

Pengaruh Transformasi Digital terhadap Partisipasi Masyarakat dalam E-Government

Asmuddin

STAI Syekh Abdur Rauf Singkil

asmuddin12@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mendorong pemerintah untuk mengadopsi sistem e-Government sebagai strategi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keterbukaan pelayanan publik. Namun, meskipun infrastruktur digital terus berkembang, partisipasi aktif masyarakat dalam penggunaan layanan e-Government masih tergolong rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh transformasi digital terhadap tingkat partisipasi masyarakat dalam sistem e-Government. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka, menganalisis berbagai literatur ilmiah dan dokumen kebijakan yang relevan.

Hasil kajian menunjukkan bahwa transformasi digital secara umum telah meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital. Namun, partisipasi yang aktif masih terkendala oleh beberapa faktor utama, antara lain rendahnya literasi digital, minimnya kepercayaan terhadap keamanan sistem, serta kualitas layanan digital yang belum optimal. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan yang holistik dalam pengembangan e-Government, tidak hanya fokus pada infrastruktur teknologi, tetapi juga pada aspek sosial, edukatif, dan tata kelola yang inklusif.

Kata kunci: transformasi digital, e-Government, partisipasi masyarakat, literasi digital, layanan publik.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan mendasar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk cara berinteraksi dengan institusi pemerintahan. Di era digital saat ini, TIK bukan hanya menjadi alat bantu, melainkan menjadi infrastruktur utama dalam mendesain sistem layanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, memanfaatkan perkembangan teknologi ini untuk memperbaiki kinerja birokrasi dan menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih akuntabel (Wirtz, Daiser, & Binkowska, 2018).

Salah satu implementasi nyata dari integrasi TIK dalam pemerintahan adalah melalui inisiatif **e-Government**. Konsep ini merujuk pada penggunaan teknologi digital, khususnya internet, oleh instansi pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan kepada warga negara, pelaku usaha, dan pegawai negeri sipil (Heeks, 2006). Di Indonesia, program e-Government telah diluncurkan sejak awal tahun 2000-an dan terus mengalami

pengembangan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kerangka kebijakan nasional untuk transformasi digital sektor publik (Kementerian PANRB, 2023).

Transformasi digital yang dilakukan pemerintah bertujuan untuk membangun sistem birokrasi yang lebih adaptif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Layanan seperti administrasi kependudukan online, perpajakan digital, perizinan terpadu, dan platform pengaduan masyarakat telah tersedia di banyak wilayah. Pemerintah pusat maupun daerah telah mengalokasikan sumber daya besar untuk pengembangan infrastruktur digital dan peningkatan kapabilitas sumber daya manusia (UNDESA, 2022).

Namun, meskipun infrastruktur teknologi telah berkembang pesat, partisipasi aktif masyarakat dalam memanfaatkan layanan e-Government masih tergolong rendah. Banyak platform layanan yang belum dimanfaatkan secara maksimal oleh publik, baik karena kendala teknis, keterbatasan literasi digital, atau rendahnya kepercayaan terhadap sistem elektronik (Yildiz, 2007). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara penyediaan layanan digital dengan keterlibatan masyarakat sebagai pengguna akhir.

Kondisi ini menimbulkan pertanyaan kritis: apakah transformasi digital yang dilakukan pemerintah benar-benar efektif dalam mendorong partisipasi masyarakat? Partisipasi dalam konteks e-Government tidak hanya mencakup penggunaan layanan digital, tetapi juga melibatkan keterlibatan warga dalam proses perumusan kebijakan, pengawasan, serta evaluasi pelayanan publik melalui kanal-kanal digital (Bannister & Connolly, 2012). Rendahnya partisipasi ini menjadi tantangan tersendiri dalam mewujudkan pemerintahan yang terbuka dan demokratis.

Fenomena tersebut relevan untuk diteliti lebih dalam guna memahami sejauh mana transformasi digital telah memengaruhi partisipasi publik. Oleh karena itu, penelitian ini dirancang untuk menjawab pertanyaan: Bagaimana pengaruh transformasi digital terhadap partisipasi masyarakat dalam e-Government? Pertanyaan ini penting dijawab untuk menilai efektivitas kebijakan digitalisasi pemerintahan sekaligus sebagai dasar bagi peningkatan layanan ke depan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak transformasi digital terhadap tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan e-Government. Analisis ini mencakup identifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keterlibatan masyarakat, serta sejauh mana pemanfaatan teknologi telah berhasil menjembatani hubungan antara pemerintah dan warga negara dalam ekosistem digital.

