

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

e-Government merupakan suatu konsep baik dalam ilmu pemerintahan maupun implementasinya pada proses pemerintahan yang sudah cukup dikenal. Mudah dipahami apabila *E-Government* merupakan pelibatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses pemerintahan, baik itu pelayanan publik, manajemen aparatur sipil, dan sebagainya (Jaeger dan Thompson, 2003; Worldbank.org, 2015; Bernardo, 2019). Namun, tidak sedikit pula yang memandang bahwa *e-Government* bukan hanya sekedar melibatkan TIK dalam proses pemerintahan, melainkan juga mendorong dibangunnya suatu diskursus antara masyarakat dengan pemerintah (melalui TIK) dalam membangun kota menjadi lebih baik (Indrajit, 2005; Sandoval-Almazan dan Gil-Garcia, 2012; Przeybilovicz, Cunha, dan Meirelles, 2018). Berbicara tentang kota, kira-kira seperti inilah bagaimana konsep *smart city* dapat lahir dan dikenal sebagai bentuk kota modern saat ini. Beberapa literatur menyatakan bahwa konsep Smart City merupakan "buah" dari *e-Government*, sebuah pertumbuhan konsep pembangunan dan pengelolaan kota berbasis teknologi informasi dan komunikasi (Deakin dan Allwinkle, 2007; Anthopoulos dan Reddick, 2016; Manoharan dan Ingrams, 2018; Bernardo, 2019).

Merujuk pada Masterplan *Smart City* Kota Bogor (2017) menyebutkan bahwa Kota Bogor sebelumnya "terjebak" dalam paradigma *e-Government* sehingga walaupun banyak inovasi kebijakan berupa aplikasi bermunculan pada periode 2014-2018, namun hal tersebut tidak dibarengi dengan integrasi pada sistem sehingga menimbulkan banyak pekerjaan rumah bagi pemerintah. Maka dari itu, diupayakan integrasi aplikasi *e-Government* yang ada yang tercantum pada masterplan *smart city* Kota Bogor. Aplikasi Sistem Informasi Berbagai Aduan dan Saran (selanjutnya disingkat SiBadra) merupakan salah satu inovasi kebijakan yang muncul atas dasar latar belakang tersebut, dimana SiBadra merupakan sebuah

platform digital yang berupaya meningkatkan efisiensi laporan aduan dan saran dari masyarakat kepada pemerintah. Aplikasi ini resmi diluncurkan pada April tahun 2019, setahun setelah diuji coba oleh Diskominfo Kota Bogor.

Gambar 1.1 Peresmian Aplikasi SiBadra (Sistem Informasi Berbagai Aduan dan Saran)



Sumber: (Kompas, 2019)

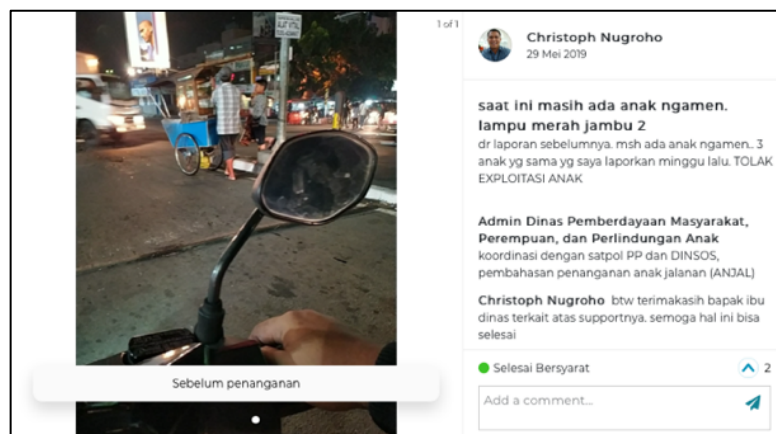
Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan aduan maupun saran terhadap Kota Bogor, mulai dari fasilitas publik, pelayanan publik, hingga laporan lainnya dapat disampaikan melalui aplikasi tersebut. Aplikasi ini sendiri juga lahir dari keresahan antara masyarakat dan juga pemerintah, di mana masyarakat menginginkan suatu kemudahan dalam menyampaikan aduan maupun saran yang efektif, dan pemerintah perlu cara agar instansi seperti dinas pelayanan publik dapat berjalan dengan semestinya. Sebelumnya, untuk menyampaikan aduan dan saran masyarakat diberikan beberapa opsi seperti call center aspirasi melalui nomor 1500411, SMS melalui nomor 08118500411, melalui media sosial Twitter @aspirasi_bogor atau melalui website aspirasi@kotabogor.go.id.

Sebelum adanya aplikasi SiBadra, terdapat juga bentuk pelayanan pemberian aduan dan saran berupa aplikasi bernama Bogor BISA (*Bogor Integrated System of Aspiration*) pada tahun 2017, namun tampilan serta penggunaan (*interface*) aplikasi tersebut cukup tertinggal dibandingkan aplikasi semasanya. Setelah dikeluarkannya Peraturan Wali Kota Bogor No. 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang juga menjadi landasan hukum bagi aplikasi SiBadra, layanan aspirasi lainnya pun mulai

dikurangi dan dijadikan "satu pintu" melalui sistem SiBadra. Walaupun begitu, masih ada beberapa saluran bagi masyarakat dalam melaporkan aduan maupun sarannya yaitu melalui NTPD (Nomor Telepon Panggilan Darurat) 112, serta melalui media sosial Pemerintah Kota Bogor.

Mekanisme teknis penggunaan aplikasi ini yaitu pengguna membuat suatu *post* baik aduan maupun saran ditambah dengan foto. Setelah diunggah, verifikator dari pihak Diskominfo akan membalas *post* tersebut serta memverifikasi aduan maupun saran tersebut untuk selanjutnya diberikan kepada dinas terkait. Dinas tersebut kemudian mendatangi lokasi dan dilaksanakan tindak lanjut, lalu memberikan foto setelah dilaksanakan penindaklanjutan. Setelahnya, *post* yang telah diunggah oleh pengguna tersebut diberikan foto *sebelum* dan *sesudah* laporan tersebut ditindaklanjuti. Tidak jarang, bahkan sebelum Diskominfo memverifikasi aduan maupun saran, dinas terkait sudah membalas terlebih dahulu dan kemudian dilaksanakan penanganan lebih lanjut. Tidak jarang pula dibawah *post* seorang pengguna, pengguna lainnya juga menambahkan "komentar" dibawahnya, baik itu kritikan maupun saran bagi dinas terkait.

Gambar 1.2 Contoh Aduan/Saran di Aplikasi SiBadra



Sumber: (<https://sibadra.kotabogor.go.id/report>, 2020)

Selain kemampuan teknologi yang mumpuni baik secara teknis maupun sumber daya manusinya, juga diperlukan kepemimpinan birokrasi yang berkualitas. Suradinata (2013:4) menegaskan urgensi etika kepemimpinan bagi pemimpin publik. Pemimpin publik selain mampu mengambil keputusan secara cepat, tepat, dan terukur, juga diperlukan kemampuan untuk mengelola sumber daya yang ada

menjadi lebih berkualitas berdasarkan etika pemerintahan. Tanpa kepemimpinan yang kuat, maka segala fasilitas yang ada untuk mempermudah kerja birokrasi akan hanya akan menjadi tambahan inkremental yang minim manfaatnya. Maka dari itu, sesuai dengan visi Walikota Bima Arya yaitu "Bogor Berlari" membuat keberadaan aplikasi ini gencar disosialisasikan kepada masyarakat sebagai komitmen pemerintah untuk bekerja lebih giat. Dalam implementasi aplikasi ini, apabila dalam waktu 1x24 jam setelah laporan diverifikasi Diskominfo tidak ada respons dari dinas terkait, maka laporan akan disampaikan kepada Kepala OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Lebih lanjut, apabila dalam waktu 2x24 jam tidak ada tindakan lebih lanjut maka notifikasi keluhan akan langsung masuk kepada Bima Arya selaku Walikota Bogor. Hal ini menunjukkan adanya komitmen terhadap penanganan aduan oleh birokrasi yang cenderung rumit dan tidak efisien. Selain itu, terdapat komitmen dari pemerintah untuk menindaklanjuti laporan masuk dari masyarakat. Contoh prosedur tersebut dapat dipandang sebagai upaya birokrasi pemerintahan menuju *smart governance*.

Kozakova (2013) menyebutkan bahwa *smart governance* itu sendiri selain sekedar menerapkan teknologi terbaru dalam pelayanan publik, juga merupakan upaya perwujudan proses demokrasi yang lebih baik dan mengubah bagaimana pelayanan publik itu sendiri diberikan. Apabila melihat dari perspektif ini, maka aplikasi SiBadra dapat juga dipandang sebagai suatu upaya perwujudan proses demokrasi. SiBadra dapat dikatakan seperti itu karena adanya pembeda aplikasi SiBadra dengan aplikasi pelaporan aduan dan saran lainnya, yakni disediakannya kolom komentar pada setiap laporan. Kolom komentar ini memperbolehkan interaksi antara OPD dengan masyarakat maupun masyarakat dengan masyarakat dalam menjawab ataupun membahas permasalahan sesuai laporan yang dikomentari. Sebuah *public sphere* dimana seluruh lapisan masyarakat bermodalkan gawai dan internet bisa ikut serta berpartisipasi dalam permasalahan kota, SiBadra menciptakan potensi dorongan proses demokrasi pada aplikasi tersebut. Henmann (2010) dalam Cropf (2016) menyebutkan upaya pemerintah untuk mendorong, memfasilitasi, dan memberdayakan warga negara biasa untuk mengambil peran aktif dalam kehidupan bermasyarakat, berpartisipasi dalam proses demokrasi, dan terlibat satu sama lain dalam ruang publik virtual merupakan

salah satu konsep *e-Government* yang mendorong proses demokrasi di masyarakat, sama seperti yang ada di aplikasi SiBadra.

