

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 1, Nomor 11, December 2023

Licensed by CC BY-SA 4.0

E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.10380468)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10380468>

Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pengambilan Kebijakan Publik Melalui *E-Government*

Naufal Rizky Albarkah^{1*}, Anisa Putri Tambun², Wildzar Al Ghifari³, Hutasoit Wina Wihelmina⁴, Ivan Darmawan⁵

¹²³⁴⁵Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran

Email korespondensi: naufalrizkyalbakah@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis terkait peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik melalui *e-government*. Metode penelitian yang digunakan adalah metodologi kualitatif deskriptif dengan mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa manusia, dengan fokus pada kualitas, sifat-sifat, dan keterkaitan antara berbagai kegiatan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi literatur berdasarkan sumber-sumber penelitian, membaca dan mencatat materi, serta menggunakan teknik pengumpulan data kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat penerapan *e-government* oleh pemerintah dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik. Meskipun demikian, pelaksanaan *e-government* ini masih terdapat kelemahan dan kekurangan sehingga perlu adanya perbaikan sebagai bentuk upaya pemerintah dalam menyediakan ruang-ruang partisipasi bagi masyarakat.

Kata kunci: *E-Government*, Partisipasi Masyarakat, Kebijakan Publik

Abstract

This research aims to find out and analyze the increase in community participation in making public policies through e-government. The research method used is a descriptive qualitative methodology by describing and illustrating existing phenomena, both natural phenomena and human engineering, with a focus on the quality, properties and relationships between various activities. The data collection method used is literature study based on research sources, reading and recording material, and using library data collection techniques. The results of this research indicate that the implementation of e-government by the government can increase public participation in public policy making. However, the implementation of e-government still has weaknesses and shortcomings so improvements are needed as a form of government effort to provide spaces for participation for the community.

Kata kunci: *E-Government*, Public Participation, Public Policy

PENDAHULUAN

Partisipasi masyarakat merupakan bentuk kebebasan berpendapat sebagai hak asasi yang dimiliki oleh setiap warga negara dan dijamin oleh konstitusi. Indonesia sebagai negara hukum yang memegang teguh demokrasi telah menjamin akan pelaksanaan Hak Asasi Manusia. Hal itu telah diatur dalam Undang-Undang Dasar NRI 1945 Amandemen keempat pada Pasal 28E ayat 3 yang berbunyi “*Setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat.*” Atas dasar itu, masyarakat diberikan kebebasan untuk berpendapat sebagai hak dasar dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Menurut Theresia et al., (2015; 196), partisipasi masyarakat diartikan sebagai keterlibatan masyarakat dalam suatu proses pembangunan dimana masyarakat dilibatkan mulai dari tahap persiapan dan program, perencanaan dan pengembangan, perumusan kebijakan, dan pengambilan keputusan. Selain sebagai penerima fasilitas dan manfaat, partisipasi masyarakat merupakan hak masyarakat untuk ikut serta dalam pengambilan keputusan pada setiap tahapan proses pembangunan, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, maupun perlindungan lingkungan (Dewi, Fandeli, dan Baiquni, 2013).

Theresia dkk. (2015: 206) menyatakan bahwa pengakuan pemerintah terhadap tumbuh kembangnya partisipasi masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya sebagai objek atau ahli hasil pembangunan, tetapi juga sebagai subjek atau pelaku pembangunan yang memiliki kapasitas dan kemauan untuk dapat diandalkan dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pemanfaatan hasil pembangunan. Ada tiga faktor utama yang mempengaruhi perluasan dan kemajuan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan:

1. Kesempatan masyarakat untuk terlibat
2. Kemampuan masyarakat untuk terlibat keinginan masyarakat untuk mengambil bagian
3. Kapasitas masyarakat untuk terlibat.

Masyarakat dapat secara bebas memberikan pendapat atau berekspresi dalam berbagai saluran-saluran media. Setiap warga negara dapat mengemukakan pendapat atau kritik terhadap kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah. Pendapat ataupun kritikan yang dilontarkan oleh setiap warga negara terhadap berbagai kebijakan publik merupakan bentuk dari kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Warga negara berhak untuk mengawasi jalannya pemerintahan agar tidak bertentangan dengan HAM dan konstitusi serta sesuai dengan kebutuhan rakyat.

