

ANALISIS PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMANFAATAN LAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI KECAMATAN MEDAN TIMUR

Karina Alexandra¹, Artha Tobing², Dimpos Manalu³, Jonson Rajagukguk⁴

^{1,2,3}Universitas HKBP Nommensen Medan

Email Korespondensi: karina.alexandra@student.uhn.ac.id

Email: artha.tobing@uhn.ac.id; dimpos.manalu@uhn.ac.id; jonson.rajagukguk@uhn.ac.id

ABSTRACT

The development of information technology encourages governments to transform public services through the implementation of digital-based services as an effort to realize good governance. The digitalization of public services at the sub-district level is expected to enhance transparency, accountability, and provide wider opportunities for public participation. However, the utilization of digital-based public services in Medan Timur Sub-district has not been fully optimal, as some members of the community still prefer face-to-face services rather than using the digital platforms that have been provided. This study aims to analyze the forms of community participation in utilizing digital-based public services in Medan Timur Sub-district and to identify the supporting and inhibiting factors of such participation in realizing good governance. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews with key informants, main informants, and additional informants, supported by documentation studies. The data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing based on the Miles and Huberman model. The results of the study indicate that community participation in digital-based public services in Medan Timur Sub-district is still at a consultative level, which is reflected through the utilization of services such as complaint platforms, access to administrative information, and the Digital Population Identity (IKD) service. Digital services have also supported transparency through information openness and strengthened accountability through digital recording systems and documented complaint mechanisms. The supporting factors of community participation include the availability of digital platforms, the responsiveness of government officials, and documented service systems. Meanwhile, the inhibiting factors include low levels of digital literacy among some members of the community, limited access to devices and internet connectivity, and the community's preference for direct face-to-face services.

Keywords: Community participation, Digital public services, E-Government.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah melakukan transformasi pelayanan publik melalui penerapan layanan berbasis digital sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Digitalisasi pelayanan publik di tingkat kecamatan diharapkan mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta membuka ruang partisipasi masyarakat secara lebih luas. Namun, pemanfaatan layanan publik berbasis digital di Kecamatan Medan Timur masih belum optimal karena sebagian masyarakat masih cenderung memilih pelayanan tatap muka dibandingkan menggunakan platform digital yang telah disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan publik berbasis digital di Kecamatan Medan Timur serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat partisipasi tersebut dalam mewujudkan good governance. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan kunci, informan utama, dan informan

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

170

Indexed



SINTA 4

PKP|INDEX



tambahan, serta didukung oleh studi dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sesuai model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam layanan publik berbasis digital di Kecamatan Medan Timur masih berada pada tingkat konsultatif, yaitu melalui pemanfaatan layanan seperti platform pengaduan, akses informasi administrasi, dan layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Layanan digital juga telah mendukung transparansi melalui keterbukaan informasi serta memperkuat akuntabilitas melalui sistem pencatatan digital dan mekanisme pengaduan. Faktor pendukung partisipasi masyarakat meliputi tersedianya platform digital, responsivitas aparatur, serta sistem pelayanan yang terdokumentasi. Sementara itu, faktor penghambat antara lain rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan perangkat dan akses internet, serta kebiasaan masyarakat yang masih lebih memilih pelayanan langsung.

Kata kunci: Partisipasi masyarakat, Layanan publik digital, E-Government.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital menuntut pemerintah untuk menjadi pemerintahan yang adaptif, yaitu mampu menyesuaikan tata kelola, prosedur, dan pola pelayanan dengan inovasi yang terus berkembang. Salah satu bentuk adaptasi tersebut adalah penerapan digitalisasi layanan publik atau e-government sebagai bagian dari modernisasi birokrasi (Natika, 2024). Digitalisasi memungkinkan pemerintah memperbaiki sistem pelayanan yang sebelumnya bersifat lambat dan manual menjadi lebih efektif, efisien, dan terbuka.