Sebagai suatu konsep, hal ini dapat dinamakan sebagai *e-democracy* (selanjutnya diterjemahkan menjadi e-demokrasi), yaitu proses politik dan pemerintahan demokratis yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Macintosh, 2004). Berbicara mengenai demokrasi, tentu terdapat berbagai macam faktor yang mendukung dilaksanakannya proses demokrasi yang baik, salah satunya adalah partisipasi publik. e-Demokrasi tidak dapat diwujudkan dengan baik tanpa adanya partisipasi, inklusivitas, kepekaan individu, serta fleksibilitas dalam partisipasi. Internet memberikan peluang dalam partisipasi dengan memungkinkan suara setiap orang didengar dan diungkapkan. Struktur sosial yang inklusif mulai dari situs, grup, bahkan media sosial, semuanya mewakili sudut pandang dan ide yang berbeda. Kepekaan terhadap kebutuhan individu dicapai melalui kemampuan untuk mengungkapkan pendapat individu secara terbuka dan cepat. Terakhir, Internet adalah area partisipasi yang sangat fleksibel; biayanya rendah dan tersedia luas untuk umum (Anttiroiko, 2003). Maka dari itu, partisipasi publik harus ada dalam proses perwujudan E-Demokrasi yang baik itu sendiri.

Kembali berbicara mengenai SiBadra, aplikasi ini dapat memudahkan bagaimana masyarakat dapat diikutsertakan dalam proses penyusunan kebijakan publik. Walaupun secara teknis aplikasi ini tidak bertujuan untuk menampung aspirasi masyarakat untuk kemudian dijadikan masukan rencana kebijakan publik, melainkan pelaporan serta penanganan yang efektif dan efisien oleh dinas terkait, namun tidak menutup kemungkinan dinas-dinas tersebut juga dapat menjadikan aduan dalam aplikasi tersebut sebagai masukan dari publik. Bason (2013:72) menyebutkan 3 prinsip yang dibutuhkan untuk lebih melibatkan warga dalam inovasi kebijakan, yaitu:

1. Lebih dekat dengan warga sebagai pengguna akhir (*end-user*), dan memahami pengalaman konkret mereka.
2. Memahami hasil yang lebih baik secara sistemik apa yang dapat dibuat bersama dan bagaimana memberikannya kepada publik.
3. Menghilangkan pemikiran sempit tentang pemberian layanan menjadi berpikir secara sistemik tentang apa saja keseluruhan rangkaian atau sumber

daya, baik itu sumber daya masyarakat, bisnis, dan lainnya yang dapat dimanfaatkan untuk membantu menciptakan hasil yang lebih baik.

Berdasarkan karakteristik aplikasi SiBadra yang telah dipaparkan di atas, penulis memiliki hipotesis bahwa aplikasi ini dapat memunculkan model demokrasi deliberatif dimana masyarakat memiliki peran lebih dalam proses perumusan kebijakan level pemerintah. Disediakkannya wadah untuk melapor, memberikan aduan maupun saran, serta ruang diskusi antara masyarakat dengan pemerintah lewat kolom komentar, mendukung adanya proses demokrasi deliberatif yang lebih lanjut. Contoh ruang demokrasi deliberatif sudah banyak dilakukan di negara-negara demokrasi maju, contohnya Taiwan dimana mereka memiliki ruang digital bernama "vTaiwan". vTaiwan merupakan sebuah aplikasi dimana proses konsultasi terbuka antara warga dan pemerintah Taiwan di ruang *online* dan *offline*, bertujuan untuk mempertimbangkan dan mencapai konsensus kasar tentang masalah nasional, dan untuk menyusun undang-undang digital nasional (Hsiao et al. 2018). Singkatnya, vTaiwan merupakan terobosan dari Pemerintah Taiwan dalam mendorong proses demokrasi deliberatif antara masyarakat dan pemerintah melalui pembangunan wadah diskursus dengan tujuan utama menerima aspirasi masyarakat sebanyak-banyaknya, untuk kemudian dijadikan landasan kebijakan.

Selain Taiwan terdapat juga contoh di Spanyol, tepatnya di Kota Madrid dengan aplikasi bernama *Decide Madrid*. *Decide Madrid* adalah platform *online* untuk partisipasi publik dalam pengambilan keputusan, diluncurkan oleh dewan kota Madrid, diluncurkan sejak tahun 2015. Platform ini dirancang bagi warga untuk menyuarakan keprihatinan mereka dan berpartisipasi melalui pengembangan proposal, pemungutan suara untuk undang-undang lokal baru, debat, penganggaran partisipatif, dan konsultasi. Hingga akhir 2018, lebih dari 400.000 pengguna terdaftar, menjadi aplikasi yang menarik tingkat partisipasi tertinggi di Eropa (Royo, Pina, dan Garcia-Rayado, 2020).

Contoh ruang demokrasi deliberatif tersebut, hampir memiliki fitur dan model operasional yang sama, dimana pada dasarnya masyarakat dapat "melaporkan" aduan maupun sarannya pada suatu wadah yang disediakan oleh pemerintah. Satu-satunya hal pembeda adalah tujuan SiBadra yang berbeda dengan

contoh aplikasi-aplikasi di atas, yakni SiBadra hanya ditujukan sebagai efisiensi pelaporan masyarakat. Tetapi, dengan melihat adanya potensi bahwa inovasi kebijakan ini bukan hanya sekedar solusi jangka pendek seperti efisiensi pelaporan, namun juga bisa menjadi manfaat jangka panjang dalam proses pembangunan demokrasi yang lebih baik di Kota Bogor, menjadi hal menarik bagi peneliti untuk menelisik lebih lanjut terkait hal ini.

Namun terdapat permasalahan mendasar pada aspek landasan inovasi kebijakan SiBadra, yakni pada Peraturan Walikota Bogor No. 11 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat, dimana Perwali tersebut menjadi landasan kebijakan aplikasi SiBadra. Pada Perwali tersebut, dijelaskan secara rinci bagaimana SiBadra berperan dalam penanganan pengaduan dari masyarakat, terutama dalam hal efisiensi pelaporan. Selain itu, disebutkan pula hak dan kewajiban pelapor dalam melaporkan aduan maupun sarannya di aplikasi SiBadra. Permasalahan yang dimaksud terdapat pada proses penanganan saran, dimana pada Perwali tersebut hanya memaparkan prosedur penanganan laporan bersifat aduan saja, belum memiliki prosedur jelas bagaimana saran masyarakat dapat dijadikan landasan kebijakan bagi instansi di Kota Bogor.

Berdasarkan hal tersebut, penulis akan meneliti SiBadra sebagai inovasi kebijakan dari Pemerintah Kota Bogor. Pertama, sebagai sebuah inovasi kebijakan maka perlu dilihat bagaimana aplikasi tersebut diimplementasikan maupun dimanfaatkan dengan baik oleh seluruh pihak baik itu penyelenggara serta pengguna, dalam hal ini pihak Diskominfo, OPD penanggungjawab laporan, dan masyarakat pelapor. Lebih lanjut, hasil analisis tersebut digunakan untuk melihat bagaimana aplikasi tersebut dapat mendorong penguatan demokrasi dan partisipasi publik masyarakat Kota Bogor.

Cropf (2018) mengatakan di luar implementasi teknologi yang efektif, e-demokrasi juga membutuhkan masyarakat sipil yang terlibat secara virtual yang mau dan mampu memanfaatkan ruang publik elektronik. Perhatian besar harus diberikan dalam hal munculnya e-demokrasi sejati untuk mencegah marginalisasi masyarakat yang tidak memiliki kemampuan untuk terhubung karena faktor pendapatan, infrastruktur, atau masalah privasi. Teknologi memiliki potensi untuk mendorong ruang publik yang lebih inklusif dan demokrasi yang lebih inklusif,

tetapi perhatian besar harus diberikan untuk memastikan bahwa tidak ada sensor pendapat, ruang publik virtual tidak disalahgunakan oleh perusahaan, e-demokrasi dapat diakses, privasi peserta dilindungi, serta masyarakat dalam ruang publik virtual bertindak dengan itikad baik.

