

## **BAB 4**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan konsep adopsi inovasi kebijakan sebagai "kacamata analisis" inovasi kebijakan SiBadra, serta penggunaan konsep e-demokrasi dan partisipasi publik digital dalam melihat proses demokrasi dan partisipasi publik pada aplikasi tersebut, menunjukkan bahwa implementasi SiBadra berfungsi seperti apa yang ditujukan oleh Pemerintah Kota Bogor melalui Peraturan Walikota Bogor No. 11 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat, dimana Perwali tersebut bertujuan untuk mengefisienkan laporan masuk dari masyarakat terutama aduan. Tidak ada kendala dalam pemanfaatan atau "pengadopsian" inovasi kebijakan ini baik terhadap penyelenggara dalam hal ini Diskominfo Kota Bogor, maupun terhadap pengguna dalam hal ini OPD penanggungjawab laporan serta masyarakat pengguna wilayah Kota Bogor.

Namun pada indikator *triability* atau kemungkinan diuji coba, masih terdapat evaluasi yakni dilibatkannya masyarakat sebagai pengguna utama aplikasi tersebut dalam proses uji coba, karena pada proses uji coba sebelumnya hanya dilakukan pada lingkup instansi pemerintah saja. Walaupun begitu, sejalan dengan isi Perwali tersebut dimana hanya terdapat lampiran prosedur penanganan aduan saja, SiBadra masih belum memiliki fleksibilitas maupun kapasitas dalam menerima saran atau aspirasi dari masyarakat.

Proses "adopsi" inovasi kebijakan SiBadra yang tergolong baik tidak serta merta mendukung proses demokrasi dan partisipasi publik yang kuat. Membahas proses demokrasi, khususnya e-demokrasi, menemukan bahwa proses e-demokrasi pada aplikasi SiBadra masih berada pada tahap demokrasi liberal, ditunjukkan pada OPD penanggungjawab laporan yang masih menganggap SiBadra sebagai sebatas aduan saja (efisiensi dibanding inklusivitas), serta bentuk pengambilan keputusan dari masyarakat, dalam hal ini bentuk aduan yang dilaporkan pada aplikasi tersebut, cenderung bersifat perwakilan (dibanding langsung/voting) karena laporan-laporan

tersebut harus ditangani oleh pihak berwenang, dalam hal ini OPD penanggungjawab laporan, sehingga laporan yang ada "diwakili" oleh OPD tersebut dalam penanganannya.

Kemudian mengenai partisipasi publik, suatu proses yang lekat dengan demokrasi, hasil penelitian yang pertama terkait dengan interaktivitas pengguna, masyarakat Kota Bogor terdorong karena adanya timbal balik atas laporan yang diberikan oleh masyarakat dan diterima oleh OPD terkait, dalam hal ini penanganan laporan, sehingga masyarakat terdorong menggunakan SiBadra. Namun, interaktivitas tersebut masih terbatas "dua arah" saja antara masyarakat dengan OPD, belum menyentuh interaksi level antar masyarakat.

Terkait dengan kualitas informasi, SiBadra memberikan informasi yang terpercaya dikarenakan sumber informasi berasal dari OPD langsung sebagai penanggungjawab laporan, sehingga tidak ada keraguan yang dirasakan oleh masyarakat dalam hal mendapatkan informasi dari SiBadra. Namun kembali lagi bahwa informasi yang ada masih bersifat dua arah saja yakni laporan yang diberikan masyarakat kepada OPD, sedangkan informasi yang sifatnya "berbagi" aduan dan saran kepada masyarakat lainnya masih minim ditemukan.

Terakhir mengenai preferensi politik/isu, masih belum adanya pandangan dari masyarakat bahwa aplikasi ini memiliki potensi menjadi wadah masyarakat Kota Bogor dalam menyampaikan aspirasinya, sebagai bagian dari hak politik yang dimiliki oleh seluruh masyarakat Indonesia. Pada penelitian di atas ditemukan kasus-kasus SiBadra digunakan sebagai agenda politik kelompok tertentu, namun hal tersebut belum ditemukan lebih banyak lagi sehingga kesimpulan yang didapatkan adalah SiBadra belum memiliki dorongan partisipasi publik digital dalam hal preferensi politik, masih sekedar melaporkan aduan saja.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa SiBadra memiliki potensi dalam menjadi media penguatan demokrasi dan partisipasi publik, namun dalam pemanfaatan aplikasi tersebut belum ditemukan proses demokrasi hingga level deliberatif, dilihat dari masyarakat yang belum memiliki dorongan untuk memiliki diskursus mengenai "kebaikan publik" atau semacamnya melalui aplikasi SiBadra, serta belum adanya dorongan dari pemerintah untuk menciptakan wadah demokratis hingga level deliberatif pada aplikasi tersebut. Walaupun SiBadra

memiliki fitur yang mirip dengan vTaiwan maupun *Decide Madrid* seperti pembahasan sebelumnya, minimnya kesadaran masyarakat serta kurangnya dorongan dari pemerintah membatasi potensi SiBadra untuk hanya menjadi inovasi kebijakan efisiensi laporan aduan dan saran, alih-alih menjadikannya sebagai wadah demokrasi deliberatif antara pemerintah dan masyarakat Kota Bogor.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, terdapat beberapa saran terkait dengan penelitian maupun pengembangan lebih lanjut terhadap inovasi kebijakan ini, baik terhadap SiBadra maupun terhadap inovasi kebijakan serupa. Saran-saran yang dapat diberikan penulis antara lain:

1. Adopsi inovasi kebijakan khususnya dalam hal uji coba, diperlukan adanya kesadaran untuk turut mengajak masyarakat luas (terutama apabila masyarakat merupakan "konsumen utama" kebijakan tersebut) dalam proses uji coba yang dilakukan. Hal ini diperuntukkan agar adopsi inovasi kebijakan dapat berproses dengan mudah serta adanya masukan dari masyarakat luas, tidak hanya setelah implementasi saja namun juga selama perkembangan inovasi kebijakan tersebut.
2. Inovasi kebijakan aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra) memiliki potensi menjadi aplikasi yang dapat mendorong demokrasi dan partisipasi publik masyarakat, karena adanya fitur berbagi laporan serta komentar yang dapat dibagikan oleh masyarakat pengguna layaknya aplikasi aduan dan saran di luar negeri seperti vTaiwan dan *Decide Madrid*. Kurangnya inisiatif pemerintah dalam membuat SiBadra menjadi wadah demokrasi deliberatif serta belum adanya kesadaran masyarakat atas potensi SiBadra menjadi pekerjaan rumah bersama dalam menggairahkan kembali semangat demokrasi dan partisipasi publik, sehingga dapat membangun proses demokrasi deliberatif pada SiBadra, dengan kata lain meningkatkan SiBadra kepada *level* berikutnya.