

Birokrasi Digital: Studi Tentang Partisipasi dan Kesiapan Masyarakat

Rizqi Bachtiar¹, Dewi Laksmi Dwi P.², Hanna Eka Pratiwi³, dan Naghma Saniyyah⁴

^{1,2,3,4} Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Brawijaya

(Corresponding author: rizqi.bachtiar@ub.ac.id)

Received: 11 November 2020; Accepted: 25 November 2020; Published: 08 December 2020

Abstrak

Birokrasi merupakan unsur yang penting bagi sebuah negara. Esensi dari kinerja birokrasi sendiri berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan dari masyarakat. Birokrasi digital membuka peluang untuk memperbaiki kinerja birokrasi serta membuka kesempatan selebar-lebarnya bagi masyarakat untuk berpartisipasi. Namun ternyata masyarakat Indonesia tidak sepenuhnya siap untuk berpartisipasi dalam birokrasi digital. Hal ini dikarenakan masih saja tampak di beberapa daerah masyarakat yang lebih memilih menggunakan cara konvensional dalam kegiatannya yang berkaitan dengan birokrasi. Padahal pemerintah sedang gencar-gencarnya menginisiasi dan meluncurkan birokrasi digital. Pembahasan dalam artikel ini mencoba melihat bagaimana kondisi kesiapan masyarakat untuk berpartisipasi dalam birokrasi digital, dengan metode deskriptif kualitatif dan menggunakan data sekunder. Dari beberapa faktor yang ada, yang cukup mempengaruhi ketidaksiapan masyarakat untuk berpartisipasi dalam birokrasi digital diantaranya yakni faktor budaya adopsi teknologi yang tidak merata, kualitas SDM yang masih rendah, dan adanya ketimpangan infrastruktur. Untuk menekan semua faktor penghambat partisipasi masyarakat dalam birokrasi digital, penting kiranya untuk memastikan kualitas pendidikan, memperkuat *e-literacy*, melakukan sosialisasi secara intensif, serta mengusahakan pendistribusian infrastruktur teknologi.

Keywords: Birokrasi Digital; Partisipasi; Kesiapan Masyarakat

Abstract

*Bureaucracy is an important element for a country. The essence of the bureaucracy performance is related to fulfilling the desires of the citizen. Digital bureaucracy opens opportunities to improve bureaucratic performance and opens the widest possible opportunity for people to participate. Therefore, citizen participation is needed here. But in fact, the citizen are not truly prepared to participate in the digital bureaucracy because there are some citizen still use the conventional methods in their activities related to the bureaucracy. Even though the government is intensively initiating a digital bureaucracy. The discussion in this article tries to show how the condition of citizen readiness to participate in the digital bureaucracy using qualitative-descriptive methods and secondary data. Of the several existing factors, the cultural factors of uneven technology adoption, low quality of human resources, and the existence of infrastructure inequality are the factors which influence citizen unpreparedness to participate in the digital bureaucracy. To suppress it all it is important to ensure the quality of education, strengthen *e-literacy*, conduct intensive socialization, and seek the distribution of technology infrastructure.*

Keywords: Digital Bureaucracy; Participation; Citizen Readiness

PENDAHULUAN

Birokrasi merupakan mesin penggerak yang menjalankan sebuah sistem negara (Setiyono, 2016). Eksistensi birokrasi sangatlah penting bagi sebuah negara. Esensinya ialah sebagai instrumen negara untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan dan hak-hak masyarakat, yang merupakan unsur berdirinya sebuah negara. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Hegel mengenai birokrasi. Menurutnyanya birokrasi merupakan jembatan yang menghubungkan antara negara dengan masyarakatnya (Yusriadi, 2018). Adanya persepsi tersebut didasarkan karena birokrasi sendiri secara filosofis dibentuk dan digunakan oleh masyarakat dan untuk masyarakat, dengan adanya sebuah kontrak sosial (Setiyono, 2016). Oleh karena itu hakikat dari birokrasi tidak bisa dilepaskan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagai warga negara.

Saat ini, pemerintah baik pusat maupun daerah terlihat sedang menginisiasi birokrasi berbasis digital. Hampir seluruh hal yang berkaitan dengan kegiatan birokrasi telah terdigitalisasi. Bahkan saat ini pemerintah daerah tampak “sedang berlomba-lomba” untuk menginisiasi dan memperbaiki kualitas birokrasi digitalnya agar dapat memberikan akses dan pelayanan yang lebih baik lagi hingga

mampu melabelkan daerahnya sebagai *smart city* (Yusuf & Jumhur, 2018). Sebenarnya hampir seluruh pemerintah daerah di Indonesia mulai mengusahakan adanya birokrasi digital ini, namun terdapat beberapa daerah yang dapat dijadikan sebagai rujukan karena kualitas birokrasi digitalnya yang dapat dikatakan baik jika dibandingkan dengan daerah-daerah lain yang masih baru merintis adanya birokrasi digital ini. Beberapa diantaranya yakni misalnya Pemerintah Kota Surabaya, Pemerintah Kota Bandung, Pemerintah Kota Bogor, Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, Pemerintah Kota Binjai, dan mungkin masih banyak lagi daerah-daerah yang telah maju karena memperbaiki kinerja birokrasinya menggunakan inovasi berbasis ICT (*information and communication technology*) ini (Gustomy dkk, 2020; Rahman & Tarigan, 2020; Nurmandi, Khozin, & Salahudin, 2018).

Adanya birokrasi digital diikuti dengan harapan untuk efisiensi dan efektivitas kerja birokrasi termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat (Setiyono, 2016). Birokrasi digital memungkinkan pengembangan sistem yang transparan dan akuntabilitas kepada masyarakat melalui terbukanya berbagai informasi yang berkaitan dengan birokrasi mulai dari laporan kinerja,

laporan anggaran, pelayanan, menyediakan ruang untuk pemberian umpan balik (*feedback*) oleh masyarakat atas kinerja atau pelayanan yang telah diberikan oleh birokrasi, dan lain sebagainya, sehingga kemudian diharapkan akan mampu menjauhkan birokrasi dari permasalahan-permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya (Indrayani, 2020).

Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa manfaat dari adanya birokrasi digital sangat erat kaitannya dengan masyarakat, yakni dengan memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam kegiatan birokrasi. Dengan adanya peluang tersebut otomatis adanya birokrasi digital memiliki urgensi untuk mendapatkan partisipasi dari masyarakat. Partisipasi tersebut digunakan dalam hal efisiensi pelayanan publik serta kontrol bagi jalannya birokrasi. Jadi otomatis birokrasi digital ini dapat dikatakan berhasil ketika mendapat dukungan dan partisipasi dari masyarakatnya. Mengingat ruh dari *smart governance* (yang salah satu produknya adalah penyelenggaraan birokrasi berbasis digital) terletak pada partisipasi masyarakat secara konkret di dalamnya (Nento, Nugroho, & Selo, 2017).

Akan percuma saja ketika hadir birokrasi digital ini tapi tidak sepenuhnya masyarakat dapat memberikan dukungan

dan partisipasinya, jika demikian yang terjadi maka untuk siapa pelayanan publik yang semakin dipermudah dan siapa yang akan melakukan kontrol terhadap jalannya birokrasi yang sebenarnya merupakan representasi dari masyarakat sendiri. Sehingga percuma saja ketika pemerintah baik pusat maupun daerah hingga desa sedang berlomba-lomba untuk menginisiasi birokrasi digital ini, namun masyarakatnya belum siap untuk berpartisipasi dan menerima adanya inovasi tersebut.

Hadirnya birokrasi digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi serta transparansi pelayanan publik ini sangat membutuhkan peran serta masyarakat tidak hanya sebagai objek, tetapi juga menjadi aktor dalam interaksi dengan pemerintah (Setiyono, 2016). Oleh karena itu implementasi birokrasi digital baik pada level pusat, daerah, bahkan hingga pedesaan harus memperhatikan faktor masyarakatnya termasuk dalam hal kesiapan mereka (Susanto, 2011). Berdasarkan uraian di atas, tulisan ini berusaha mengkaji partisipasi dan kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan birokrasi digital di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Pembahasan dalam artikel ini diperoleh melalui studi pustaka dengan

pendekatan deskriptif kualitatif dengan data sekunder untuk mengkaji bagaimana berjalannya birokrasi digital dari segi partisipasi dan kesiapan masyarakat.

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian ilmu sosial yang menggunakan data non-numerik dan berusaha untuk menafsirkan makna dari data tersebut untuk membantu peneliti dalam memahami kehidupan sosial yang diteliti (Aminah dan Roikan, 2019). Sedangkan maksud dari penelitian deskriptif kualitatif ialah sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan menjabarkan secara deskriptif atau mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkaitan dengan topik atau kasus yang diteliti dan membandingkannya dengan realita yang terjadi (Sendari, 2019). Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mendeskripsikan peristiwa mengenai birokrasi digital, partisipasi, dan kesiapan masyarakat, melalui pengumpulan data, pengolahan data, dan penafsiran data.

