

ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM “LAPOR MAS WAPRES” TERHADAP KUALITAS E-GOVERNMENT DI INDONESIA

Fakturi¹, Ibnu Mulyan², Sandra Aulia Sabina³, Muhammad Sulthan Fatih⁴, Adrian Rizky Arrahyan⁵
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Jakarta, Indonesia.

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juni 2025

Revised Juni 2025

Accepted Juni 2025

Available online Juni 2025

HYPERLINK

[\[pnvj.ac.id\]\(http://pnvj.ac.id\)](mailto:2310413186@mahasiswa.u</p></div><div data-bbox=)

[\[pnvj.ac.id\]\(http://pnvj.ac.id\)](mailto:2310413194@mahasiswa.u</p></div><div data-bbox=)

[\[pnvj.ac.id\]\(http://pnvj.ac.id\)](mailto:2310413084@mahasiswa.u</p></div><div data-bbox=)

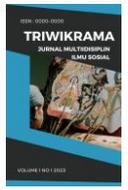
[\[pnvj.ac.id\]\(http://pnvj.ac.id\)](mailto:2310413192@mahasiswa.u</p></div><div data-bbox=)

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Triwikrama

Abstract. This study aims to examine the implementation of the “Lapor Mas Wapres” program as an e-Government innovation to enhance public participation in Indonesia through the WhatsApp platform. Using a literature review approach, data were collected from academic journals, government reports, and other relevant secondary sources from the last five years. Content analysis was conducted to explore the patterns, themes, and dynamics of this digital complaint channel. The findings indicate that “Lapor Mas Wapres” has successfully created a faster, more personal, and informal two-way communication channel between the public and the Office of the Vice President. The use of WhatsApp—used by over 90% of internet users in Indonesia—plays a crucial role in reaching urban users and improving bureaucratic responsiveness. However, the effectiveness of the program is still limited by inadequate IT infrastructure in remote areas, leading to digital access gaps, and by restrictive face-to-face quotas and operating hours, which reduce public trust and willingness to participate. As a result, although the program strengthens transparency and efficiency in e-Government, its reach remains uneven across the nation. To optimize “Lapor Mas Wapres” as an inclusive digital democracy tool, this study recommends strengthening internet infrastructure in underserved regions, increasing service flexibility, and enhancing public digital literacy. These findings are expected to contribute both theoretically and practically to the advancement of e-Government in Indonesia.

Keywords: e-Government, public participation, WhatsApp, Lapor Mas Wapres, digital democracy, digital literacy

Abstrak. Penelitian ini bertujuan mengkaji implementasi program “Lapor Mas Wapres” sebagai inovasi e-Government dalam meningkatkan partisipasi masyarakat Indonesia melalui platform WhatsApp. Dengan pendekatan studi literatur, data dikumpulkan dari jurnal ilmiah, laporan pemerintah, dan sumber sekunder lain yang relevan dalam lima tahun terakhir. Analisis isi dilakukan untuk menelusuri pola, tema, dan dinamika penggunaan kanal digital ini. Hasil kajian menunjukkan bahwa “Lapor Mas Wapres” berhasil membangun saluran komunikasi dua arah yang lebih cepat, personal, dan informal antara masyarakat dan Kantor Wakil Presiden. Pemanfaatan WhatsApp—yang digunakan oleh lebih dari 90% pengguna internet di Indonesia—menjadi kunci dalam menjangkau pengguna urban dan meningkatkan responsivitas birokrasi. Namun, efektivitas program ini masih terhambat oleh keterbatasan infrastruktur IT di daerah terpencil, yang menyebabkan kesenjangan akses digital, serta kuota tatap muka dan jam operasional yang terbatas, yang menurunkan kepercayaan masyarakat dan motivasi partisipasi. Dampaknya, meski program ini memperkuat aspek transparansi dan efisiensi e-Government, jangkauan partisipasi belum merata secara nasional. Untuk memaksimalkan potensi “Lapor Mas Wapres” sebagai instrumen demokrasi digital yang inklusif, penelitian ini merekomendasikan penguatan infrastruktur internet di wilayah tertinggal, peningkatan fleksibilitas layanan tatap



muka, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Temuan ini diharapkan memberikan kontribusi teori dan praktik bagi pengembangan e-Government di Indonesia.

