih dengan SP4N Lapor. Sehingga program ini belum sepenuhnya mendukung langkah-langkah reformasi birokrasi sesuai dengan keenam prinsip utama *Good Governance*. Berdasarkan analisis, terdapat keterbatasan infrastruktur digital sehingga tidak inklusif, keterbukaan informasi yang minim di *website*, efektivitas yang kurang karena pengaduan langsung yang hanya ada di pusat kota, dan perlu adanya kepastian jaminan hukum agar tidak rentan diskriminatif dalam layanan pengaduan.

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi, *Good Governance*, Lapor Mas Wapres

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2421>

*Correspondence: Alila Arsyi

Email: alilaarsyi26@gmail.com

Received: 22-04-2025

Accepted: 22-05-2025

Published: 10-06-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: To deal with technological developments that demand bureaucratic reform, the Prabowo-Gibran administration launched the Lapor Mas VP program to support public complaint services. The purpose of this study was to determine whether bureaucratic reform in the Lapor Mas Wapres program was in accordance with good governance principles. This research uses a descriptive qualitative method used through observation of the Lapor Mas Wapres website and also literature studies on academic sources. The results showed that, although this program has good intentions by adopting digital technology and face-to-face service collaboration, its implementation still faces various challenges, such as technical constraints, limited access, data protection issues, and potential overlap with SP4N Lapor. This program has not fully supported bureaucratic reform measures in accordance with the six main principles of good governance. Based on the analysis, there are limitations in the digital infrastructure that hinder its inclusivity, minimal information disclosure on the website, a lack of effectiveness due to direct complaints that are limited to the city centre, and a need for legal guarantees to prevent discrimination in complaint services.

Keywords: Bureaucratic Reform, *Good Governance*, Lapor Mas Wapres

Pendahuluan

Reformasi birokrasi di Indonesia merupakan suatu proses yang kompleks dan berkelanjutan. Reformasi bertujuan untuk meningkatkan keterbukaan, efektivitas serta akuntabilitas dalam layanan publik (Osborne & Gaebler, 1992). Pasca tahun 1998, tekanan untuk melakukan reformasi birokrasi juga muncul dari keinginan mewujudkan tata pemerintahan yang lebih demokratis. Dalam *Good Governance*, mencakup salah satunya partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, serta aturan hukum (*rule of law*). Dalam hal ini, kebijakan publik berfungsi sebagai alat utama untuk perubahan birokrasi. Reformasi birokrasi berfungsi sebagai katalisator untuk meningkatkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik melalui peningkatan layanan publik, desentralisasi, dan penerapan teknologi (Yasin et al., 2024).

Birokrasi adalah kerangka kerja sistematis yang memfasilitasi pelaksanaan kebijakan publik yang efektif dan efisien (Roskin et al., 2011). Pemerintah Indonesia telah menerapkan kebijakan strategis untuk memfasilitasi reformasi birokrasi, yang dicontohkan oleh UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), yang meningkatkan profesionalisme ASN, dan Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang menggambarkan arah dan strategi reformasi. Namun, meskipun berbagai inisiatif telah diluncurkan oleh pemerintah, tantangan tetap ada dalam implementasi kebijakannya. Birokrasi memiliki tantangan dalam menjalankan kegiatannya secara efisien dan efektif (Cordella & Tempini, 2015). Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan reformasi birokrasi di Indonesia, termasuk resistensi dari pegawai negeri sendiri serta kurangnya dukungan politik dari pemangku kepentingan. Selain itu, perubahan lingkungan global, kemajuan teknologi dan perubahan demografis, juga telah memberikan tekanan pada struktur birokrasi yang ada.

Birokrasi harus beradaptasi dengan perubahan global untuk tetap relevan dan efektif (Hood & Margetts, 2007). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi gencar diterapkan di berbagai negara berkembang untuk memastikan negara terus mengikuti perkembangan (Kusmiyati et al., 2023). Sebagai langkah dalam merespon perkembangan teknologi informasi, pemerintah membentuk regulasi yang mendukung reformasi birokrasi dengan percepatan sistem pemerintahan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Melalui regulasi tersebut pengembangan layanan khususnya pada sektor pelayanan publik menjadi lebih efektif, transparan dan akuntabel.

Berdasarkan data dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terdapat sebanyak 27.000 lebih aplikasi pemerintah yang dibentuk oleh berbagai kementerian, lembaga dan instansi lain (Tempo, 2025). Banyaknya aplikasi tidak serta merta menunjukkan penggunaan layanan yang efektif dan efisien, tetapi ini menunjukkan langkah konkret dari pemerintah yang mendorong reformasi birokrasi digital. Salah satu contoh reformasi birokrasi layanan pengaduan, platform SP4N Lapor merupakan salah satu program yang diformulasikan oleh pemerintah untuk mengelola layanan pengaduan masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya SP4N Lapor masih memiliki kekurangan yang perlu ditingkatkan salah satunya dalam melakukan sosialisasi

kepada penggunaannya dan perlunya peningkatan fitur (Ardiansah et al., 2024).