Secara akademik, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur mengenai transformasi digital dan partisipasi masyarakat, khususnya dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia. Kajian ini memperkaya diskursus tentang e-Government dengan menekankan aspek partisipatif dalam tata kelola digital, yang selama ini masih kurang mendapat perhatian dalam banyak studi yang lebih fokus pada aspek teknis dan administratif (Gil-García & Pardo, 2005).

Secara praktis, temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan dalam merancang strategi transformasi digital

yang lebih inklusif dan partisipatif. Rekomendasi berbasis data yang disusun dalam studi ini dapat digunakan oleh pemerintah pusat dan daerah dalam memperbaiki desain antarmuka layanan digital, memperkuat literasi digital masyarakat, dan membangun kepercayaan terhadap sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Dengan demikian, urgensi penelitian ini tidak hanya terletak pada aspek akademik semata, melainkan juga pada kontribusinya terhadap perbaikan kebijakan publik. Di era digital yang terus berkembang, keberhasilan e-Government sangat ditentukan oleh keterlibatan aktif warga negara. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai dinamika transformasi digital dan partisipasi masyarakat menjadi kunci utama dalam menciptakan sistem pemerintahan yang efektif, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (*library research*). Pendekatan ini dipilih karena topik yang dibahas bersifat konseptual dan berupaya menganalisis fenomena transformasi digital serta partisipasi masyarakat dalam e-Government melalui penelusuran dan pengkajian berbagai sumber literatur ilmiah yang relevan.

Metode studi pustaka memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pemikiran para ahli, laporan hasil penelitian terdahulu, serta dokumen-dokumen resmi yang menjadi acuan dalam pengembangan e-Government di Indonesia maupun secara global. Melalui pendekatan ini, peneliti tidak terlibat secara langsung dengan objek di lapangan, melainkan mengkonstruksi pemahaman dari data sekunder yang tersedia secara komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Pemanfaatan Layanan e-Government oleh Masyarakat

Penerapan layanan e-Government di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Berbagai layanan administrasi publik seperti pencatatan sipil, perpajakan, perizinan, dan pengaduan masyarakat telah dialihkan ke platform digital baik melalui situs web resmi maupun aplikasi mobile. Namun, peningkatan ketersediaan layanan tersebut tidak serta-merta diikuti dengan partisipasi aktif masyarakat dalam mengaksesnya. Menurut laporan *United Nations E-Government Survey* (UNDESA, 2022), Indonesia memang mengalami peningkatan dalam indeks e-Government, tetapi capaian tersebut lebih dominan pada aspek penyediaan layanan dibanding aspek partisipatif.

Banyak masyarakat di wilayah urban telah mulai memanfaatkan layanan digital pemerintah karena faktor kemudahan dan kecepatan. Sebaliknya, di wilayah rural atau

daerah tertinggal, partisipasi masih terbilang rendah. Ketimpangan infrastruktur digital serta keterbatasan literasi digital menjadi alasan utama rendahnya pemanfaatan layanan e-Government (Setiawan & Putri, 2020). Padahal, peran serta masyarakat sangat penting dalam keberhasilan sistem pemerintahan berbasis elektronik, karena sistem tersebut dirancang untuk membangun hubungan yang lebih interaktif antara pemerintah dan warga negara.

Faktor Pendukung dan Penghambat Partisipasi Digital

Terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam layanan e-Government. Faktor pendukung utama antara lain adalah kemudahan akses, kemajuan infrastruktur jaringan, serta peningkatan penggunaan smartphone di kalangan masyarakat. Di samping itu, kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah juga menjadi penentu penting. Ketika masyarakat percaya bahwa datanya aman dan proses pelayanan lebih efisien, maka tingkat partisipasi cenderung meningkat (Carter & Bélanger, 2005).