Kata Kunci: e-Government, partisipasi masyarakat, WhatsApp, Lapor Mas Wapres, demokrasi digital, literasi digital

INTRODUCTION

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Dalam konteks ini, konsep e-Government hadir sebagai strategi penting untuk memperkuat efisiensi birokrasi, meningkatkan transparansi, serta membuka ruang partisipasi publik yang lebih luas dan inklusif. Pemerintah tidak lagi hanya berperan sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai fasilitator interaksi yang dinamis dengan warga negara melalui media digital. Maka, partisipasi masyarakat menjadi dimensi krusial dalam mewujudkan tata kelola yang demokratis dan responsif berbasis teknologi.

Salah satu inovasi terkini yang mencerminkan arah baru e-Government di Indonesia adalah program “Lapor Mas Wapres”, yang diluncurkan oleh Wakil Presiden Gibran Rakabuming Raka pada awal tahun 2025. Program ini membuka kanal pengaduan publik langsung kepada Wakil Presiden dengan menggunakan platform WhatsApp sebagai media utama penyampaian aspirasi, keluhan, dan masukan dari masyarakat. Pemilihan WhatsApp bukan tanpa alasan: aplikasi ini merupakan salah satu platform komunikasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dengan tingkat penetrasi mencapai lebih dari 90% pengguna internet (We Are Social, 2024). Hal ini menjadikan Lapor Mas Wapres sebagai inisiatif yang berbasis pada prinsip keterjangkauan teknologi (low-tech) namun dengan potensi dampak partisipatif yang tinggi (high-impact).

Penggunaan WhatsApp sebagai medium aduan mencerminkan strategi pendekatan personal dan informal yang diusung Gibran, yang sejak menjabat sebagai kepala daerah di Surakarta telah dikenal dengan gaya komunikasi digitalnya yang terbuka dan cepat tanggap. Dalam kapasitasnya sebagai Wakil Presiden, Gibran mendorong Lapor Mas Wapres bukan hanya sebagai kanal pelaporan, tetapi juga sebagai bentuk kehadiran simbolik negara di ruang komunikasi sehari-hari masyarakat. Dengan kata lain, program ini berupaya memotong hambatan birokrasi formal dan membuka jalur komunikasi dua arah antara pemerintah pusat dan masyarakat akar rumput.

Secara konseptual, inisiatif ini relevan dengan kajian partisipasi digital dan tata kelola pemerintahan modern. Namun, efektivitas program Lapor Mas Wapres dalam mendorong partisipasi publik secara nyata masih menjadi pertanyaan besar. Belum terdapat kajian akademik yang secara sistematis mengukur sejauh mana masyarakat benar-benar memanfaatkan kanal ini, bagaimana respons lembaga terhadap laporan yang masuk, dan apa dampaknya terhadap kepercayaan serta keterlibatan warga dalam urusan publik. Inilah yang menjadi alasan utama mengapa topik ini penting untuk diteliti.

Penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan lebih banyak berfokus pada kanal aduan seperti LAPOR!, Qlue, maupun aplikasi Smart City di tingkat pemerintah daerah. Misalnya, Yudhistira (2020) menyoroti bahwa adopsi teknologi pengaduan publik seringkali terhambat oleh rendahnya literasi digital, minimnya kepercayaan publik terhadap birokrasi, serta kurangnya responsivitas dari institusi pemerintah. Studi lain oleh Marlina & Jatmiko (2022) juga menggarisbawahi adanya kesenjangan antara keberadaan kanal digital dan partisipasi riil masyarakat. Namun, hingga saat ini belum ada studi yang secara spesifik menelaah penggunaan WhatsApp sebagai media pengaduan langsung kepada lembaga tinggi negara seperti Wakil Presiden.

Dari sinilah muncul research gap yang ingin dijawab dalam penelitian ini. Tidak adanya kajian empiris tentang efektivitas Lapor Mas Wapres menyisakan pertanyaan penting: sejauh mana inovasi ini mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam praktik pengawasan dan penyampaian aspirasi kebijakan publik? Dengan mengisi kekosongan literatur tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baru dalam pengembangan studi e-Government, khususnya dari perspektif penggunaan teknologi yang akrab dengan keseharian masyarakat.