Dalam hal pelayanan pengaduan publik, pasangan Presiden Prabowo Subianto dan Wakilnya Gibran Rakabuming Raka membentuk program baru yaitu “Lapor Mas Wapres” yang bertujuan untuk meningkatkan platform pengaduan masyarakat yang telah ada sebelumnya seperti SP4N Lapor. Lapor Mas Wapres merupakan platform untuk masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, keluhan dan saran melalui tatap muka dan *online*. Namun, pembentukan program tersebut menimbulkan polemik di kalangan masyarakat. Pasalnya program Lapor Mas Wapres memiliki kemiripan secara garis besar dengan program pemerintah SP4N Lapor yang dibentuk oleh KemenpanRB. Sehingga program baru Lapor Mas Wapres ini menciptakan kebingungan kebingungan bagi masyarakat dalam memilih saluran pengaduan mana yang harus digunakan. Hal ini berpotensi mengurangi efektivitas dan menghambat penanganan masalah secara cepat dan efisien.

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya oleh Viny Elvia, M, Fachri Adnan dan Afriva Khaidir (2025), penelitian ini menyoroti bagaimana teknologi dapat memainkan peran penting dalam mewujudkan *Good Governance* melalui peningkatan aksesibilitas layanan publik, partisipasi masyarakat, serta integritas dalam tata kelola pemerintahan. Penelitian ini menggambarkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik akan mencapai *Good Governance* yang efektif. Penelitian Wirawan & Tjenreng (2025) mengemukakan bahwa penerapan *Good Governance* dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Sehingga, perlu adanya pendekatan reformasi birokrasi dengan mengintegrasikan para pemangku kepentingan. Inovasi dalam pelayanan publik harus didorong secara masif dengan penggunaan teknologi agar reformasi birokrasi berjalan dengan efektif.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu belum terdapat penelitian yang membahas secara detail mengenai reformasi birokrasi khususnya pada program Lapor Mas Wapres, terlebih lagi program ini termasuk program yang baru dijalankan selama periode pemerintahan Prabowo dan Gibran pada tahun 2024. Olehnya, penelitian ini menarik diteliti untuk melihat reformasi birokrasi pada layanan pengaduan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui reformasi birokrasi dalam program Lapor Mas Wapres sesuai dengan prinsip *Good Governance*. Sebagai upaya kebaruan, penelitian ini penting dikaji untuk memperluas studi mengenai kajian reformasi birokrasi di Indonesia dengan rumusan masalah yaitu Bagaimana tantangan reformasi birokrasi dalam pelaksanaan program Lapor Mas Wapres ditinjau dengan prinsip-prinsip *Good Governance*?. Dikarenakan kondisi reformasi birokrasi di Indonesia yang masih berupaya berkembang ke arah program digital yang lebih efektif, olehnya diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan terhadap pembentukan kebijakan mengenai reformasi birokrasi di masa mendatang.

Metodologi

Dalam Penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif pada dasarnya digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena yang berasal dari masalah sosial atau manusia (Creswell, 2015).

Pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini untuk memahami secara mendalam fenomena sosial yang terjadi khususnya dalam reformasi birokrasi dengan adanya program Lapor Mas Wapres. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan melakukan observasi dan studi literatur. Observasi dilakukan terhadap platform Lapor Mas Wapres secara langsung melalui *website* resmi, guna mengetahui bagaimana implementasi layanan digital tersebut berjalan. Selain itu, studi literatur yang dikumpulkan bersumber dari berbagai jurnal, artikel, dan buku yang relevan dengan reformasi birokrasi dan *Good Governance*. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Setelah data diobservasi dan dikumpulkan, dilakukan reduksi data dengan melakukan penyaringan data yang tidak diperlukan. Selanjutnya, pengolahan data dengan penyajian data disusun informasinya agar dapat menghasilkan kesimpulan yang bermakna.

Hasil dan Pembahasan

Program Lapor Mas Wapres

Sebagai komitmen untuk mendengarkan aspirasi, keluhan, dan laporan pengaduan masyarakat, pemerintah Prabowo dan Gibran meluncurkan Lapor Mas Wapres yang dirancang untuk meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap keluhan masyarakat, memastikan proses yang lebih cepat dan efisien (Metro News, 2024). Program ini diluncurkan langsung oleh Wakil Presiden Gibran pada 10 November 2024 melalui akun Instagram pribadinya @gibran_rakabuming. Meski program ini dinyatakan sebagai inisiatif bersama oleh pemerintahan Prabowo, tetapi program ini mengusung nama “Mas Wapres” yang menjadikan Gibran menjadi pusat perhatian yang diyakini sebagai inisiator dari kebijakan pembentukan program. Hal ini dilakukan oleh Gibran tidak lama setelah ia dilantik sebagai Wakil Presiden pada Oktober tahun 2024.

Inisiatif pembentukan program ini kemudian diadministrasikan melalui Sekretariat Wakil Presiden sebagai upayanya dalam membangun komunikasi dua arah dan meningkatkan platform layanan aduan yang telah ada sebelumnya yaitu SP4N Lapor yang telah dibentuk lebih awal oleh Kementerian PANRB (Kompas, 2024). Urgensi pembentukan program ini memang menjadi pertanyaan besar di kalangan masyarakat, lantaran program sebelumnya yang telah ada bisa berpotensi memicu kebingungan di lapangan. Olehnya, kritik dan himbauan dari masyarakat bermunculan saat program ini diluncurkan pertama kali. Meski begitu, pemerintah khususnya Kantor Komunikasi Kepresidenan (KKK) menegaskan bahwa peluncuran kanal pengaduan ini melibatkan sumber daya manusia (SDM) yang melayani langsung aduan masyarakat sehingga dapat menjangkau banyak masyarakat (Wapres RI, 2024).



Gambar 1. Platform Website Lapor Mas Wapres.