Data yang digunakan ialah data sekunder, maksudnya ialah data yang berasal dari tangan kedua atau sumber – sumber yang telah ada sebelum penelitian ini dilakukan (Silalahi, 2012). Data-data tersebut didapatkan dari buku-buku yang melakukan pembahasan mengenai birokrasi digital, jurnal-jurnal yang membahas mengenai birokrasi digital dan

kesiapan masyarakat dalam memanfaatkannya, regulasi yang berkaitan, serta media daring yang menyediakan data dan berita terkait isu implementasi birokrasi digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Birokrasi Digital

Istilah birokrasi pada mulanya diperkenalkan oleh Vincent de Gourney dalam menjelaskan sistem Pemerintahan Prusia di tahun 1745 (Thoha, 2003). Beliau memperkenalkan birokrasi secara etimologis berasal dari kata “*bureau*” yang memiliki arti meja atau kantor, dan menjelaskan para pejabat (pada saat itu) bekerja di belakangnya (Setiyono, 2015). Sedangkan kata “*Bureaukratia*” sendiri memiliki arti kantor pemerintah. Istilah tersebut digunakan untuk menunjuk pada suatu sistematisasi kegiatan kerja yang diatur serta diperintah oleh suatu kantor atau instansi melalui kegiatan-kegiatan administrasi (Ernawan, 1998).

Adapun menurut Weber (1947), birokrasi merupakan suatu organisasi besar yang memiliki otoritas legal rasional, legitimasi, ada pembagian kerja dan bersifat imperasional. Tugas pokok birokrasi adalah sebagai *state machinery* yang menjalankan seluruh kegiatan negara dalam mewujudkan kehidupan negara yang ideal (Setiyono, 2016). Apabila birokrasi

memiliki kinerja yang baik otomatis akan membawa pada kebaikan kehidupan suatu negara, sementara sebaliknya ketika kinerja birokrasi buruk maka juga akan membawa kepada memburuknya kehidupan suatu negara (Laoly, 2019).

Sedangkan birokrasi digital sendiri merujuk pada perkembangan dari birokrasi dalam upaya memperbaiki kualitas kerjanya dengan mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sesuai dengan perkembangan yang ada. Hadirnya birokrasi digital ini dikarenakan adanya perkembangan yang hadir di tengah masyarakat, yang juga memiliki konsekuensi terhadap penyelenggaraan birokrasi. Peralpnya perkembangan yang terjadi berpengaruh terhadap perubahan pola atau gaya hidup masyarakat yang kemudian juga akan berdampak pada perubahan kebutuhan masyarakat akan penyelenggaraan birokrasi yang ada (Setiyono, 2016).

Adanya penerapan *e-government* ataupun *online government* menunjukkan adanya sebuah langkah digitalisasi dalam birokrasi, yang kemudian dikenal dengan sebutan *digital government* atau birokrasi digital (Dhevina dalam Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, 2020). Menurut United Nations (2001), menyebutkan bahwa *e-government* ialah pemberian informasi dan pelayanan publik

bagi masyarakat dengan menggunakan internet serta jaringan global ataupun website (Kennet, 2004).

Secara teoritik, konsep *e-government* dapat dipahami sebagai upaya atau usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk memiliki kinerja yang lebih baik lagi serta membangun hubungan yang lebih baik pula antara pemerintah, masyarakat, serta swasta (sesuai dengan prinsip *good governance*) hingga menumbuhkan sebuah sistem yang lebih efisien, efektif, responsif, transparan, dan akuntabel (Rahman & Tarigan, 2020). Biasanya *e-government* dalam realisasinya diwujudkan dalam berbagai bentuk *software* ataupun berbasis web dengan berbagai nama dan fungsi (misalnya (di Indonesia) terdapat *E-Billing*, *E-Performance*, *E-Wadul*, *E-Procurement*, dsb). Dengan mengimplementasikan TIK tersebut, birokrasi tradisional yang cenderung berkenaan dengan kinerja yang lambat, berproduktivitas rendah dan berbelit-belit, dapat diubah menjadi fleksibel serta berproduktivitas tinggi (Setiyono, 2015).

E-Government di Indonesia hadir sebagai strategi nasional yang tercantum dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003. Pada Inpres tersebut *e-government* dilihat sebagai upaya untuk mengembangkan

penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan itu sendiri.

Menurut Indrajit (2004, dalam Noviana dkk, 2015), *e-government* diimplementasikan dalam beberapa jenis, diantaranya yakni: (1) *Government to Citizen* (G2C) yakni berkaitan dengan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, biasanya meliputi pemberian layanan dasar dan penyebaran informasi kepada masyarakat; (2) *Government to Business* (G2B), berkaitan dengan hubungan pemerintah dan komunitas bisnis, biasanya berkaitan dengan perizinan usaha, pajak perusahaan, kebijakan tentang usaha, dan lain sebagainya; (3) *Government to Employee* (G2E), meliputi layanan khusus yang hanya mencakup pegawai pemerintah seperti misalnya terkait dengan pengembangan Sumber Daya Aparatur; dan (4) *Government to Government* (G2G), mencakup transaksi antara pemerintah tingkat atas dengan pemerintahan yang dibawahinya seperti misalnya pemerintah pusat dengan pemerintah provinsi atau juga dengan pemerintah negara lain (pada taraf internasional).

Birokrasi digital yang berkembang dalam sistem pemerintahan di Indonesia

memiliki tujuan yang tentunya untuk memperbaiki kinerja para aparaturnya serta memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik lagi. Dalam hal ini Kumar dkk (2007) menyatakan beberapa manfaat dalam penerapan *e-government*, antara lain yaitu:

1. Memungkinkan warga negara untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan,
2. Penghematan biaya yang signifikan bagi pemerintah maupun masyarakat,
3. Meningkatkan transparansi,
4. Mengurangi tingkat aktivitas korupsi,
5. Meningkatkan pelayanan dan kepuasan masyarakat,
6. Adanya ketersediaan pelayanan yang berkelanjutan, penghematan waktu dalam memberikan tanggapan kepada publik dan pengurangan tingkat kesalahan.

Pentingnya Partisipasi Masyarakat

Dalam konsepsi klasik disebutkan bahwa sistem pemerintahan yang baik ialah yang memungkinkan masyarakatnya untuk terlibat dalam proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan dan memberikan akses bagi mereka untuk mengontrol dan mengontak aparatur atau pejabat pemerintahan, sedangkan pada konsepsi pemerintahan yang baru menekankan

bahwa sistem pemerintahan yang baik ialah yang memungkinkan warga negaranya untuk melakukan dan mengerjakan sendiri bidang-bidang pelayanan yang dapat dikerjakan langsung olehnya (Setiyono, 2016). Dengan adanya konsepsi-konsepsi tersebut, baik secara klasik ataupun modern sebenarnya telah dapat diketahui bahwa jalannya birokrasi tidak dapat dilepaskan dengan peran serta atau partisipasi dari masyarakatnya. Hal ini justru akan diperkuat dengan adanya birokrasi berbasis digital.

Pada dasarnya birokrasi digital diselenggarakan untuk membuka ruang partisipasi masyarakat dalam melakukan kontrol terhadap birokrasi serta partisipasi dalam program-program birokrasi dan juga dalam pemanfaatan atau penggunaan pelayanan publik seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Dengan terbukanya kesempatan tersebut, justru ini merupakan peluang bagi masyarakat untuk memperbaiki kinerja birokrasi yang sebelumnya erat dengan stigma masyarakat. Dengan adanya birokrasi digital ini masyarakat dapat berpartisipasi tanpa perlu memandang jarak dan waktu karena TIK dapat dioperasikan dari manapun dan kapanpun (asal diikuti dengan media penunjang atau infrastruktur yang mempunyai). Dengan terbukanya peluang ini

otomatis sangat diperlukan peran dari masyarakat sehingga birokrasi digital dapat berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Bergesernya paradigma pelayanan publik dari *Old Public Administration* (OPA) kemudian menjadi *New Public Management* (NPM) yang pada akhirnya bergeser menjadi *New Public Service* (NPS) semakin menandakan pentingnya kehadiran atau partisipasi dari masyarakat dalam birokrasi. Paradigma NPS yang disusun atas dasar teori demokrasi (*democratic theory*) semakin mengarah atau berfokus pada kepentingan masyarakat (*citizen*), serta tidak memandang masyarakat hanya sebatas sebagai konsumen saja seperti paradigma-paradigma yang digunakan sebelumnya (Setiyono, 2016).

