

Analisis Inovasi Kebijakan Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA) Kota Bogor untuk Penguatan Demokrasi dan Partisipasi Publik

oleh:

Raihan Ardi Muhana*), Puji Astuti), D. Ghulam Manar**)**

ABSTRAK

Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran atau disingkat SiBadra merupakan inovasi kebijakan Pemerintah Kota Bogor di bidang layanan aduan dan saran, dimana melalui aplikasi tersebut masyarakat dapat dengan mudah melaporkan aduan maupun sarannya serta berdiskusi melalui kolom komentar terkait permasalahan yang diajukan, dan didisposisikan langsung kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lingkup Pemerintah Kota Bogor. Aplikasi SiBadra memiliki potensi lebih lanjut sebagai sebuah inovasi kebijakan sehingga tidak hanya sebatas efisiensi pelaporan aduan dan saran saja, tetapi juga bisa menjadi penguat demokrasi dan partisipasi publik, serta mampu mendorong proses demokrasi deliberatif di Kota Bogor.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengambilan data dilakukan melalui wawancara dan observasi terhadap obyek penelitian yang terdiri dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bogor, lalu pihak pengguna yakni OPD penanggungjawab laporan lingkup Kota Bogor serta masyarakat Kota Bogor selaku pelapor. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan analisa data. Adapun konsep yang digunakan pada penelitian ini yaitu konsep adopsi inovasi kebijakan, e-demokrasi, dan partisipasi publik digital.

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi inovasi kebijakan SiBadra berjalan dengan baik dan tanpa kendala yang signifikan, dimana penyelenggara dan pengguna dapat memanfaatkan atau dengan kata lain "mengadopsi" kebijakan ini dengan baik. Pada variabel konsep e-demokrasi, ditemukan bahwa proses e-demokrasi yang terjadi pada aplikasi SiBadra masih pada tingkatan demokrasi liberal, dimana OPD masih mengutamakan efisiensi pelaporan dan masyarakat masih terbatas pada paradigma penyelesaian laporan saja, belum mencapai level diskusi membahas permasalahan bersama. Terakhir pada variabel konsep partisipasi publik digital, faktor pendorong masyarakat menggunakan aplikasi SiBadra masih sebatas penyelesaian laporan saja, belum nampak adanya upaya untuk membahas isu bersama sebagai manifestasi deliberasi publik.

Kesimpulan penelitian ini adalah adanya keberjalanan proses demokrasi pada aplikasi tersebut, dimana keputusan kebijakan OPD diambil pula berdasarkan masukan dari masyarakat. SiBadra dapat dimaksimalkan potensinya untuk menjadi wadah demokrasi deliberatif apabila terdapat arahan dari Pemerintah Kota Bogor. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan terkait dengan bagaimana kasus besar pada SiBadra didiskusikan dan dieksekusi lebih lanjut oleh OPD terkait, maupun komparasinya dengan aplikasi aduan dan saran serupa dari pusat yakni SP4N LAPOR.

Kata Kunci: Inovasi Kebijakan, e-Demokrasi, Partisipasi Publik

*) Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

**) Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

ABSTRACT

The Information Sharing Complaints and Suggestions System or abbreviated as SiBadra is an innovation of the Bogor City Government's policy in the field of complaints and suggestions, where through this application the public can easily report complaints and suggestions and discuss through the comments column related to the problems posed, and distributed directly to the Device Organization. Regions (OPD) within the scope of the Bogor City Government. The SiBadra application has further potential as a policy innovation so that it is not only limited to the efficiency of reporting complaints and suggestions, but can also be an amplifier of democracy and public participation, as well as being able to encourage the deliberative democratic process in Bogor City.

This study uses qualitative method with data collection done through interviews and observations of the object of research. The object of research in this paper is divided into two, from the developer, namely the Bogor City Communication and Information Office (Diskominfo), then the user, namely the OPD in charge of the Bogor City report and the Bogor City community as the reporter. Data analysis is carried out through data reduction, data presentation, and data analysis. The concepts used in this study are policy innovation adoption, e-democracy, and digital public participation.

This study found that the implementation of SiBadra's policy innovation went well without significant obstacles, where the organizers and users could take advantage of or in other words "adopted" this policy well. In terms of e-democracy, it was found that the e-democracy process occurred in SiBadra is still at the level of liberal democracy, where the OPD still prefer efficiency in reporting and the public is still limited to the settlement paradigm, not yet reaching the level of discussion discussing common problems. In terms of public participation, researching about the driving factor for the community to use the SiBadra application, there is still a limit for completion. The majority of users of SiBadra does not have incentives such as discussing joint issues, but still relies on the OPD as the person in charge of the report.