Kebijakan publik sudah sepatutnya berlandaskan kebutuhan masyarakat agar mampu menyelesaikan permasalahan yang terjadi di masyarakat. Perlu adanya partisipasi masyarakat untuk menyelaraskan antara kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintahan dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik adalah salah satu syarat mutlak dalam demokrasi. Seperti yang selalu dikatakan dalam demokrasi, bahwa penyelenggaraan pemerintahan itu harus dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Oleh sebab itu, masyarakat harus berpartisipasi dalam kebijakan publik seluas-luasnya.

Edward dan Sharkansky (dalam Islamy, 1998). Mengatakan bahwa kebijakan Negara yaitu "*is what government say and do, or not do, it is the goals or purposes of government programs*" (adalah apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah, kebijakan Negara itu berupa sasaran atau tujuan program-program pemerintah). Berdasarkan pengertian diatas bagaimanapun rumusannya pada hakikatnya kebijakan Negara mengarah kepada kepentingan publik, dengan mempertimbangkan nilai-nilai yang ada. Oleh karena itu, maka kebijakan Negara dapat disimpulkan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan ataupun tidak dilakukan pemerintah, baik yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kebijakan publik memiliki sifat paksaan yang secara potensial sah untuk dilakukan. Sifat memaksa ini tidak dimiliki oleh kebijakan oleh organisasi atau lembaga lain sehingga kebijakan publik ini memerlukan adanya ketaatan luas dari masyarakat. Namun, apabila kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah tidak sesuai dengan kebutuhan serta kepentingan masyarakat hanya akan menimbulkan ketidaktaatan dari masyarakat. Masyarakat dapat secara terang-terangan untuk menentang atau mengkritik kebijakan

publik yang dikeluarkan oleh pemerintah sebagai bentuk dari partisipasi masyarakat dalam kebijakan.

Alasan utama mengapa partisipasi masyarakat sangat penting menurut Conyers (1994) ialah *pertama*, karena masyarakat merupakan sumber informasi utama mengenai kebutuhan dan kondisi yang mereka hadapi. *Kedua*, masyarakat akan lebih mempercayai program kegiatan pembangunan apabila dilibatkan langsung karena mereka akan lebih mengetahui seluk-beluk program kegiatan dan akan mempunyai rasa memiliki terhadap program kegiatan tersebut. *Ketiga*, mendorong partisipasi akan menimbulkan anggapan bahwa merupakan suatu hak demokrasi bila masyarakat dilibatkan dalam pembangunan.

Partisipasi masyarakat merupakan hal fundamental dari demokrasi yang tidak bisa dikurangi ataupun dibatasi. Selama ini, partisipasi masyarakat yang terfasilitasi hanya dalam penggunaan hak pilih dalam pemilu maupun dilibatkan dalam musyawarah perencanaan pembangunan itupun yang dilibatkan hanya kelompok-kelompok masyarakat tertentu saja. Ruang partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik masih tergolong minimalis sehingga masyarakat tidak dapat secara masif untuk menyampaikan pendapat serta pandangannya. Oleh sebab itu, perlu adanya perluasan saluran-saluran partisipasi masyarakat untuk mengintervensi kebijakan publik. Salah satu, upaya yang dapat dilakukan pemerintah untuk meningkatkan partisipasi publik adalah dengan menerapkan *e-government*.

E-government merupakan salah satu bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah. Di berbagai negara, pemanfaatan teknologi digital ini telah mampu membentuk suatu mekanisme birokrasi baru sehingga menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Dengan terlaksananya *e-government* maka terdapat 3 komponen yang dapat terpenuhi. *Pertama*, terciptanya akuntabilitas dengan memberikan informasi publik yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. *Kedua*, terciptanya transparansi, sehingga membangkitkan kembali kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. *Ketiga*, yaitu terciptanya partisipasi publik melalui peran aktif masyarakat dalam pengawasan dan pembangunan. (Pratiwi, 2018)

E-government juga dikaitkan dengan konsep *digital government* atau *online government* dan dibahas dalam konteks *transformational government*. Inti dari pengertian ini adalah penggunaan teknologi internet yang diharapkan dapat menjadi sarana untuk mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan dan kegiatan transaksi dengan masyarakat, pelaku bisnis dan tentunya pihak pemerintah sendiri. Dalam hal ini *e-government* bukan sekedar pemakaian teknologi tetapi pemanfaatan teknologi tersebut membuat sistem pembuatan kebijakan dan pelayanan publik akan lebih baik. Secara umum, *e-government* ini dapat digunakan oleh pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat seluas-luasnya. *E-government* mampu sebagai jembatan untuk meningkatkan peran masyarakat dalam berpartisipasi dalam kebijakan publik sehingga dapat berkolaborasi untuk memberikan inovasi yang baik untuk terciptanya pemerintahan yang baik untuk kesejahteraan masyarakat.