Adanya paradigma NPS mendorong pelayanan yang bersifat non-diskriminatif serta membangun pelayanan yang lebih responsif kepada masyarakat (Kuswandoro, 2015). Sejalan dengan paradigma ini, terdapat konsep yang disebut sebagai *citizen charter*. Konsep tersebut menerangkan bahwa dalam memberikan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat, perlu adanya kesepakatan bersama antar seluruh *stakeholders* (penyedia layanan dan publik) mengenai

pelayanan yang akan dihadirkan (mulai dari jenis, prosedur, biaya, dsb), sehingga dapat dipertimbangkan antara hak dan kewajiban yang harus diperoleh oleh masing-masing *stakeholders* tersebut sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Kuswandoro, 2015). Dengan adanya hal tersebut, masyarakat dapat melakukan kontrol atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi dan telah disepakati bersama dengan masyarakat itu sendiri, sehingga dapat meminimalisir adanya hak-hak masyarakat yang dilanggar sebagai penerima layanan.

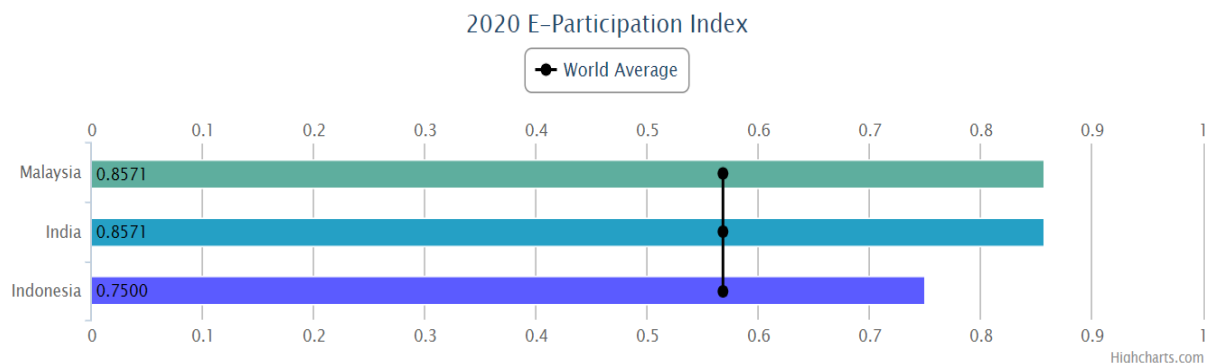
Terkait hal tersebut, adanya birokrasi digital sendiri sebenarnya dapat mendukung realisasi dari paradigma NPS untuk mengutamakan kepentingan masyarakat dalam pelayanan. Hal tersebut dikarenakan seperti apa yang telah disampaikan sebelumnya bahwa birokrasi digital (idealnya) membuka lebar peluang bagi masyarakat untuk dapat berpartisipasi dan berdialog secara aktif dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi (Dhevina dalam Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, 2020). Birokrasi digital dapat menjadi penghubung antara masyarakat dengan penyedia layanan secara langsung (tanpa harus bertatap muka). Masyarakat dapat melakukan kontrol kapanpun terhadap

kinerja birokrasi, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan. Secara tidak langsung hal tersebut juga dapat menciptakan adanya kontrak antara masyarakat dengan penyedia layanan akan pelayanan yang diwujudkan dan diterima olehnya. Otomatis, partisipasi dari masyarakatlah yang menjadi kunci terwujudnya hal tersebut. Oleh karena itu di sini birokrasi digital akan berjalan sebagaimana mestinya untuk mengutamakan kepentingan masyarakat dalam pelayanan, hanya dengan adanya partisipasi dari masyarakat itu sendiri.

Problematika Partisipasi Masyarakat: Contoh Kasus di Beberapa Daerah

Indonesia dalam lingkaran global sendiri sebenarnya menduduki posisi yang cukup baik terkait dengan indeks partisipasi elektroniknya (*e-participation*). Pada tahun 2020, Indonesia menduduki peringkat 57 dari 193 negara, dengan skor 0,7500 yang masih tergolong di atas rata-rata skor global yakni 0,5677. Namun meski demikian, Indonesia dalam hal ini masih kalah dengan negara-negara yang hampir memiliki kesamaan ciri dengan Indonesia misalnya dalam hal pendapatan perkapita (*lower middle income*), dicontohkan saja dengan Malaysia dan India.

Gambar 1.
Indeks Partisipasi Elektronik Indonesia



Sumber: United Nations, 2020

Dalam hal ini, Malaysia dan India (Lihat Gambar 1) memiliki *e-participation index* dengan skor dan peringkat yang sama yakni sebesar 0,8571, peringkat 29 dari 193 negara. Dari grafik tersebut memperlihatkan bahwa dari *e-participation index* yakni yang mencakup akses publik terhadap informasi elektronik, interaksi dengan pemangku kepentingan terkait pertimbangan kebijakan dan layanan publik, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, Indonesia nyata-nya masih berada di bawah Malaysia dan India (United Nations, 2020). Hal tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukannya peningkatan *e-participation* di Indonesia. Dalam melakukan peningkatannya, penting kiranya mengetahui terlebih dahulu permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam pengimplementasian *e-government* yang kemudian dapat menjadi hambatan bagi tingkat partisipasi masyarakat di

dalamnya. Dengan mengetahui hambatan-hambatan tersebut, kemudian dapat diambil langkah yang tepat guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam birokrasi berbasis digital atau *e-government*.

Partisipasi dimaksudkan pada bagaimana kemudian masyarakat mampu mengambil peran atau dapat ikut serta dalam implementasi birokrasi digital. Hal ini penting untuk diwujudkan dan dioptimalkan karena merupakan salah satu faktor kesuksesan dari implementasi birokrasi digital itu sendiri (Rozikin, Hesty, & Sulikah, 2020). Sebenarnya, ketika suatu inovasi seperti birokrasi digital ini hadir untuk mempermudah masyarakat maka seharusnya masyarakat dapat mendukung dan berpartisipasi di dalamnya. Justru hal ini akan membantu masyarakat dan mewujudkan birokrasi menjadi lebih baik lagi. Namun ternyata realitanya tidak jarang masih terdapat masyarakat yang belum

menggunakan fasilitas yang baik ini. Fenomena ini kerap kali terjadi, di mana masyarakat lebih memilih cara-cara yang konvensional dibandingkan dengan adanya kemudahan yang disediakan dalam birokrasi digital ini. Hal ini persis dengan apa yang terjadi di beberapa daerah. Masyarakatnya masih memilih menggunakan sistem yang “kuno” dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan publik. Padahal di sisi lain telah disediakan media yang lebih efisien dalam menggunakan fasilitas tersebut. Sebagai contoh, salah satu fenomena yang terjadi di Kota Probolinggo berdasarkan observasi peneliti, di mana masyarakat tidak mengubah budayanya dalam melakukan antrian di sebuah rumah sakit milik pemerintah daerah.

Bukan hanya di Kota Probolinggo, peristiwa ini juga terjadi di beberapa daerah lainnya yang telah mengimplementasikan birokrasi digital. Hampir sama misalnya terjadi di Kota Surabaya, yakni dalam inovasi *e-health*-nya yang digunakan untuk mengurangi antrean panjang pada fasilitas-fasilitas kesehatan. Meskipun dapat dinilai sangat inovatif dengan proses birokrasinya, namun dalam implementasinya ternyata juga tidak jauh berbeda dengan apa yang terjadi di Kota Probolinggo. Menurut observasi peneliti, terdapat masyarakat yang belum siap berpartisipasi di dalamnya

dikarenakan tidak lain adalah terkait kemampuan mereka yang masih kurang dalam mengakses serta mengikuti perkembangan teknologi (Putra, 2018). Sementara itu, proses difusinya pun tidak berjalan efektif, kegiatan sosialisasi yang dilakukan tidak merata, akibatnya tidak semua fasilitas kesehatan pada akhirnya memiliki antrian yang efisien dengan hadirnya *e-health* ini sehingga tidak semua pengguna (pasien) dapat menggunakannya karena kurangnya informasi dan pemahaman terkait teknologi (Adian & Budiarto, 2020). Akibatnya sebagian masyarakat masih menggunakan cara manual dalam proses registrasi pelayanan kesehatan (Adian & Budiarto, 2020). Beberapa contoh tersebut menunjukkan sungguh ironi bahwa nyatanya masyarakat dengan berbagai macam sebabnya belum siap sepenuhnya untuk berpartisipasi dalam birokrasi digital. Apalagi hal tersebut juga masih terjadi pada daerah-daerah yang dianggap telah mampu mengimplementasikan *e-government* dengan baik.

Kondisi Kesiapan Masyarakat

Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam birokrasi digital ialah kesiapan dari masyarakat itu sendiri. Mempersiapkan masyarakat untuk

kemudian dapat berpartisipasi merupakan hal yang penting dan seharusnya telah mulai dipersiapkan sebelum birokrasi digital ini hadir sebagai hal yang baru bagi masyarakat. Hal ini sebenarnya telah sesuai dengan strategi pemerintah dalam mengimplementasikan inovasi birokrasi digital ini. Sebagaimana disebutkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, bahwa mengembangkan sumber daya manusia (SDM) baik dari sisi pemerintah dan juga masyarakat merupakan salah satu strategi dalam pengembangan birokrasi digital (*e-government*). Bahkan dijelaskan pula bahwa hal tersebut merupakan kunci keberhasilan dari pelaksanaan dan pengembangan birokrasi digital. Oleh karena itu kesiapan masyarakat penting mendapatkan perhatian.