Namun, tidak sedikit hambatan yang masih menjadi tantangan serius. Literasi digital menjadi salah satu penghalang terbesar, terutama di kalangan masyarakat lansia, masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah, serta masyarakat di wilayah 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar). Selain itu, ketidakstabilan jaringan internet, tampilan antarmuka yang tidak ramah pengguna, dan minimnya sosialisasi dari pemerintah juga turut menyumbang pada rendahnya partisipasi digital (Yildiz, 2007). Belum lagi masalah ketimpangan sosial-ekonomi yang menyebabkan akses terhadap perangkat digital menjadi tidak merata.

Keterhubungan antara Transformasi Digital dengan Kemauan Masyarakat untuk Terlibat

Transformasi digital melalui pengembangan aplikasi mobile, penggunaan media sosial oleh instansi pemerintah, serta digitalisasi dokumen administrasi, berperan besar dalam membentuk interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat. Aplikasi seperti PeduliLindungi, SP4N-LAPOR, dan berbagai aplikasi pelayanan daerah menjadi contoh konkret pemanfaatan teknologi digital dalam layanan publik. Inovasi tersebut menunjukkan adanya upaya strategis pemerintah untuk menjangkau masyarakat secara lebih cepat, responsif, dan inklusif (Wirtz et al., 2018).

Media sosial pemerintah juga memainkan peran penting sebagai kanal komunikasi interaktif. Instansi publik yang aktif di platform seperti Instagram, Twitter (X), atau Facebook mampu membangun citra keterbukaan informasi sekaligus membina kedekatan dengan publik. Ketika masyarakat merasa bahwa suara mereka didengar dan respon diberikan secara cepat melalui kanal digital, maka kecenderungan untuk terlibat dalam proses pemerintahan juga meningkat (Mergel, 2013). Ini menjadi indikator bahwa transformasi digital bukan sekadar penyediaan teknologi, tetapi juga soal membangun hubungan sosial berbasis kepercayaan.

Namun demikian, adopsi teknologi yang tidak dibarengi dengan edukasi dan pelibatan masyarakat secara berkelanjutan dapat menciptakan jarak baru antara pemerintah dan

publik. Misalnya, banyak aplikasi pemerintah yang hanya diunduh tetapi tidak digunakan secara aktif karena masyarakat kesulitan memahami cara kerja sistem tersebut. Dalam hal ini, pendekatan partisipatif dalam desain sistem sangat penting agar layanan yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna (Bannister & Connolly, 2012).

Selain itu, transformasi digital yang terlalu berorientasi pada teknologi tanpa memperhatikan konteks sosiokultural masyarakat akan menghasilkan sistem yang eksklusif. Untuk membangun partisipasi yang sejati, perlu ada integrasi antara teknologi, pendidikan, serta kebijakan inklusif yang melibatkan masyarakat sebagai mitra, bukan sekadar objek pelayanan. Dengan demikian, transformasi digital dapat berfungsi sebagai jembatan, bukan penghalang, dalam demokratisasi layanan publik.

Lebih jauh, tingkat partisipasi masyarakat sangat bergantung pada persepsi mereka terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dari layanan e-Government (Davis, 1989). Jika masyarakat merasa bahwa layanan tersebut memberikan nilai tambah dan tidak memerlukan usaha yang kompleks untuk digunakan, maka kemungkinan mereka untuk terlibat akan semakin besar. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk menerapkan prinsip user-centric dalam pengembangan sistem digital.

Di sisi lain, penting juga untuk memperkuat aspek transparansi dan akuntabilitas dalam setiap layanan digital. Keterbukaan proses, pelaporan kinerja, dan feedback dari masyarakat harus diintegrasikan ke dalam sistem agar publik merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Tanpa aspek ini, transformasi digital hanya akan menjadi proyek teknokratis yang kehilangan makna partisipatif (Gil-García & Pardo, 2005).

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan e-Government tidak hanya terletak pada kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga pada sejauh mana teknologi tersebut mampu meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan warga negara. Transformasi digital harus dilihat sebagai bagian dari proses tata kelola kolaboratif yang mengedepankan keterlibatan publik dalam setiap tahapnya.