Oleh sebab itu, muncul berbagai pertanyaan terkait bagaimana penerapan *e-government* dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah serta apa saja tantangan yang perlu dihadapi dalam pelaksanaan *e-government* oleh pemerintah. Berangkat dari pertanyaan tersebut, maka tulisan ini akan mencoba menelaah pengaruh serta peluang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik melalui *e-government*.

METODE

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana e-government dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik. Adapun pendekatan yang digunakan adalah metodologi kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif, menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011:73), bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, dengan fokus pada kualitas, sifat-sifat, dan keterkaitan antara berbagai kegiatan. Lebih lanjut, penelitian deskriptif menggambarkan suatu keadaan apa adanya tanpa memberikan suatu tindakan, memanipulasi variabel-variabel yang diteliti, atau mengubahnya. Penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, merupakan satu-satunya perlakuan yang diberikan. Pendekatan ini akan menguji secara menyeluruh ide, efek, dan fungsi e-government dalam mendorong keterlibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan. Elemen-elemen deskriptif dari fenomena e-government dan keterlibatan masyarakat akan disoroti dalam penelitian ini.

Metode pengumpulan data utama untuk penelitian ini adalah studi literatur. Pendekatan studi literatur terdiri dari sejumlah langkah yang melibatkan sumber-sumber penelitian, membaca dan mencatat materi, serta menggunakan teknik pengumpulan data kepustakaan (Zed, 2008: 3). Studi ini akan mengkaji materi yang berkaitan dengan e-government dan keterlibatan masyarakat melalui analisis teks dan penilaian terhadap buku-buku akademis, laporan penelitian, dan sumber-sumber lain yang dapat dipercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Landasan Hukum Pelaksanaan *E-Government* dan Pelaksanaan *E-Government* dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat

Dasar hukum pelaksanaan *e-government* di Indonesia adalah Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. PERPRES ini mengatur mengenai arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Nasional yang didalamnya memuat: 1) arah kebijakan dan strategi; 2) kerangka kerja Arsitektur SPBE Nasional; 3) Referensi Arsitektur SPBE Nasional; 4) Domain Arsitektur SPBE Nasional; dan 5) inisiatif strategis Arsitektur SPBE Nasional. Melalui aturan tersebut, pelaksanaan *e-government* semakin terarah dan kokoh.

Merujuk pada portal berita Kominfo, pengembangan *e-Government* di setiap instansi pemerintah harus dilakukan sesuai regulasi. Dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003, *e-Government* bertujuan untuk menjamin integrasi sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam pengembangan sistem pelayanan publik yang transparan. Terkait program prioritas, sesuai Keputusan Presiden Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana *Broadband* Indonesia 2014-2019, *e-Government* telah menjadi bidang prioritas pengembangan *broadband* Indonesia. Bidang prioritas pertama adalah *e-Government*, disusul *e-health*, *e-education*, *e-logistics*, dan yang kelima adalah *e-procurement*. Skema yang telah disiapkan oleh Pemerintah Indonesia adalah persiapan beberapa peraturan, seperti Rencana Induk Nasional, Pusat Data dan Pusat Pemulihan Data

Portal Nasional, Ketentuan Mengenai Tata Kelola Hak Cipta dan Kode Sumber, Interoperabilitas, Keamanan Sistem Informasi, Antar Muka dan Akses, Tata Cara Berbagi Pakai Data dan Informasi, Ketentuan Teknis Struktur dan Format Data, Interoperabilitas dan Keamanan Informasi, Tata Cara Penetapan Kepemilikan dan Tanggung Jawab terhadap Data, Jabatan Fungsional, Standar Kompetensi dan Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia di Bidang *e-Government*, Panduan Ketentuan Mengenai Struktur dan Kewenangan Unit Kerja Penyelenggaraan Sistem Elektronik, serta Tata Cara

Monitoring dan Evaluasi dan Penyelenggaraan Sistem Elektronik pada Badan Pemerintahan. Perencanaan Kebijakan mengenai *e-government* sedang dipersiapkan dalam bentuk Peraturan Menteri juga.