Saat ini pemerintah baik pusat maupun daerah sedang gencar-gencarnya menginisiasi dan mengimplementasikan adanya birokrasi digital itu sendiri (Rahman & Tarigan, 2020). Ini memang merupakan hal yang baik, karena menandakan adanya usaha dalam membuat birokrasi menjadi berkembang dan relevan dengan adanya perkembangan zaman. Namun juga terdapat hal yang perlu diperhatikan sehingga saat pemerintah menginisiasi atau meluncurkan program-program berbasis birokrasi digital ini dapat menjadi berhasil

dan atau agar dapat berjalan sesuai dengan apa yang menjadi tujuan diadakannya birokrasi digital itu sendiri. Salah satunya yakni dengan memperhatikan aspek kesiapan masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam birokrasi digital tersebut. Bahkan sumber daya manusia dinilai lebih penting dibandingkan dengan teknologi yang juga merupakan unsur yang berarti bagi berjalannya birokrasi digital (Heeks, 2006). Oleh karena itu dalam mengimplementasikan birokrasi berbasis digital ini memang penting kiranya untuk memperhatikan aspek kesiapan masyarakat.

Aspek masyarakat dan sumber daya manusia (SDM) menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003 berkaitan dengan difusi teknologi informasi di dalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan. Menurut Susanto (2011) kesiapan masyarakat dalam mengimplementasikan *e-government* dipengaruhi oleh faktor budaya adopsi teknologi informasi, kapasitas SDM, infrastruktur teknologi yang dimiliki atau sampai pada masyarakat, serta iklim bisnis dan pendapatan yang mempengaruhi belanja masyarakat (pendapatan perkapita). Dari semua faktor yang telah disebutkan tersebut, secara tidak

langsung kita dapat mengetahui bagaimana kesiapan masyarakat Indonesia saat ini dalam menerima dan mengimplementasikan TIK dalam kesehariannya sehingga kemudian dapat berpartisipasi dalam birokrasi digital.

Dilihat dari segi faktor budaya adopsi teknologi. Menurut Susanto (2011), dalam hal ini kaitannya ialah melihat *ICT's actual usage*. Jika demikian, melihat kondisi di lapangan, sebenarnya saat ini mayoritas dari masyarakat Indonesia merupakan pengguna internet dan pengguna sosial media (Laoly, 2019), yang otomatis pada intinya mereka telah merealisasikan TIK dalam kesehariannya. Jika dilihat berdasarkan rata-rata waktu penggunaan, dari data yang dikeluarkan oleh *We Are Social* (dalam Kumparan, 2020), pengguna internet di Indonesia memiliki waktu rata-rata akses internet selama 7 jam 59 menit perhari. Hal tersebut melampaui rata-rata global yang rata-rata hanya menghabiskan waktu selama 6 jam 43 menit perhari. Sedangkan apabila dilihat berdasarkan jumlah penggunanya, menurut *We Are Social* (2020), jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 64% dari seluruh total populasi di Indonesia, dan terdapat 160 juta pengguna aktif media sosial (Haryanto, 2020). Dengan melihat hal tersebut sebenarnya dari segi budaya, masyarakat

Indonesia telah mampu mengadopsi teknologi informasi.

Banyaknya pengguna internet dan media sosial mampu menunjukkan informasi bahwa budaya di masyarakat sebenarnya telah mendukung kesiapan masyarakat dalam mengakses hal-hal yang berkaitan dengan birokrasi secara digital, yang pada umumnya diselenggarakan dengan media *website* ataupun *software* aplikasi. Dijelaskan kembali dari data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengguna internet dan media sosial hanya pada kalangan tertentu saja, sehingga dapat dikatakan tidak merata pada seluruh kalangan masyarakat. Misalnya dari data masyarakat pengguna internet dan media sosial yang telah disebutkan, ternyata mayoritas didominasi oleh kalangan muda (milenial), sementara untuk pengguna rentang usia lainnya jumlahnya sangat sedikit dibandingkan jumlah pengguna pada kalangan milenial (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dalam Haryanto, 2019).

Sebaran adopsi TIK khususnya dalam hal penggunaan internet dan media sosial juga tidak merata di seluruh daerah di Indonesia, pasalnya hanya Pulau Jawa dan Sumatra saja yang memiliki persentase paling tinggi, sementara seperti Pulau Kalimantan, Sulawesi, Maluku, dan Papua

jumlah penggunaannya sangat minim dan jauh dibandingkan dengan Pulau Jawa dan Sumatera (Kementerian Komunikasi dan Informasi, 2019). Adanya hal tersebut setidaknya menunjukkan bahwa tidak semua kalangan masyarakat siap berpartisipasi dalam birokrasi digital, hanya masyarakat tertentu saja yang saat ini dapat dikatakan siap karena telah memiliki atau menggunakan akses dalam penggunaan internet dan media sosial, yang juga merupakan pendukung (media) adanya birokrasi berbasis digital.

Di sisi lain terdapat hasil yang bertolak belakang dengan budaya adopsi teknologi ialah ketika melihat kesiapan masyarakat dari segi kualitas sumber daya manusia di Indonesia. Menurut Menteri Keuangan, Sri Mulyani Indrawati, kualitas sumber daya manusia Indonesia secara umum masih tergolong rendah (Liputan 6, 2019). Jika dilihat berdasarkan aspek pendidikan yang dapat mendorong peningkatan kualitas sumber daya manusia, juga masih memperlihatkan hal yang kurang begitu baik. Di satu sisi, pemerintah sendiri mewajibkan masyarakat untuk menempuh pendidikan minimal 12 (dua belas) tahun. Namun, di sisi lain pendidikan tertinggi yang ditempuh oleh rata-rata masyarakat Indonesia setara dengan kelas 2 (dua) jenjang Sekolah Menengah Pertama

(SMP) (CNBC Indonesia, 2019). Otomatis dapat dikatakan bahwa rata-rata masyarakat Indonesia belum menempuh pendidikan dengan standar minimal yang diberikan oleh pemerintah. Selain itu, angka putus sekolah di Indonesia juga masih dapat dikatakan tinggi (Republika, 2019).

Bahkan dalam penilaian (oleh *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) pada tahun 2018 terhadap kemampuan siswa berumur 15 tahun dalam membaca, matematika, dan sains, Indonesia masih berada pada peringkat bawah dibandingkan negara-negara lainnya. Semua skor dalam tiga kategori tersebut (membaca, matematika, dan sains) sangat berada di bawah rata-rata OECD (Antara dkk, 2019). Oleh karena itu, jika dilihat dari segi kualitas SDM masyarakat Indonesia sebenarnya belum sepenuhnya siap, bahkan dapat dikatakan belum siap untuk menerima atau mengimplementasikan birokrasi digital dengan sebagaimana mestinya. Hal tersebut dikarenakan untuk hal-hal dasar dalam pendidikan (seperti membaca) saja kualitasnya masih rendah dan partisipasi masyarakat dalam pendidikan-pun juga masih tergolong rendah. Selain itu masyarakat yang menempuh pendidikan pun belum tentu juga siap dalam melakukan adopsi terhadap birokrasi digital. Hal

tersebut dikarenakan masih rendahnya kualitas pendidikan di Indonesia (Bank Dunia dalam Fauzie, 2018), infrastruktur pendidikan yang masih belum mendukung sepenuhnya, serta kurangnya kompetensi tenaga pendidik yang berkompeten di bidang teknologi (utamanya dalam praktiknya) untuk mendukung transfer ilmu pengetahuan dan teknologi itu sendiri (Jakaria, 2019).

Jika pendidikan masyarakat rendah, sehingga kualitas SDM-nya pun juga ikut rendah, maka otomatis akan sulit bagi mereka untuk dapat berpartisipasi dalam birokrasi digital. Selain terkait mengoperasikan TIK seperti yang tercantum dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 di mana pentingnya peningkatan SDM adalah berkaitan dengan difusi teknologi informasi, namun pentingnya juga berkaitan dengan bagaimana masyarakat itu dapat memanfaatkan teknologi dengan baik, menggunakan pelayanan dengan baik, mampu mengontrol pemerintah secara rasional, mampu menerima dan melakukan respon atas informasi mengenai birokrasi yang diterimanya, hal-hal tersebut sulit diwujudkan dengan baik termasuk dalam menjalankan tindakan sebagai masyarakat yang sebagaimana mestinya harus dilakukan dengan adanya perubahan

paradigma yang menuntut adanya partisipasi dari masyarakat dan menciptakan birokrasi yang akuntabel berdasarkan kinerja yang diinginkan oleh masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu dari segi pendidikan, masyarakat Indonesia belum sepenuhnya siap baik dalam hal mengoperasikan TIK (dengan baik dan sebagaimana mestinya), ataupun untuk berpartisipasi dalam birokrasi digital.