Dalam kata lain penulis akan mendalami SiBadra mulai dari sisi internal yakni "pengadopsian" inovasi kebijakan oleh penyelenggara dan pengguna, serta dari sisi eksternal yaitu implementasi dalam aspek pengembangan demokrasi dan partisipasi publik. Harapannya adalah SiBadra juga memiliki potensi sebagai pendorong demokrasi deliberatif di Kota Bogor, sehingga dapat menjadi contoh bagi pengembangan aplikasi serupa di Kota atau Kabupaten di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi inovasi kebijakan dari aplikasi SiBadra?
2. Apakah implementasi aplikasi SiBadra dapat menjadi media penguatan demokrasi dan partisipasi publik bagi masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan diantaranya:

1. Mendeskripsikan dan menjelaskan pelaksanaan inovasi kebijakan SiBadra di Kota Bogor.
2. Mengidentifikasi peran, pengaruh, atau dampak dari implementasi aplikasi SiBadra khususnya sebagai media penguatan demokrasi dan partisipasi publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat teoritis

1. Penulis berharap penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengembangan teori terkait inovasi kebijakan.
2. Memberikan manfaat bagi pelaksana pelayanan publik dalam perwujudan kebijakan demokrasi.
3. Dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis.

b. Manfaat Praktis

1. Bermanfaat bagi pembaca maupun penulis untuk mengetahui implementasi aplikasi SiBadra di Kota Bogor.
2. Menjadi acuan bagi pemerintah dalam mewujudkan unsur demokrasi dalam kebijakannya.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu selain dijadikan informasi tambahan terkait penelitian, juga membantu penulis untuk memposisikan hasil penelitian dengan teori maupun diskursus terkait inovasi demokrasi. Penelitian sebelumnya juga dapat menjadi acuan bagi penulis untuk menambah perspektif lainnya terhadap penelitian sejenis. Maka dari itu, penulis akan memberikan beberapa literatur terkait penelitian yang akan dilakukan. Sebelumnya penelitian dengan judul yang sama dengan penelitian penulis tidak ditemukan, namun terdapat sejumlah penelitian yang juga dapat dijadikan rujukan dan materi penelitian penulis antara lain;

Penelitian dengan SiBadra sebagai obyek penelitian dilakukan oleh Meyfrylinda (2020) yang meneliti terkait strategi Pemkot Bogor dalam mensosialisasikan aplikasi SiBadra. Penelitian ini selain berisikan informasi terkait SiBadra serta hasil wawancara dengan orang-orang di dalamnya, juga membahas bagaimana proses sosialisasi aplikasi serta hambatan yang ditemui tim SiBadra. Penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa pemerintah Kota Bogor melalui Diskominfo tidak melakukan penelitian secara spesifik sebelum melaksanakan sosialisasi, walaupun perencanaan sosialisasi sudah dibuat dengan mempertimbangkan unsur-unsur komunikasi. Pelaksanaannya sendiri dijalankan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat. Hambatan yang ditemukan dalam sosialisasi adalah keterbatasan SDM serta anggaran, sehingga tim SiBadra tidak dapat melakukan sosialisasi dengan maksimal.

Penelitian lain yang terkait yaitu Pangestika (2017) berjudul Partisipasi Publik Digital: Aplikasi Qlue di Jakarta. Penulis meneliti terkait bagaimana aplikasi Qlue, sebuah aplikasi aduan dan saran di DKI Jakarta dapat mendorong partisipasi publik dalam konteks demokrasi. Konsep yang digunakan pada penelitian ini adalah konsep partisipasi publik digital yang melihat faktor pendorong partisipasi

masyarakat dari segi interaktivitas pengguna, kualitas informasi, dan preferensi politik. Penelitian ini memberikan pemahaman bahwa penggunaan aplikasi digital Qlue mampu meningkatkan proses pelayanan publik di Jakarta tapi dengan prasyarat yang memang harus dipenuhi untuk mencapai dampak yang diinginkan, khususnya dalam hal mendorong demokrasi deliberatif pada aplikasi digital. Prasyarat tersebut antara lain kesigapan pemerintah dalam menangani laporan, serta kemauan pemerintah dalam mendorong demokrasi deliberatif pada masyarakat. Terkait dengan partisipasi publik sendiri, masih terbatas pada laporan berbasis infrastruktur dan belum menyentuh isu-isu publik lainnya seperti pelecehan maupun kemacetan, cenderung melaporkan hal-hal bersifat perbaikan dan semacamnya. Penelitian lainnya yang juga membahas tentang aplikasi Qlue dilakukan oleh Ziadi, Supriyono, Wijaya (2016). Penelitian ini berfokus pada efektivitas aplikasi Qlue sebagai bentuk dari pelayanan publik, dengan melihat dari perspektif kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, serta kepuasan pengguna. Pada penelitian ini, ditemukan bahwa aplikasi Qlue telah menjadi suatu bentuk penggunaan teknologi dan informasi yang efektif dalam melayani publik, khususnya sebagai aplikasi aduan dan saran masyarakat.

Penelitian sejenis mengenai aplikasi aduan dan saran di kota maupun provinsi lainnya di Indonesia ditemukan melalui penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayati (2019) yang meneliti tentang aplikasi Upik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, berfokus pada bagaimana aplikasi Upik Yogyakarta mampu mendorong akuntabilitas di level birokrat serta bagaimana perbandingannya dengan aplikasi Qlue di Jakarta. Hasil penelitiannya yakni fungsi akuntabilitas yang ditawarkan Qlue mampu memangkas birokrat secara efisien, selain sistem politik, komitmen kepemimpinan dan keberadaan pengguna yang dinamis, dibandingkan dengan kualitas sistem UPIK yang masih di bawah Qlue. Namun kapasitas akuntabilitas UPIK lebih konsisten dalam memenuhi unsur-unsur untuk mendorong akuntabilitas melalui mekanisme penanganan pengaduan yang efektif. Tidak hanya fasilitas yang lebih modern, kinerja program yang didukung oleh model dan mekanisme penanganan pengaduan yang tepat juga mampu mendorong organisasi yang akuntabel.

Adapun penelitian lainnya yakni Atnan dan Imran (2018) tentang aplikasi Lapor di Kota Bandung, meneliti tentang bagaimana tingkatan partisipasi publik dalam penggunaan aplikasi LAPOR Bandung, faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam penggunaan LAPOR, dan bagaimana pendapat masyarakat tentang kinerja Pemerintah Kota Bandung dalam pengelolaan LAPOR. Temuan menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk di Bandung belum menggunakan aplikasi LAPOR. Faktor pendorong penggunaan aplikasi terdapat pada dikarenakan aspek kemudahannya saja, bukan karena kelebihannya. Responden juga memberikan penilaian yang tinggi terhadap kinerja operator LAPOR.

Terakhir, penelitian terkait dengan aplikasi yang memang berfokus pada mendorong proses demokrasi deliberatif masyarakatnya terdapat pada penelitian terhadap aplikasi vTaiwan di Taiwan (Hsiao et al. 2018) dan *Decide Madrid* di Spanyol (Royo, Pina, dan Garcia-Rayado, 2020). Penelitian Hsiao et al. (2018) berjudul "*vTaiwan: An Empirical Study of Open Consultation Process in Taiwan*", membahas latar belakang vTaiwan, kerangka proses konsultasi terbuka, dan alat keterlibatan sumber terbuka kolaboratif yang digunakan di vTaiwan. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik unik masyarakat Taiwan yang membentuk lingkungan interaktif, mampu berbicara dengan bentuk kekuasaan yang ada melalui konsensus yang berkembang. Bertujuan untuk melampaui keterbatasan dan tantangannya, vTaiwan mendorong pembuatan model konsultasi desentralisasi yang layak untuk masyarakat.

Penelitian terhadap *Decide Madrid* dengan judul "*Decide Madrid: A Critical Analysis of an Award-Winning e-Participation Initiativ*," (Royo, Pina, dan Garcia-Rayado, 2020) meneliti faktor keberhasilan dan hambatan utama yang mempengaruhi kinerjanya. Hasil penelitian yang ditemukan yakni faktor individu dan organisasi yang terkait dengan konteks sektor publik dan partisipasi demokrasi adalah faktor keberhasilan yang paling relevan. Tingginya ekspektasi warga menunjukkan tingginya tingkat partisipasi dalam tahap awal aplikasi ini. Namun, kurangnya transparansi dan fungsi yang buruk dari beberapa kegiatan partisipatifnya (faktor organisasi yang terkait dengan TIK dan SDM) secara negatif mempengaruhi kinerjanya.

Persamaan antara penelitian-penelitian yang telah dicantumkan di atas dengan penelitian yang akan dilakukan dalam tulisan ini adalah pada objek yang diteliti, yaitu aplikasi aduan dan saran untuk publik dari pemerintah. Titik perbedaannya tertelak pada bagaimana SiBadra dalam penelitian ini mampu menjadi inovasi demokrasi berupa aplikasi yang dapat mendorong penguatan demokrasi antara pemerintah dengan masyarakat. Membandingkan dengan penelitian Meyfrylinda (2019) yang membahas sosialisasi aplikasi SiBadra kepada masyarakat, penelitian ini akan membahas bagaimana implementasi inovasi kebijakan ini terutama pada aspek adopsi inovasi kebijakan, serta melihat secara lebih lanjut bagaimana demokrasi dan partisipasi publik terjadi pada ruang digital tersebut, yakni SiBadra.