Salah satu penerapan *e-government* adalah pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi berbasis website untuk meningkatkan kualitas layanan dan partisipasi masyarakat dalam pengembangannya. Budi Rianto dkk. (2012: 36) menyatakan *e-government* adalah suatu cara untuk menerapkan tata kelola pemerintahan dan pelaksanaan tugas melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, atau telematika yang menawarkan peluang untuk meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antara departemen pemerintah serta hubungan antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat umum, dalam konteks pembahasan ini khususnya adalah masyarakat umum. Karena merujuk penelitian yang dilakukan oleh Abadi, T. W. dkk (2014: 246) ditemukan bahwa studi empiris menunjukkan kinerja *e-government* memberikan dampak positif terhadap partisipasi masyarakat dalam pembangunan walau implementasi Instruksi Presiden Nomor 3/2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* belum optimal. Aspek terpenting dari kinerja *e-Government* yang dapat memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam pembangunan adalah respon, koordinasi dan tindak lanjut yang dilakukan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Terpadu (Government/Government to G2G). Dari penelitian tersebut ditemukan hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa kinerja *e-Government* berpengaruh positif terhadap partisipasi masyarakat dengan t (3,127) lebih besar dari t tabel (2,920), dengan tingkat kesalahan sebesar 0,000 (kurang dari 0,05). Studi empiris ini didasarkan pada konsep Melcote (2001), Chen (2003), Machintos (2004), Indrajit (2005), Purwanto (2006), Reitz (2006), dan Hana (2008) bahwa transformasi keadaan *e-government* dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan mengkomunikasikan harapan, saran, evaluasi, dan kritik secara efektif dan efisien (Reitz, 2006; Soetomo, 2009).

Kesiapan suatu lembaga untuk menerapkan *e-Government* bukan hanya bergantung pada seberapa baik aparaturnya mempelajari teknologi tersebut, seberapa besar komitmen para pemimpinnya, atau berapa banyak anggaran yang dapat dialokasikan (walau ketiganya sangat penting), namun juga dari kematangan infrastruktur komunikasi, kemampuan teknologi masyarakat, kemahiran teknologi, dll. Indonesia sudah seharusnya mulai menerapkan konsep *e-Government* dengan membangun situs-situs yang bertujuan untuk menyebarkan informasi dan layanan kepada lapisan masyarakat tertentu, dan kemudian ke lapisan masyarakat yang lebih luas (mulai dari yang kecil, tapi berpikir besar) (Cahyadi, A. 2003:3). Mungkin apabila sudah ditata sedemikian rupa infrastrukturnya, sistemnya harus lebih dioptimalisasi agar partisipasi publik meningkat, seperti hal pembayaran pajak secara daring, bahkan sampai hal yang kini masih menjadi cita-cita dalam pelaksanaan *e-governance*, yaitu *e-vote*. Dengan *e-vote* pasti akan sangat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memutuskan siapa pemangku kebijakan yang terpilih. Selain itu, di Indonesia sendiri, Menurut Nugroho (2007), tahapan perkembangan implementasi *e-Government* dapat dibagi menjadi empat tahap, yaitu *Web Presence*, yaitu munculnya website regional di Internet, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat akan dimuat di *website* pemerintah; *Interaction*, *website* daerah yang memberikan peluang terjadinya interaksi yaitu interaksi antara pemerintah daerah dengan pemerintah daerah, informasi yang ditampilkan akan lebih beragam seperti opsi pengunduhan di Situs Web Pemerintah dan Komunikasi *E-mail*; *Transaction*, selain opsi transaksi atau interaksi, ini adalah situs web regional dengan opsi transaksi resmi pemerintah; serta *Transformation*, yaitu peningkatan pelayanan pemerintah secara terintegrasi.

Bentuk Penerapan *E-Government* yang Meningkatkan Partisipasi Masyarakat sebagai *Input* Pengambilan Kebijakan

Pelaksanaan *e-government* dapat meningkatkan partisipasi publik dalam hal perumusan kebijakan. Partisipasi publik dianggap sebagai kunci keberhasilan suatu kebijakan yang dapat mencakup seluruh elemen masyarakat. Sebagaimana dikemukakan Dwiyanto (2011: 181), birokrasi pemerintah mendorong penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, memfasilitasi interaksi dengan masyarakat, dan meningkatkan akuntabilitas di antara penyedia layanan publik. Saat ini, masyarakat dapat ikut serta dalam seluruh siklus proses kebijakan melalui aplikasi-aplikasi yang dikeluarkan pemerintah sebagai bentuk penerapan *e-government*. Dengan *e-government*, diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi dalam seluruh siklus kebijakan mulai dari perencanaan, perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan.