Penelitian ini juga menawarkan kontribusi teoritis dalam memperkaya diskursus partisipasi digital di negara berkembang serta kontribusi praktis dalam menilai efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis komunikasi instan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan memberikan pemahaman baru terhadap dinamika partisipasi digital, tetapi juga rekomendasi yang berbasis bukti (evidence-based) bagi penguatan kanal pengaduan publik di Indonesia

METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi literatur. Metode ini dianggap paling relevan karena memungkinkan peneliti untuk menganalisis berbagai sumber sekunder seperti artikel jurnal ilmiah, laporan lembaga pemerintah, berita terpercaya, serta literatur terkait konsep e-Government, demokrasi digital, dan partisipasi politik. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber-sumber tertulis yang relevan dan kredibel, baik nasional maupun internasional. Literatur dipilih berdasarkan relevansinya dengan topik yang diteliti dan dipublikasikan dalam kurun waktu lima tahun terakhir untuk menjaga aktualitas data.

PEMBAHASAN

1. Implementasi program “Lapor Mas Wapres”

Program “Lapor Mas Wapres” merupakan inisiatif e-Government terbaru yang diluncurkan oleh Wakil Presiden Gibran Rakabuming Raka pada tahun 2025. Program ini hadir sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan saluran pengaduan publik yang cepat, mudah diakses, dan responsif. Berbeda dengan kanal-kanal pengaduan sebelumnya seperti LAPOR! atau Qlue, program ini mengandalkan WhatsApp sebagai platform utama, mengingat aplikasinya telah digunakan oleh lebih dari 90% pengguna internet di Indonesia (We Are Social, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan yang digunakan berfokus pada kemudahan akses (low-tech) dengan harapan menghasilkan dampak partisipatif yang tinggi (high-impact).

Secara umum, program ini bertujuan untuk memperkuat hubungan langsung antara masyarakat dan lembaga tinggi negara, khususnya Kantor Wakil Presiden. Melalui nomor WhatsApp resmi yang dikelola oleh Sekretariat Wakil Presiden, masyarakat dapat mengirimkan pesan berisi keluhan, aspirasi, maupun masukan dalam bentuk teks, foto, atau video. Laporan tersebut kemudian dikategorikan dan dialihkan ke instansi pemerintah terkait untuk ditindaklanjuti. Di sinilah keunikan program ini terlihat: ia memotong jalur birokrasi tradisional yang kaku dan memungkinkan bentuk komunikasi yang lebih personal, cepat, dan informal antara warga dan pemerintah pusat.

Implementasi ini mencerminkan prinsip-prinsip dasar e-Government seperti yang dikemukakan oleh Heeks (2006), yaitu penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, serta memperkuat partisipasi publik dalam tata kelola pemerintahan. Lebih jauh, “Lapor Mas Wapres” juga merupakan bentuk aktualisasi dari konsep demokrasi digital, yakni pemanfaatan teknologi untuk memperluas ruang partisipasi warga negara dalam proses politik (Hague, 2005). Program

ini menegaskan bahwa kehadiran negara kini tidak lagi terbatas pada ruang-ruang fisik birokrasi, melainkan juga menjangkau ruang digital yang menjadi bagian dari keseharian masyarakat.

Dengan demikian, “Lapor Mas Wapres” tidak hanya berfungsi sebagai saluran teknis pengaduan, melainkan juga sebagai representasi kehadiran negara dalam membangun komunikasi dua arah yang terbuka, cepat, dan responsif. Hal ini sejalan dengan pandangan Judson et al. (2022) bahwa teknologi digital memiliki potensi untuk membuka ruang diskusi yang lebih demokratis dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, program ini menjadi contoh penting bagaimana inovasi digital dalam ranah pemerintahan dapat mengakselerasi keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik.

2. Tantangan dalam implementasi program “Lapor Mas Wapres

Walaupun program Lapor Mas Wapres bertujuan agar pemerintah dapat dengan lebih baik mendengarkan keluhan-kesah dan masalah yang melanda warga Indonesia, dalam praktiknya, program ini dihadapi oleh berbagai tantangan yang mengurangi keefektifan program ini.