Transformasi digital ini juga membawa perubahan besar terhadap pola interaksi masyarakat dengan instansi pemerintahan. Keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi publik untuk beradaptasi, membangun kolaborasi, serta memperbarui mekanisme pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Sangaji et al., 2025). Dalam konteks ini, masyarakat bukan lagi hanya penerima layanan, tetapi menjadi aktor penting yang menentukan arah perbaikan sistem melalui penggunaan layanan digital, pemberian masukan, maupun pengawasan terhadap kualitas pelayanan.

Partisipasi masyarakat mencerminkan tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan, baik melalui pemanfaatan layanan, penyampaian keluhan, maupun pemberian masukan. Tingkat partisipasi tersebut dapat menunjukkan sejauh mana masyarakat percaya terhadap sistem yang disediakan pemerintah. Tanpa adanya keterlibatan aktif dari masyarakat, inovasi digital berisiko tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Partisipasi dalam konteks layanan publik digital juga berkaitan erat dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Ketika masyarakat aktif menggunakan layanan digital dan memanfaatkan fitur akses informasi, pengaduan dan administrasi, maka proses pelayanan menjadi lebih terbuka dan dapat diawasi secara langsung. Hal ini memperkuat hubungan antara digitalisasi pelayanan dengan upaya mewujudkan good governance di tingkat lokal.

Dalam rangka mendukung transformasi tersebut, Pemerintah Kota Medan menerbitkan Peraturan Wali Kota Medan Nomor 28 Tahun 2018 tentang Smart city yang menjadi dasar pengembangan kota cerdas melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik, tata kelola pemerintahan, serta peningkatan kenyamanan dan partisipasi masyarakat. Namun, peningkatan digitalisasi ini belum otomatis menghasilkan peningkatan partisipasi masyarakat. Berbagai studi menunjukkan adanya tantangan seperti rendahnya literasi digital, ketimpangan akses internet, rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital, serta minimnya sosialisasi terkait fitur layanan online (Wijaya et al., 2022).

Rendahnya partisipasi masyarakat dalam layanan digital dipengaruhi oleh dua kelompok faktor, yaitu faktor pemerintah dan faktor masyarakat. Dari sisi pemerintah, implementasi layanan digital sering

terkendala oleh kualitas sistem yang belum optimal, antarmuka aplikasi yang kurang ramah pengguna, proses verifikasi yang lambat, serta kemampuan aparatur yang terbatas dalam memberikan pendampingan teknis. Sosialisasi yang masih minim juga menyebabkan masyarakat tidak memahami prosedur maupun manfaat layanan digital. Dari sisi masyarakat, rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat dan akses internet, hingga kebiasaan menggunakan layanan manual membuat masyarakat cenderung memilih datang langsung karena dianggap lebih pasti dan mudah dipahami. Penelitian terkait penggunaan aplikasi publik di Kota Medan, seperti Medan Rumah Kita (Juwita et al., 2022) menunjukkan tingkat adopsi yang masih rendah sehingga memperkuat fenomena rendahnya partisipasi layanan digital di tingkat kota.

Fenomena ini juga ditemukan pada Kecamatan Medan Timur, yang menjadi lokasi penelitian. Berbagai layanan administrasi kependudukan, surat-menyurat, layanan pengaduan, dan akses informasi sebenarnya telah dialihkan melalui aplikasi, situs web, serta platform digital lainnya. Bentuk layanan publik berbasis digital yang telah diterapkan meliputi layanan pengaduan masyarakat melalui nomor pengaduan resmi dan barcode yang dapat dipindai secara langsung oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan maupun masukan.