Selain itu, perbandingan pada karya Pangestika (2017), Ziadi, Supriyono, Wijaya (2016), Nurhidayati (2019), Atnan dan Imran (2018) adalah selain objek penelitian yang berbeda (aplikasi Qlue di Jakarta, Upik di Yogyakarta, Lapor di Bandung dengan SiBadra di Wilayah Kota Bogor), penelitian ini akan membahas lebih lanjut bagaimana aplikasi bertemakan pemberian aduan dan saran dari masyarakat berpengaruh pada proses demokrasi, khususnya variabel e-demokrasi dan variabel partisipasi publik digital dalam ranah aplikasi SiBadra, melihat dari langkah penanganan aduan dan saran oleh OPD Kota Bogor serta melihat proses pemberian aduan dan saran hingga diskusi dari masyarakat Kota Bogor.

Berkaitan dengan penelitian Hsiao et al. (2018) serta Royo, Pina, dan Garcia-Rayado (2020), penulis akan mendalami lebih lanjut apakah SiBadra mampu mendorong proses demokrasi deliberatif layaknya aplikasi vTaiwan maupun *Decide Madrid*, yang memang sudah terbukti menjadi aplikasi pendorong demokrasi deliberatif terhadap masyarakatnya. Fitur-fitur SiBadra yang hampir sama dengan vTaiwan dan *Decide Madrid*, dimana masyarakat tidak dibatasi dengan sekedar melapor namun juga bisa mengomentari laporan lainnya, memberikan gambaran bagaimana *best practice* demokrasi deliberatif yang dilakukan melalui vTaiwan dan *Decide Madrid*, juga bisa dilakukan di SiBadra.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Inovasi Kebijakan

Inovasi kebijakan dalam pemerintahan dapat dikatakan sebagai suatu hal yang masih "muda", mengingat bahwa sebelumnya kata "inovasi" sangat berkaitan erat dengan sektor bisnis dibandingkan sektor publik. Hal ini dapat dilihat dari keterangan Kelman (2005) yang mengulas bahwa terdapat ketertinggalan sektor publik terhadap dinamika sektor bisnis. Kelman mengatakan bahwa tulisan terkait keilmuan organisasi pada awalnya mengacu kepada organisasi sektor publik, bukan sektor bisnis. Contohnya Mark Weber ketika menulis tentang ilmu organisasi (birokrasi), objek tulisannya adalah organisasi publik, pada saat itu instansi pemerintah Prussia, dan bukan organisasi yang bergerak di sektor bisnis.

Namun dalam perkembangannya, ilmu organisasi lebih "hidup" dalam sektor bisnis. Menurut Suwarno (2008), hal-hal baru yang diterapkan dalam ilmu pemerintahan mayoritas diadopsi pula dari ilmu organisasi sektor bisnis. Contohnya adalah ketika Osborne menulis *Reinventing Government*, ia banyak memasukan apa yang disebut sebagai "semangat wirausaha" dalam proses pelayanan publik, yang kita kenal dalam disiplin ilmu pemerintahan sebagai NPM (*New Public Management*). Masih menurut Suwarno, terlepas dari perubahan dan dinamika yang terjadi, munculnya semangat inovasi dalam sektor publik patut dijaga sehingga dapat menjawab kebuntuan sistem dalam pelayanan publik.

Menurut Rogers (2003) dalam Sahin (2006), inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Definisi inovasi sendiri dalam lingkup kebijakan dan pelayanan publik, dikutip dari OECD (2017) sebagai penemuan cara baru dalam mempengaruhi kehidupan warga, sebuah pendekatan baru untuk menjadikan warga sebagai mitra kerja dalam membangun masa depan. Inovasi dalam pemerintahan berkaitan dengan dihilangkannya birokrasi yang rumit dan mendorong pemanfaatan teknologi dan ide baru. Adapun dalam Halvorsen et al. (2005) menyebutkan kategori inovasi itu sendiri, antara lain:

1. *Incremental innovations — radical innovations.*

Inovasi yang masih berkaitan dengan keaslian (*novelty*) dari inovasi sebelumnya. Dalam sektor bisnis, kebanyakan inovasi merupakan inovasi yang bersifat perbaikan atau inkremental.

2. *Top-down innovations — bottom-up innovations.*

Inovasi terkait siapa yang memimpin proses perubahan perilaku. *Top* merujuk pada struktur hirarki yang tertinggi, sedangkan *bottom* merujuk pada aparat pemerintah atau pengambil keputusan pada tingkat unit (*mid-level policy makers*).

3. *Needs-led innovations dan efficiency-led innovation.*

Proses inovasi yang ditandai dengan urgensi atas inisiasi inovasi tersebut, apakah dibuat untuk menyelesaikan suatu masalah spesifik atau membuat "produk" yang sudah ada seperti kebijakan, sistem, atau bentuk pelayanan lebih efektif dan efisien.

Penelitian terhadap inovasi pelayanan publik ini akan menggunakan beberapa atribut yang dikutip dari Rogers (2003) dalam (Sahin, 2006) berupa konsep adopsi inovasi kepada masyarakat. Konsep ini dijadikan kacamata penelitian untuk melihat bagaimana proses pemanfaatan atau "adopsi" inovasi kebijakan diterima oleh penyelenggara dan pengguna, dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor (Diskominfo), OPD penanggungjawab, serta masyarakat Kota Bogor sebagai pelapor. Selain itu, konsep ini juga bisa digunakan untuk melihat kelebihan apa yang didapatkan selama implementasi inovasi kebijakan ini. Adapun atribut dalam konsep adopsi inovasi kebijakan Rogers (2003) dalam (Sahin, 2006) antara lain; *relative Advantage*, *compability*, *complexity*, *triability*, dan *observability*.

Relative advantage atau keuntungan relatif merupakan atribut keuntungan dan nilai lebih yang dimiliki dari sebuah inovasi. Ia merupakan

karakteristik pembeda dari inovasi sebelumnya, sehingga memiliki nilai-nilai baru yang melekat pada inovasi tersebut.

Kedua yaitu *compability* atau kesesuaian, sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan terhadap calon pengadopsi (dalam hal ini masyarakat). Artinya inovasi yang baru tidak serta merta bertumpang tindih dengan inovasi lama, melainkan inovasi lama tersebut menjadi acuan dalam mengembangkan inovasi berikutnya sehingga menciptakan kesesuaian.

Atribut ketiga yaitu *complexity* atau kerumitan, ketika kerumitan inovasi yang baru masih "dalam tahap wajar" dan dapat diadaptasi oleh calon pengguna. Kebaruan inovasi umumnya diikuti dengan kerumitan, di mana semakin tinggi nilai kebaruan dalam suatu inovasi maka semakin tinggi pula tingkat kerumitannya. Namun tingkat kerumitan ini apabila dibersamai dengan pembaruan inovasi yang lebih *user-friendly* (ramah pengguna) maka tidak akan menjadi suatu masalah besar.

Keempat adalah *triability* atau kemungkinan inovasi dapat dicoba, atribut ini melihat sejauh mana inovasi dapat diujicoba. Semakin banyak uji coba yang dilakukan terhadap suatu inovasi, maka tingkat kemudahan adopsinya juga akan meningkat. Atribut ini juga memperlihatkan apakah inovasi tersebut mengalami perubahan (*re-invention*) selama uji coba berlangsung.

Atribut terakhir yaitu *Observability* atau kemudahan diamati, menunjukkan apakah suatu inovasi dapat dengan mudah dilihat dan diamati oleh banyak orang, dari segi prosesnya serta manfaat yang dapat diambil dari inovasi tersebut.

Dalam penelitian ini, penulis akan mendalami inovasi kebijakan SiBadra dalam aspek adopsi inovasi kebijakan menggunakan kelima atribut di atas. *Smart Governance* selain mengefisiensikan proses birokrasi, juga merupakan upaya meningkatkan proses demokrasi dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Sebagai sebuah aplikasi *e-Government* yang merupakan bagian dari Masterplan *Smart City* Kota Bogor 2017-2021, konsep tingkat adopsi inovasi dapat memperlihatkan sejauh mana inovasi

disiapkan oleh pemerintah dan sudah sejauh mana inovasi tersebut diterima atau "diadopsi" oleh masyarakat.

Hasil akhir penelitian menggunakan konsep kelima atribut pada konsep adopsi inovasi kebijakan oleh Rogers (2003) *dalam* (Sahin, 2006) akan dikaitkan dengan proses e-demokrasi dan partisipasi publik digital, dimana adopsi inovasi kebijakan berperan dalam menunjukkan sudah seberapa jauh inovasi tersebut dimanfaatkan oleh pengguna, baik Diskominfo sebagai penyelenggara, OPD sebagai penanggungjawab laporan, dan masyarakat sebagai pelapor.

1.6.2 Partisipasi Publik dalam Demokrasi Digital

Seperti yang sudah dibahas pada latar belakang penelitian, berbicara tentang demokrasi tidak mungkin terlepas dari partisipasi publik. Tingginya tingkat partisipasi menunjukkan bahwa warga mengikuti dan memahami masalah politik yang ada dan berinisiatif melibatkan diri dalam kegiatan itu, juga menunjukkan adanya legitimasi terhadap pemimpin pemerintahan (Budiardjo, 2008). Contoh hubungan partisipasi dengan demokrasi yaitu bentuk partisipasi dalam pemilihan umum, yang dapat menjadi indikator dalam melihat kehidupan demokrasi dalam suatu negara.