A. Infrastruktur IT Yang Belum Memadai

Indonesia memiliki lebih dari 280 juta penduduk yang tersebar di lebih dari 6.000 pulau. Hal tersebut menyebabkan pembangunan berbagai infrastruktur termasuk infrastruktur IT sulit dilakukan, terutama di pulau dan daerah terpencil. Hal tersebut menyebabkan banyak dari populasi Indonesia belum memiliki fasilitas IT yang memadai seperti akses internet. Pada survei belajar dari rumah 2020, terdapat berbagai daerah di Indonesia yang masih memiliki persentase aksesibilitas internet yang rendah, seperti Sulawesi Barat (50.44%), Maluku Utara (49.06%), Nusa Tenggara Timur (42.41%) hingga Papua yang hanya memiliki persentase aksesibilitas internet sebesar 29.50% (Aisyah, 2021).

Dikarenakan program Lapor Mas Wapres yang bersifat membutuhkan akses internet untuk dapat digunakan, Hal tersebut menyebabkan persentase besar penduduk Indonesia tidak dapat menggunakan layanan tersebut. Program ini tidak dapat dibilang dapat meraih tujuan untuk mendengar dan menyelesaikan masalah dari masyarakat Indonesia jika banyak dari warga Indonesia saja tidak dapat menyampaikan keluhan-kesahnya dikarenakan tidak dapat mengakses website Lapor Mas Wapres.

B. Sedikitnya Kuota Tatap Muka dan Jam Operasional Yang Tidak Fleksibel

Kuota tatap muka yang diberikan untuk program Lapor Mas Wapres hanyalah 50 orang per hari (Sekretariat Wakil Presiden, 2025). Hal tersebut tentunya tidak cukup untuk melayani sebuah populasi negara yang berjumlah lebih dari 280 juta orang. Kuota yang sedikit tersebut menyebabkan terjadinya antrian pengadu yang panjang setiap hari, dimana tidak langka banyak yang mengantri harus pulang dan perlu untuk mengantri di keesokan hari karena kuota untuk tatap muka pada hari itu sudah habis. Kuota tatap muka yang sedikit juga sangat menyusahkan warga yang tinggal jauh dari Jakarta, dimana sering terjadi fenomena pelapor yang datang dari luar kota bahkan dari luar pulau yang terpaksa harus pulang dikarenakan kuota pada hari itu sudah penuh.

Jam operasional yang tidak fleksibel juga menambah kesusahan akses layanan tatap muka. Layanan tatap muka hanya diselenggarakan pada hari Senin hingga Kamis pukul 08.00-12.00 WIB dan 13.00-14.00 WIB dan pada hari Jum'at pukul 08.00-11.00 WIB dan 13.30-14.30 WIB. Jam operasional yang tidak fleksibel tersebut membuat warga kesusahan mencari waktu untuk lapor, terutama bagi warga yang mempunyai pekerjaan.

Jam operasional yang tidak fleksibel dan kuota tatap muka yang sangat sedikit menjadi hambatan yang sangat besar dalam meraih tujuan program Lapor Mas Wapres. Program Lapor Mas Wapres tidak dapat meraihnya jika masyarakat Jakarta dan sekitarnya saja tidak bisa mengakses program ini, belum lagi warga di luar pulau.

C. Rendahnya Literasi Digital Masyarakat

Tak kalah penting, rendahnya literasi digital masyarakat juga menjadi hambatan laten yang belum banyak disorot dalam kajian kebijakan ini. Literasi digital tidak hanya menyangkut kemampuan teknis menggunakan gawai, tetapi juga menyangkut kesadaran warga akan hak mereka dalam partisipasi publik serta pemahaman atas prosedur dan dampak dari laporan yang mereka sampaikan. Tanpa kesadaran tersebut, kanal pengaduan seperti "Lapor Mas Wapres" bisa saja hanya dimanfaatkan oleh segmen masyarakat yang sudah melek digital dan memiliki sumber daya sosial tertentu, sehingga menciptakan ketimpangan baru dalam partisipasi warga.

Rendahnya literasi digital ini berkaitan erat dengan lemahnya edukasi publik dari pemerintah. Ketika kanal digital diperkenalkan tanpa dibarengi program literasi yang sistematis, maka risiko eksklusi digital akan semakin meningkat. Bahkan, dalam konteks demokrasi digital, partisipasi yang tidak disertai pemahaman dapat menimbulkan penyalahgunaan kanal, disinformasi, atau manipulasi persepsi publik. Literasi digital yang lemah juga bisa menyebabkan kesalahan dalam pelaporan, kebingungan prosedural, hingga kegagalan memperoleh tindak lanjut yang tepat.