Selain itu, pengaduan masyarakat juga terintegrasi melalui sistem SP4N Lapor! yang dikelola oleh Pemerintah Kota Medan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika. Kecamatan berperan dalam menindaklanjuti laporan yang diteruskan oleh pihak terkait. Di samping layanan pengaduan, kecamatan juga berperan dalam memfasilitasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang terintegrasi dengan sistem Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Meskipun berbagai layanan digital telah tersedia, tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat di Kecamatan Medan Timur masih belum maksimal. Sebagian masyarakat masih memilih datang langsung ke kantor kecamatan karena merasa proses manual lebih jelas dan meyakinkan. Antrean manual yang masih terjadi menunjukkan bahwa tujuan digitalisasi untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Beberapa penelitian mengenai implementasi e-government di Kecamatan Medan Timur juga menunjukkan bahwa kualitas sistem, kesiapan aparatur, dan minimnya literasi digital masyarakat menjadi faktor yang menghambat pemanfaatan layanan digital secara maksimal.

Rendahnya partisipasi masyarakat dalam layanan digital di Kecamatan Medan Timur menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan digitalisasi dan implementasi di tingkat lokal. Di sinilah pentingnya memahami bagaimana masyarakat mengalami proses digitalisasi, apakah layanan mudah digunakan, apa hambatan yang mereka hadapi, apa motivasi atau ketakutan mereka, serta bagaimana mereka menilai kehadiran pemerintah melalui layanan berbasis teknologi. Pemahaman ini penting untuk melihat apakah layanan digital benar-benar mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Dengan demikian, penelitian ini penting untuk memberikan gambaran mendalam mengenai bentuk partisipasi masyarakat, kendala yang dihadapi, serta faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan layanan publik berbasis digital di Kecamatan Medan Timur. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan yang relevan bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan digital, memperbaiki fitur, memperkuat respons aparatur, serta membangun pola komunikasi dua arah yang lebih efektif.

METODE

Secara umum bentuk penelitian ada 2 (dua) yaitu kuantitatif dan kualitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori (theories) tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Oleh karena itu metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut sugiyono (2021:16) penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistik, karena

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

172



proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpolo), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.

PEMBAHASAN

Pengertian Partisipasi Masyarakat

Menurut Tjokroamidjojo dalam Ndraha (1990:14), dikutip dalam Hutagalung, (2022) Partisipasi masyarakat merupakan keikutsertaan masyarakat dalam menentukan arah, strategi, dan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah, serta keterlibatan mereka dalam menanggung beban sekaligus menikmati hasil atau manfaat dari proses pembangunan. Konsep partisipasi masyarakat menurut Arnstein (1969) dalam (Nusa & Annisa, 2025) digambarkan melalui sebuah “tangga partisipasi” yang menunjukkan tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan publik. Arnstein menegaskan bahwa partisipasi tidak sekadar hadir atau didengar, melainkan berkaitan sejauh mana kekuasaan masyarakat dapat memengaruhi keputusan pemerintah. Tangga ini menjelaskan perbedaan tingkat partisipasi, mulai dari kondisi ketika masyarakat tidak memiliki kendali sama sekali hingga tahap ketika masyarakat memiliki peran nyata dalam menentukan arah kebijakan.

Arnstein membagi tangga partisipasi menjadi beberapa tingkat. Pada level paling rendah terdapat non-participation, seperti manipulasi dan terapi, yang pada dasarnya belum memberikan ruang bagi masyarakat untuk berperan, karena masyarakat hanya menjadi objek dari program pemerintah. Naik satu tingkat terdiri dari informing, consultation, dan placation. Pada tahap ini pemerintah mulai memberikan informasi atau meminta pendapat masyarakat, tetapi masyarakat belum memiliki kekuatan untuk memastikan aspirasinya benar-benar diakomodasi. Pada puncaknya terdapat tingkat citizen power. Pada tahap ini masyarakat memiliki peran signifikan, bermitra sejajar dengan pemerintah, bahkan dapat mengambil keputusan secara mandiri dalam isu-isu tertentu.

Dalam konteks layanan publik berbasis digital, konsep tangga partisipasi ini dapat digunakan untuk melihat apakah masyarakat hanya sekadar menerima informasi melalui sistem digital, atau telah memiliki ruang untuk memberikan pengaruh nyata terhadap perbaikan dan pengambilan keputusan dalam pelayanan.