The conclusion of this study is the presence of democratic process in the application, where OPD policy decisions are also taken based on input from the community. SiBadra's potential can be maximized to become a forum for deliberative democracy if there is direct direction from the Bogor City Government. Further research can be done related to how the "big" case in SiBadra will be further discussed and executed by the relevant OPD, as well as its comparison with the application of similar complaints and suggestions from the central government, namely SP4N LAPOR.

Keywords: Policy Innovation, e-Democracy, Public Participation

I. PENDAHULUAN

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 semacamnya (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).

Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (selanjutnya disingkat SiBadra) merupakan salah satu inovasi kebijakan 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. 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.

Berdasarkan karakteristik aplikasi SiBadra yakni memberikan ruang digital bagi masyarakat maupun pemerintah berinteraksi secara langsung, 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.

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.

Pada tulisan ini, penulis akan mendalami terlebih dahulu 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.

II. METODE 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.

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>).

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).

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.

III. KERANGKA TEORI

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.

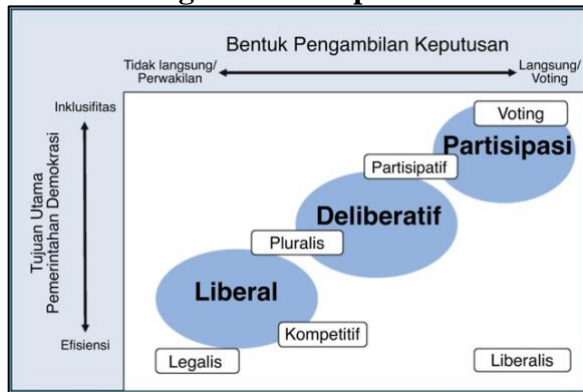
Lindner dan Aichholzer (2020) dalam bukunya yang berjudul *E-Democracy: Conceptual Foundations and Recent Trends*, menyatakan seperti halnya dengan konsep normatif dari demokrasi, setiap varian demokrasi digital didorong oleh pemahaman khusus tentang pandangan ideal-tipikal dalam proses pengambilan keputusan 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).

Dalam melihat tiga model demokrasi ini dalam e-demokrasi, digambarkan berdasarkan tujuan utama pemerintahan demokrasi (efektivitas/inklusivitas) 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
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".

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. 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.

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 kebutuhannya 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.

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.

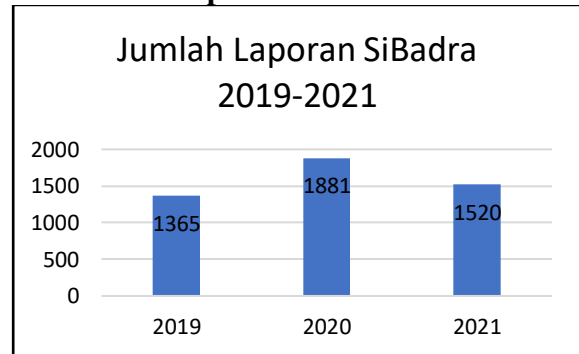
Kepentingan politik penting dalam partisipasi politik karena ia memberikan motivasi untuk mendapatkan informasi politik, keterampilan maupun pengetahuan yang relevan dalam menilai alternatif politik, sehingga kepentingan politik menjadi salah satu faktor penting dalam melihat tingkat partisipasi publik digital, khususnya dalam penggunaan aplikasi SiBadra.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan inovasi kebijakan tentunya mengharapkan adanya kelebihan dari kebijakan-kebijakan yang telah dilakukan sebelumnya. Kelebihan itu tidak terbatas pada efisiensi saja, namun juga bagaimana kebijakan itu dapat memperbaharui cara kerja dari masyarakat sebagai pengguna serta masyarakat sebagai penyelenggara.

Kelebihan pertama yang muncul dari adanya aplikasi SiBadra adalah memudahkan laporan aduan/saran yang masuk ke OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dalam lingkup Kota Bogor. Berdasarkan penemuan yang ditemukan di lapangan sebelum adanya SiBadra, OPD hanya mengandalkan aduan yang masuk langsung ke kantor-kantor, dan Diskominfo hanya memiliki line Call Center 112. Terhitung sejak munculnya aplikasi SiBadra sejak 2019 hingga 2021, telah masuk ribuan laporan kepada aplikasi tersebut. Gambar dibawah merupakan grafik laporan yang masuk sejak peluncuran SiBadra pada 2019 hingga akhir 2021.