Sumber: <https://lapormaswapres.id>

Program Lapor Mas Wapres dikembangkan melalui platform digital berbasis *website* <https://lapormaswapres.id>. Platform ini mengembangkan dua kanal di dalamnya yaitu tatap muka (*registrasi online*) dan melalui aplikasi WhatsApp. Pada *website* ini masyarakat dapat memilih dua cara dalam melakukan laporan pengaduan. Pertama, melalui tatap muka langsung masyarakat dapat melakukan *registrasi online* yang telah dibatasi sebanyak 50 orang/hari melalui *website* <https://lapormaswapres.id>. Pelapor dapat langsung mendatangi lokasi pengaduan setelah *registrasi online* ke Kantor Sekretariat Wakil Presiden yang berlokasi di Jalan Kebon Sirih No. 14, Jakarta Pusat. Setelahnya, pelapor akan dicek bukti *registrasi online*, penukaran kartu identitas dan melakukan pengambilan nomor antrian. Verifikasi data akan dilakukan kembali dengan *registrasi* dan pelapor dapat memasuki ruang pengaduan (*loket*) setelah nomor antrian dipanggil. Proses pelayanan pengaduan akan dilakukan oleh petugas dengan mencatat laporan pada sistem dan mencetak bukti laporan untuk pelapor (Lapor Mas Wapres, 2025).

Kedua, melalui pengaduan daring dapat dilakukan melalui aplikasi WhatsApp, dengan mengirimkan pengaduan ke nomor telepon (0811 704 2207) pada waktu pelayanan atau hari kerja yaitu senin s.d jumat pada pukul 08.00 s.d 14.00 WIB. Pada layanan pengaduan daring ini, sistem akan membalas secara otomatis dan memberikan instruksi pengisian format aduan atau langkah yang perlu dilakukan pelapor. Format pengaduan daring ini, pelapor diharuskan menyiapkan dokumen yang perlu digabung ke dalam satu *file* PDF yang hanya dibatasi sebesar 20 MB, berisi data identitas (NIK, nama, alamat, dan *email*). Selain itu, *soft copy* yang berisi Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Kuasa (apabila mewakili orang lain), dan dokumen terkait pengaduan. Setelah mengirimkan dokumen yang diperlukan, pelapor dapat menunggu balasan otomatis untuk instruksi lebih lanjut.

Berdasarkan dua cara pengaduan yang dijelaskan diatas, disimpulkan bahwa program Lapor Mas Wapres tidak sepenuhnya dilakukan dengan basis tatap muka langsung, sebab meski melakukan pengaduan secara langsung, *registrasi* yang diperlukan tetap dilakukan melalui *website* yang sudah dibentuk. Program ini berpotensi menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan perbaikan secara bertahap dalam upaya reformasi birokrasi. Selain itu, pembentukan Lapor Mas Wapres dapat memicu kebingungan di masyarakat, mengingat bahwa masing-masing instansi juga memiliki platform pengaduan yang telah ada namun belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem SP4N Lapor (Pusat

Telaah dan Informasi Regional, 2024).

Tantangan dalam Pelaksanaan Program Lapor Mas Wapres

1. Kendala Teknis dan Infrastruktur Website

Pada reformasi birokrasi dan penerapan prinsip *Good Governance* di Indonesia, perlindungan data pribadi menjadi salah satu yang penting. Program Lapor Mas Wapres memiliki tujuan dalam meningkatkan partisipasi publik dalam hal pengawasan pemerintahan, dimana pelapor diharuskan untuk menyerahkan data pribadi seperti data identitas (NIK, nama, alamat, *email*), *soft copy* KTP/kartu identitas, *soft copy* Kartu Keluarga (KK), *soft copy* Surat Kuasa bermaterai (jika mewakili orang lain), *soft copy* dokumen yang terkait pengaduan.



Gambar 2. WhatsApp Lapor Mas Wapres.

Sumber: <https://web.whatsapp.com/>

Pengumpulan data yang sangat rinci ini mengakibatkan kekhawatiran mengenai keamanan data-data pribadi dan perlindungan privasi warga negara (Suari & Sarjana, 2023). Hak atas privasi diakui sebagai hak konstitusional yang dijamin pada pasal 28G ayat (1) UUD 1945. Meskipun, Rancangan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi sudah disusun, implementasinya masih belum optimal yang menyebabkan risiko kebocoran dan penyalahgunaan data tetap tinggi (Suari & Sarjana, 2023). Sehingga, ini menunjukkan bahwa Indonesia masih dalam menghadapi tantangan besar terutama pada hal perlindungan data pribadi, karena belum adanya undang-undang khusus yang mengatur secara ketat. Pentingnya aturan yang kuat dan implementasi efektif dalam melindungi data pribadi. Perbandingan kebijakan privasi di Indonesia dengan aturan di negara lain, seperti negara-negara Eropa dan Amerika Serikat yang memberikan keseluruhan hak untuk mengakses, menghapus dan memperbaiki data pribadi mereka, sehingga Indonesia perlu belajar dalam membangun kerangka hukum yang kuat dalam perlindungan data (Manurung, 2023).

Pada program Lapor Mas Wapres, pengumpulan data pribadi yang sangat rinci tersebut dan dengan tanpa adanya jaminan perlindungan memadai dapat menyebabkan risiko pada pelanggaran privasi dan bentuk penyalahgunaan data. Upaya pada reformasi birokrasi yang berbasis teknologi digital harus memperhatikan perlindungan data sebagai

bagian dari pelayanan publik (Indonesia.go.id). Sehingga perlunya mempercepat pengesahan dan juga implementasi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Membangun kepercayaan digital memerlukan upaya regulasi, keamanan data dan transparansi yang kuat dalam program Lapor Mas Wapres (VIDA, 2024).