Menurut Mardiasmo (2018) kebijakan dan pelaksanaan *e-government* itu sendiri harus dimaksudkan untuk mewujudkan *good governance* yang memiliki indikator:

1. Responsif, artinya dalam lembaga publik yang memberikan layanan kepada para pemangku kepentingan harus cepat dan penuh perhatian.
2. Transparan, dasar dari transparan adalah kebebasan informasi. Mereka yang membutuhkan dapat segera mendapatkan informasi terkait hal-hal yang menjadi perhatian publik.
3. Mengikuti aturan hukum, artinya dalam proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan membutuhkan kerangka hukum yang adil dan dapat ditegakkan. Sistem peradilan yang adil yang harus diterapkan pada semua orang, tanpa memandang latar belakang atau status mereka.
4. Partisipatif, artinya masyarakat memiliki andil dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui lembaga-lembaga yang berfungsi sebagai perwakilan dan dapat menampung ide-ide mereka. Partisipasi yang konstruktif dan kebebasan berekspresi serta berserikat menjadi dasar dari keterlibatan semacam ini.
5. Penekanan pada konsensus, artinya berfokus pada kebutuhan dan tujuan komunitas yang lebih besar.
6. Keadilan, artinya setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan keadilan dan kesejahteraan.
7. Efektivitas dan Efisiensi, artinya pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara efektif dan efisien.
8. Akuntabilitas, artinya pertanggungjawaban kepada khalayak umum atas semua tugas yang telah diselesaikan.
9. Pandangan strategi, artinya struktur pemerintahan dan sosial harus berorientasi pada masa depan yang lebih cerah.

Pelaksanaan *e-government* yang secara empiris meningkatkan partisipasi publik adalah aplikasi *Qlue*. Dalam penelitian Pamungkas dkk (2016) dijabarkan mengenai *Qlue* adalah aplikasi mitra Jakarta SmartCity yang dirancang untuk menumbuhkan keterlibatan masyarakat dalam membangun kesadaran bersama terhadap isu-isu lokal melalui dukungan teknologi seluler. Aplikasi berbasis web dan telepon seluler ini memungkinkan warga Jakarta untuk melaporkan keluhan dan kekhawatiran terhadap situasi lingkungan setempat, seperti permasalahan sampah, banjir, kemacetan lalu lintas, jalan rusak, dan kebakaran, secara real time. Informasi dan pengaduan warga tersebut akan ditangani oleh Lurah masing-masing wilayah dan ditindaklanjuti secara pribadi atau diteruskan ke Satuan Kerja/SKPD setempat. Pengaduan yang masuk dipantau oleh pelapor dan UPT Jakarta Smart City sebagai pengelola sistem untuk memastikan bahwa seluruh pengaduan yang

diajukan didengar dan ditindaklanjuti. Temuan penelitian menyatakan bahwa meski baru diakses oleh 0,1% warga Jakarta, penggunaan aplikasi ini meningkat pesat selama dua tahun terakhir, menjadikannya pilihan baru bagi warga Jakarta. Sejak Januari hingga Mei 2016, setidaknya ada lima isu publik yang paling sering dilaporkan. Di antaranya pelanggaran peraturan daerah, sampah, parkir liar, fasilitas umum, dan kemacetan lalu lintas. Dengan pencapaian ini, *Qlue* menjadi cara baru untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dengan memanfaatkan inovasi teknologi informasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemberian *input* pengambilan kebijakan.

Salah satu bukti lainnya bahwa penerapan *e-government* dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Rodliat Ramdhan Tackbir Abubakar dan Ghea Ananda Nurhaliza dalam pemanfaatan aplikasi LAPOR! di Kota Cimahi pada tahun 2023. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) atau lebih dikenal sebagai LAPOR! merupakan aplikasi digital sebagai sarana laporan pengaduan dan aspirasi berbasis teknologi yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka mengelola pengaduan dan meningkatkan partisipasi publik. LAPOR! merupakan aplikasi yang berbasis website dan aplikasi yang berbasis Android dan iOS. Hal tersebut bertujuan untuk dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses aplikasi LAPOR! karena telah tersedia pada berbagai perangkat dan media online. Aplikasi LAPOR! dibuat untuk menjembatani masyarakat dengan pemerintah dengan meningkatkan interaksi dua arah serta untuk meningkatkan keterlibatan publik dalam pelayanan publik dan pengawasan program-program pembangunan melalui pengaduan (Mursali dalam Abubakar dan Nurhaliza, 2023). Dari hasil penelitian, dapat terlihat bahwa jumlah laporan yang masuk dari masyarakat dari tahun 2019 sampai 2021 mengalami peningkatan. Pada tahun 2019, tercatat sebanyak 83 laporan, tahun 2020 meningkat menjadi 90 laporan, dan tahun 2021 kembali meningkat menjadi 131 laporan (Abubakar dan Nurhaliza, 2023).