Gambar 2
Jumlah Laporan SiBadra 2019-2021



Sumber: (Data Sekunder Diskominfo, diolah kembali penulis)

Adopsi inovasi kebijakan merupakan konsep berguna untuk menjadi indikator dalam melihat bagaimana inovasi kebijakan dapat dioptimalisasikan dengan baik oleh pengguna, tidak terbatas pada "pengguna" aplikasi saja namun juga penyelenggara sebagai penanggungjawab operasional aplikasi tersebut. Semakin baik adopsi inovasi kebijakan yang ada, maka semakin optimal pula pemanfaatan inovasi kebijakan tersebut sesuai dengan latar belakang dan tujuan utama dirumuskannya kebijakan tersebut.

Kesimpulan yang dapat diambil penulis dalam melihat konsep adopsi inovasi kebijakan pada aplikasi SiBadra adalah, inovasi ini telah memenuhi syarat-syarat adopsi inovasi kebijakan yaitu adanya kelebihan dibandingkan inovasi sebelumnya (*relative advantage*), kesesuaian dengan inovasi yang sudah ada (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), dan kemudahan untuk diamati (*observability*). Namun dalam aspek proses ujicoba (*triability*) inovasi kebijakan ini dapat dikatakan tidak optimal karena tidak memasukkan unsur masyarakat sebagai pengguna utama dalam proses ujicoba.

Aplikasi SiBadra mampu mengaktifkan laporan aduan/saran yang masuk ke OPD-OPD terkait, sehingga laporan tersebut dapat ditangani lebih cepat dan tanggap oleh OPD yang bertanggungjawab, dibandingkan sebelum adanya aplikasi tersebut. Diskominfo juga terus berupaya menyesuaikan SiBadra dengan kehidupan masyarakat sehari-hari, salah satunya yang terkini yaitu mengintegrasikan penggunaan *Whatsapp* dengan SiBadra untuk memudahkan proses pelaporan warga Kota Bogor. Terkait dengan ujicoba, Diskominfo telah melakukan pengembangan sebelum munculnya SiBadra

dengan mengujicobakan aplikasi BISA, sehingga memenuhi syarat percobaan terhadap inovasi sebelum inovasi tersebut diimplementasikan.

Berkaitan dengan penggunaannya, aplikasi SiBadra tidak memiliki kerumitan yang signifikan sehingga mengganggu kinerja utama dari aplikasi tersebut, baik dari penyelenggara maupun pengguna, walaupun masih terdapat satu keluhan yang disampaikan pengguna yaitu seringkali mengalami *log out* sendiri pada aplikasi. Walaupun *error* yang terjadi tidak mengganggu operasional utama sehari-hari aplikasi tersebut, namun Diskominfo sebagai penanggungjawab utama harus terus menjaga komunikasi dengan PT. Drop sebagai pihak ketiga untuk menghindari adanya kesalahan sistem yang tidak diinginkan. Terakhir yaitu kemudahan dalam diamati, telah terpenuhi dengan adanya masukan-masukan baik dari penyelenggara maupun pengguna sebagai dua aktor yang sama-sama aktif dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Model e-demokrasi yang dikenalkan pada subbab sebelumnya membagi e-demokrasi yang terjadi menjadi tiga model; model liberal, model partisipatif, dan model deliberatif. Berdasarkan penemuan penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa proses e-demokrasi yang terjadi dalam SiBadra dengan aktor pemerintah dan masyarakat dalam hal ini OPD-OPD terlapor dengan pengguna aplikasi SiBadra, merupakan demokrasi liberal.

Dalam aspek tujuan utama pemerintahan demokrasi, hasil penemuan di lapangan menunjukkan bahwa OPD-OPD terlapor masih menekankan pada tingkat efisiensi penanganan laporan dari masyarakat, dibandingkan dengan mendorong inklusifitas antar OPD dengan masyarakat. Bentuk pengambilan keputusan dari masyarakat juga menunjukkan aspek "perwakilan" dimana laporan-laporan yang diadakan oleh masyarakat pada aplikasi

SiBadra masih mengandalkan penanganan dari OPD terlapor, dalam hal ini OPD dapat diibaratkan sebagai perwakilan masyarakat dalam menyelesaikan aduan yang disampaikan.