Seiring dari meningkatnya kebutuhan khususnya pada layanan digital, program ini menghadapi beberapa kendala yang dapat menghambat dari optimalisasi, terutama pada sistem *backend*. Tidak hanya akan berdampak pada efektivitas pengelolaan dalam laporan, tetapi juga tata kelola pemerintahan. Keterbatasan sistem *backend* yaitu pertama, kapasitas server terbatas saat adanya lonjakan laporan, server rentan mengalami perlambatan bahkan terjadi *downtime* yang dapat menurunkan kualitas dari pelayanan publik serta bertentangan dengan prinsip *Good Governance* terutama pada efektivitas dan efisiensi (CNN Indonesia, 2025).

Kedua, manajemen data yang kurang optimal terutama pada fitur validasi data, filter laporan dan pengkategorian otomatis yang mengakibatkan laporan yang masuk menjadi banyak dan menumpuk tanpa adanya pengelolaan yang efisien dan lambat untuk ditindaklanjuti (Antara News, 2024). Ketiga, kurangnya fitur manajemen seperti analisis *dashboard*, prioritas laporan dan pengecekan laporan secara *real-time* di *backend*, sehingga berakibat pada proses monitoring yang kurang akuntabel dan transparan. Dalam reformasi birokrasi, fungsi monitoring menjadi aspek penting dalam memastikan pelayanan publik berjalan dengan efektif (World Bank, 2021).

Kendala selanjutnya adalah kurangnya komitmen dari pimpinan instansi terkait untuk mengintegrasikan kanal pengaduan mereka ke dalam SP4N Lapor. Hal ini menyebabkan tumpang tindih mekanisme pengaduan, yang membuat masyarakat bingung dalam memilih kanal pengaduan yang tepat. Selain itu, pergantian pimpinan di lembaga pemerintah sering menyebabkan SP4N Lapor diganti, yang berarti pimpinan baru harus mempelajari sistem dari awal, yang memakan waktu dan mengurangi efisiensi pengelolaan pengaduan (Pusat Telaah dan Informasi Regional, 2024).

Padahal, seperti yang diungkapkan oleh Tenaga Ahli Komunikasi Kepresidenan Prita Laura, program ini bertujuan untuk meningkatkan kanal pengaduan masyarakat yang telah berjalan sebelumnya, seperti SP4N Lapor, dan memastikan bahwa masyarakat tidak akan bingung tentang kanal pengaduan (iNews, 2024). Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan kolaborasi yang lebih baik antar instansi pemerintah dan komitmen yang kuat dari pimpinan untuk memastikan integrasi sistem pengaduan berjalan dengan baik. Selain itu, penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya penggunaan SP4N Lapor agar masyarakat dapat memanfaatkan kanal pengaduan ini secara optimal.

Website resmi Program Lapor Mas Wapres juga mengalami masalah teknis terkait pemeliharaan sistem yang buruk, yang menyebabkan *website* ini sering mengalami gangguan dan tidak dapat diakses oleh masyarakat (eMedia DPR, 2025). *Website* Lapor Mas Wapres menampilkan status pemeliharaan (*maintenance*) pada 14 November 2024, tiga hari setelah peluncuran program, menunjukkan masalah pemeliharaan sistem. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat tidak dapat memanfaatkan layanan tersebut dengan

baik. Hendri Satrio, seorang pengamat komunikasi politik, menekankan bahwa pelaksanaan program ini harus dilakukan dengan konsistensi dan koordinasi agar tidak hanya menjadi simbol tanpa dampak nyata (Antara News, 2024).

Website yang tidak stabil adalah contoh pemeliharaan sistem yang tidak memadai ini, yang menyebabkan *website* sering mengalami masalah teknis seperti tidak bisa dibuka atau eror server. Selain itu, ketika situs dalam kondisi *maintenance*, tidak ada *backup* sistem atau jalur alternatif, sehingga layanan publik lumpuh sepenuhnya. Selain itu, tidak ada *update* atau pemberitahuan resmi yang diberikan kepada masyarakat tentang jadwal perbaikan atau kapan situs akan dibuka kembali (Jangkara, 2024).

Ini menunjukkan bahwa proses pemeliharaan, yang mencakup pengawasan, perbaikan *bug*, dan keamanan sistem, belum dilakukan secara teratur dan terorganisir. Pemeliharaan sistem dalam pelayanan digital publik adalah keharusan, bukan pilihan. Karena sistem Lapor Mas Wapres perlu diperkuat, pengelolaan awal yang buruk dapat membuat masyarakat kecewa dan tidak percaya pada kinerjanya.

Kendala teknis yang terakhir adalah pengembangan teknologi. Memproses laporan masyarakat harus lebih maju dengan teknologi canggih seperti kecerdasan buatan (AI) atau sistem berbasis *cloud*. Namun, *website* Lapor Mas Wapres belum memanfaatkan sepenuhnya kemampuan teknologi tersebut. Untuk mengelola banyak laporan, aplikasi yang memadai, lokasi penyimpanan data yang tepat, dan infrastruktur keamanan diperlukan untuk melindungi data yang semakin banyak (Kompasiana, 2024).

Selain itu, integrasi sistem dengan platform digital lainnya yang sudah ada juga menjadi kendala. Jika Lapor Mas Wapres dapat terintegrasi dengan sistem pengaduan *online* SP4N Lapor atau platform media sosial, masyarakat dapat lebih mudah mengaksesnya dan mengajukan laporan. Namun, terbatasnya integrasi ini mengindikasikan bahwa pengembangan teknologi platform ini masih terbatas dan perlu adanya upaya untuk memperkuat infrastruktur digital yang ada.