Lebih dari itu, rendahnya literasi digital menyebabkan sebagian besar masyarakat tidak mampu mengkritisi secara tajam kebijakan publik yang disampaikan melalui kanal resmi negara. Masyarakat menjadi pasif, hanya sebagai penerima informasi satu arah, bukan peserta aktif dalam tata kelola pemerintahan. Kondisi ini menciptakan asimetri relasi antara negara dan warga, yang justru bertentangan dengan semangat partisipasi digital yang demokratis. Jika pemerintah tidak hadir sebagai fasilitator pembelajaran digital yang berkelanjutan, maka akses teknologi hanya akan menguntungkan kelompok terdidik dan memperlebar jurang sosial yang telah ada.

Oleh karena itu, strategi partisipasi digital harus dipadukan dengan upaya literasi digital yang terstruktur dan kontekstual, sesuai dengan kondisi sosio-kultural masyarakat Indonesia. Pemerintah dapat bekerja sama dengan organisasi masyarakat sipil, akademisi, dan sektor swasta dalam membangun ekosistem literasi digital yang mendorong kesadaran kritis warga dalam menggunakan teknologi sebagai sarana demokratis.

D. Lemahnya Transparansi dan Mekanisme Umpan Balik

Persoalan transparansi tindak lanjut juga menjadi tantangan tersendiri. Tanpa kejelasan mekanisme feedback dan akuntabilitas dalam proses penanganan laporan, kepercayaan publik terhadap kanal ini akan melemah. Hal ini memperkuat kritik

Huntington dan Nelson (1976) bahwa partisipasi publik yang tidak ditopang oleh kesiapan institusi akan menciptakan frustrasi politik dan legitimasi negara.

Sebuah kanal aduan digital yang demokratis semestinya memiliki prinsip looped responsiveness di mana warga tidak hanya menyampaikan suara, tetapi juga mendapatkan tanggapan yang kredibel, terverifikasi, dan tepat waktu. Sayangnya, dalam praktiknya, banyak pelapor yang tidak mengetahui status laporan mereka, atau bahkan tidak menerima balasan apa pun. Hal ini menciptakan kesan bahwa kanal aduan hanyalah formalitas tanpa nilai substansi.

Kurangnya mekanisme pelaporan hasil tindak lanjut, dashboard publik yang dapat diakses, atau sistem pelacakan aduan berbasis nomor laporan, menyebabkan partisipasi warga menjadi satu arah dan kehilangan makna substantifnya. Dalam jangka panjang, hal ini akan berdampak pada menurunnya antusiasme warga untuk menggunakan kanal digital sebagai alat kontrol demokratis.

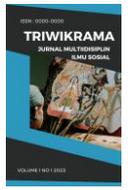
Transparansi juga menjadi elemen penting dalam menjaga legitimasi sistem. Di era keterbukaan informasi publik, masyarakat tidak hanya menuntut akses layanan, tetapi juga menginginkan kejelasan dalam proses pengambilan keputusan serta penilaian kinerja birokrasi. Tanpa integrasi prinsip keterbukaan, partisipasi digital hanya akan menjadi kegiatan prosedural yang jauh dari prinsip deliberatif. Oleh karena itu, reformasi kelembagaan perlu dilakukan dengan menjadikan open data, pelibatan warga dalam proses monitoring, serta kanal evaluasi publik sebagai komponen wajib dalam siklus pengelolaan pengaduan.

Oleh sebab itu, program ini perlu ditopang oleh sistem evaluasi internal yang kuat, laporan kinerja berkala yang terbuka, dan mekanisme pelibatan masyarakat dalam mengawasi jalannya program. Keterbukaan informasi, audit sosial, publikasi hasil tindak lanjut laporan, serta forum pertanggungjawaban publik merupakan bagian integral dari sistem demokrasi digital yang sehat dan berkelanjutan.