Penelitian lainnya yang membuktikan bahwa *e-government* dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dilakukan oleh Muhdin, Engkus dan Herabudin (2022) yang meneliti tentang penerapan *e-government* melalui aplikasi SiBadra pada Pemerintah Kota Bogor. SiBadra atau Sistem Informasi Berbagai Aduan dan Saran merupakan aplikasi layanan aduan dan saran yang mewadahi partisipasi masyarakat dalam rangka menciptakan proses demokrasi deliberatif (Muhdin, Engkus, dan Herabudin, 2022:65). SiBadra berfungsi sebagai wadah bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan atas berbagai permasalahan yang terjadi di Kota Bogor dan memberikan saran kepada Pemerintah Kota Bogor (Muhdin, Engkus, dan Herabudin, 2022:67). Aplikasi SiBadra dapat diunduh melalui *Google Play Store* dan *App Store* sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses aplikasi tersebut. Terhitung dari perilisasi aplikasi ini pada tahun 2019 sampai 2023, SiBadra telah memiliki 100 ribu pengguna di Android dan 20 ribu pengguna di iOS. Jumlah laporan melalui aplikasi SiBadra pada tahun 2019 sampai 2021 mencapai 6254 laporan dari masyarakat. SiBadra pada penerapannya dapat meningkatkan partisipasi masyarakat melalui fitur berbagi laporan dan pendapat yang dapat digunakan oleh masyarakat sehingga Pemerintah Kota Bogor dapat menerima masukan dan laporan terkait permasalahan yang ada yang kemudian akan ditindaklanjuti.

Hambatan Pelaksanaan E-Government

Penerapan *e-government* pada kenyataannya pasti menemui berbagai tantangan dan hambatan. Tantangan dan hambatan dalam penerapan *e-government* seperti yang dikemukakan oleh Rokhman dalam Farid (2015) terdapat pada tiga masalah utama yaitu *peopleware*, *hardware*, dan *organoware*.

1. *Peopleware* atau sumber daya manusia merujuk pada kemampuan para penyelenggara *e-Government* baik pimpinan maupun staf dalam menggunakan internet yang masih sangat terbatas. Hal ini dapat dilihat dari masih sangat bergantungnya birokrasi dalam pengembangan *e-Government* terhadap pihak luar atau swasta. Operasionalisasi *e-Government* juga tidak berjalan dengan baik yang tercermin dalam sarana interaksi yang disediakan tidak terdapat aktivitas yang berarti.
2. *Hardware* berkaitan dengan teknologi dan infrastruktur. terbatasnya *hardware* dan *software* serta instansi pemerintah yang terhubung dengan jaringan baik lokal (LAN) maupun global (internet) yang masih sedikit berimplikasi pada perkembangan *e-Government* yang tidak berjalan dengan baik.
3. *Orgaware* berkaitan dengan hambatan dari birokrasi itu sendiri. Hal ini terlihat dari Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) yang tidak fleksibel untuk memudahhi perkembangan baru model pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi.

Jika melihat dari penerapan *e-government* yang dilakukan oleh negara-negara berkembang, secara garis besar tantangan dan hambatan yang dialami terdiri atas:

1. Dukungan sumber daya ekonomi dan keuangan yang kurang.
2. Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang TIK masih belum memadai serta kurangnya perkembangan kapasitas institusi dan personal yang berpengaruh pada kurangnya keahlian dalam memprediksi perkembangan TIK di masa depan.
3. Partisipasi masyarakat yang rendah sehingga dukungan menjadi terbatas.
4. Rencana dan strategi yang kurang matang.
5. Adanya kesenjangan digital seperti infrastruktur, sumber daya manusia, dan akses komputer yang tidak merata dalam masyarakat.
6. Dalam hal organisasi, masih kurangnya kesepakatan dalam sistem administrasi publik.