2. Kendala Aksesibilitas pada Pelaksanaan Tatap Muka

Pada awal peluncuran, banyak warga yang tidak dapat mengakses layanan secara langsung dan terjadi antrian panjang (Kamil & Rastika, 2024). Salah satu pelapor yang berasal dari Surabaya harus kembali menunggu keesokannya dikarenakan kuota sudah penuh. Proses ini tidak hanya menyita waktu, tetapi juga menimbulkan ketidaknyamanan dan kelelahan bagi para pelapor. Selain itu, berdampak juga pada aksesibilitas masyarakat yang menjadi terbatas, terutama bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas (Lintang & Suherman, 2023).

Selain kuota yang terbatas, jam operasional layanan tatap muka juga menjadi hambatan. Dapat diketahui jam operasional sangat terbatas perharinya hal ini membuat masyarakat yang memiliki kesibukan atau keterbatasan waktu sulit untuk mengakses layanan ini. Jam kerja yang tidak fleksibel ini menjadi kendala bagi warga yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan dan harus menempuh perjalanan jauh untuk dapat mengadu secara langsung.

Kompleksitas proses pelaporan ini juga berdampak pada efektivitas layanan. Waktu tunggu yang lama dan prosedur yang berbelit-belit menurunkan kepuasan

masyarakat terhadap layanan pengaduan publik. Kendala ini juga diperparah oleh kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai mekanisme pelaporan yang efektif dan efisien. Banyak warga yang belum memahami prosedur yang harus dilalui, sehingga proses pelaporan menjadi semakin rumit dan membingungkan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas dan kualitas pelayanan publik agar dapat memberikan kemudahan akses dan proses yang transparan bagi masyarakat.

3. Kendala Regulasi dan Kebijakan Birokrasi

Gagasan secara konseptual, program ini untuk memperkuat saluran aspirasi masyarakat dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik dengan mencerminkan dorongan politik untuk membangun komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga negara.

Dalam regulasi, inisiatif ini menghadapi tantangan substansial hal ini karena eksistensi kanal pengaduan publik telah diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dua regulasi ini menegaskan bahwa kanal pengaduan publik wajib bersifat terintegrasi secara nasional dalam satu sistem, yaitu SP4N Lapor, sehingga kehadiran program baru tanpa revisi kebijakan sebelumnya berpotensi menciptakan dualisme sistem pengelolaan aduan.

Tumpang tindih regulasi ini menimbulkan kerancuan di tingkat implementasi administratif mengingat birokrasi diwajibkan oleh regulasi formal untuk memproses pengaduan melalui SP4N Lapor. Prinsip legalitas yang mengharuskan semua tindakan administrasi didasarkan pada peraturan yang sah menjadi tercederai jika Lapor Mas Wapres dijalankan tanpa dasar hukum eksplisit. Kondisi ini menimbulkan persoalan serius dalam sistem *checks and balances* internal birokrasi, karena penyelenggara pelayanan publik menghadapi ketidakjelasan norma hukum mana yang menjadi rujukan utama dalam pengelolaan pengaduan.

Dalam dimensi kebijakan birokrasi, resistensi terhadap inovasi di kalangan birokrat menjadi persoalan mendasar. Karakteristik birokrasi Indonesia yang masih bercorak patrimonial dan berorientasi pada status *quo* memperumit adaptasi terhadap program-program baru. Studi Malik dkk (2023) menunjukkan bahwa tanpa kejelasan regulasi maka birokrasi cenderung mempertahankan prosedur konvensional untuk menghindari risiko administratif sehingga inisiatif baru seperti Lapor Mas Wapres berpotensi tidak diinternalisasi dalam perilaku birokrasi.

Penelitian Nasution dkk (2024) mengonfirmasi bahwa salah satu faktor kegagalan reformasi birokrasi di Indonesia adalah minimnya kesinambungan antara inovasi politik dengan kesiapan kelembagaan. Ketidadaan regulasi operasional terhadap program ini memperbesar resistensi struktural, memperberat beban adaptasi teknis, dan meningkatkan kemungkinan fragmentasi jalur komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Akibatnya, legitimasi politik yang ingin dibangun melalui program ini dapat tergerus oleh ketidakefisienan administratif yang dihasilkan.

Aspek substansi dari kebijakan ini juga perlu dikritisi lebih jauh. Dalam kerangka *Good Governance*, keterbukaan informasi publik dan partisipasi masyarakat harus diatur secara terintegrasi dan berkesinambungan. Peluncuran program baru tanpa penyelarasan dengan kerangka regulasi nasional mengindikasikan pendekatan kebijakan yang pragmatis namun berpotensi kontraproduktif terhadap prinsip akuntabilitas dan efektivitas birokrasi. Tanpa instrumen regulatif yang jelas, pengelolaan pengaduan publik menjadi rentan terhadap inkonsistensi prosedural, memperlemah responsibilitas birokrasi, dan membuka ruang bagi penyalahgunaan wewenang.