Namun, tentu demokrasi tidak berbicara tentang pemilihan umum saja, pun partisipasi publik juga tidak serta-merta melihat publik sebagai peserta pemilu saja. Banyak bentuk lain dari partisipasi selain memberikan hak suara dalam pemilu, seperti mengikuti *public hearing*, memberikan kritik/masukan kepada pemerintah, dsb. Hal ini dapat dilihat dari penelitian mengenai partisipasi politik di luar pemberian suara dalam pemilihan umum yang dilakukan oleh Almond dan Verba (1963) *dalam* Budiardjo (2008). Penelitian berjudul *The Civic Culture* ini menemukan hasil bahwa dibandingkan dengan warga di beberapa negara Eropa Barat, orang Amerika tidak terlalu bergairah untuk memberi suara dalam pemilihan umum, tetapi lebih aktif dalam mencari solusi terhadap masalah masyarakat serta lingkungan melalui kegiatan lain, serta menggabungkan diri dengan organisasi-organisasi seperti organisasi politik, bisnis, profesi, petani, dan sebagainya.

Hal ini diperkuat kembali ketika dua peneliti tersebut kembali meneliti hal yang sama dan menulisnya dalam tulisan berjudul *The Civic Culture Revisited*. Masih mengutip Budiardjo (2008), temuan yang dihasilkan dari tulisan ini umumnya masih relevan dengan keadaan saat ini, terbukti dari penelitian Alan S. Zuckerman dalam bukunya *Doing Political Science* (1991). Sayangnya, belum ditemukan penelitian di Indonesia terkait tingkat demokrasi maupun partisipasi publik di luar pemilihan umum.

Baru-baru ini, kita dikenalkan dengan konsep e-demokrasi atau penjelasan singkatnya adalah pelaksanaan proses demokrasi yang melibatkan TIK. Konsep ini merupakan kunci penting dalam meneliti dampak demokrasi dari aplikasi SiBadra, mengingat aplikasi ini sendiri dapat dikatakan sebagai "ruang digital" atas proses demokrasi yang terjadi. Maka dari itu, diperlukan landasan teori yang dapat menjelaskan penguatan demokrasi dilihat dari partisipasi publiknya, terutama berkaitan dengan partisipasi publik dalam demokrasi digital.

1.6.2.1 Demokrasi Digital

Akar teoritis dari demokrasi digital sebenarnya sudah ada sejak tahun 1960-an, ketika mulai muncul kesadaran akan perlunya demokrasi yang partisipatif melibatkan masyarakat. Inspirasi teoritis terakhir untuk e-demokrasi (Chadwick, 2018) adalah konsep Jürgen Habermas tentang *public sphere*: ranah komunikasi ideal di mana masyarakat dapat dengan bebas terlibat dalam diskursus yang jauh dari pengaruh pengendalian negara, media, maupun struktur sosial. Gagasan tentang warga negara yang berunding dalam asosiasi yang terbentuk secara bebas, mengingatkan kepada demokrasi langsung zaman Athena, tetapi e-demokrasi memperbaruinya dengan berfokus pada bagaimana diskursus tersebut disampaikan. Internet muncul sebagai media komunikasi yang secara unik cocok menyediakan banyak arena debat publik yang relatif spontan, fleksibel, dan yang terpenting, dapat diatur sendiri.

Lindner dan Aichholzer (2020) dalam bukunya yang berjudul *E-Democracy: Conceptual Foundations and Recent*

Trends, menyatakan seperti halnya dengan konsep normatif dari demokrasi, setiap varian demokrasi digital didorong oleh pemahaman khusus tentang pandangan ideal-tipikal dalam proses pengambilan keputusan politik. Beberapa orang menempatkan penekanan utama mereka pada tingkat keterwakilan, yang lain mempromosikan perlindungan hak-hak dan kebebasan fundamental, sementara yang lain mengupayakan keterlibatan warga negara yang inklusif dan komprehensif.

Lindner dan Aichholzer (2020) menyebutkan tiga model pandangan terhadap demokrasi yaitu model liberal yang menekankan pada proses untuk mencapai kesepakatan bersama, model republik (partisipasi) menekankan pada partisipasi dari warganya itu sendiri, dan model deliberatif berupa gabungan dari kedua model di atas, di mana ia menekankan pada partisipasi masyarakat namun juga tetap memerhatikan proses yang ada. Perbedaan utama dari model-model ini ditunjukkan pada tujuan utama dari proses demokrasi (efisiensi atau inklusifitas) dan bentuk pengambilan keputusan yang disukai (tidak langsung/perwakilan atau langsung/voting).

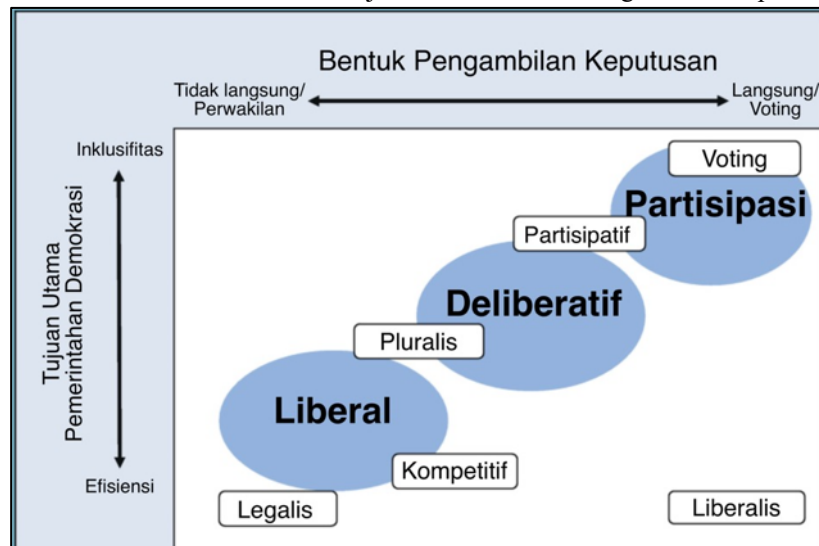
Model deliberatif mirip dengan model republik/partisipasi, namun juga tetap memiliki nilai-nilai model liberal. Model republik menekankan pada kebebasan individu untuk menghindari "tirani mayoritas", sedangkan model republik/partisipasi menekankan pada kekuatan mayoritas. Sedangkan pada model deliberatif memberikan dua pandangan ini kekuatan yang sama. Langkah integratif yang harus dilakukan adalah pembentukan kondisi yang "canggih" untuk musyawarah publik yang rasional dan adil. Idealnya, kondisi ini harus mencakup keterbukaan kepada semua orang dan sudut pandang, penalaran dan kesetaraan serta kebebasan berbicara. Berbeda dengan model partisipatif, model ini tidak memerlukan kesepakatan mengenai bentuk masyarakat tertentu atau sumber legitimasi substantif lainnya, seperti bangsa atau mitos pendiri. Soal

norma mana yang harus konstitutif bagi masyarakat dirujuk ke proses musyawarah publik. Pada saat yang sama, model deliberatif memasukkan konstitusionalisme dan jaminan hak dan kebebasan individu.

Maka dari itu, dalam model deliberatif kekuasaan politik tetap terikat pada lembaga-lembaga negara hukum dan prosedur-prosedur pengambilan keputusannya yang mapan. Gagasan kedaulatan rakyat diwujudkan melalui musyawarah rasional di ruang publik dan dalam jaringan organisasi masyarakat sipil, yang menggunakan kekuatan komunikatifnya untuk mempengaruhi sistem pengambilan keputusan politik.

Dalam melihat tiga model demokrasi ini dalam e-demokrasi, digambarkan berdasarkan tujuan utama pemerintahan demokrasi (efektivitas/inkluisivitas) dan bentuk pengambilan keputusan (tidak langsung/langsung). Adapun sub-bagian dari demokrasi seperti legalis, liberalis, dan semacamnya dikelompokkan sesuai tiga model tersebut. Lebih jelasnya, dapat diperhatikan pada gambar berikut:

Gambar 1.3 Model Demokrasi: Tujuan dan Preferensi Pengambilan Keputusan



Sumber: Lindner dan Aichholzer (2020) (diterjemahkan penulis)

Tujuan dari gambar di atas adalah untuk memberikan beberapa orientasi dasar yang berkaitan dengan pemahaman yang

berbeda tentang demokrasi pada umumnya dan demokrasi digital pada khususnya. Lindner (2010) mengatakan preferensi untuk model demokrasi tertentu kemungkinan besar akan menentukan jenis e-demokrasi yang ingin dibangun oleh pemerintah. Misalnya, jika pemerintah dan masyarakat cenderung mengarah pada demokrasi deliberatif, mereka mungkin akan lebih memilih campuran antara bentuk perwakilan dan voting dari pengambilan keputusan demokratis digital, juga memberikan penekanan khusus pada forum diskusi berbasis Internet. Sedangkan pemerintah dan masyarakat yang liberal cenderung cukup memercayai hak demokrasi kepada perwakilan saja. ke dalam perspektif.