Dampak program “Lapor Mas Wapres” terhadap kualitas implementasi e-government di Indonesia

Implementasi program “Lapor Mas Wapres” memberikan kontribusi penting dalam mengembangkan kualitas e-Government di Indonesia, terutama dalam menciptakan ruang baru partisipasi publik yang lebih langsung dan berbasis teknologi yang akrab digunakan masyarakat, seperti WhatsApp. Pendekatan ini mencerminkan prinsip-prinsip keterbukaan, aksesibilitas, dan efisiensi dalam layanan publik digital sebagaimana dikemukakan oleh Heeks (2006). Melalui integrasi teknologi komunikasi sehari-hari, pemerintah menunjukkan adaptasi terhadap perubahan perilaku digital warga negara. Namun, dampak program ini tidak bisa dilepaskan dari kendala-kendala struktural yang masih membatasi jangkauan dan efektivitasnya di berbagai wilayah.

Salah satu dampak utama yang perlu dicermati adalah terbentuknya kesenjangan partisipasi digital akibat keterbatasan infrastruktur teknologi informasi (TI). Seperti yang tercermin dari data Aisyah (2021), akses internet di sejumlah daerah di Indonesia bagian timur masih tergolong rendah, bahkan di bawah 50%. Kondisi ini menyebabkan sebagian besar warga tidak memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses program “Lapor Mas Wapres”. Akibatnya, potensi program ini untuk menjadi kanal pengaduan nasional yang inklusif belum sepenuhnya tercapai. Program ini justru berisiko memperdalam ketimpangan digital antar wilayah dimana masyarakat urban dengan infrastruktur yang lebih baik memiliki akses yang jauh lebih besar dibandingkan masyarakat di daerah tertinggal.



Selain itu, kuota tatap muka yang terbatas dan jam operasional yang tidak fleksibel menimbulkan hambatan administratif yang mengurangi efektivitas layanan. Meskipun layanan utama berbasis digital, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih membutuhkan interaksi langsung untuk memastikan laporan mereka diterima dan diproses dengan baik. Pembatasan kuota hingga 50 orang per hari serta waktu operasional yang terbatas menyulitkan banyak warga, terlebih mereka yang bekerja atau tinggal di luar Jakarta. Dampaknya adalah munculnya rasa frustrasi, penurunan kepercayaan terhadap kanal pengaduan publik, serta menurunnya motivasi masyarakat untuk berpartisipasi aktif melalui mekanisme yang disediakan pemerintah.

Dengan demikian, meskipun “Lapor Mas Wapres” telah membawa inovasi dalam mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui pendekatan digital, keterbatasan teknis dan struktural yang menyertainya mengurangi potensi maksimal program ini dalam mendukung kualitas implementasi e-Government secara merata dan berkelanjutan. Untuk menjadikan program ini sebagai model partisipasi digital yang inklusif dan efektif, perlu ada perbaikan pada aspek infrastruktur, penyesuaian pelayanan tatap muka, serta strategi jangka panjang untuk mengatasi kesenjangan digital di Indonesia.

CONCLUSION

Penelitian ini menunjukkan bahwa program “Lapor Mas Wapres” merupakan langkah inovatif dalam implementasi e-Government di Indonesia yang berupaya menghadirkan saluran pengaduan publik yang lebih mudah diakses, responsif, dan dekat dengan keseharian masyarakat melalui pemanfaatan aplikasi WhatsApp. Pendekatan berbasis teknologi yang familiar ini mencerminkan adaptasi pemerintah terhadap perubahan perilaku digital masyarakat serta komitmen untuk mendorong partisipasi aktif warga negara dalam proses tata kelola pemerintahan.