Analisis Program Lapor Mas Wapres Berdasarkan Perspektif *Good Governance*

Menurut United Nations Development Programme (UNDP) dalam dokumen kebijakan tahun 1997, prinsip *Good Governance* memiliki enam indikator penting didalamnya dari sembilan indikator utama yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi dan aturan hukum (United Nations Development Programme, 1997). Keenam prinsip ini saling berkaitan dan bertujuan memastikan bahwa pemerintahan benar-benar melayani kepentingan seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok terpinggirkan. Penerapan prinsip-prinsip ini diharapkan mampu menciptakan stabilitas, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan memperkuat kepercayaan antara pemerintah dan rakyat. Olehnya, program Lapor Mas Wapres perlu ditinjau lewat perspektif keenam prinsip penting *Good Governance*.

Pertama, partisipasi. Prinsip ini merupakan salah satu bagian penting dalam reformasi birokrasi yang menunjukkan keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Menurut UNDP partisipasi seharusnya inklusif yang ditunjukkan bahwa semua orang punya kesempatan yang sama. Dalam program Lapor Mas Wapres, layanan pengaduan memang dirancang untuk menampung aspirasi dan keluhan dari seluruh masyarakat Indonesia lewat bantuan *website*. Dari segi inklusivitas program ini masih sangat terbatas pada daerah tertentu. Pedesaan masih memiliki keterbatasan infrastruktur digital, akses internet dan kepemilikan perangkat digital (Santoso et al., 2024). Keterbatasan tersebut menjadi tantangan utama dalam pelaksanaan program ini. Selain itu, layanan lewat tatap muka juga menjadi tantangan yang perlu ditinjau, karena luasnya daerah di seluruh Indonesia dapat menjadi keterbatasan bagi masyarakat daerah yang ingin melapor. Sehingga platform Lapor Mas Wapres belum mencapai partisipasi yang inklusif untuk semua masyarakat di Indonesia.

Kedua, transparansi. Platform layanan pengaduan publik digital terbukti dapat menjadi instrumen transparansi yang efektif apabila diiringi dengan sistem dan keterbukaan data yang jelas (Aisyah et al., 2024). Pada program ini, transparansi informasi masih sangat minim, misalnya saja dilihat dari platform *website* yang fiturnya sangat minimalis yang hanya tersedia fitur langkah registrasi dan *link* pengaduan melalui WhatsApp. Seharusnya, diperlukan informasi yang memadai untuk masyarakat dapat mengakses laporan. Hal ini bisa menjadi perbaikan di masa mendatang, misalnya saja dengan membentuk aplikasi dengan fitur yang dapat memantau proses pengaduan dengan jelas. Sebab, birokrasi yang kurang efektif seperti ini masih menjadi masalah

krusial di Indonesia. Olehnya, reformasi birokrasi seharusnya dilakukan dengan memastikan prinsip transparansi dilakukan dengan benar agar birokrasi tidak berbelit-belit.

Ketiga, akuntabilitas yaitu bahwa pengambil keputusan khususnya dalam sektor swasta, organisasi masyarakat sipil, dan pemerintahan harus bertanggungjawab kepada lembaga-lembaga yang relevan dan publik atas tindakan dan keputusan mereka. Pada program Lapor Mas Wapres ini, penerapan dari prinsip akuntabilitas masih perlu ditingkatkan sebab, platform ini belum dapat menyediakan bentuk mekanisme yang jelas dalam memastikan pertanggungjawaban dari setiap laporan yang masuk seperti tahapan pada penyelesaian laporan dan hasil akhir dari laporan tersebut. Tidak adanya sistem pemantauan yang transparan dapat menyebabkan masyarakat sebagai pelapor tidak mendapatkan bentuk kepastian mengenai bagaimana laporan mereka sudah ditindaklanjuti. Seharusnya, pada aspek akuntabilitas yang baik, program Lapor Mas Wapres dapat mengembangkan fitur yang dapat memungkinkan masyarakat dapat memantau progres dari penanganan aduan mereka sampai pada keputusan laporan akhir.

Keempat, efektivitas dalam *Good Governance* berarti bahwa proses dan lembaga pemerintah mampu menghasilkan hasil yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mencapai tujuan pembangunan secara nyata. Efektivitas mengharuskan pemerintah tidak hanya membuat kebijakan, tetapi juga melaksanakan dan menyelesaikannya dengan baik, memastikan bahwa sumber daya digunakan secara strategis untuk mencapai hasil maksimal (United Nations Development Programme, 1997). Platform layanan pengaduan publik digital seperti Lapor Mas Wapres seharusnya menjadi instrumen yang efektif dalam menjembatani keluhan masyarakat dengan respons dan tindakan nyata dari pemerintah. Namun dalam implementasinya, efektivitas Lapor Mas Wapres masih jauh dari optimal. Salah satu bukti nyata adalah kasus di mana warga dari Makassar dan Surabaya harus datang langsung ke Jakarta untuk menyampaikan aduan mereka, karena pengaduan secara daring melalui platform yang tersedia tidak ditangani secara efektif (Kompas, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa alur penyelesaian aduan tidak berjalan sebagaimana mestinya, dan sistem digital yang ada belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses keadilan secara mudah dan cepat.

Kelima, efisiensi dalam *Good Governance* berarti bahwa proses dan lembaga pemerintahan harus mampu menghasilkan hasil yang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan penggunaan sumber daya secara optimal dan tanpa pemborosan. Program Lapor Mas Wapres menunjukkan kecenderungan pelanggaran terhadap prinsip ini karena tidak mengintegrasikan diri secara efektif dengan mekanisme pengaduan yang telah ada. Tanpa desain sistem yang terpadu maka program ini berisiko memperbesar kompleksitas birokrasi, memperpanjang proses penyelesaian aduan masyarakat, dan menambah penggunaan anggaran tanpa justifikasi kinerja yang terukur. *Good Governance* menuntut agar efisiensi dinilai dari kecepatan pelayanan dan dari kemampuan sistem untuk meminimalkan tumpang tindih struktur, menghilangkan prosedur yang tidak perlu, dan memastikan penggunaan anggaran negara secara akuntabel. Ketidakmampuan Lapor Mas Wapres untuk memenuhi prinsip efisiensi ini berpotensi memperlemah kepercayaan

publik terhadap komitmen pemerintah dalam membangun pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan.