Selanjutnya, apabila dilihat berdasarkan infrastruktur baik yang dimiliki oleh masyarakat ataupun yang sampai ke masyarakat. Menurut Nijkamp dan Ubbels (1999) infrastruktur merupakan modal produktif berupa material. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Infrastruktur diartikan sebagai prasarana atau segala sesuatu yang merupakan penunjang bagi terselenggaranya suatu proses. Artinya di sini kita akan melihat apakah masyarakat memiliki sarana yang dapat menunjang mereka untuk melakukan akses terhadap birokrasi digital. Infrastruktur tersebut misalnya yakni alat elektronik yang mendukung serta prasarana yang dapat mempermudah akses lainnya.

Pada tingkat dasar, setidaknya masyarakat perlu memiliki perangkat elektronik yang mendukung dalam melakukan akses terhadap media daring. Berdasarkan yang disampaikan oleh *We*

Are Social, sebagian besar masyarakat Indonesia mengakses atau terhubung dengan internet melalui media *smartphone* dan tablet, sedangkan sisanya adalah laptop dan komputer (Haryanto, 2019).

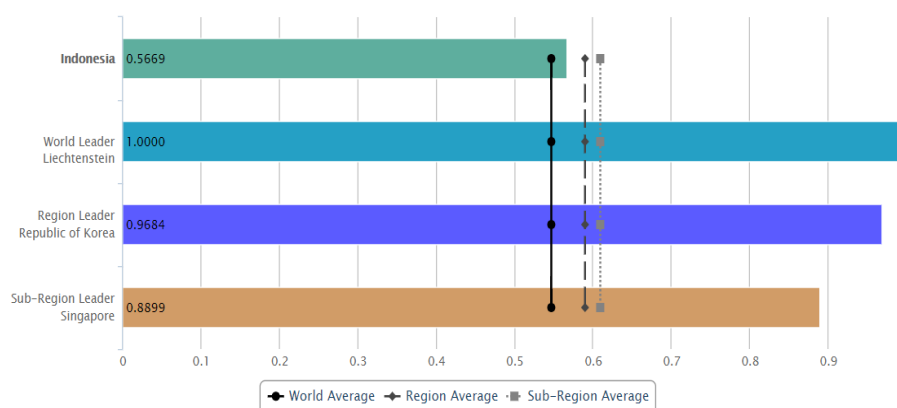
Jika dilihat dari kepemilikan masyarakat sendiri, berdasarkan data *We Are Social* (2020) diketahui bahwa saat ini terdapat 338,2 juta *mobile phone* yang sedang terhubung dan digunakan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah ponsel yang ada justru melebihi jumlah penduduk Indonesia (Haryanto, 2020). Dari data berdasarkan sumber yang sama, masyarakat usia 16 hingga 64 tahun (sebagai kategori pengguna internet terbanyak), memiliki persentase kepemilikan jenis perangkat *mobile phone* sebesar 96%, *smartphone* sebesar 94%, *non-smartphone mobile phone* sebesar 21%, laptop dan komputer desktop sebesar 66%, konsol game sebesar 16%, hingga *virtual*

reality device sebesar 5,15% (Haryanto, 2020). Sedangkan untuk terhubung dengan internet, masyarakat sendiri bisa memilih dengan harga yang sesuai kemampuan ekonominya karena harganya yang relatif, seperti misalnya penggunaan wifi, kuota data, dan lain sebagainya.

Sementara itu, berkaitan dengan infrastruktur yang disediakan oleh pemerintah sebagai fasilitas akses internet di Indonesia belum sepenuhnya baik dari segi distribusi ataupun kualitas. Indeks infrastruktur telekomunikasi di Indonesia meskipun berada di atas rata-rata global, namun masih di bawah rata-rata negara-negara regional (Asia) dan sub-regional (Asia Tenggara) (Lihat Gambar 2). Indeks infrastruktur telekomunikasi Indonesia memiliki skor 0,5669, sedangkan rata-rata global yakni memiliki skor 0,5464, rata-rata regional 0,5893, dan rata-rata sub-regional sebesar 0,6088.

Gambar 2.

Indeks Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia



Sumber: United Nations, 2020

Berdasarkan data dari United Nations (2020) tersebut membuktikan bahwa infrastruktur telekomunikasi di Indonesia masih dapat dikatakan tertinggal dibandingkan dengan rata-rata negara-negara tetangganya (negara-negara yang berada pada sub-regional dan regional). Selain itu, di Indonesia juga masih terdapat kesenjangan infrastruktur antar wilayah (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2019). Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati, bahwa akses teknologi digital di Indonesia belum merata, baik di Jawa ataupun di luar Jawa, tapi menurutnya pemerintah sedang dan terus berupaya untuk mendistribusikan infrastruktur untuk akses teknologi, seperti misalnya saat ini pemerintah melakukan investasi untuk pembangunan infrastruktur digital seperti *Palapa Ring* (CNN Indonesia, 2019).

Pemerintah juga tengah melakukan percepatan terhadap Pelaksanaan Proyek Strategis Nasional (PSN) yang diantaranya terdapat proyek jaringan tulang punggung internet cepat *Palapa Ring* dan satelit multifungsi atau Satelit Indonesia raya (SATRIA) (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2019). Terlepas dari hal tersebut, memang saat ini akses internet belum bisa dirasakan oleh semua orang di

semua daerah, misalnya pada beberapa daerah di Papua (CNN Indonesia, 2019) dan ribuan desa di seluruh Indonesia (Kementerian Komunikasi dan informasi dalam Detikinet, 2019). Selain itu, kualitas kecepatan internet di Indonesia masih dapat dikatakan rendah. Rata-rata kecepatannya masih jauh di bawah rata-rata global (Kumparan, 2020). Indonesia masih kalah dengan negara-negara seperti Vietnam dan Thailand, bahkan berdasarkan data Ookla pada tahun 2019 Indonesia menduduki peringkat 42 dari 46 negara terkait kecepatan koneksi internetnya (CNN Indonesia, 2019).

Semakin baik kapasitas infrastruktur yang dimiliki oleh masyarakat dan yang disediakan oleh pemerintah, maka akan semakin mempermudah akses masyarakat terhadap teknologi digital, dengan adanya hal tersebut ketika pemerintah menghadirkan birokrasi berbasis digital distribusi pelayanan menjadi akan semakin baik dan merata (dapat digunakan oleh seluruh masyarakat), sehingga ketika infrastrukturnya telah siap, maka akan berdampak positif terhadap kesiapan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan infrastruktur teknologi digital bukan hanya penunjang melainkan media bagi masyarakat untuk dapat terkoneksi dengan internet.

Terakhir apabila dilihat dari faktor iklim bisnis dan pendapatan perkapita. Iklim bisnis di Indonesia sebenarnya telah mendorong masyarakat untuk berlomba-lomba menggunakan TIK untuk meningkatkan perekonomian mereka. Saat ini Indonesia sendiri telah mencapai era ekonomi digital, yang ditandai dengan maraknya *e-retail* atau *digital marketplace* yang ada di Indonesia (Sugiarto, 2019). Bahkan saat ini terdapat beberapa *digital startup* Indonesia yang telah mendunia, seperti misalnya Go-Jek, Tokopedia, dan Traveloka (Rakhmayanti, 2019).

Sedangkan apabila dilihat berdasarkan pendapatan perkapita, pada tahun 2019, pendapatan perkapita Indonesia sebesar Rp. 59,1 juta (BPS, dalam Sindonews, 2020). Memang Indonesia masih kalah dengan Malaysia, Singapura, ataupun Thailand (Fauzie, 2019), namun hasil tersebut telah mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya (Sindonews, 2020). Ketika melihat kesiapan masyarakat dari segi pendapatan sebenarnya masih dapat dikatakan siap dalam mengimplementasikan TIK, yang kemudian juga sedikit banyak berdampak pada partisipasi masyarakat. Mungkin juga justru dengan TIK akan meningkatkan pendapatan perkapita dari masyarakat itu

sendiri. Melihat belanja masyarakat terkait hal-hal yang mendukung aksesnya terhadap teknologi digital sebenarnya cukup memperlihatkan bahwa dengan besaran pendapatan perkapita tersebut, sebenarnya juga telah mendukung kesiapan masyarakat terhadap teknologi digital. Terkait hal tersebut bisa dicontohkan dengan misalnya belanja *smartphone* Indonesia yang terus menerus meningkat. Pada kuartal II tahun 2018, impor *smartphone* Indonesia terhitung paling tinggi dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya (CNBC Indonesia, 2018), lalu juga mengalami peningkatan pada kuartal II tahun 2019 (Tempo, 2019). Selain itu, Indonesia juga merupakan negara yang menduduki peringkat 6 pengguna ponsel terbanyak dunia via *The Spectator Index* (Supriyadi, 2018). Sementara itu, juga terkait dengan belanja teknologi digital, pengguna internet di Indonesia justru malah didominasi oleh masyarakat menengah ke bawah dan mencapai 74,6% (Pertiwi, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa dengan pendapatan perkapita masyarakat sedikit banyak masih dapat mendukung kesiapan masyarakat dalam teknologi digital.