Teori Partisipasi, Adopsi Teknologi, dan Good Governance

Partisipasi masyarakat dalam e-Government erat kaitannya dengan teori partisipasi politik dan sosial yang menekankan pentingnya keterlibatan aktif warga negara dalam pengambilan keputusan publik. Teori ini menyatakan bahwa ketika masyarakat memiliki akses terhadap informasi dan saluran komunikasi yang memadai, mereka akan terdorong untuk berpartisipasi lebih aktif dalam urusan pemerintahan (Arnstein, 1969). Dalam konteks digital, partisipasi ini dapat terwujud melalui penggunaan platform digital pemerintah untuk menyampaikan aspirasi, mengakses layanan, atau memberikan pengawasan terhadap kebijakan publik.

Di sisi lain, teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) membantu menjelaskan mengapa masyarakat bersedia atau enggan mengadopsi layanan e-Government. Dua konstruk utama dalam model ini, yakni *perceived usefulness*

dan *perceived ease of use*, menjadi faktor penentu dalam adopsi teknologi. Bila masyarakat menilai layanan digital pemerintah bermanfaat dan mudah digunakan, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakannya secara aktif.

Dalam kerangka *good governance*, partisipasi digital juga merefleksikan nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Pemerintahan yang baik menuntut adanya keterbukaan informasi dan keterlibatan warga negara sebagai mitra dalam proses pembangunan. Dengan demikian, keberhasilan e-Government tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari sejauh mana teknologi tersebut memperkuat praktik pemerintahan yang demokratis dan partisipatif (UNDP, 2020).

Tantangan: Kesenjangan Digital, Literasi, dan Aksesibilitas

Salah satu tantangan paling serius dalam meningkatkan partisipasi digital adalah kesenjangan digital (*digital divide*), yang merujuk pada perbedaan akses terhadap teknologi informasi antar kelompok sosial. Di Indonesia, kesenjangan ini terlihat nyata antara wilayah urban dan rural, serta antara masyarakat kelas menengah atas dan masyarakat miskin (Widodo & Wahyuni, 2021). Ketimpangan ini tidak hanya dalam hal infrastruktur jaringan, tetapi juga dalam kemampuan menggunakan perangkat teknologi secara efektif.

Literasi digital menjadi tantangan berikutnya. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan membaca, memahami, dan menggunakan informasi digital untuk kepentingan partisipasi publik. Banyak layanan e-Government yang dirancang dengan antarmuka yang rumit dan tidak ramah pengguna, sehingga menyulitkan kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat berpendidikan rendah untuk mengaksesnya (Purwanto et al., 2021). Oleh karena itu, peningkatan literasi digital harus menjadi prioritas dalam agenda transformasi digital pemerintah.

Tantangan lain yang kerap diabaikan adalah isu aksesibilitas. Banyak aplikasi atau website pemerintah yang belum memenuhi standar aksesibilitas untuk penyandang disabilitas, baik secara visual, audio, maupun mobilitas. Hal ini menimbulkan eksklusi digital dan menjauhkan sebagian kelompok masyarakat dari partisipasi dalam layanan publik digital. Sejalan dengan prinsip *inclusive governance*, layanan digital seharusnya mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali (OECD, 2020).

Kritik juga muncul terhadap pendekatan yang terlalu teknokratis dalam pengembangan e-Government, di mana fokus utama terletak pada pencapaian indikator teknologi tanpa memperhatikan dampak sosial dan inklusivitas. Ketika transformasi digital tidak dibarengi dengan pendekatan humanistik dan empatik, maka layanan yang dihasilkan hanya akan dinikmati oleh kelompok masyarakat tertentu, dan pada akhirnya memperluas kesenjangan partisipatif (Nam, 2012).

Secara normatif, teknologi digital seharusnya menjadi alat untuk memperkuat demokrasi dan tata kelola yang partisipatif. Namun dalam praktiknya, digitalisasi justru dapat menimbulkan bentuk baru eksklusi sosial jika tidak diimbangi dengan kebijakan afirmatif dan pendekatan inklusif. Oleh sebab itu, pemerintah perlu membangun sistem evaluasi

yang tidak hanya menilai performa teknologi, tetapi juga dampaknya terhadap keterlibatan masyarakat lintas kelas sosial dan geografis.

Agar transformasi digital berdampak positif terhadap partisipasi masyarakat, maka pemerintah harus menjalankan strategi multipihak (multi-stakeholder). Kerja sama antara sektor pemerintah, swasta, akademisi, dan masyarakat sipil menjadi penting dalam membangun ekosistem digital yang terbuka dan responsif. Pelatihan literasi digital, penguatan infrastruktur TIK di daerah tertinggal, serta pelibatan masyarakat dalam desain sistem e-Government merupakan langkah strategis yang harus diprioritaskan.