Keenam, aturan hukum (*rule of law*) dalam *Good Governance* menjamin adanya aturan yang adil, setara, dan tidak diskriminatif, serta menuntut transparansi dan imparialitas dalam perlindungan hak asasi manusia dan memastikan kepastian prosedural dalam program-program publik. Program Lapor Mas Wapres yang diluncurkan tanpa payung hukum formal menciptakan ketidakpastian dalam mekanisme penyelesaian aduan dan memperlemah legitimasi birokrasi di mata masyarakat. *Good Governance* mengharuskan seluruh kebijakan publik berada di bawah kerangka hukum yang jelas untuk memastikan adanya mekanisme pengawasan, pertanggungjawaban, dan perlindungan terhadap hak-hak warga negara. Dalam implementasi program ini berpotensi melanggar prinsip *rule of law* apabila tidak adanya jaminan hukum yang sah, bisa menjadikan program pelayanan publik ini menjadi rentan terhadap diskriminasi, ketidakadilan prosedural, dan penyalahgunaan kekuasaan administratif.

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa program Lapor Mas Wapres, yang dibentuk oleh pemerintah Prabowo-Gibran, bertujuan untuk meningkatkan respons pemerintah terhadap aduan masyarakat. Namun, program ini masih menghadapi banyak tantangan dalam pelaksanaannya. Dari sisi teknis, program ini menghadapi kendala karena infrastruktur *website* yang rentan terhadap gangguan, perlindungan data pribadi yang buruk, dan sistem *backend* yang buruk, yang berpotensi menghambat kinerja pelayanan publik digital. Dari perspektif aksesibilitas, kuota layanan tatap muka dan jam kerja yang terbatas menyebabkan pelayanan tidak inklusif, terutama bagi masyarakat di daerah. Dari segi undang-undang, keberadaan Lapor Mas Wapres tanpa revisi kebijakan formal meningkatkan kemungkinan dualisme kanal pengaduan dengan SP4N Lapor, yang membuat birokrasi rumit. Ditinjau melalui prinsip-prinsip *Good Governance* (partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan *rule of law*), program ini belum sepenuhnya memenuhi standar yang diharapkan, karena rendahnya keterbukaan informasi, minimnya sistem monitoring aduan, lemahnya dasar hukum, serta belum efektifnya integrasi antar platform layanan. Oleh karena itu, untuk mewujudkan reformasi birokrasi digital yang efektif dan berkelanjutan, diperlukan perbaikan dari sisi regulasi, teknologi, integrasi sistem, penguatan perlindungan data pribadi, serta sosialisasi publik yang lebih luas mengenai mekanisme pengaduan.

Daftar Pustaka

- Aisyah, E. N. A., Nabila, D. S., & Sabrina, M. A. (2024). Penerapan Platform LAPOR sebagai Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Digital di Kota Malang. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(1), 92-100.
- Antara News. (2024, November 15). *Pengamat: Program "Lapor Mas Wapres" harus perhatikan lima hal*. Antara News. Retrieved 2025, from <https://www.antaraneews.com/berita/4468289/pengamat-program-lapor-mas-wapres-harus-perhatikan-lima-hal>
- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidy, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis Efektivitas Sp4n-Lapor! Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Tangerang. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 828-847.
- CNN Indonesia. (2025). *Layanan 'Lapor Mas Wapres' diperbaiki, apa yang baru?* CNN Indonesia. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20250215172141-20-1198675/layanan-lapor-mas-wapres-diperbaiki-apa-yang-baru>
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279-286.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian kualitatif & desain riset: memilih diantara lima pendekatan*. Pustaka Pelajar.
- Dwi Gayati, M. (2024). *"Lapor Mas Wapres" terintegrasi kanal laporan SP4N kementerian-lembaga*. ANTARA News. <https://www.antaraneews.com/berita/4466434/lapor-mas-wapres-terintegrasi-kanal-laporan-sp4n-kementerian-lembaga>
- Elvia, V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2025). The Role of Technology in Achieving Good Governance: A Public Administration Theory Perspective. *Journal of Practice Learning and Educational Development*, 5(1), 199-206.
- eMedia DPR. (2025, Maret 14). *Andreas Hugo Pareira Tanyakan Kelanjutan Program "Lapor Mas Wapres"*. eMedia DPR. Retrieved 2025, from <https://emedia.dpr.go.id/2025/03/14/andreas-hugo-pareira-tanyakan-kelanjutan-program-lapor-mas-wapres/>
- Hood, C., & Margetts, H. (2007). *The Tools of Government in the Digital Age*. Macmillan Education UK.
- Indonesia.go.id. (2024). *Era Baru Perlindungan Data Pribadi*.
- Jangkara. (2024, November 14). *Lapor Mas Wapres, Strategi Politik Performatif?* Jangkara. Retrieved 2025, from <https://jangkara.id/trending-issue-analysis/lapor-mas-wapres-strategi-politik-performatif/>
- Kamil, I., & Rastika, I. (2024). *Kuota "Lapor Mas Wapres" Penuh, Warga Antre Masukkan Dokumen* Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul "Kuota "Lapor Mas Wapres" Penuh, Warga Antre Masukkan Dokumen". Kompas.com. <https://nasional.kompas.com/read/2024/11/15/10255351/kuota-lapor-mas-wapres-penuh-warga-antre-masukkan-dokumen>