Gambar dan keterangan Lindner akan menjadi spektrum acuan untuk melihat pandangan demokrasi pemerintah dan masyarakat Kota Bogor dapat dikelompokkan dalam model apa. Landasan teori ini digunakan untuk melihat sejauh mana kesadaran pemerintah dan masyarakat dalam memanfaatkan inovasi yang ada untuk dijadikan sebuah ruang demokrasi. Lebih lanjut, dari landasan teori ini penulis dapat melihat dari dua perspektif yaitu pemerintah dan masyarakat, di mana perspektif pemerintah akan dinilai dari aspek "tujuan utama pemerintahan demokrasi", dan perspektif masyarakat akan dinilai dari aspek "bentuk pengambilan keputusan".

1.6.2.2 Partisipasi Publik

Seperti sudah penulis jabarkan sebelumnya bahwa demokrasi tidak mungkin terlepas dari partisipasi publik, bahkan partisipasi publik merupakan akar/hakikat dari proses demokrasi yang baik itu sendiri. Meijer, Burgers, dan Ebbers (2008) menyatakan partisipasi publik adalah konsep kunci dalam ilmu politik dan umumnya didefinisikan sebagai keterlibatan dalam proses politik, administrasi, dan sosial. Konsep utamanya adalah bahwa masyarakat mengubah diri mereka dari pengamat menjadi orang yang terlibat secara aktif dengan tujuan untuk mewujudkan apa yang mereka anggap sebagai "barang" publik. Keterlibatan aktif

dapat berupa tuntutan pada sistem politik dan administrasi atau pengembangan sistem yang saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama. Maka dari itu, hal ini menunjukkan bahwa terdapat tiga jenis partisipasi yang dapat dibedakan menjadi: partisipasi politik, partisipasi kebijakan, dan partisipasi sosial. Lebih jelasnya dapat disimak melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Tiga Jenis Partisipasi Publik

	Partisipasi Politik	Partisipasi Kebijakan	Partisipasi Sosial
Tujuan	Memengaruhi <i>agenda setting</i> dan pengambilan keputusan	Memengaruhi implementasi kebijakan	Menciptakan rasa saling mendukung
Barang Publik	Didebatkan dalam sistem politik	Didebatkan dalam sistem administratif	Disadari dalam hubungan sosial
Relevansi dengan e-Government	Memengaruhi sistem politik	Memengaruhi sistem administratif	Memengaruhi ruang publik (<i>Public Sphere</i>)
Komunitas Penelitian	Ilmu Politik	Kebijakan Publik	Sosiologi

Sumber: Meijer, Burger, dan Ebbers (2008) (diterjemahkan penulis)

Sesuai dengan apa yang telah dijabarkan di atas, penulis akan menetapkan pengelompokan partisipasi publik yang dimaksud dalam penelitian ini sebagai kelompok partisipasi politik, walaupun penulis juga menyadari akan adanya perubahan paradigma ketika telah dilakukan pengambilan data empiris terhadap partisipasi publik masyarakat Kota Bogor. Pembatasan definisi ini dilakukan untuk membatasi pengertian atas partisipasi publik yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Partisipasi publik menjadi bagian integral dari proses demokrasi karena partisipasi publik memiliki banyak manfaat. Tujuan utama dari partisipasi publik adalah untuk mendorong publik agar memiliki masukan yang berarti dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi publik dengan demikian memberikan kesempatan untuk adanya komunikasi antara lembaga pembuat

keputusan dengan masyarakat. Komunikasi ini dapat menjadi sistem peringatan dini untuk masalah publik, sarana di mana informasi yang akurat dan tepat waktu dapat disebarluaskan, dan dapat berkontribusi pada pengambilan keputusan yang berkelanjutan (IAP2, 2006 *dalam* Wouters *et al.*, 2008). Manfaat ini berlaku ketika partisipasi publik merupakan proses dua arah, dimana instansi pemerintahan maupun masyarakat dapat belajar dan memperoleh manfaat. Partisipasi publik yang efektif memungkinkan nilai-nilai publik untuk diidentifikasi dan dimasukkan ke dalam keputusan yang pada akhirnya mempengaruhi mereka sendiri, melalui implementasi kebijakan yang ada (Johnson, 2001 *dalam* Wouters *et al.*, 2008).

Adapun dalam melihat tingkatan partisipasi publik, terdapat bermacam teori yang dapat digunakan. Salah satunya yang banyak dikenal dalam ilmu komunikasi adalah teori dari Arnstein. Arnstein (1969) *dalam* (Istijono, 2015) menyatakan bahwa ada delapan tingkat partisipasi publik yang dia sebut "Tangga Partisipasi Warga", diilustrasikan sebagai delapan anak tangga. Dua anak tangga terbawah adalah tingkat 1, manipulasi dan 2, terapi, menggambarkan tingkat non-partisipasi di mana pemegang kekuasaan masih memiliki kuasa penuh. Tangga ke 3, pemberian informasi, 4, konsultasi, dan 5 yaitu penentraman, dapat disebut sebagai level tokenisme, di mana warga negara dapat mendengar, didengarkan, atau memberi nasihat. Lebih jauh ke atas tangga adalah tangga ke 6, kemitraan, 7, kekuasaan yang didelegasikan, dan terakhir 8, kontrol warga. Pada tingkatan ini masyarakat memperoleh mayoritas pengambilan keputusan, atau kekuasaan manajerial penuh terhadap "urusan/barang publik". Kemudian teori ini dikembangkan oleh Moynihan dan Wilcox (1994) *dalam* (Dwiyanto, 2008) yang membedakan level partisipasi masyarakat menjadi lima jenis, yaitu:

1. Pemberian informasi.
2. Konsultasi.
3. Pembuatan keputusan bersama.

4. Melakukan tindakan bersama
5. Mendukung aktivitas yang muncul atas swakarya masyarakat.

Teori terkait tingkatan partisipasi publik tersebut, walaupun merupakan dasar dalam banyak penelitian sejenis mengenai partisipasi publik, memiliki perbedaan dengan penelitian ini yaitu internet sebagai media penghubung. Penelitian ini akan mengulas tentang partisipasi publik yang terjadi dalam dunia digital, sehingga dibutuhkan kerangka analisis yang dapat mendukung partisipasi publik digital. Tulisan kali ini tidak akan melihat bagaimana tingkatan partisipasi publik dalam perspektif "tangga partisipasi publik" Arnstein atau sejenisnya, melainkan partisipasi publik akan dilihat dari perilaku dan interaksi antar pengguna aplikasi SiBadra. Menyinggung kembali mengenai tulisan Meijer, Burger, dan Ebbers (2008) bahwa dalam penelitiannya mereka juga menyadari pada awal mula meningkatnya penggunaan internet, partisipasi publik cenderung berbentuk C2C (Citizen to Citizen). Hal ini kemudian mengarah pada konsensus untuk menemukan apa yang menjadi *common goals* antar masyarakat saja, namun tidak dapat menembus pada level kebijakan atau pengambilan keputusan di tingkat pemerintahan. Hal ini seringkali terjadi di media sosial populer semacam Twitter, Youtube, Facebook, dsb. Interaksi yang tinggi di platform tersebut menjadi pertanyaan apakah pemerintah dapat memberikan platform yang mampu mewadahi itu semua, serta menarik fokus masyarakat untuk "berdiskusi" di platform pemerintah saja. Maka dari itu pula, diperlukan sebuah kerangka konsep yang mampu melihat partisipasi publik dalam pemanfaatan digital, yaitu aplikasi SiBadra.

Sebagai sebuah ruang interaksi baru yaitu ruang publik digital, SiBadra maupun aplikasi media sosial lainnya tentu memiliki aturan tersendiri. Abdu, Mohamad, dan Muda (2017) menyebutkan

aturan-aturan tersebut muncul seiring perkembangan setiap media sosial, sehingga memunculkan karakter tersendiri. Namun secara umum, media sosial memiliki kekhasannya seperti komentar, *chatting*, mengunggah informasi seperti deskripsi maupun audio-visual. Dalam mencapai hal-hal tersebut tentu ada banyak "persyaratan" yang harus dipenuhi agar pemanfaatannya menjadi lebih maksimal, mulai dari hal fisik seperti gawai yang mendukung, adanya koneksi internet, UI/UX yang ramah pengguna, hingga persyaratan non fisik seperti inisiasi pemerintah untuk mensosialisasikan aplikasi, hingga kemampuan masyarakat untuk menyerap informasi dan melaporkan hal yang mereka anggap sebagai suatu masalah.

Oleh karena itu, penelitian kali ini tidak mengadopsi beberapa indikator pada konsep dan teori yang telah dijabarkan di atas. Penulis menggunakan kerangka penelitian dari Abdu, Mohamad, dan Muda (2017) yang sebelumnya digunakan untuk melihat partisipasi publik kalangan pada Facebook di Malaysia. Terdapat 3 indikator utama yang digunakan yaitu interaksi pengguna, kualitas informasi, dan preferensi politik. Ketiga indikator ini dipilih karena masing-masing akan melihat partisipasi baik dari perilaku pengguna maupun hal-hal dari luar yang memengaruhi pengguna untuk bertindak, baik itu dari aktor lain maupun dari sesama indikator itu sendiri. Berikut penjelasan mengenai ketiga indikator tersebut:

1.6.2.2.1 Interaktivitas Pengguna

Interaktivitas yang dimaksud dalam dunia digital, seperti media sosial ditandai dengan adanya pesan yang disampaikan, pertukaran informasi, serta interaksi dengan konten yang ada. Dalam konteks politik, demokrasi digital menjadi pintu baru yang membuka peluang bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses demokrasi, secara langsung dan sesuai dengan kebutuhan (kepentingan) masyarakat.