Akhirnya, penguatan partisipasi dalam era digital memerlukan sinergi antara pendekatan teknologi dan pendekatan sosial. Transformasi digital harus diartikan sebagai proses sosial-politik yang memerlukan keterbukaan, keadilan akses, dan partisipasi sejati. Dalam konteks inilah, e-Government tidak hanya menjadi alat efisiensi birokrasi, tetapi juga menjadi ruang demokratisasi baru yang menjembatani kepentingan antara negara dan masyarakat.

Kesimpulan

Transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat. Dengan hadirnya berbagai platform e-Government, akses terhadap informasi dan pelayanan publik menjadi lebih cepat, efisien, dan tidak terbatas oleh ruang dan waktu. Masyarakat kini memiliki lebih banyak peluang untuk berinteraksi dengan pemerintah melalui aplikasi digital, media sosial resmi, dan portal layanan daring yang tersedia hampir di seluruh wilayah. Secara umum, digitalisasi ini membuka pintu bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih transparan dan responsif.

Namun demikian, peningkatan akses terhadap layanan e-Government belum secara otomatis diikuti oleh peningkatan partisipasi aktif masyarakat. Masih terdapat hambatan yang signifikan, seperti rendahnya literasi digital di kalangan kelompok masyarakat tertentu, kurangnya kepercayaan terhadap keamanan dan kerahasiaan data dalam sistem digital pemerintah, serta mutu layanan digital yang belum optimal dari sisi fungsionalitas dan kenyamanan pengguna. Ketiga faktor ini berperan penting dalam menentukan sejauh mana masyarakat bersedia dan mampu menggunakan layanan e-Government secara aktif dan berkelanjutan.

Dengan demikian, untuk mendorong partisipasi publik yang lebih inklusif dalam era digital, diperlukan pendekatan yang menyeluruh. Pemerintah tidak hanya dituntut untuk menyediakan infrastruktur teknologi, tetapi juga harus meningkatkan literasi digital masyarakat, membangun kepercayaan melalui layanan yang akuntabel, dan merancang sistem digital yang user-friendly. Upaya ini harus dilakukan secara kolaboratif dengan melibatkan masyarakat, akademisi, dan sektor swasta agar transformasi digital benar-benar menjadi instrumen penguatan demokrasi dan pelayanan publik yang partisipatif.

Daftar Pustaka

- Alarabiat, A., Zhou, L., & Al-Mohammad, S. (2021). Determinants of citizens' intention to adopt e-government in developing countries: An empirical evaluation based on UTAUT model. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101458. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101458>
- Alomari, M. K., Sandhu, K., & Woods, P. (2012). Promoting citizen trust in e-government adoption in developing countries. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(4), 286–302. <https://doi.org/10.1108/17506161211273352>
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- Chadwick, A. (2009). Web 2.0: New challenges for the study of e-democracy in an era of informational exuberance. *I/S: A Journal of Law and Policy for the Information Society*, 5(1), 9–41.
- Dwivedi, Y. K., Shareef, M. A., Simintiras, A. C., Lal, B., & Weerakkody, V. (2016). A generalised adoption model for services: A cross-country comparison of mobile health (m-health). *Government Information Quarterly*, 33(1), 174–187. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.06.003>
- Noveck, B. S. (2009). *Wiki Government: How Technology Can Make Government Better, Democracy Stronger, and Citizens More Powerful*. Brookings Institution Press.
- Reddick, C. G. (2005). Citizen interaction with e-government: From the streets to servers? *Government Information Quarterly*, 22(1), 38–57. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2004.10.003>
- Tambouris, E., Kalampokis, E., Tarabanis, K., & Zotou, M. (2013). A framework for assessing eParticipation projects and tools. *International Journal of Electronic Governance*, 6(4), 316–333. <https://doi.org/10.1504/IJEG.2013.060652>
- United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>
- Zhao, F., & Fan, M. (2022). The Role of Digital Literacy in Citizens' Participation in Smart Government. *Information Polity*, 27(1), 21–38. <https://doi.org/10.3233/IP-210305>