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan sebelumnya dalam sub ini, sedikit banyak dapat diambil informasi mengapa masih saja terdapat masyarakat

yang belum berpartisipasi dalam birokrasi digital seperti beberapa kasus di lapangan yang telah disebutkan sebelumnya. Hal tersebut memang bisa saja terjadi mengingat masyarakat memang tidak sepenuhnya siap dalam mengimplementasikan birokrasi digital dalam kesehariannya.

Walaupun budaya adopsi teknologi saat ini begitu mendukung, namun sebaran adopsi teknologi tersebut masih tidak merata. Baik dari segi usia ataupun daerah. Bisa jadi, orang-orang yang belum dapat berpartisipasi dalam birokrasi digital berasal dari kalangan lansia yang memang sesuai data (yang telah dijelaskan sebelumnya) aksesnya rendah terhadap internet. Hal tersebut disebabkan oleh banyak faktor, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Restyandito dan Kurniawan (2017), faktor rendahnya adopsi teknologi pada lansia diantaranya yakni rendahnya kemampuan finansial untuk memiliki peralatan berteknologi, tidak memiliki kemampuan untuk mengoperasikan teknologi, sudah terbiasa melakukan sesuatu secara manual dan menggunakan alat tradisional, serta merasa belum membutuhkan untuk mengadopsi teknologi.

Barangkali memang hal tersebut kemudian berpengaruh terhadap partisipasinya dalam birokrasi digital yang sangat syarat dengan teknologi. Begitu pula

yang terjadi pada daerah yang tingkat adopsi TIK-nya sangat minim, selain mungkin disebabkan oleh infrastruktur teknologi digital yang belum merata, juga tidak menutup kemungkinan faktor budaya tradisional masih erat di kalangan mereka. Sehingga kemudian hal tersebut mempengaruhi keputusan mereka dalam mengadopsi teknologi, karena lebih memilih menggunakan cara-cara tradisional. Hal tersebut tidak lepas dari masih adanya suku-suku di Indonesia yang masih sangat mempertahankan budaya leluhurnya dan jauh dari modernitas, sehingga tingkat adopsinya rendah terhadap adanya teknologi digital (Sindonews, 2019). Oleh karena itu melihat kedua peristiwa tersebut dapat kita kembalikan seperti apa yang dikatakan oleh Rogers (2003) bahwa dalam masyarakat juga terdapat kategori *adopters* yang masih tergolong “*laggards*” di mana adanya ciri tradisional yang sangat melekat sehingga tingkat adopsinya terhadap inovasi atau teknologi tergolong rendah.

Selain itu kualitas pendidikan yang masih tergolong rendah (baik dari segi infrastruktur, pendidik, dsb) di Indonesia juga mempengaruhi kesiapan atau partisipasi masyarakat dalam birokrasi digital. Hal tersebut dikarenakan jika kualitas pendidikan rendah maka transfer ilmu pengetahuan dan teknologi juga akan ikut

rendah. Sehingga masyarakat baik dari segi pengetahuan mengenai teknologi ataupun mengenai hal-hal yang berkaitan dengan partisipasinya terhadap birokrasi juga rendah. Hal tersebut otomatis berdampak pula pada tingkat adopsi birokrasi digital di Indonesia, karena menimbulkan masyarakat yang belum sepenuhnya memahami birokrasi digital itu sendiri.

Apabila kualitas pendidikan dan juga kualitas SDM di Indonesia masih rendah juga percuma saja apabila pemerintah banyak meluncurkan program-program, pelayanan, ataupun pelaporan berbasis digital, karena itu juga tidak akan berfungsi dengan baik dan hanya menghadirkan komunikasi satu arah tanpa adanya timbal balik atau partisipasi dari masyarakat terhadap hal-hal yang berkaitan dengan birokrasi. Sedangkan faktor yang lain yang kemudian menyebabkan masih terdapat masyarakat Indonesia yang belum berpartisipasi dalam birokrasi digital di tengah gencarnya pemerintah dalam menginisiasinya ialah infrastruktur yang masih belum merata dan kualitasnya yang masih rendah. Sehingga masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan akses untuk berpartisipasi dalam birokrasi digital tersebut.

Selain faktor-faktor tersebut, juga masih terdapat beberapa faktor yang kemudian mempengaruhi rendahnya

kesiapan ataupun partisipasi masyarakat dalam birokrasi digital. Menurut Muflihah dan Susanto (2017), faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam adopsi *e-government* diantaranya ialah persepsi kemudahan, kepercayaan, harapan terhadap kinerja, serta pengaruh sosial. Hal-hal tersebut sebenarnya dapat dibentuk oleh adanya pendekatan dari pemerintah, seperti misalnya dalam bentuk sosialisasi terkait program-program berbasis digitalnya serta cara masyarakat dalam menggunakannya (pendifusian yang efektif), sehingga hal tersebut akan mempengaruhi masyarakat untuk pada akhirnya dapat mengetahui kemudahan dan keuntungan apa yang akan mereka peroleh serta membangun kepercayaan mereka terhadap kinerja pemerintah. Dengan begitu masyarakat akan memahami dan sedikit banyak akan berpengaruh terhadap tingkat adopsi birokrasi digital dari masyarakat itu sendiri.

Wacana Akhir: Langkah Ke Depan

“Technology is important to e-government systems, but people are more important”.

- (Heeks, 2006) -

Pernyataan Heeks setidaknya memberikan kesadaran bagi kita bahwa aspek yang juga perlu diperhatikan dalam menginisiasi atau meluncurkan program-program birokrasi berbasis digital ialah

manusia, masyarakat, dan kualitas sumber daya manusianya. Bahkan menurut Heeks dalam membangun *e-government* justru manusia-lah yang lebih penting dibandingkan dengan teknologi, padahal jika kita memikirkan adanya sebuah proses digitalisasi dalam birokrasi, hal yang muncul di benak kita pertama kali ialah teknologi dan teknologi. Hal ini dapat menjadi refleksi termasuk bagi pemerintah yang tengah gencar-gencarnya menginisiasi birokrasi digital di Indonesia, yang seharusnya juga dibarengi dengan upaya mempersiapkan masyarakatnya.

Hal yang paling penting diperhatikan pertama ialah kualitas SDM. Di sini kualitas SDM bukan hanya terkait dengan kemampuan untuk mengoperasikan teknologi saja, meskipun hal tersebut memang salah satu hal yang menjadi dasar agar masyarakat mampu berpartisipasi dalam birokrasi digital. Namun, hal yang lebih penting ialah bagaimana membentuk masyarakat tersebut untuk kemudian menjadi mampu berpartisipasi secara aktif dalam birokrasi digital, menjadi kritis dalam menerima informasi, serta mampu memberikan *feedback* secara rasional. Hal tersebut akan mampu dibentuk pada diri masyarakat melalui adanya proses transfer ilmu dalam pendidikan. Seperti yang kita ketahui bahwa pendidikan mampu

membentuk pola pikir dan perilaku seseorang. Oleh karena itu, menjadi penting untuk memperhatikan aspek pendidikan sebagai hal yang mendasar guna mendorong partisipasi masyarakat dalam birokrasi digital. Sehingga penting untuk setidaknya dapat memastikan bahwa masyarakat Indonesia sesuai dengan jenjangnya, telah mengenyam pendidikan dengan baik dan memperoleh pendidikan yang mempuni, dari segi kualitas maupun fasilitas.

Selain itu juga memperkuat *e-literacy* masyarakat juga dirasa perlu untuk dilakukan. Hal tersebut bertujuan untuk membentuk kesadaran masyarakat mengenai pentingnya informasi dan pendayagunaan TIK. Hal ini dirasa penting, sehingga kemudian masyarakat bukan hanya mampu mengoperasikan TIK saja melainkan mampu menjadi orang yang kritis terhadap informasi dan mampu membedakan hal mana yang benar dan perlu untuk dilakukan dan hal-hal yang tidak perlu dilakukan ketika ia masuk dalam dunia digital. Sebenarnya hal tersebut telah menjadi strategi negara yang dicantumkan dalam Inpres No. 3 Tahun 2003, namun penting kiranya untuk diperkuat lagi ke depannya. Melihat kondisi masyarakat yang belum sepenuhnya siap dalam mendayagunakan TIK. Selain itu,

untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam birokrasi digital diperlukan sosialisasi (proses difusi) secara intensif dan mampu terjamah oleh masyarakat yang menjadi sasaran dari program-program birokrasi berbasis digital.

Kembali kepada hal-hal yang disampaikan oleh Rogers (2003) di mana masyarakat akan mengadopsi sebuah inovasi ketika inovasi tersebut memiliki keunggulan relatif, sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, lengkap dan mudah dipahami, serta bersifat *triability* dan *observability*. Sosialisasi yang dimaksudkan sebelumnya, bertujuan untuk mentransfer informasi kepada masyarakat mengenai apa saja keunggulan yang akan diperoleh masyarakat dari adanya birokrasi digital yang sedang atau akan diluncurkan, bagaimana cara masyarakat untuk dapat menggunakannya serta memberikan pemahaman dengan cara yang mudah untuk dipahami oleh mereka.