Demokrasi digital juga memberikan manfaat bagi pemerintah, di mana perkembangan TIK dapat membuka pintu untuk menjangkau bahkan melibatkan masyarakat dalam proses perumusan kebijakan.

Interaksi yang tercipta dalam aplikasi SiBadra adalah pemberian aduan/saran dari masyarakat kemudian ditanggapi oleh dinas terkait. Selain itu, tidak jarang pula ditemukan diskusi dalam kolom komentar dari sebuah aduan di aplikasi SiBadra. Sebagai media yang dikembangkan dengan motif perbaikan pelayanan publik, SiBadra memiliki potensi untuk tidak hanya mempertimbangan layanan "transaksi" saja (masyarakat mengadu, pemerintah menangani), tapi juga memiliki potensi untuk turut melibatkan masukan masyarakat dalam proses kebijakan publik serta pengembangan *smart city* Kota Bogor secara keseluruhan.

1.6.2.2.2 Kualitas Informasi

Beberapa literatur menjelaskan bahwa individu menggunakan saluran komunikasi tertentu karena adanya faktor eksternal dan internal, seperti faktor kekuatan dan kualitas informasi, faktor kredibilitas sumber informasi, faktor aksesibilitas dan pemahaman informasi yang mudah, dan sebagainya (Abdu, Mohamad, dan Muda, 2017). Maka dari itu tentunya terdapat motivasi khusus terhadap masyarakat dalam menggunakan media aplikasi SiBadra, di mana aplikasi tersebut selain memberikan kesempatan untuk masyarakat memberikan informasi (aduan/saran), SiBadra juga dapat membantu memastikan dan membenarkan kualitas informasi.

Aplikasi SiBadra memberikan peluang bagi masyarakat untuk tidak hanya menyampaikan aduan/saran saja, melainkan dapat ikut berdiskusi dalam kolom komentar dari suatu aduan/saran. Informasi yang disampaikan dalam

aplikasi inipun mayoritas berupa permasalahan spesifik, sehingga informasi tersebut dapat diperiksa langsung ke lapangan. Contohnya seperti keluhan air di kelurahan tertentu, keluhan keramaian di daerah tertentu, dan sejenisnya.

Young dan Quan-Haase (2010) berpendapat bahwa sifat dan kualitas informasi secara positif berkaitan dengan informasi yang diterima individu sehingga memenuhi kebutuhan komunikasinya dan mendorong orang tersebut untuk bertindak atau bereaksi. Lebih lanjut, Correa, Hinsley, dan de Zuniga (2010) mengatakan bahwa semakin tinggi kecepatan dan kualitas informasi, terdapat kemungkinan lebih tinggi untuk terlibat secara politis dengan isu dan orang lain. Hal ini mengartikan bahwa kecepatan informasi serta keasliannya, akan menentukan akseptabilitas dan penerapannya pada orang-orang yang sudah aktif dan pada akhirnya dapat mempengaruhi pendapat dan pandangan orang lain.

1.6.2.2.3 Preferensi Politik

Dalam partisipasi, terdapat pula faktor kepentingan politik yang dapat mendorong suatu individu untuk turut berpartisipasi. Kepentingan politik yang dimaksud dapat dicontohkan seperti kepentingan masyarakat atas haknya untuk mendapatkan dana bantuan dari Dinas Sosial, atau kepentingan masyarakat atas haknya untuk menikmati fasilitas publik yang baik.

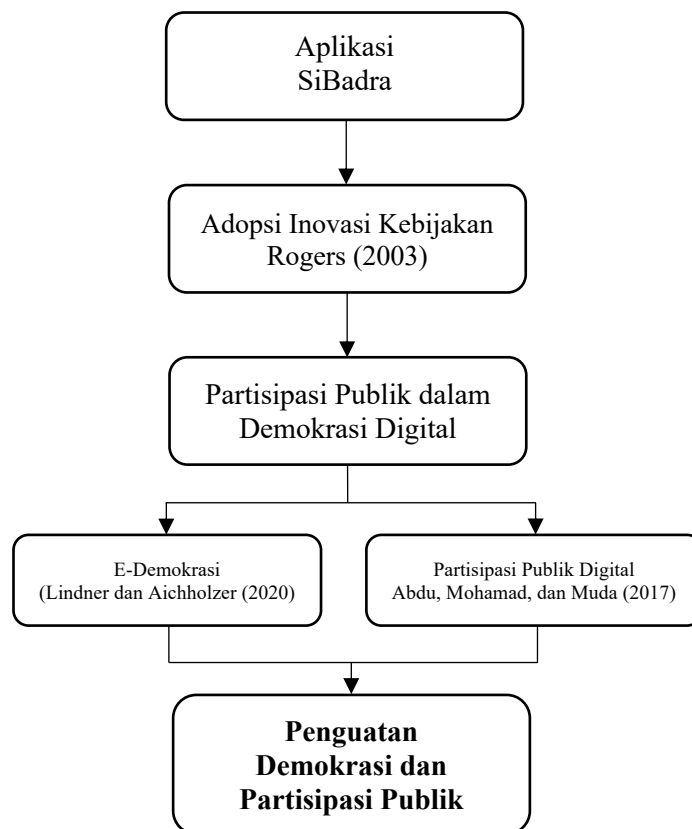
Kepentingan politik penting dalam partisipasi politik karena ia memberikan motivasi untuk mendapatkan informasi politik, keterampilan maupun pengetahuan yang relevan dalam menilai alternatif politik, sehingga kepentingan politik menjadi salah satu faktor penting dalam

melihat tingkat partisipasi publik digital, khususnya dalam penggunaan aplikasi SiBadra.

1.7 Operasionalisasi Konsep

1.7.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran digunakan dalam menentukan alur serta arah dalam penelitian yang akan dilakukan, sehingga dapat menghindari penelitian yang tidak terarah. Penelitian ini menyajikan kerangka pemikiran sebagai berikut:



1.7.2 Kerangka Konseptual

Analisis inovasi kebijakan aplikasi SiBadra menggunakan konsep adopsi inovasi kebijakan, berupaya melihat sejauh mana proses inovasi kebijakan tersebut dimanfaatkan atau "diadopsi" oleh penyelenggara dan pengguna, dalam hal ini Diskominfo, OPD penanggungjawab laporan, dan masyarakat Kota Bogor. Selain itu, juga mendalami kelebihan yang didapatkan semenjak implementasi inovasi kebijakan tersebut. Adapun

atribut-atribut pada konsep adopsi inovasi kebijakan antara lain *Relative Advantage, compability, complexity, triability, dan observability* (Rogers, 2003 dalam Sahin, 2006).

Partisipasi publik dalam demokrasi digital adalah landasan pemikiran untuk melihat bagaimana instansi pemerintah terkait (Diskominfo dan OPD) bersama dengan masyarakat pengguna wilayah Kota Bogor berinteraksi dalam aplikasi digital tersebut. Landasan pemikiran ini merupakan lanjutan dari adopsi inovasi kebijakan, dimana setelah diketahui proses "adopsi" oleh penyelenggara dan pengguna, ditelaah pula apakah proses adopsi tersebut turut mendorong proses demokrasi dan partisipasi publik pada aplikasi tersebut. Penelitian landasan pemikiran ini akan menggunakan dua konsep, e-demokrasi serta partisipasi publik digital. E-Demokrasi merupakan proses demokrasi yang memanfaatkan TIK sebagai media diskursus antar aktor. Maka dari itu, untuk melihat proses demokrasi yang terjadi pada aplikasi SiBadra yang merupakan aplikasi digital, digunakan konsep e-demokrasi. Dalam melihat proses E-Demokrasi, berdasarkan pada model demokrasi atas tujuan (inklusivitas atau efisiensi) dan preferensi pengambilan keputusan (voting langsung atau keterwakilan) (Lindner dan Aichholzer, 2020).

Partisipasi publik adalah kegiatan individu atau kelompok untuk ikut serta dalam "barang/urusan publik", baik itu seperti dalam pemilihan umum maupun menjadi bagian dalam proses kebijakan publik. Partisipasi publik yang dimaksud dalam penelitian ini dikategorikan sebagai partisipasi politik (Meijer, Burger, dan Ebberts, 2008). Adapun secara lebih khusus, partisipasi publik yang akan diteliti pada tulisan ini adalah partisipasi publik digital, dimana kegiatan partisipasi dilakukan di dunia digital (dalam hal ini aplikasi SiBadra). Tiga indikator utama dalam melihat partisipasi publik digital yaitu interaktivitas pengguna, kualitas informasi, dan preferensi politik (Abdu, Mohamad, dan Muda, 2017).

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif mengumpulkan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan dan mendiskripsikan fenomena yang terjadi di mana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Anggito dan Setiawan, 2018). Penelitian deskriptif sendiri digunakan agar dapat memberikan penjelasan mengenai gambaran permasalahan secara kompleks dan sistematis, serta lebih rinci yang berhubungan dengan perwujudan inovasi demokrasi aplikasi SiBadra.