Namun, dalam praktiknya, efektivitas program ini masih menghadapi sejumlah tantangan serius. Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di daerah-daerah terpencil menghambat kesetaraan akses masyarakat terhadap layanan digital ini. Selain itu, hambatan operasional seperti kuota tatap muka yang terbatas dan jam layanan yang tidak fleksibel turut menjadi penghalang bagi banyak warga, terutama mereka yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan atau memiliki keterbatasan waktu. Dampaknya, program ini belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil dan menyeluruh. Potensi besar program ini dalam memperkuat partisipasi digital masih terhambat oleh persoalan struktural yang memerlukan solusi sistemik. Oleh karena itu, agar program “Lapor Mas Wapres” dapat berfungsi optimal sebagai instrumen e-Government yang partisipatif, inklusif, dan demokratis, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur digital nasional, penyesuaian sistem layanan publik yang lebih fleksibel, serta strategi komunikasi dan edukasi yang memperkuat literasi digital masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Judson, E., Fitch-Roy, O., & Soutar, I. (2022). Energy democracy: A digital future? *Energy Research & Social Science*, 91, 102732. <https://doi.org/10.1016/j.erss.2022.102732>
- Bramasta, A. S., & Pierewan, A. C. (2023). Intensitas akses media digital dan partisipasi politik di Indonesia: Data WVS7 2018. *Dimensia: Jurnal Kajian Sosiologi*, 12(2), 98-110.
- Huntington, S. P., & Nelson, J. M. (1976). *No Easy Choice: Political Participation in Developing Countries*. Harvard University Press.

- Juditha, C., & Darmawan, J. J. (2018). Use of digital media and political participation milenial generation (Penggunaan media digital dan partisipasi politik generasi milenial). *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 22(2). <https://doi.org/10.33299/jpkop.22.2.1628>
- Manoharan, A., & Holzer, M. (Eds.). (2012). *Active Citizen Participation in E-Government: A Global Perspective*. Information Science Reference.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Saud, M., & Margono, H. (2021). Indonesia's rise in digital democracy and youth's political participation. *Journal of Information Technology & Politics*, 18(4), 443-454. <https://doi.org/10.1080/19331681.2021.1900019>
- Bratton, M. (1999). Political participation in a new democracy. *Comparative Political Studies*, 32(5), 549-588. <https://doi.org/10.1177/0010414099032005002>
- Hague, B. N. (2005). *Digital democracy*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203984031>
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing EGovernment: An international text*. SAGE.
- Huntington, S. P., & Nelson, J. M. (1976). *No Easy Choice: Political Participation in Developing Countries*. Harvard University Press.
- Oser, J. (2016). Assessing how participators combine acts in their "Political tool kits": A person-centered measurement approach for analyzing citizen participation. *Social Indicators Research*, 133(1), 235-258. <https://doi.org/10.1007/s11205-016-1364-8>
- Yudhistira, A. (2020). E-partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan E-government di Indonesia Tahun 2003-2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 3(1), 37-53. DOI: <https://doi.org/10.47134/villages.v3i1.27>.
- Jusuf Kalla (2019). *Wujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Lebih Baik Melalui Teknologi Informasi*. Jakarta: wapresri.go.id.
- Naufal, M., & dkk (2023). Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pengambilan Kebijakan melalui E-Government. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 1 No. 11.
- Setwapres RI (2025). *Kabar Terbaru Layanan 'Lapor Mas Wapres'*. detikNews.
- The Conversation (2024). *Sudahkah 'e-participation' di Indonesia berjalan efektif?*
- Aisyah, N. (2021, August 30). 10 Provinsi dengan Akses internet Tertinggi & Terendah untuk Belajar online. *detikedu*. <https://www.detik.com/edu/sekolah/d-5702067/10-provinsi-dengan-akses-internet-tertinggi-terendah-untuk-belajar-online>
- Kamil, I., & Rastika, I. (2024, November 15). 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>
- Sekretariat Wakil Presiden. (2025, April 14). *Lapor Mas Wapres!*. <https://lapormaswapres.id/>
- Ritonga, A. R., & Sazali, H. (2025). Analisis Komunikasi Pembangunan Terhadap Regulasi dan Kebijakan Program Makan Bergizi Gratis. *Vijnana: Jurnal Hasil Penelitian Multidisiplin*, 1(1), 32-40.
- Septiani, F. I., Rosiana, N., & Azzahra, A. (2024). Dampak Makan Siang Gratis Pada Kondisi Keuangan Negara Dan Peningkatan Mutu Pendidikan. *JUPENSAL: Jurnal Pendidikan Universal*, 1(2), 191-196.
- Smith, L. C., & Haddad, L. (2015). *Reducing Child Undernutrition: How Far Does Income Growth Take Us? World Bank Research Observer*, 30(1), 76-100.
- Yolanda, A. A. **ANGGARAN MAKAN BERGIZI GRATIS: TANTANGAN DAN PELUANG DALAM PENGELOLAAN APBN.**