Berdasarkan hasil penemuan penelitian, dapat dikatakan bahwa proses e-demokrasi antara masyarakat Kota Bogor dengan OPD terlapor, yang terjadi dalam ranah aplikasi SiBadra sebagai aplikasi digital, berada dalam model demokrasi liberal. Model demokrasi liberal memang cenderung menunjukkan penekannya pada prosedural, berkonsentrasi pada proses dan institusi yang memastikan pengambilan keputusan yang mengikat secara umum, dalam hal ini OPD sebagai penindaklanjut laporan. Warga negara dikonseptualisasikan sebagai konsumen yang partisipasi politiknya kurang lebih terbatas pada ekspresi periodik preferensi individu, seperti masukan dan saran saja. Proses pembentukan kemauan politik, berdasarkan debat publik dan pembelajaran, tidak mendapatkan perhatian yang tinggi dalam model ini.

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.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

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.

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.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggito, A., Setiawan, J. (2018) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Jejak Publisher.
- Anttiroiko, A. (2003). *Building strong e-democracy: the role of technology in developing democracy for the information age*. Shahjalal University of Science and Technology: Communication of the Association for Computing Machinery.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bernardo, M. (2019). *Smart City Governance: From e-Government to Smart Governance*. Portugal: IGI Global.
- BPS Kota Bogor. (2021). *Kota Bogor Dalam Angka 2021*. Bogor: BPS Kota Bogor.
- Budiardjo, M. (2008). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Cresswell, J. W. (2009). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Cropf, R. (2016). *e-Government for Public Managers: Administering the Virtual Public Sphere*. Maryland: Rowman & Littlefield.
- Cropf, R. (2018). *The Challenges in Implementing E-Democracy in the United States*. 10.1007/978-3-319-59442-2_1.
- Chadwick, A. (2018). *E-democracy*. UK: Encyclopædia Britannica.
- Goldfield, D. (2007). *Encyclopedia of American History*. California: SAGE Publications Inc.
- Indrajit, R. (2005). *Electronic Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Dunia*. Yogyakarta: ANDI.
- Lindner, R., Beckert, B., Aichholzer, G., Strauß, S., & Hennen, L. (2010). *E-democracy in Europe – prospects of*

- internet-based political participation. Interim Report – Phase I* (European Parliament, Science and Technology Options Assessment STOA), Brussels/Strasbourg.
- Lindner R., Aichholzer G. (2020). *E-Democracy: Conceptual Foundations and Recent Trends*, Hennen L., van Keulen I., Korthagen I., Aichholzer G., Lindner R., Nielsen R. (eds) European E-Democracy in Practice. Studies in Digital Politics and Governance. Springer, Cham. https://doi.org.proxy.undip.ac.id/10.1007/978-3-030-27184-8_2
- Merriam, S. (2009). *Qualitative Research: A guide to design and implementation*. San Francisco: Jossey-Bas.
- Organisation for Economic Cooperation and Development. (2017). *Embracing Innovation in Government: Global Trends*. <https://www.oecd.org/gov/innovativ-E-Government/embracing-innovation-in-government.pdf>
- Semiawan, C. (2010). Metode Penelitian Kualitatif : Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya. Cikarang: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Suradinata, E. (2013). *Analisis Kepemimpinan–Strategi Pengambilan Keputusan*. Alqaprint Jatinangor: Sumedang.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN.
- Wouters, M., Hardie-Boys, N., Wilson, C. (2008). *Evaluating public inputs in National Park Management Plan reviews*. New Zealand: Department of Conservation.
- Yusuf, A. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Jurnal**
- Abdu, Shamsu & Mohamad, Bahtiar & Muda, Suhaini. (2017). *Youth Online Political Participation: The Role of Facebook Use, Interactivity, Quality Information and Political Interest*. SHS Web of Conferences. 33. 00080. 10.1051/shsconf/20173300080.
- Atnan, N. & Imran, A.I. (2018). "Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media Lapor di Kota Bandung," *Jurnal Wacana Politik*. Vol. 3 (2): 150-162.
- Anthopoulos, L. & Reddick, C.G. (2016). "Smart City and Smart Government: Synonymous or Complementary?," International World Wide Web Conference Committee (IW3C2). DOI: <http://dx.doi.org/10.1145/2872518.2888615>
- Bason, C. (2013). Engaging Citizens in Policy Innovation: Benefiting public policy from the design inputs of citizens and stakeholders as ‘experts’. In Lindquist E., Vincent S., & Wanna J. (Eds.), *Putting Citizens First: Engagement in Policy and Service Delivery for the 21st Century* (pp. 61-74). ANU Press. Retrieved November 26, 2020, from <http://www.jstor.org/stable/j.ctt4cg5sm.9>
- Correa, T., Hinsley, A., Gil de Zúñiga, H. (2010). "Who interacts on the Web?: The intersection of users’ personality and social media use," *Computers in Human Behavior*. Vol. 26: 247-253.
- Deakin, M. and Allwinkle, S. (2007). "Urban regeneration and sustainable communities: The role networks, innovation and creativity in building successful partnerships," *Journal of*