1.8.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini diadakan dalam lingkup Kota Bogor, karena aplikasi SiBadra merupakan kebijakan Pemerintah Kota Bogor sehingga aplikasi ini diperuntukkan untuk masyarakat Kota Bogor dan dilaksanakan langsung dibawah Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bogor. Adapun secara spesifik lokasi yang akan diobservasi dalam penelitian ini yaitu Kantor Diskominfo Kota Bogor yang beralamat Jl. Ir. H. Juanda No. 10, Paledang, Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16122. Selain itu, peneliti juga akan mengobservasi aplikasi SiBadra baik melalui aplikasi maupun halaman *website* (<https://sibadra.kotabogor.go.id/report>).

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan subjek yang terdiri atas narasumber/informan yang dapat memberikan informasi terkait permasalahan yang akan diteliti. Pada penelitian kualitatif, subjek penelitian disebut sebagai informan. Dalam penelitian kualitatif, diperlukan pertimbangan dalam memilih informan yang akan menjadi subjek penelitian. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah *purposive sampling*. Konsep *purposive sampling* dilakukan dengan menyeleksi

individu untuk diwawancarai atau observasi dengan tujuan didapatkannya informasi yang relevan dan memahami masalah apa yang sebenarnya terjadi (Creswell, 1994). Lebih lanjut dalam Arikunto (2010) terdapat pedoman sebagai syarat dalam melakukan *purposive sampling* yaitu:

- a. Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
- b. Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi (*key subjects*).
- c. Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat di dalam studi pendahuluan.

Berdasarkan konsep penelitian ini akan ada beberapa aktor dari beberapa pihak yang akan diwawancarai. Subjek penelitian ini meliputi dua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. Subjek penelitian dari pihak pemerintah meliputi pejabat Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bogor serta pejabat dinas-dinas terkait yang menangani aduan/saran secara langsung. Sedangkan dari pihak masyarakat adalah pengguna aplikasi itu sendiri. Lebih spesifik, pihak yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengelola Aplikasi SiBadra

Sebagai *developer* serta admin dari aplikasi ini, dapat pula diambil informasi terkait tujuan awal implementasi aplikasi tersebut. Relevansi dengan penguatan demokrasi dari implementasi aplikasi tersebut dapat didapatkan dari informan ini. Individu dari pengelola aplikasi SiBadra antara lain admin verifikator yang memverifikasi aduan/saran yang diberikan oleh pengguna aplikasi SiBadra.

2. Dinas Penanganan Aduan/Saran SiBadra

Dinas-dinas pemerintah Kota Bogor bertugas menangani aduan/saran yang diberikan oleh pengguna, yaitu masyarakat Kota Bogor. Dinas menjadi penanggungjawab langsung aduan atau saran

yang diberikan oleh pengguna SiBadra, sehingga lingkup dinas ini menjadi unsur penting dalam meneliti bagaimana aduan/saran dari pengguna ditindaklanjuti oleh dinas terkait. Contoh dinas yang sering menangani permasalahan di aplikasi SiBadra antara lain Satpol PP (menangani kegaduhan/pelanggaran), Dinas Sosial (menangani keluhan masyarakat), Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (keluhan jalan rusak, fasilitas umum), dan sebagainya.

3. Pengguna SiBadra

Pengguna sebagai aktor utama adanya partisipasi publik digital menjadi informan penting dalam penelitian ini. Informasi yang akan didapatkan dari pengguna SiBadra meliputi apakah keluhan yang disampaikan ditangani langsung oleh pemerintah, serta bagaimana perilaku pengguna terhadap partisipasi yang dilakukan melalui aplikasi SiBadra.

1.8.4 Sumber dan Jenis Data

1.8.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diterima oleh peneliti dari objek penelitian (Arikunto, 2010). Data primer yang diambil adalah wawancara terhadap informan maupun narasumber, serta observasi langsung yang dilakukan peneliti. Adapun terkait wawancara akan melibatkan komponen baik dari penyelenggara aplikasi SiBadra (dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor), dinas penanganan aduan/saran, juga terhadap komponen pengguna aplikasi SiBadra, yaitu masyarakat Kota Bogor.

1.8.4.2 Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data-data yang diperoleh penulis secara tidak langsung. Data ini sebagai asal data dengan perolehannya melalui baca, belajar, serta pemahaman dari berbagai sumber seperti literatur, buku, jurnal, serta penelitian-penelitian

sebelumnya yang memiliki kaitan pada riset yang akan dilakukan. Selain itu melalui koran, situs lama resmi suatu instansi, dan lainnya (Sugiyono, 2013). Data sekunder yang dapat diambil oleh peneliti antara lain data jumlah pengguna aplikasi SiBadra serta berita-berita terkait pelaksanaan aplikasi SiBadra.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

1.8.5.1 Wawancara

Interview atau wawancara adalah proses di mana peneliti dan informan terlibat secara aktif dalam percakapan yang mengacu pada informasi yang berkaitan dengan penelitian. Format yang umum dalam tahap *interview* adalah perseorangan, antara peneliti dengan narasumber, namun tidak menutup kemungkinan wawancara secara kolektif tidak bisa digunakan. Metode wawancara ini biasanya dilakukan ketika tidak bisa mengobservasi sikap/perilaku, perasaan, atau cara seseorang menginterpretasikan dunia disekitarnya (Merriam, 2009).

1.8.5.2 Observasi

Semiawan (2010) mengartikan observasi (pengamatan) pengumpulan data secara langsung di lapangan. Penulis melakukan penelitian langsung terhadap penyelenggaraan aplikasi SiBadra, melalui pemantauan berkala terhadap laporan aduan maupun saran yang masuk dalam aplikasi serta keberlanjutannya. Selain aduan masyarakat, fokus utama penulis akan mengarah pada bagaimana dinas menangani aduan tersebut serta diskursus yang terjadi dalam aplikasi itu sendiri, baik antara pihak dinas dengan masyarakat maupun masyarakat dengan masyarakat.

1.8.5.3 Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif (Yusuf, 2014). Dokumen yang akan dijadikan data dalam penelitian ini terkait

Peraturan Walikota Kota Bogor juga dokumen di Diskominfo Pemkot Bogor yang dapat mendukung penelitian ini seperti data pengguna, macam-macam aduan/saran yang disampaikan pengguna, dan sebagainya.

1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data

Data-data yang sudah didapatkan di atas memerlukan analisis lebih lanjut, mempertanyakan suatu hal dengan kritis, dan mencatat hasilnya di saat mengumpulkan data atau setelahnya, yang kemudian ditulis dalam laporan penelitian secara terbuka bentuk pertanyaan yang sudah didapatkan tadi (Cresswell, 2009). Selanjutnya data informasi dari narasumber yang sudah didapatkan, dianalisis menggunakan pemahaman penulis dalam menjabarkan hasil temuan penelitian ini.

1.8.6.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan seleksi terhadap data-data yang sudah didapatkan, karena tidak dapat dipungkiri akan terdapat beberapa data yang tidak relevan dengan tema penelitian. Dibutuhkan pemahaman secara kritis dalam menganalisa data yang didapatkan dalam penelitian. Cara lainnya yang dilakukan penulis, adalah dengan berdiskusi dengan pihak yang bersangkutan yang dapat memberikan informasi serta pemahaman bagi penulis dalam mengembangkan teori yang digunakan dalam penelitian.

1.8.6.2 Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini selain akan dideskripsikan secara rinci, juga akan menampilkan bentuk gambar, tabel, uraian singkat dan sejenisnya. Peneliti akan memaparkan data dengan menghubungkan data yang sudah didapatkan dengan landasan teori yang digunakan penulis dalam melihat sudut pandang kasus yang diambil oleh penulis. Kemudian penulis menampilkan data yang bertujuan memudahkan penulis dalam memahami kasus yang diteliti. Penyajian data ini khususnya akan memberikan penjelasan terkait jawaban atas variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

1.8.6.3 Interpretasi Data

Interpretasi data dilakukan dengan mengajukan pertanyaan pribadi kepada penulis sendiri. Hal tersebut berupa pelajaran atau kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian, baik membenarkan atau menyangkal informasi sebelumnya, sehingga muncul pertanyaan-pertanyaan baru bagi penulis. Penulis menggunakan teknik analisis untuk mendapatkan hasil pembahasan yang komprehensif mengenai bagaimana dampak yang ditimbulkan dari kasus yang diteliti.

1.8.6.4 Kesimpulan

Setelah pengumpulan data dilakukan, pemanfaatan data, hingga analisis kritis terhadap data dan hubungannya dengan landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini, akan ditutup dengan kesimpulan. Simpulan peneliti dalam latar belakang awal, akan dijelaskan rinci hingga tahap kesimpulan ini. Hal terakhir yang dilakukan peneliti dalam tahapan ini yakni menarik kesimpulan berdasarkan apa yang sudah didapatkan oleh penulis.

1.8.7 Validitas Data

Validitas data diperlukan untuk mengetahui keabsahan data yang didapatkan dalam penelitian ini. Pengujian validitas data tahapan ditempuh dengan proses triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data dapat ditempuh salah satunya dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan data wawancara serta membandingkan hasil wawancara (interview) dengan substansi dokumen yang saling berkaitan. Selain itu, triangulasi sumber data juga dapat ditempuh dengan membandingkan sudut pandang atau perspektif informan dari berbagai pandangan atau pendapat yang dilontarkan.