- Kompas. (2024, November 11). *Warga Datang Jauh-jauh dari Makassar dan Surabaya untuk Mengadu lewat "Lapor Mas Wapres"*. Kompas. Retrieved 2025, from <https://nasional.kompas.com/read/2024/11/11/15232941/warga-datang-jauh-jauh-dari-makassar-dan-surabaya-untuk-mengadu-lewat-lapor>
- Kompas. (2024, November 15). *"Lapor Mas Wapres" Program Pemerintah yang Jamin Aduan Warga Ditindaklanjuti Halaman all - Kompas.com*. KOMPAS.com. Retrieved April 28, 2025, from <https://nasional.kompas.com/read/2024/11/15/06304731/lapor-mas-wapres-program-pemerintah-yang-jamin-aduan-warga-ditindaklanjuti?page=all>
- Kompasiana. (2024, November 24). *"Lapor Mas Wapres" dari Perspektif Teknologi*. Kompasiana. Retrieved 2025, from <https://www.kompasiana.com/vrgultom/67434860ed6415337813bd72/lapor-mas-wapres>
- Kusmiyati, R., Ginting, R., & Thariq, M. (2023). Digitalisasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Peluang Dan Tantangannya). *KOMUNIKOLOGI: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, 7(1), 33-46.
- Lapor Mas Wapres. (2025). *Alur Pengaduan Tatap Muka*. lapormaswapres.id. Retrieved April 28, 2025, from <https://lapormaswapres.id/tatap-muka>
- Lintang, D., & Suherman, A. (2023). Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kepedudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(1), 64-73. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3322>
- Malik, D. E. H., Nurmanto, A., Putra, J. M., & Saputro, A. A. (2023). Analisis Efisiensi Birokrasi dalam Administrasi Publik: Tinjauan Terhadap Proses Pengambilan Keputusan. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 1(3), 232-237.
- Manurung, T. Y. (2023). Analisis Hukum tentang Kebijakan Privasi Data di Era Digital. *Writebox*, 6(1).
- Metro News. (2024, November 13). *Alasan di Balik Peluncuran Layanan Aduan Lapor Mas Wapres oleh Gibran, dan Alur Proses Pengaduannya*. metronews.co. <https://www.metronews.co/alasan-di-balik-peluncuran-layanan-aduan-lapor-mas-wapres-oleh-gibran-dan-alur-proses-pengaduannya/>
- Nasution, A. R., Handayani, A., Hasugian, F. M. S., Rinaldi, R., Gilbert, T. E., Angelia, T., & Septian, Y. (2024). Analisis Permasalahan Dalam Birokrasi Di Indonesia. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 2610-2616.
- Pusat Telaah dan Informasi Regional. (2024, Desember 13). *LAPOR Mas Wapres: Solusi atau Sekadar Simbol?* Pusat Telaah dan Informasi Regional. Retrieved 2025, from <https://pattiro.org/2024/12/lapor-mas-wapres-solusi-atau-sekadar-simbol/>
- Pusat Telaah dan Informasi Regional. (2024, December 13). *LAPOR! menerima 2,1 juta pengaduan sejak 2018*. pattiro.org. Retrieved April 28, 2025, from <https://pattiro.org/2024/12/lapor-mas-wapres-solusi-atau-sekadar-simbol/>
- Roskin, M. G., Jones, W. S., Medeiros, J. A., & Cord, R. L. (2011). *Political Science: An Introduction*. Pearson Longman.
- Santoso, A., Alfiyah, S., Miftahurrohman, Z., Latifah, D. U. L., & Zidyani, N. (2024). Tantangan Dan Peluang Digitalisasi Pelayanan Publik Di Desa Karangsemanding.

- Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pembelajaran*, 6(4), 101-108.
- Suari, K., R. A., & Sarjana, I. M. (2023). Menjaga Privasi di Era Digital: Perlindungan Data Pribadi di Indonesia. *Jurnal Analisis Hukum*, 6(1), 132-142.
- Tempo. (2025, Februari 13). Pemerintah Punya 27.000 Aplikasi, Kemenpan RB: Setiap Tahun Ada Pemeliharaan. Tempo.co. <https://www.tempo.co/ekonomi/pemerintah-punya-27-000-aplikasi-kemenpan-rb-setiap-tahun-ada-pemeliharaan-1206382>
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for Sustainable Human Development: A UNDP Policy Document*. United Nations Development Programme.
- VIDA. (2024). *Perlindungan Data Pribadi: Pentingnya UU di Era Digital*.
- Wapres RI. (2024, November 14). KKK Klarifikasi Program Laporan Mas Wapres Sebagai Program Pemerintah. wapresri.go.id. <https://www.wapresri.go.id/kkk-klarifikasi-program-lapor-mas-wapres-sebagai-program-pemerintah/>
- Wirawan, D. G., & Tjenreng, M. B. (2025). Penerapan Good Governance dalam Reformasi Birokrasi untuk Peningkatan Layanan Publik di Indonesia. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 179-193.
- World Bank. (2024). *Governance Overview*. <https://www.worldbank.org/en/topic/governance/overview>
- Yasin, A. S. Y., Anwar, A., Sagena, U. W., & Masjaya. (2024). Analisis Kebijakan Publik Dan Reformasi Birokrasi Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 17(2), 410-418.