(Sharda dan Voß, 2008; Lee, 2009; *International Telecommunication Union*, 2009; Moon, 2002; Musa, 2010, dalam Nugroho, 2020).

Secara empiris, penerapan *e-government* di Indonesia mengalami berbagai tantangan dan hambatan yang telah diteliti oleh banyak peneliti. Secara garis besar, tantangan dan hambatan dalam mengoptimalkan *e-government* di Indonesia dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi masih kurang. Pada beberapa kasus, pengelola aplikasi *e-government* di berbagai daerah di Indonesia dinilai tidak memadai sehingga aplikasi *e-government* sering mengalami kendala.
2. Kapasitas atau kemampuan pemerintah dalam menerapkan *e-government* mengalami hambatan dalam aspek sumber daya keuangan. Aplikasi *e-government* banyak yang tidak mendapatkan anggaran khusus.
3. Kemampuan masyarakat dalam tata cara penggunaan aplikasi yang baik dan benar belum merata. Hal ini berdampak pada keterlibatan masyarakat yang masih kurang optimal. Penyebab dari kurangnya kemampuan masyarakat dalam penggunaan aplikasi *e-government* disebabkan karena kurangnya media dan kegiatan sosialisasi yang tidak maksimal.
4. Penyebaran atau bentuk pengenalan aplikasi *e-government* kepada masyarakat tidak merata. Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi yang dikeluarkan pemerintah.

(Abubakar dan Nurhaliza, 2023; Nugroho, 2020; Novita, 2014).

Dapat disimpulkan dari uraian di atas bahwa tantangan dan hambatan yang dihadapi pemerintah dalam pelaksanaan *e-government* antara lain mencakup sumber daya manusia yang kurang, sumber daya keuangan yang tidak memadai, sosialisasi yang kurang maksimal, kemampuan masyarakat yang tidak merata, dan infrastruktur penunjang tidak memadai. Oleh sebab itu, masih banyak yang perlu diperbaiki oleh pemerintah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan melalui *e-government* sehingga keterbatasan itulah yang membuat pemerintah belum secara optimal untuk membuka partisipasi masyarakat seluas-luasnya.

SIMPULAN

Secara empiris, penerapan *e-government* dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik. Dapat dikatakan bahwa penerapan *e-government* ini merupakan upaya dari pemerintahan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi. Hal ini dapat terlihat dengan penerapan Qlue, LAPOR!, dan SiBadra yang seiring dengan penerapannya terbukti meningkatkan partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat sangat berperan penting dalam perumusan kebijakan. Perumusan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah jika diiringi dengan partisipasi masyarakat yang tinggi dapat menciptakan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Dalam penerapan *e-government*, masih didapatkan berbagai tantangan dan hambatan yang harus dihadapi oleh pemerintah seperti sumber keuangan yang kurang, sumber daya manusia yang menguasai bidang TIK masih rendah, infrastruktur yang masih tidak memadai, rencana dan strategi yang kurang matang, partisipasi masyarakat yang rendah dan birokrasi yang tidak fleksibel. Pemerintah dalam hal ini harus terus memperbaiki kekurangan-kekurangan tersebut untuk dapat memaksimalkan *e-government*. Meskipun demikian, penerapan *e-government* ini dapat digunakan sebagai momentum bagi pemerintah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga berbagai permasalahan tersebut harus terus diperbaiki.

Referensi

- Abadi, T. W. dkk. (2014). *Performance E-Government Untuk Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Kabupaten Sidoarjo*. *Kawistara*, 4(3), 237-248.
- Agustino, Leo. (2017). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Andriani, Mira. (2018). Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Kelurahan Karangpanimbal Kecamatan Purwaharja Kota Banjar. *Jurnal Academia Praja*, 1(2).
- Cahyadi, A. (2003). E-government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *Journal The Winners*, 4(1), 1-12. Retrieved from <https://journal.binus.ac.id/index.php/winners/article/view/3796/3052> at Nov, 27 2023.
- Chan, D. Y. C. (2011). The Impact of E-Government on Public Participation in Decision Making: Evidence from Hong Kong. *Jurnal Public Administration Review*.
- Dewi, M. H., Fandeli, C., & Baiquni, M. (2013). Pengembangan Desa Wisata Berbasis Partisipasi Masyarakat Lokal di Desa Wisata Jatiluwih Tabanan Bali. *Jurnal Kawistara*, 3(2), 177-226.