Tentu sosialisasi yang dimaksud tidak semudah hanya menyampaikan sekilas informasi kepada masyarakat, namun benar-benar secara intensif sehingga benar-benar mampu mengajak masyarakat untuk kemudian dapat berpartisipasi dalam birokrasi digital. Dengan hal tersebut pula mungkin dapat dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat yang

masih tergolong dalam kategori “*laggards*” sehingga juga dapat meminimalisir masyarakat yang masih menggunakan cara manual atau konvensional dalam berhubungan dengan birokrasi. Hal yang tidak bisa dilupakan pula, bahwa dalam mendorong partisipasi masyarakat sangat perlu memperkuat distribusi dan meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi digital, yang mungkin saat ini memang tengah diusahakan oleh pemerintah.

Selain itu juga memastikan dan membuat sedemikian mungkin desain birokrasi digital yang mudah dipahami secara teknis oleh masyarakat. Keseluruhan hal yang berkaitan dengan birokrasi digital juga harus diikuti oleh regulasi, sehingga dapat menunjukkan kepastian dari adanya birokrasi digital. Dengan cara-cara tersebut bukan tidak mungkin dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam birokrasi digital. Bahkan dengan adanya langkah untuk mengoptimalkan *e-government* dan mendorong adanya partisipasi masyarakat di dalamnya justru dapat menjadi ajang bagi suatu negara untuk menjadikan masyarakatnya menjadi lebih maju dan melek teknologi, tapi dengan langkah yang memang tidak mudah, kembali lagi, karena memang pemerintah harus benar-benar mensosialisasikannya dengan baik.

KESIMPULAN

Masyarakat Indonesia belum sepenuhnya siap untuk berpartisipasi dalam birokrasi digital. Hal ini dikarenakan masih tampak di beberapa daerah masyarakat yang lebih memilih cara-cara konvensional dalam kegiatannya yang berhubungan dengan birokrasi, termasuk dalam menggunakan pelayanan. Kesiapan masyarakat untuk berpartisipasi dalam birokrasi digital dapat dilihat dari banyak faktor misalnya budaya adopsi teknologi, kualitas SDM, infrastruktur teknologi (baik yang dimiliki oleh masyarakat ataupun fasilitas dari pemerintah yang sampai kepada masyarakat), iklim bisnis, dan pendapatan perkapita yang berkaitan dengan belanja masyarakat.

Untuk menekan semua faktor yang menghambat partisipasi masyarakat dalam birokrasi digital, diharapkan kedepannya pemerintah mampu memastikan kualitas pendidikan yang mempunyai, memperkuat *e-literacy*, melakukan sosialisasi secara intensif mengenai program-programnya yang berkaitan dengan birokrasi digital, serta mengusahakan pendistribusian infrastruktur teknologi dan meningkatkan kualitasnya sehingga kemudian dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan akses terhadap birokrasi digital. Dengan cara-cara tersebut bukan tidak

mungkin dapat mengoptimalkan *e-government* dan meningkatkan partisipasi masyarakat di dalamnya.

REFERENSI

- Adian, Y. A., & Budiarto, W. (2020). Literature Review: The Implementation of E-Health at Primary Healthcare Centers in Surabaya City. *JAKI (Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia)*, 8(1), 40-55.
- Aminah, S. dan Roikan. (2019). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Antara, dkk. (2019). *Peringkat Pendidikan Indonesia: Betah di Bawah Papan*. Diakses dari <https://republika.co.id/berita/q213qi409/peringkat-pendidikan-indonesia-betah-di-papan-bawah>, tanggal 11 Mei 2020, pukul 21.45 WIB.
- Arafah, Y., & Winarso, H. (2020, Februari). Peningkatan dan Penguatan Partisipasi Masyarakat dalam Konteks Smart City. *Tata Loka*, 22(1), 27-40.
- CNBC Indonesia (2018). *Kuartal II – 2018, Impor Smartphone RI Tertinggi Sepanjang Masa*. Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20180907104959-37-32173/kuartal-ii-2018-impor-smartphone-ri-tertinggi-sepanjang-masa>, tanggal 13 Mei 2020, pukul 14.05 WIB.
- CNBC Indonesia (2019). *BPS: Usia Harapan Hidup RI Capai 71,2 Tahun*. Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20190827153154-4-95076/bps-usia-harapan-hidup-ri-capai-712-tahun>, tanggal 11 Mei 2020, pukul 22.00 WIB.
- CNN Indonesia (2019). *4 Area di Papua Masih Belum Bisa Akses Internet*. Diakses dari

- <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190910195136-192-429245/4-area-di-papua-masih-belum-bisa-akses-internet>, tanggal 13 Mei 2020, pukul 13.00 WIB.
- CNN Indonesia (2019). *Kecepatan Internet Indonesia Ke-2 Terbawah Dari 45 Negara*. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190201152441-185-365734/kecepatan-internet-indonesia-ke-2-terbawah-dari-45-negara>, tanggal 13 Mei 2020, pukul 13.25 WIB.
- CNN Indonesia (2019). *Sri Mulyani Sebut Akses Teknologi Digital Belum Merata*. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190923152932-532-433034/sri-mulyani-sebut-akses-teknologi-digital-belum-merata>, tanggal 13 Mei 2020, pukul 13.00 WIB.
- Detikinet (2019). *Kominfo: 24.000 Desa Belum Tersentuh Layanan Internet*. Diakses dari <https://inet.detik.com/telecommunication/d-4505284/kominfo-24000-desa-belum-tersentuh-layanan-internet>, tanggal 13 Mei 2020, pukul 13.00 WIB.
- Ernawan, E. (1998). *Peranan Birokrasi Terhadap Peningkatan Efektivitas Pengambilan Keputusan di Perusahaan Besar* [Skripsi, Universitas Indonesia].
- Fauzie, Yuli Yanna (2018). *Bank Dunia: Kualitas Pendidikan Indonesia Masih Rendah*. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20180607113429-284-304214/bank-dunia-kualitas-pendidikan-indonesia-masih-rendah>, tanggal 11 Mei 2020, pukul 21.45 WIB.
- Fauzie, Yuli Yanna (2019). *Percuma Ekonomi Tumbuh Kalau Kemakmuran Semu*. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190723142610-532-414710/percuma-ekonomi-tumbuh-kalau-kemakmuran-semu>, tanggal 13 Mei 2020, pukul 13.40 WIB.
- Gustomy, R., Damayanti, R., & Bachtiar, R. (2020). The Use of ICT For Poverty Alleviation In Gubugklakah Village, Malang Regency. *Jejaring Administrasi Publik*, 12(1), 77-88.
- Haryanto, Agus Tri (2019). *Pengguna Internet Indonesia Didominasi Milenial*. Diakses dari <https://inet.detik.com/telecommunication/d-4551389/pengguna-internet-indonesia-didominasi-milenial>, tanggal 11 Mei 2020, pukul 20.38 WIB.
- Haryanto, Agus Tri (2019). *Smartphone Jadi Pintu Masuk Orang Indonesia Ke Internet*. Diakses dari <https://inet.detik.com/telecommunication/d-4552912/smartphone-jadi-pintu-masuk-orang-indonesia-ke-internet>, tanggal 11 Mei 2020, pukul 22.10 WIB.
- Haryanto, Agus Tri (2020). *Riset: Ada 175,2 Juta Pengguna Internet di Indonesia*. Diakses dari <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4907674/riset-ada-1752-juta-pengguna-internet-di-indonesia>, tanggal 11 Mei 2020, pukul 20.00 WIB.
- Heeks, Richard. (2006). *Implementing and Managing E-Government*. London: SAGE Publications Ltd.
- Indrayani, E. (2020). *E-Government: Konsep, Implementasi, dan Perkembangannya di Indonesia*. Solok: Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan Cendekia.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Jakaria, Yaya (2019). *Pemetaan Kemampuan Teknologi Informasi di*

- Pendidikan Dasar dan Menengah di Indonesia*. Diakses dari <https://jendela.kemdikbud.go.id/v2/kajian/detail/pemetaan-kemampuan-teknologi-informasi-di-pendidikan-dasar-dan-menengah-di-indonesia>, tanggal 11 Mei 2020, pukul 22.00 WIB.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika (2019). *Bangun Infrastruktur TIK, Pemerintah Buat Lompatan Kebijakan*. Diakses dari https://www.kominfo.go.id/content/detail/21553/bangun-infrastruktur-tik-pemerintah-buat-lompatan-kebijakan/0/berita_satker, tanggal 13 Mei 2020, pukul 13.00 WIB.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika (2019). *Penggunaan Internet di Indonesia*. Diakses dari <https://aptika.kominfo.go.id/2019/08/penggunaan-internet-di-indonesia/>, tanggal 11 Mei 2020, pukul 20.45 WIB.
- Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia (2020). *E-Government: Inovasi dalam Strategi Komunikasi*. Diakses dari https://setneg.go.id/baca/index/e_government_inovasi_dalam_strategi_komunikasi, tanggal 4 April 2020, pukul 15.17 WIB.
- Kennett, Patricia. (2004). *A Handbook of Comparative Social Policy*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Kominfo. (2012, Juni 13). *Pekalongan Raih Penghargaan E-Government*. Retrieved November 23, 2020, from Kementerian Komunikasi dan Informatika: https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/2105/Pekalongan+Raih+Penghargaan+E-Government/0/sorotan_media.
- Kumar V, Mukerji B, Butt I and Persaud A. (2007). *"Factors for Successful E-Government Adoption: A Conceptual Framework"*. *The Electronic Journal of E-Government*, 5(1).
- Kumparan (2020). *Berapa Lama Orang Indonesia Pakai Internet Setiap Hari?*. Diakses dari <https://www.google.com/amp/s/m.kumparan.com/amp/kumparantech/berapa-lama-orang-indonesia-pakai-internet-setiap-hari-lsm18OYziOQ>, tanggal 11 Mei 2020, pukul 20.30 WIB.
- Kuswandoro, Wawan (2015). *Inovasi Pelayanan Publik: Citizen Charter (Contoh Pelayanan Publik Berintegritas)*. Diakses dari <http://wkwk.lecture.ub.ac.id/tag/para-digma-pelayanan-publik/>, tanggal 6 April 2020, pukul 01.10 WIB.
- Liputan 6.com (2019). *Sri Mulyani: Daya Saing Indonesia Turun Karena Kualitas SDM Rendah*. Diakses dari <https://m.liputan6.com/bisnis/read/4084011/sri-mulyani-daya-saing-indonesia-turun-karena-kualitas-sdm-rendah>, tanggal 11 Mei 2020, pukul 21.03 WIB.
- Laoly, Yasonna H. (2019). *Birokrasi Digital*. Tangerang Selatan: Pustaka Alvabet.
- Muflihah dan Susanto. (2017). Faktor yang Mempengaruhi Warga dan Pemerintah Dalam Adopsi E-Government: Sebuah Ulasan Sistematis. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 4(4), hlm. 304-310.
- Nawangwulan, H. S. (2017, Juni 9). Partisipasi Masyarakat Provinsi Jawa Tengah dalam Penggunaan E-Filing. *Journal of Politic and Government Studies*, 6(3), 1-13.
- Nento, F., Nugroho, L. E., & Selo. (2017). Pengukuran E-Readiness Provinsi Gorontalo dalam Penerapan Smart Government. *Prosiding Seminar Nasional GEOTIK 2017* (pp. 176-187). Universitas Gadjah Mada.

- Nijkamp, Peter dan Barry Ubbels. 1999. *Infrastructure, Suprastructure, and Ecostructure: A Portfolio of Sustainable Growth Potentials*. Amsterdam: Vrije Universiteit
- Noviana, Rina, Sulandari, dan Lituhayu. (2015). *Manajemen E-Government Berbasis Web Model Government to Citizen (G2C) Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nurmandi, A., Khozin, M., & Salahudin. (2018). *Pelayanan Sektor Publik*. Yogyakarta: UMY Press.
- Ombudsman Republik Indonesia (2019). *Dua Kabupaten Masuk Zona Merah Pelayanan Publik*. Diakses dari <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--dua-kabupaten-masuk-zona-merah-pelayanan-publik>, tanggal 29 Maret 2020, pukul 20.38 WIB.
- Pemerintah Kota Probolinggo (2018). *Gerakan Kota Probolinggo Menuju 100 Smart City*. Diakses dari <https://portal.probolinggokota.go.id/index.php/k2/k2-category/item/459-gerakan-kota-probolinggo-menuju-100-smart-city>, tanggal 29 Maret 2020, pukul 20.38 WIB.
- Pertiwi, Wahyunanda Kusuma (2018). *Masyarakat Kelas Menengah Ke Bawah Dominasi Internet di Indonesia*. Diakses dari <https://amp.kompas.com/tekno/read/2018/02/22/07520057/masyarakat-kelas-menengah-ke-bawah-dominasi-internet-di-indonesia>, tanggal 13 Mei 2020, pukul 14.05 WIB.
- Putra, R.M.D. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya* [Skripsi, Universitas Airlangga]. Diakses dari <http://repository.unair.ac.id/eprint/74654>.
- Rahman, F., & Tarigan, J. S. (2020). *Inovasi Pemerintahan: Menuju Tata Kelola Pemerintahan Daerah Ideal*. Malang: Intrans Publishing.
- Rakhmayanti, Intan (2019). *Kiprah Lima Startup Unicorn Asal Indonesia yang Mendunia*. Diakses dari <https://sumsel.sindonews.com/berita/1442/1/kiprah-lima-startup-unicorn-asal-indonesia-yang-mendunia>, tanggal 13 Mei 2020, pukul 13.40 WIB.
- Republika (2019). *Partisipasi Pendidikan Naik Tapi Jutaan Anak Indonesia Masih Putus Sekolah*. Diakses dari https://republika.co.id/amp/pv3vz1#ah=15892117690756&_ct=1589211788253&csi=1&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=Dari%20%251%24s, tanggal 11 Mei 2020, pukul 21.23 WIB.
- Restyandito dan Erick Kurniawan. (2017). *Pemanfaatan Teknologi Oleh Orang Lanjut Usia di Yogyakarta. Prosiding Seminar Nasional XII "Rekayasa Teknologi Industri dan Informasi 2017" Sekolah Tinggi Teknologi Nasional Yogyakarta*, hlm. 49-53.
- Rogers, Everett M. (2003). *Diffusion of Innovations (Fifth Edition)*. New York: Free Press.
- Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah. (2020, April). *Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah. Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 61-80.
- Sendari, Anugerah Ayu (2019). *Mengenal Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif pada Sebuah Tulisan Ilmiah*. Diakses dari <https://m.liputan6.com/hot/read/4032771/mengenal-jenis-penelitian-deskriptif-kualitatif-pada-sebuah-tulisan-ilmiah>, tanggal 4 Mei 2020, pukul 23.39 WIB.
- Setiyono, Budi. (2016). *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*

- Edisi Ketiga*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sindonews (2019). *Suku-suku Pedalaman Indonesia yang Menolak Modernisasi, Siapa Saja Mereka*. Diakses dari <https://nasional.sindonews.com/berita/1381168/15/suku-suku-pedalaman-indonesia-yang-menolak-modernisasi-siapa-saja-mereka>, tanggal 13 Mei 2020, pukul 15.07 WIB.
- Sindonews (2020). *Pendapatan Rata-rata Orang Indonesia Tahun 2019 Meningkatkan Jadi Rp.59,1 Juta*. Diakses dari <https://ekbis.sindonews.com/berita/1518037/33/pendapatan-rata-rata-orang-indonesia-tahun-2019-meningkat-jadi-rp591-juta>, tanggal 13 Mei 2020, pukul 13.40 WIB.
- Sugiarto, Eddy Cahyono (2019). *Ekonomi Digital: The New Face of Indonesia's Economy*. Diakses dari https://setneg.go.id/baca/index/ekonomi_digital_the_new_face_of_indonesias_economy, tanggal 13 Mei 2020, pukul 13.40 WIB.
- Supriyadi, Eka (2018). *Daftar 6 Negara Pengguna Ponsel Terbanyak di Dunia, Ada Indonesia!*. Diakses dari <https://www.idntimes.com/tech/gadget/eka-supriyadi/daftar-6-negara-pengguna-ponsel-terbanyak-di-dunia-ada-indonesia-clc2/1>, tanggal 13 Mei 2020, pukul 14.05 WIB.
- Susanto, Anton. (2011). Analisis Citizen E-Rediness Dalam Pengembangan Desa Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi*, hlm. 61-74.
- Tempo (2019). *Impor Ponsel Legal Meningkatkan, Tembus 9,7 Juta Unit*. Diakses dari <https://tekno.tempo.co/read/1242786/impor-ponsel-legal-meningkat-tembus-97-juta-unit>, tanggal 13 Mei 2020, pukul 14.05 WIB.
- Thoha, Miftah. (2003). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Press.
- Tyas, D. L., Budiyanto, A. D., & Santoso, A. J. (2016, Maret 18-19). Pengukuran Kesenjangan Digital Masyarakat di Kota Pekalongan. *Seminar Nasional Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (SENTIKA)*, 590-598.
- United Nations. (2020). *UN E-Government Knowledge Base*. Retrieved November 24, 2020, from Public Administration UN: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/78-Indonesia>.
- Weber, Max. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. Diterjemahkan oleh A.M. Henderson dan Talcott Persons. New York: Oxford University Press.
- Yusriadi. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Sleman: Deepublish.
- Yusuf, R. M., & Jumhur, H. M. (2018). Penerapan E-Government dalam Membangun Smart City pada Kota Bandung Tahun 2018. *e-Proceeding of Management*, 5(3), 3126-3130.