- Urban Technology*. Vol. 14 (1): 77-91.
- Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I., Røste, R. (2005). "Innovation in the Public Sector On the differences between public and private sector innovation," *Publin Report No. D9*.
- Hsiao, Y.T., Lin, S.H., Tang, A. Narayanan, D., Sarahe, C., (2018). *vTaiwan: An Empirical Study of Open Consultation Process in Taiwan*, In Proceedings of OOO, OOO, OOO, 5 pages. DOI: 10.475/123 4
- Idrus, I., Zakiyah, U., Hodiyah, L. (2017). "Kajian Sukses Implementasi *e-Government* Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor," *Jurnal of Government-JOG*. Vol. 2 (2): (120-134).
- Istijono, B., Ophiyandri, T. (2015). "Community-Based Approach in A Small Scale Irrigation Project in Indonesia: Ways and Advantages," *Civil Engineering*. 17. 10.9744/CED.17.2.95-100.
- Jaeger, P.T. & Thompson, K.M. (2003). "*e-Government* around the world: Lessons, challenges, and future directions," *Government Information Quarterly*. Vol. 20: 389-394.
- Kelman, S. (2005). "Public Management Needs Help," *The Academy of Management Journal*. Vol. 48 (6): 967-969.
- Kozáková, V. (2013). "Innovation and Creativity in Public Sector," *Mednarodna revija za javno upravo*. Vol. 9 (3-4): 83-98.
- Macintosh, A. (2004). "Characterizing E-Participation in Policy-Making," *2004 International Conference on System Sciences*.
- Manoharan, A. & Ingrams, A. (2018). "Conceptualizing *e-Government* from Local Government Perspectives," *State and Local Government Review*. Vol. 50 (1): 56-66.
- Meijer, Albert & Burger, N. & Ebbers, Wolfgang. (2008). "Citizens4Citizens: Mapping participatory practices on the internet," *Electronic Journal of e-Government*. Vol. 7
- Nurhidayati, D. (2019). "Does Digital Public Service Complaint Promote Accountability? A Comparative Analysis of Upik Yogyakarta and Qlue Jakarta," *Policy and Governance Review*. Vol. 3 (2): 127-141.
- Przeybilovicz, E., Cunha, M., Meirelles, F. (2018). "The use of information and communication technology to characterize municipalities: who they are and what they need to develop *e-Government* and smart city initiatives," *Brazilian Journal of Public Administration*. Vol. 52 (43): 630-649.
- Quan-Haase, A., Young, A. (2010). "Uses and Gratifications of Social Media: A Comparison of Facebook and Instant Messaging," *Bulletin of Science, Technology & Society*. Vol. 30: 350-361.
- Ramaprasad, A., Sánchez-Ortiz, A., Syn, T. "A Unified Definition of a Smart City" *16th International Conference on Electronic Government (EGOV)*, Sep 2017, St. Petersburg, Russia. Page 13-24, 10.1007/978-3-319-64677-0_2.
- Rose, J., Persson, J., Heeager, L., & Irani, Z. (2015). "Managing *e-Government*: value positions and relationships," *Information Systems Journal*. Vol. 25: 531-571.
- Royo, S., Pina, V., dan Garcia-Rayado, J. (2020). "Decide Madrid: A Critical Analysis of an Award-Winning e-Participation Initiative," *Sustainability*. Vol. 12 (674): 1-19.

- Sahin, I. (2006). "Detailed Review of Rogers' Diffusion of Innovations Theory and Educational Technology-Related Studies Based On Rogers' Theory," *The Turkish Online Journal of Educational Technology*. Vol. 5 (2): 14-23.
- Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. (2012). " Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of *E-Government* among municipalities," *Government Information Quarterly*. Vol. 29 (1): 72-81.
- Scott, W. (2004). "Institutional theory", *Encyclopedia of Social Theory*, George Ritzer, ed. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Smith, G. (2009). "Studying democratic innovations: An analytical framework," *Democratic Innovations: Designing Institutions for Citizen Participation* (Theories of Institutional Design, pp. 8-29). Cambridge: Cambridge University Press.
doi:10.1017/CBO9780511609848.002
- Ziadi, A.R., Yossomsakdi, S., & Wijaya, A.F. (2016). "The Implementation Of *E-Government* (Smart City Program) to Achieve An Effective Public Service (Case Studies On Qlue And Crop In Management Unit Of Jakarta Smart City)," *Global Journal of Management and Business*. Vol. 16 (8): 43-47.