- Diskominfo Kota Bogor. (null). Tahapan *E-Government*. *kominfo.kotabogor.go.id*. Retrieved from <https://kominfo.kotabogor.go.id/index.php/post/single/27> at Nov, 27 2023.
- Farid, M. (2015). Implementasi Electronic Government Melalui Surabaya Single Window Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. *Publika*, 1-8. Dipetik November 29, 2023, dari <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/11817/11054>
- Hitchcock, S., Carr, L. & Hall, W. (1996). A Survey of STM Online Journals, 1990-1995: The Calm before the Storm, (Online), (<http://journal.es.soton.ac.uk/survey.html>, diakses 12 Juni 2006).
- Kadir, A. (2020). Fenomena Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia.
- Kominfo. (2016). Pengembangan *e-Government* Harus Selaras dengan Regulasi. *kominfo.go.id*. Retrieved from https://www.kominfo.go.id/content/detail/7016/pengembangan-ie-governmenti-harus-selaras-dengan-regulasi/0/berita_satker at Nov, 27 2023.
- Abubakar, R. R., & Nurhaliza, G. A. (2023). Upaya Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pemanfaatan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Cimahi. *MINISTRATE*, 82-92.
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat “Implementation Of Egovernment In Improving The Quality Of Public Service In Department Of Investment Service And Integrated Service In Bandung City, West Java Province.” *Visioner*, 13(2), 145–157.
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik. *At-Tawassuth*, VI(Ii), 324–334.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Muhdin, R. K., Engkus, & Herabudin. (2022). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi SiBadra Pada Pemerintah Kota Bogor. *Distingsi*, 65-74.
- Nasution, L. (2020). Hak Kebebasan Berpendapat dan Bereksprei dalam Ruang Publik di Era Digital. *’Adalah Buletin Hukum & Keadlian*, 4(3), 37–48. <https://doi.org/10.15408/adalah.v4i3.16200>
- Novita, D. (2014). Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan E-Government: Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan. *Eksplora Informatika*, 43-52.
- Nugroho, R. A. (2020). Kajian Analisis Model E-Readiness Dalam Rangka Implementasi E-Government. *Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 65-78.
- Pamungkas dkk. (2016). Partisipasi Publik Via Teknologi Aplikasi: Solusi Qlue Menyambungkan Aspirasi Warga Jakarta. *Indonesia yang Berkeadilan Sosial tanpa Diskriminasi*. Retrieved from <http://repository.ut.ac.id/8027/1/FISIP201601-42.pdf> at Nov, 27 2023.
- Parlindungan, R. (2019). Partisipasi Publik Dalam Proses Kebijakan Di Masa Reformasi. *Jurnal Trias Politika*, 3(1), 10. <https://doi.org/10.33373/jtp.v3i1.2407>
- Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/233483/perpres-no-132-tahun-2022> at Nov, 27 2023.
- Pratiwi, C. S. (2020). Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Open Government Di Provinsi Jambi. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 2(1), 109–126. <https://doi.org/10.37250/newkiki.v2i1.18>

- Purwaningsih S. (2020). *Pranata Sosial dalam Kehidupan Masyarakat*, Alprin. Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1978. *Pedoman Penulisan Laporan Penelitian*. Jakarta: Depdikbud. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. 1990. Jakarta: PT. Armas Duta Jaya.
- Rahma, I. (2019). Partisipasi Publik Dan Keterbukaan Informasi Dalam Penyusunan Kebijakan. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 14(1), 81–96. <https://doi.org/10.33059/jhsk.v14i1.1101>
- Riant Nugroho D. (2009). *Public Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rianto, Budi dkk. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan Publik*. Surabaya. Putra Media Nusantara.
- Safitri, Ratna Dwi (2022) Tugas Akhir Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Thesis, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Salma. (2023). Studi Literatur: Pengertian, Ciri, Teknik Pengumpulan Datanya. Diakses dari <https://penerbitdepublish.com/studi-literatur/amp/>, 29 November 2023, pukul 16.21.
- Sukmadinata, N.S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja.
- Theresia, Aprilia, dkk. (2015). *Pengembangan berbasis masyarakat*. Alfabeta: Bandung
- Undang-Undang Dasar NRI 1945
- Wibiksana, I. G. (2019). Implementasi Kebijakan Pelaksanaan E-Government di Desa Sayang Kabupaten Sumedang. *JURNAL AGREGASI : Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*, 7(1), 91–110.
- Winarno, Budi. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Zed, Mestika. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor.