

PEMANFAATAN TEKNOLOGI DALAM TATA KELOLA PEMERINTAHAN

Muhtar Haboddin (Prodi Ilmu Pemerintahan-Univ Brawijaya)
Ratnaningsih Damayanti (Prodi Ilmu Pemerintahan-Univ Brawijaya)

Abstrak

Pandemi Covid 19 telah merubah cara kerja pemerintah daerah. Salah satunya adalah bagaimana pemerintah memanfaatkan teknologi dalam memberikan layanan publik. Pemanfaatan teknologi merupakan bentuk inovasi dalam konteks mensiasati keterbatasan bertemu langsung dengan masyarakat. Namun tetap menjalankan fungsi pemerintah sebagai pemberi layanan. Karena itu, tulisan ini ingin menjawab upaya pemerintah dalam pemberian pelayanan melalui pemanfaatan teknologi. Selain itu, melalui teknologi pemerintah bisa memperpendek birokrasi dan pada saat yang sama membangun komunikasi dengan masyarakat. Dengan kata lain, pemanfaatan teknologi merupakan solusi dalam mengelola pemerintahan yang adaptif dan responsive. Semua penjelasan ini diperoleh melalui pengumpulan dan pembacaan data sekunder secara kritis dan mendalam. Sejalan dengan itu, pemanfaatan teknologi tidak bisa dipisahkan dari kapasitas pemerintah dalam menyiapkan dan mengerahkan kekuasaannya demi kepentingan warganya.

Kata kunci: *layanan publik, pemanfaatan teknologi, inovasi pemerintahan.*

A. Pengantar

Teknologi diperlukan pemerintah dalam memberikan pelayanan
(Dvorin dan Simmons, 2000;67)

Perkembangan teknologi dalam tatakelola pemerintahan
(D Moeljono, 2013;125)

Dua kutipan di atas saling terkait dalam menempatkan fungsi teknologi dalam tatakelola pemerintahan. Dvorin dan Simmons sangat jelas mengatakan bahwa teknologi diperlukan dalam memberikan layanan publik. Sedangkan Djokosantoso Moeljono telah terjadi perkembangan teknologi dalam tatakelola pemerintahan. Lebih lanjut, Moeljono menulis penggunaan teknologi semakin meluas dan semakin canggih yang memberikan perubahan dalam memberikan layanan publik¹. Alur pikir ini sangat kontras dengan cara kerja pemerintahan sebelum menggunakan teknologi. Analisa Miftah Thoha menggambarkan bagaimana pelayanan birokrasi pemerintahan yang terlambat, tidak efisien, merasa tidak pernah salah, kebal kritik, arogan, dan pelayanan yang memihak². Sedangkan, Agus Dwiyanto menambahkan perihal kinerja pemerintahan yang hanya menyenangkan pemimpinnya tanpa

¹ Djokosantoso Moeljono, *The Climbers: Bisa-Jadi-Punya*. (Jakarta: Gramedia, 2013), hlm.125

² Miftah Thoha 'Netralitas Birokrasi Pemerintahan di Indonesia' dalam Safta Nirwandar dan Ibrahim Tadju (ed). *Birokrasi dan Administrasi Pembangunan* (Jakarta: Sinar Harapan, 1994), hlm.61

berdasarkan fakta³. Miftah Thoha menyebutnya birokrasi mengabdikan kepada pemerintah ketimbang masyarakat⁴.

Analisa Thoha dan Dwiyanto merupakan potret masa lalu—yang tentu saja sangat berbeda dengan kondisi pemerintahan saat ini. Pada era Covid 19 pemerintah sangat fungsional dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan warganya. Pemanfaatan teknologi berlangsung secara massif dan meluas, baik cara kerja maupun mutu layanannya⁵. Eugene P Dvorin dan Robert H Simmons mengatakan bahwa pada kenyataannya pemerintah sudah berbeda dari sebelumnya dan sekarang lebih banyak memperhatikan kebutuhan dan kepentingan warganya⁶.

Pergeseran orientasi dengan responsif terhadap kebutuhan masyarakat bisa ditafsir dalam dua hal. Tafsir pertama bisa dibaca sebagai upaya pemerintah untuk mendekat kepada masyarakat. Ini merupakan bagian dari perwujudan konsepsi abdi negara. Tafsir kedua bahwa pergeseran ini sangat dimungkinkan karena teknologi memberikan kemudahan bagi pemerintahan dalam memberikan layanan publik secara cepat. Tidak hanya itu, teknologi juga sangat membantu dalam memroses data elektronik secara luas⁷ dalam penyelenggaraan pemerintahan. Eugene P Dvorin dan Robert H Simmons menyebutnya sebagai produk inovatif⁸ dalam mengelola pemerintahan yang bermutu dan efektif.

Tulisan ini akan dimulai dengan pemaparan singkat perihal kajian literatur untuk mendapatkan pengetahuan awal dalam melakukan pemetaan peran teknologi dalam mengelola pemerintahan. Melalui pembacaan sejumlah karya yang sejenis, ternyata tulisan memberikan tambahan informasi. Pada bagian selanjutnya diuraikan tiga manfaat teknologi seperti memperpendek layanan, lebih transparan, dan sebagai instrumen dalam membangun komunikasi politik. Era teknologi memudahkan pemimpin berkomunikasi dengan warganya dengan menggunakan facebook—instragram—twitter dan seterusnya. Dengan fasilitas tersebut terbangun kedekatan antara pemimpin pemerintahan dengan warganya.

Penjelasan berikutnya mencoba menelaah peran teknologi dalam membangun partisipasi warga dalam tatakelola pemerintahan. Teknologi informasi memudahkan warga untuk berpartisipasi. Bentuk partisipasi warga biasa dalam bentuk *voice* dan *control*. Bersuara

³ Agus Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. (Jogjakarta: PSKK-UGM, 2002), hlm.28.

⁴ Miftah Thoha 'Netralitas Birokrasi, *op.cit.* hlm.61

⁵ Djokosantoso Moeljono, *The Climbers.*, *op.cit.*, hlm.125

⁶ Eugene P Dvorin dan Robert H Simmons. *Dari Amoral Sampai Birokrasi Humanisme*. (Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2000), hlm.51.

⁷ Peter M Blau dan Marshall W Meyer, *Birokrasi dalam Masyarakat Modern* (Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2000), hlm.164.

⁸ Eugene P Dvorin dan Robert H Simmons. *Dari Amoral.*, *op.cit.* hlm.43.

tidak hanya berisikan tuntutan dan kepentingan yang perlu didengar oleh pemerintahan dan kemudian meresponnya dalam bentuk kebijakan. Tetapi, yang tidak kalah pentingnya adalah partisipasi warga dalam melakukan kontrol terhadap kebijakan dan perilaku pemerintah. Pemerintah perlu dikontrol agar kekuasaannya tidak disalahgunakan.

Tentu teknologi tidak selalu memiliki makna positif. Karena itu, pada penjelasan lanjutan mencoba memotret sisi lain dari penggunaan teknologi. Misalnya, teknologi dijadikan instrumen warga masyarakat untuk membangun kekuatan dalam melawan pemerintahan otoriter. Kekuatan teknologi cukup diperhitungkan karena bisa menekan hingga menumbangkan pemerintahan. Dibagian akhir tulisan ini adalah penarikan simpulan.

B. Kajian literatur

Teknologi memegang peranan penting dalam tatakelola pemerintahan modern. Futuristik terkemuka Alvin Toffler sejak tahun 1980-an sudah meramalkan terjadinya peradaban baru yang berciri teknologis. Peradaban baru ini akan membawa perubahan dalam cara kerja pengelolaan tata pemerintahan⁹. Analisa Toffler kini menjadi nyata. Karya Deborah MS Brown memperlihatkan bagaimana terjadinya perubahan dalam pemerintahan di Negara Bagian Amerika Serikat semenjak menerapkan *e-government* dalam tatakelola pemerintahan. Bagi Brown, *e-government* memberikan dampak positif bagi pemerintah dan warganya¹⁰. Sayangnya, Brown tidak menjelaskan soal dampak positif seperti apa, baik kepada pemerintah maupun warganya. Dengan kata lain, analisa Brown tidak mampu memberikan ilustrasi yang meyakinkan dalam praktik pemerintahan.

Hal ini sangat berbeda dengan Sharon C Steidel yang mengatakan bahwa *e-government* memberikan manfaat banyak akses layanan kepada masyarakat dan transaksi membayaran pajak. Selain itu, *e-government* juga mengubah pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat¹¹. Steidel memberikan banyak informasi tentang manfaat teknologi dalam tatakelola pemerintahan. Sebagai tambahan, Firman mengatakan bahwa penerapan *e-government* juga dilaksanakan di Indonesia. Bagi Firman, *e-government* bisa meningkatkan partisipasi warga dalam pemerintahan dan pada saat yang berguna sebagai dalam memberikan

⁹ Alvin Toffler 'Pembangunan Gelombang Ketiga' dalam David Korten dan Sjahrir (ed) *Pembangunan Berdimensi Kerakyatan*. (Jakarta: YOI, 1988), hlm.28.

¹⁰ Deborah MS Brown 'Pemerintah Negara Bagian Beradaptasi dengan Perubahan' dalam Deborah MS Brown (ed). *Isu-Isu Demokrasi* (Jakarta: Deplu Amerika Serikat, 2002), hlm. 4.

¹¹ Sharon C Steidel 'Menggunakan *e-government* Dampak dari Revolusi Digital' dalam Deborah MS Brown (ed). *Isu-Isu Demokrasi* (Jakarta: Deplu Amerika Serikat, 2002), hlm.16.

layanan publik¹². Sedangkan, Puguh P Utomo lebih khusus menjelaskan manfaat *website* bagi pemenuhan kebutuhan hak warga dalam pemerintahan¹³. Sementara Rifki Romadhon mengungkap inovasi pemerintah melalui perizinan *online*¹⁴ yang memudahkan pelaku usaha.

Semua argumen di atas memberikan kita pengetahuan bahwa teknologi sudah memberikan manfaat kepada masyarakat. Mulai dari pelayanan publik, mengubah interaksi, dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Selanjutnya, Azhar Kasim dengan studi kasus Kota Surabaya menemukan bahwa pemanfaatan teknologi begitu luas digunakan oleh pemerintah.

*Mulai dari perencanaan pembangunan, e-budgeting, perencanaan pekerjaan, pelelangan secara elektronik, administrasi kontrak dan pencairan pekerjaan, monitoring pelaksanaan kegiatan, pengukuran kinerja pegawai. Semua program ini terangkum dalam Government Resources Management system (GRMS)*¹⁵.

Dengan pelacakan sejumlah tulisan, tentu memberikan banyak informasi perihal upaya pemerintah untuk melakukan perubahan dalam tatakelola pemerintahan. Penggunaan teknologi dalam tatakelola pemerintahan merupakan upaya untuk merespon berbagai perubahan yang ada. Pemerintah sebagai aktor penyedia layanan publik berusaha melakukan inovasi dalam merespon kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Kajian Stredel menyebutkan 70 persen mengakses internet. Penggunaan internet dalam rangka menerima layanan dari pemerintah¹⁶. Bahkan, berbagai kemajuan teknologi dalam pemerintah telah merubah dan memengaruhi pekerjaan pemerintahan. Ada banyak pekerjaan staf pemerintah yang hilang dan diganti dengan teknologi yang lebih canggih¹⁷. Tidak hanya itu, pemanfaatan teknologi menyebabkan terjadinya peningkatan kinerja pemerintahan dalam bidang jasa pelayanan¹⁸.

Dengan penjelasan tersebut, maka kita bisa mengatakan pemerintah semakin responsive atas kebutuhan warganya. Melalui teknologi digital terdapat banyak keuntungan bagi pemerintah. *Pertama*, meningkatkan efisiensi operasional dengan menekan biaya dan meningkatkan produktifitas layanan kepada masyarakat. *Kedua*, pemerintah bisa menyediakan kualitas layanan yang lebih bagus dan terjangkau¹⁹. *Ketiga*, penggunaan teknologi

¹² Firman 'Membangun Inovasi Pemerintahan Melalui TIK' *Jurnal Transformative*, Vol. 1. No. 2 (9) 2015, hlm.145.

¹³ Puguh P Utomo 'Website Sebagai Media Pemenuhan hak Politik Warga dalam Penyelenggaraan Pemerintahan' *Jurnal Mandatory*, Vol. 10. No. 2. 2013, hlm.59.

¹⁴ Rifki Ramadhon 'Terobosan Inovasi Perizinan Online' *Jurnal Transformative*, Vol. 1. No. 2 (9) 2015, hlm.202.

¹⁵ Azhar Kasim dkk. *Merekonstruksi Indonesia* (Jakarta: Kompas, 2015), hlm.135

¹⁶ Sharon C Steidel 'Menggunakan., *op.cit.* hlm. 16

¹⁷ Peter M Blau dan Marshall W Meyer, *Birokrasi dalam., op.cit.*, hlm.166.

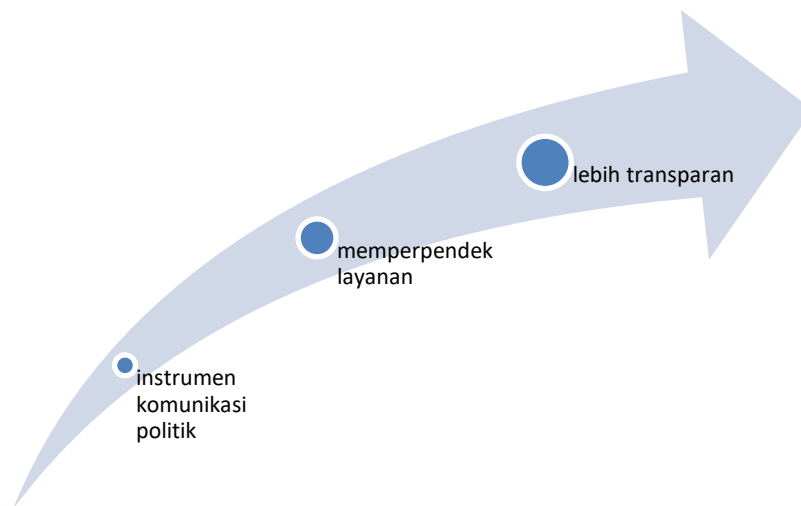
¹⁸ William W Harman 'Pilihan-Pilihan Utama' dalam David Korten dan Sjahrir (ed). *Pembangunan Berdimensi Kerakyatan*. (Jakarta: YOI, 1988), hlm.17.

¹⁹ Azhar Kasim dkk. *Merekonstruksi., op.cit.* hlm.131

memungkinkan dilakukannya perbaikan kerja dan kualitas layanan²⁰. *Keempat*, masyarakat dimungkinkan mengakses pelayanan melalui website dimana pun dan kapanpun. *Kelima*, semua proses output dan input pelayanan dapat diketahui dengan pasti, sehingga kecil kemungkinan terjadinya penyimpangan. *Keenam*, pelayanan tidak perlu dilakukan langsung oleh personil, melainkan cukup dengan menggunakan media komputer²¹.

Tiga manfaat teknologi

Harus diakui bahwa teknologi memiliki manfaat yang luar biasa dalam bangunan relasi antara pemerintah dengan warganya. Setidaknya ada tiga manfaat yang bisa diperoleh pemerintah maupun warga negara sebagaimana tergambar pada bagan 1.



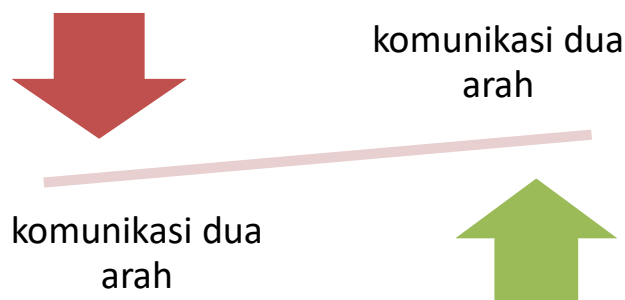
Pertama, teknologi dalam bentuk *website—twitter—facebook—youtube* dan *instagram* merupakan instrumen komunikasi politik antara pemerintah dengan warganya. Melalui saluran komunikasi tersebut jarak antara pemerintah dengan warganya semakin dekat. Sebagai ilustrasi di sejumlah pemerintah daerah sengaja membuat saluran curhat melalui *website* ataupun dialog publik dalam rangka menampung aspirasi—tuntutan—keluhan sekaligus kritik masyarakat terhadap kinerja pemerintahan. Gubernur Sulawesi Selatan membuat pengaduan dengan nama Baruga. Sedangkan Gubernur Nusa Tenggara Barat membuat program Gubernur Menjawab dengan memanfaatkan media sosial. Bahkan, komunikasi politik yang intensif pun di bangun oleh Gubernur Jawa Barat, DKI Jakarta dan Jawa Tengah dengan pemanfaatan teknologi dan komunikasi dengan warganya.

²⁰ Djokosantoso Moeljono, *The Climbers.*, *op.cit.*, hlm.125

²¹ Firman 'Membangun Inovasi.', *op.cit.*, hlm.139.

Ini menunjukkan bahwa teknologi semakin luas digunakan, baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Melalui teknologi tersebut komunikasi politik terbangun dari satu arah menuju komunikasi dua arah sebagaimana terlihat pada gambar 2.

Gambar 2 Pola Komunikasi dua Arah



Perubahan model komunikasi politik ini sangat dimungkinkan berkat perkembangan teknologi dan komunikasi dalam tatakelola pemerintahan. Komunikasi dua arah ini menunjukkan tidak hanya kedekatan antara pemimpin dengan yang dipimpin, tetapi juga terbangun model demokrasi yang kian deliberatif. Canel dan Sander menyebutnya bahwa pemerintah senantiasa mengkomunikasikan kebijakan, ide, dan keputusannya kepada masyarakat²². Sedangkan Heryanto menambahkannya teknologi internet sebagai media saluran yang paling intensif digunakan pemerintah dalam membangun komunikasi²³.

Kedua, pemanfaatan teknologi oleh pemerintah bisa memperpendek layanan publik. Masyarakat tidak perlu mendatangi kantor-kantor pemerintahan, cukup di depan komputer mereka *mendownload* semua formulir yang mereka butuhkan. Setelah mereka isi formulirnya kemudian mengirim baliknya. Sangat mudah dan sederhana. Karena itu, Firman menulis:

Melalui pemanfaatan teknologi dengan layanan secara online masyarakat dapat mengakses selama 24 jam tanpa harus ke kantor. Ini juga yang menjadikan pelayanan publik menjadi mudah, efisien, dan praktis. Selain itu, penggunaan teknologi juga berpotensi untuk mengurangi perilaku suap dan korupsi²⁴.

Jika Firman berfokus pada kemudahan akses dan kepraktisan layanan, maka Agus Dwiyanto menelisik pemanfaatan teknologi dengan memperpendek hirarkis antara pemimpin dengan bawahan dan masyarakat. Agus menulis:

pemanfaatan teknologi dalam tatakelola pemerintahan bisa memperpendek hirarki dan membuat hubungan antara atasan dengan bawahan dan juga dengan pengguna layanan menjadi semakin sederhana. Berkurangnya jenjang hirarkis membuat interaksi atasan dan bawahan menjadi semakin mudah dan kepercayaan diantara

²² Maria Jose Canel dan Karen Sanders 'Komunikasi Pemerintahan' dalam Halli Semetko dan Margaret Scammel (ed). *Handbook Komunikasi Politik* (Bandung: Nusa Media, 2016). hlm.147.

²³ Gun Gun Heryanto. *Media Komunikasi Politik* (Jogjakarta: Ircisod, 2018), hlm.24.

²⁴ Firman 'Membangun Inovasi, *op.cit.*, hlm.143.

*mereka dapat ditingkatkan. Dengan kepercayaan yang semakin tinggi diantara mereka, maka hubungan yang bersifat kologial juga dapat dikembangkan*²⁵.

Pendapat Firman dan Dwiyanto menunjukkan bahwa teknologi dalam pengertian memperpendek jarak mengarah pada dua hal. *Pertama*, memperpendek layanan birokrasi dan lebih dimudahkan. Hal ini sangat berbeda dengan *image* pelayanan masa lalu yang panjang—amat sulit dinikmati secara wajar dan juga masyarakat harus membayar lebih mahal pelayanan yang diselenggarakan pemerintah²⁶. Kedua, memperpendek hirarki antara pemimpin dengan bawahan dan juga masyarakat.

Ketiga, pemanfaatan teknologi membuat tatakelola pemerintah lebih transparan. Transparansi merupakan bagian penting dalam penerapan teknologi digital dalam tatakelola pemerintahan. Secara konsptual transparansi merupakan salah satu poin penting dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik. Karena itu, semua informasi pemerintah harus dibuka dan diketahui oleh masyarakat. Dwiyanto menambahkan:

*transparansi pemerintahan berarti kemampuan untuk menjelaskan apa yang terjadi di dalam pemerintahan melalui pertemuan terbuka, pemberian akses terhadap dokumen, publikasi informasi melalui website secara aktif, perlindungan terhadap whistle blower, dan bahkan melalui pembocoran informasi secara illegal*²⁷.

Dengan kata lain, transparansi merupakan bagian dari hak politik warga negara untuk mengetahui terhadap apa yang dibuat pemerintahnya. Hak ini yang harus ditunaikan oleh pemerintah yang baik dan demokratis. Penerapan transparansi mendorong pemerintah untuk terbuka dalam hal ketersediaan informasi, kemudahan bagi publik untuk mengakses informasi, dan mendukung terwujudnya pemerintahan yang responsive²⁸ terhadap kebutuhan warganya.

Teknologi dan partisipasi warga

Pemanfaatan teknologi digital dalam tatakelola pemerintahan membuat masyarakat semakin aktif untuk terlibat dalam urusan politik. Masyarakat menjadi aktor penting dalam dalam tatakelola melalui beragamnya saluran teknologi dan komunikasi yang disiapkan oleh pemerintah. Ketika masyarakat sudah menjadi aktor politik, maka keikutsertaannya dalam pemerintahan juga meningkat. Azhar Kasim dkk, mengatakan penerapan *e-government* telah meningkatkan partisipasi masyarakat di Kota Surabaya²⁹. Paling sedikit ada dua bentuk

²⁵ Agus Dwiyanto. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi* (Jakarta: Gramedia, 2011), hlm.245.

²⁶ Agus Dwiyanto, *Reformasi.*, *op.cit.*, hlm.2.

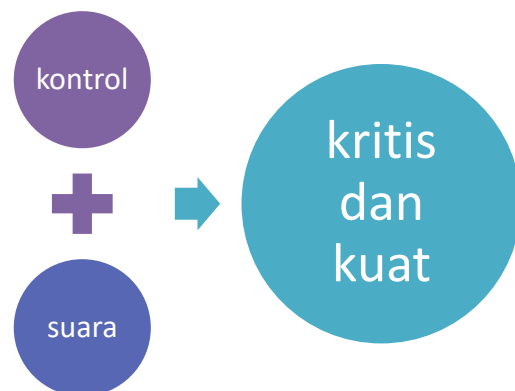
²⁷ Agus Dwiyanto. *Mengembalikan.*, *op.cit.*, hlm.241.

²⁸ Puguh P Utomo 'Website Sebagai.', *op.cit.*, hlm.61.

²⁹ Azhar Kasim dkk. *Merekonstruksi.*, *op.cit.*, hlm.148.

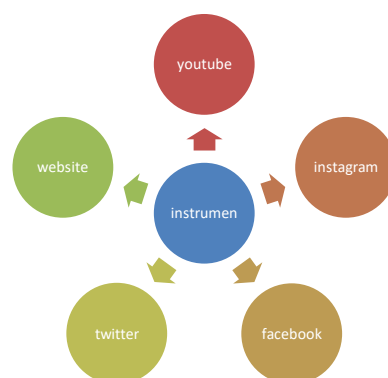
partisipasi masyarakat yang sangat penting seiring dengan semakin massifnya pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan pemerintahan. Untuk lebih lengkapnya lihat gambar 3 berikut ini.

Gambar 3. Bentuk partisipasi masyarakat



Pertama, partisipasi masyarakat dalam bentuk suara (*voice*). Suara masyarakat sangat penting untuk didengar oleh pemerintah. Secara maknawi *voice* bisa dipahami sebagai bentuk penyampaian aspirasi yang mencakup keluhan, protes yang terorganisir, melobi, dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan³⁰. Sedangkan Sutoro Eko mengatakan *voice* merupakan tindakan aktif warga negara dalam tatakelola pemerintahan³¹. Memaknai *voice* sebagai tindakan aktif masyarakat tentu tidak bisa dilepaskan sebagai demos. Demos ini memiliki kesadaran politik untuk ikut dalam segala urusan publik. Keterlibatan warga dalam pemerintahan diharapkan untuk selalu kritis atas tindakan politik pemimpinnya.

Ada banyak instrumentasi yang bisa digunakan oleh masyarakat untuk terlibat aktif dalam tatakelola pemerintahan. Hal ini terungkap pada gambar 4 berikut ini.



Ragam instrumentasi yang difasilitasi teknologi menjadikan pemerintahan semakin dekat dengan warganya. Suara masyarakat dengan mudah disampaikan. Sebaliknya, pemerintah juga semakin cepat merespon segala tuntutan warganya. Akibatnya adalah proses dialogis dan komunikasi dua arah terbangun dengan sendirinya. Hal ini bisa dibaca sebagai

³⁰ Puguh P Utomo 'Website Sebagai., *op.cit.*, hlm.62.

³¹ Sutoro Eko. *Menantang Akuntabilitas Publik dari Medan Warga* (Jakarta: Yappika, 2014), hlm.8.

bentuk pelaksanaan demokrasi langsung yang difasilitasi oleh teknologi. Pemikir politik mutakhir—Francis Fukuyama mengatakan bahwa teknologi informasi ada dimana-mana dan sangat berguna dalam membangun interaksi tanpa hirarkis³² antara pemimpin dengan masyarakat.

Pendapat Fukuyama tersebut masih perlu ditambahkan dengan mengutip tulisan Veronika Hamid yang melihat ada tiga bentuk partisipasi masyarakat yang dikembangkan media sosial, yakni:

- a. Partisipasi kebijakan untuk mendukung atau menentang kebijakan melalui konsultasi *online*, survei, *polling online*, *voting electronic*, hingga referendum;
- b. Partisipasi politik yakni untuk memengaruhi proses pembuatan keputusan politik atau terlibat dalam pembuatan agenda;
- c. Partisipasi sosial untuk tujuan peningkatan modal sosial seperti solidaritas atau petisi publik, melalui apa yang disebut web 2,0³³.

Kedua, partisipasi masyarakat juga dilakukan dengan mengawasi atau mengontrol pemerintah. Kontrol masyarakat sangat penting bagi pemimpin atau pemerintahan. Karena sangat sesuai dengan esensi pemerintahan demokrasi. Mengontrol pemerintah bertujuan agar tidak terjadi penyelewengan kekuasaan. Melalui teknologi informasi ternyata masyarakat dengan mudah dapat mengontrol kinerja pemerintahan. Mengapa demikian? Karena pemerintahan semakin terbuka dan semakin membuka diri dari berbagai sumber masukan.

Dwiyanto menulis:

perkembangan teknologi komunikasi dapat membantu meningkatkan pengawasan tanpa hirarki kekuasaan. Kemajuan teknologi komunikasi membuat kontrol warga negara jauh melampaui batas kapasitas individual. Kontrol masyarakat terhadap pemerintahan dengan pemanfaatan teknologi lebih mudah dilakukan kapan pun dan dimanapun mereka kehendaki³⁴.

Analisa Dwiyanto menunjukkan kemudahan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pemerintahan. Teknologi memudahkan masyarakat untuk terlibat dalam tatakelola pemerintahan. Selain itu, teknologi juga menggeser pola relasi kekuasaan—yang tadinya sangat sentralistik kemudian berubah menjadi terdesentralisasi, egaliter, dan inklusif. Lebih lanjut, teknologi informasi ini juga mendorong pendalaman demokrasi dan pembentukan pemerintahan yang baik.

³² Francis Fukuyama. *The Great Disruption* (Jogjakarta: Qalam, 2002), hlm.322.

³³ Veronika Hamid, 'Agin Harapan Demokrasi Digital' dalam AE Priyono dan Usman Hamid (ed). *Merancang Arah Baru Demokrasi* (Jakarta: KPG, 2014), hlm. 739

³⁴ Agus Dwiyanto. *Mengembalikan., op.cit.*, hlm.245.

Teknologi dan Responsivitas

Teknologi tidak hanya mendorong partisipasi masyarakat dalam pemerintahan, tetapi juga berdampak pada responsivitas pemerintah dalam menjalankan fungsinya. Secara maknawi responsivitas merupakan kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, Menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan yang sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat³⁵. Semua ini hanya bisa dilaksanakan manakala pemerintah mampu menjalankan fungsinya. Kemampuan menjalankan fungsi merupakan bentuk perwujudan dari kapasitas pemerintah dalam merespon kebutuhan masyarakat.

Secara umum ada beberapa bentuk responsivitas pemerintah kepada warganya. *Pertama*, melayani masyarakat sebagai warga. *Kedua*, memenuhi kepentingan publik. *Ketiga*, mengutamakan kebutuhan warga negara di atas segala-galanya. *Keempat*, berpikir strategis dan bertindak demokratis³⁶. *Kelima*, pemerintah lebih banyak mendengar masyarakat. *Keenam*, pelayanan merupakan akuntabilitas pemerintahan. *Ketujuh*, pemimpin harus memfasilitasi warga akar semakin mampu mengaktikulasikan kepentingannya dihadapan pemerintah. *Terakhir*, pemerintah harus respek kepada warganya³⁷.

Kesemua ini menunjukkan kemampuan pemerintah dalam merespon dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas ini menunjukkan bahwa keberpihakan pemerintahan. Tahta untuk rakyat bisa dijadikan pijakan dalam memahami tindakan responsivitas pemerintahan terhadap kebutuhan warganya.

Kemampuan pemerintahan dalam mengoperasikan kekuasaan yang responsive terfasilitasi melalui pemanfaatan teknologi. Melalui teknologi tersebut pemerintah bekerja untuk rakyat. Pemerintah yang seperti ini paling didambakan oleh warganya. Pemerintah adalah pelayan dan pemerintah harus hadir dalam denyut nadi warganya. Dalam bahasa Suyatno disebut *state at work*³⁸. Jokowi mempopulerkannya dengan sebutan: kerja, kerja, dan kerja.

Sisi Lain Teknologi

Revolusi teknologi yang memunculkan internet dan penerapan *e-government* tidak selalu menunjukkan hal-hal yang positif dan menguntungkan bagi pemerintah. Dalam beberapa tahun terakhir teknologi sangat mudah disalahgunakan dalam rangka menyerang kekuasaan pemerintahan. *Pertama*, teknologi digunakan pihak tertentu untuk menyerang kinerja

³⁵ Agus Dwiyanto, *Reformasi.*, *op.cit.*, hlm.60.

³⁶ Sutoro Eko. *Menantang Akuntabilitas.*, *op.cit.*, hlm.8.

³⁷ Djoko Suyatno, *Demokrasi Kita dan Pemikiran Politik* (Jakarta: KPG, 2014), hlm.84.

³⁸ Djoko Suyatno, *Demokrasi Kita.*, *op.cit.*, hlm.74.

pemerintah. Penyebaran berita hoaks bertebaran dalam dunia maya. Sebagai ilustrasi perihal penyebaran hoaks soal vaksin tersebar di sejumlah platform digital sebagaimana tabel 1.

TEMUAN HOAKS VAKSIN COVID-19: 301

PLATFORM DIGITAL	Sebaran	Takedown
Facebook	1.852	1.852
Instagram	11	11
Twitter	105	105
Youtube	41	41
TikTok	17	17
Total :	2.026	2.026

Kominfo.go.id. diakses 26/8/2021

Kedua, teknologi juga digunakan sebagai instrumen untuk memobilisasi masyarakat. Teknologi memiliki pengaruh besar dalam menumbangkan beberapa pemimpin di Timur Tengah. Kecanggihan—kecepatan—dan ketepatan teknologi dalam menyiarkan berita dan ajakan untuk melawan pemerintah yang sah terbukti. Melalui teknologi digital jaringan terbentuk tanpa membutuhkan pemimpin formal. Selain itu, teknologi juga membentuk jaringan secara informal dimana orang-orang didalamnya memiliki modal sosial yang kuat³⁹, saling terkoneksi, dan memiliki jangkauan yang sangat luas.

Kemampuan teknologi menggerakkan sejumlah masyarakat melalui penyebaran informasi satu sama lain atas dasar saling menghormati dan kepercayaan. Para penggerak biasanya adalah orang-orang terdidik dan memiliki pekerjaan yang sama⁴⁰ tetapi sangat benci dengan pemimpin yang dinilainya korup, otoriter, dan tidak profesional. Atas dasar kebencian tersebut, maka mereka memanfaatkan teknologi untuk melawannya. Mulai dari petisi hingga melakukan demo besar-besaran anti-pemerintahan.

Ketiga, cara kerja teknologi berupa internet sangat berpotensi untuk membangkitkan perpecahan dan sentimen politik yang cukup tinggi. Dalam perhelatan pemilu maupun pilkada teknologi digital digunakan untuk menyebar kebencian dengan mempolitisasi perbedaan dan berbau SARA. Pemilihan gubernur DKI Jakarta membuktikan bagaimana politik identitas ini dimainkan untuk menyingkirkan kubu Ahok dalam peta politik. Politik kebencian dengan menghalalkan segala cara berhembus sedemikian kencang dalam pesta demokrasi. Polarisasi

³⁹ Francis Fukuyama. *The Great...*, hlm.324.

⁴⁰ Francis Fukuyama. *The Great...*, hlm.339.

massa terjadi dimana-mana. Pilkada sebagai cara untuk mengelola konflik ternyata tidak berjalan.

Media sosial berkontribusi dalam menciptakan konflik antarpendukung. Hal ini tentu sangat disayangkan. Mengapa? Karena media sosial dan internet tidak mampu menciptakan masyarakat yang melek informasi. Akibatnya adalah teknologi yang berbasis internet tidak menyembuhkan sakitnya demokrasi⁴¹. Malah di tangan yang keliruh teknologi disalahgunakan, sehingga memicu konflik sosial dan kekerasan politik⁴².

Kita butuh pemerintahan yang kuat

Teknologi ada dimana-mana dan masyarakat semakin mudah mendapatkan informasi. Kemudahan untuk mendapatkan informasi tersebut memerlukan intervensi pemerintah dalam konteks memberikan pengaturan dan pengawasan. Peran pemerintah diperlukan dalam penegakan aturan dan pengawasan informasi. Masyarakat memerlukan informasi yang mencerdaskan—yang bernilai—yang mendidik dengan mengedepankan kepentingan kepublikan. Dengan kata lain, semua pemberitaan *diwebsite* pemerintahan harus mengandung: mencerdaskan kehidupan rakyat.

Dalam rangka mewujudkan tersebut diperlukan pemimpin yang kuat. Pemimpin yang kuat diperlukan agar pemerintahan bisa lebih efektif, dengan institusi yang lebih transparan dan bertanggungjawab⁴³ dan didukung dengan birokrasi yang lincah dalam memberikan pelayanan. Ditambahkan dengan Azhar Kasim dkk, pemimpin yang kuat memang diperlukan masyarakat karena mampu melakukan perubahan, berintegritas, dan mampu memberikan contoh yang baik⁴⁴. Melalui pemanfaatan teknologi sebenarnya pemerintah semakin dekat dengan rakyat. Veronika menyebutnya sebagai proses demokrasi dengan membawa pemerintah lebih dekat ke rakyat dalam rangka memudahkan rakyat untuk terlibat dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan umum⁴⁵.

Kedekatan rakyat dengan pemerintah diperlukan. Dasar logikanya adalah rakyat sebagai pemegang kekuasaan, sehingga semua kerja pemerintahan bermuara pada kepentingan rakyat. Dengan cara seperti ini, maka kekuasaan pemerintah semakin kuat. Pemerintah yang kuat diperlukan dalam rangka memberdayakan—menolong—membantu dan memfasilitas berkembangnya masyarakat yang kuat⁴⁶ di tengah arus teknologi dan informatika. Dengan

⁴¹ Veronika Hamid, 'Angin Harapan., *op.cit.*, hlm. 745.

⁴² Djoko Suyatno, *Demokrasi Kita., op.cit.*, hlm.35.

⁴³ Djoko Suyatno, *Demokrasi Kita., ibid.*, hlm.18.

⁴⁴ Azhar Kasim dkk. *Merekonstruksi., op.cit.*, hlm.18.

⁴⁵ Veronika Hamid, 'Angin Harapan., *op.cit.*, hlm. 740.

⁴⁶ Agus Dwiyanto. *Mengembalikan., op.cit.*, hlm.154.

demikian, maka pemerintah akan mendapatkan kepercayaan yang tinggi dari warganya. Sebagai tambahan kapasitas pemerintah dibutuhkan dalam rangka menciptakan keterlibatan dan partisipasi langsung warga negara dalam proses politik yang berujung pada penguatan demokrasi partisiparis⁴⁷. Pada titik inilah pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan memerlukan pemimpin yang kuat.

C. Menarik Kesimpulan

Pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan telah merubah banyak hal. Tatakelola pemerintahan semakin dinamis dalam menjalankan fungsinya. Masyarakat semakin mudah mendapatkan informasi sekaligus bisa meningkatkan pola relasinya dengan pemimpin dan rakyat. Kinerja pemerintah pun dengan mudah dipantau dan diawasi. Pada saat yang sama masyarakat pun difasilitasi dengan kemudahan layanan dan mendapatkan informasi yang akurat mengenai biaya—waktu—dan mekanisme pelayanan. Meningkatnya pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan membuat interaksi warga dengan pemerintah⁴⁸ semakin dekat dan langsung.

Tidak hanya itu, melalui teknologi yang disiapkan pemerintah keterlibatan warga semakin intensif untuk ikut dalam berbagai masalah public, sehingga dengan itu ia menjadikan demokrasi bekerja. Masyarakat terlibat membicarakan kinerja pemerintahan dan isu-isu yang menyangkut publik. Bahkan, masyarakat bisa menggunakan dua model partisipasinya yakni dengan ‘bersuara’ atau ‘mengawasi’ atas semua tindakan maupun kebijakan pemerintah. Meningkatnya kekuatan warga masyarakat melalui pemanfaatan teknologi perlu diimbangi dengan meningkatnya kapasitas pemerintah dalam hal pengaturan dan pemberdayaan tanpa melakukan dominasi. Semoga.

⁴⁷ Veronika Hamid, ‘Angin Harapan., *op.cit.*, hlm. 740.

⁴⁸ Agus Dwiyanto. *Mengembalikan., op.cit.*, hlm.246.

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto, 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Jogjakarta: PSKK-UGM.
- Agus Dwiyanto. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia.
- Alvin Toffler 'Pembangunan Gelombang Ketiga' dalam David Korten dan Sjahrir (ed). 1988. *Pembangunan Berdimensi Kerakyatan*. Jakarta: YOI.
- Azhar Kasim dkk.2015 *Merekonstruksi Indonesia*. Jakarta: Kompas.
- Deborah MS Brown 'Pemerintah Negara Bagian Beradaptasi dengan Perubahan' dalam Deborah MS Brown (ed). 2002.*Isu-Isu Demokrasi*. Jakarta: Deplu Amerika Serikat.
- Djoko Suyatno, 2014. *Demokrasi Kita dan Pemikiran Politik*. Jakarta: KPGDjokosantoso
- Moeljono, 2013. *The Climbers: Bisa-Jadi-Punya*. Jakarta: Gramedia.
- Eugene P Dvorin dan Robert H Simmons. 2000. *Dari Amoral Sampai Birokrasi Humanisme*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Firman.2015. 'Membangun Inovasi Pemerintahan Melalui TIK' *Jurnal Transformative*, Vol. 1. No. 2 (9).
- Francis Fukuyama. 2002.*The Great Disruption*. Jogjakarta: Qalam.
- Gun Gun Heryanto. 2018. *Media Komunikasi Politik*. Jogjakarta: Ircisod.
- Maria Jose Canel dan Karen Sanders 'Komunikasi Pemerintahan' dalam Halli Semetko dan Margaret Scammel (ed). 2016. *Handbook Komunikasi Politik*. Bandung: Nusa Media.
- Miftah Thoha 'Netralitas Birokrasi Pemerintahan di Indonesia' dalam Safta Nirwandar dan Ibrahim Tadju (ed).1994. *Birokrasi dan Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Peter M Blau dan Marshall W Meyer. 2000. *Birokrasi dalam Masyarakat Modern*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Puguh P Utomo. 2013. 'Website Sebagai Media Pemenuhan hak Politik Warga dalam Penyelenggaraan Pemerintahan' *Jurnal Mandatory*, Vol. 10. No. 2.
- Rifki Ramadhon.2015 'Terobosan Inovasi Perizinan Online ' *Jurnal Transformative*, Vol. 1. No. 2 (9).
- Sharon C Steidel 'Menggunakan *e-government* Dampak dari Revolusi Digital' dalam Deborah MS Brown (ed). 2002. *Isu-Isu Demokrasi* (Jakarta: Deplu Amerika Serikat).
- Sutoro Eko. 2014. *Menantang Akuntabilitas Publik dari Medan Warga*. Jakarta: Yappika.
- Veronika Hamid. 'Agin Harapan Demokrasi Digital' dalam AE Priyono dan Usman Hamid (ed). 2014.*Merancang Arah Baru Demokrasi*. Jakarta: KPG.
- William W Harman 'Pilihan-Pilihan Utama' dalam David Korten dan Sjahrir (ed). 1988. *Pembangunan Berdimensi Kerakyatan*. Jakarta: YOI.