Bentuk-Bentuk Partisipasi Masyarakat

Menurut Cohen & Uphoff (1997) dalam Dwiningrum (2011:62), dikutip dalam Hutagalung, (2022) partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dapat dilihat melalui empat bentuk utama yang menunjukkan peran aktif masyarakat dalam setiap tahapan kegiatannya yaitu:

- a. Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan
- b. Partisipasi dalam Pelaksanaan Kegiatan
- c. Partisipasi dalam Pemanfaatan Hasil
- d. Partisipasi dalam Evaluasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat menurut Slamet (2003) dalam (Kaehe et al., 2019) pada buku pemberdayaan masyarakat, tingkat partisipasi seseorang tidak muncul begitu saja, tetapi dipengaruhi oleh dua kelompok besar faktor yaitu:

- 1 Faktor Internal
- 2 Faktor Eksternal

Faktor internal meliputi:

- a) Motivasi

Motivasi menjadi dorongan utama yang mendorong seseorang untuk ikut terlibat. Ketika individu merasa bahwa kegiatan tersebut bermanfaat bagi dirinya maupun lingkungan sekitar, tingkat partisipasinya cenderung lebih tinggi. Motivasi ini dapat muncul dari kebutuhan, kepedulian sosial, atau rasa tanggung jawab sebagai warga.

- b) Pengetahuan dan pemahaman

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Partisipasi tidak akan berjalan optimal tanpa pemahaman yang cukup mengenai program yang dijalankan. Semakin baik wawasan masyarakat mengenai tujuan, manfaat, dan mekanisme suatu kegiatan, semakin besar peluang mereka untuk berpartisipasi secara aktif.

c) Sikap atau persepsi

Persepsi individu terhadap pemerintah, program, atau pihak pelaksana dapat mempengaruhi kemauan mereka untuk terlibat. Apabila masyarakat memiliki sikap positif dan percaya bahwa kegiatan tersebut membawa manfaat, tingkat partisipasi akan meningkat. Sebaliknya, persepsi negatif dapat menurunkan minat untuk terlibat.

d) Kemampuan atau pengalaman

Kemampuan yang dimiliki masyarakat, baik keterampilan teknis maupun pengalaman sebelumnya, mendorong mereka terlibat lebih aktif. Individu yang pernah terlibat dalam kegiatan serupa biasanya lebih percaya diri dan lebih mampu memberikan kontribusi yang berarti.

Faktor eksternal meliputi:

a. Dukungan Pemerintah

Partisipasi masyarakat sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pemerintah menyediakan ruang, kesempatan, dan fasilitasi bagi warga untuk terlibat. Dukungan dapat berupa kebijakan yang inklusif, pendampingan, atau pemberian akses terhadap informasi dan sumber daya yang dibutuhkan.

b. Lingkungan Sosial

Norma, budaya, dan dinamika sosial di lingkungan sekitar dapat mempengaruhi keputusan individu untuk berpartisipasi. Lingkungan yang mendukung, seperti adanya tokoh masyarakat yang aktif atau komunitas yang kompak, cenderung mendorong warga lain ikut terlibat.

c. Ketersediaan sarana dan prasarana

Infrastruktur yang memadai seperti fasilitas pertemuan, akses transportasi, atau alat komunikasi menjadi faktor penting yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi dengan mudah.

d. Akses informasi

Informasi yang jelas, terbuka, dan mudah dijangkau merupakan prasyarat penting agar masyarakat mengetahui dan memahami kegiatan yang berlangsung. Ketika informasi disampaikan secara transparan dan mudah diakses, masyarakat lebih mampu menilai program dan termotivasi untuk ikut serta. *Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kecamatan Medan Timur*

Penerapan layanan publik berbasis digital di Kecamatan Medan Timur tidak hanya membawa perubahan dalam mekanisme pelayanan, tetapi juga berdampak pada aspek transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Digitalisasi pelayanan secara tidak langsung menciptakan sistem kerja yang lebih terdokumentasi, terstruktur, dan dapat ditelusuri Kembali. Setiap permohonan administrasi yang masuk ke dalam sistem akan tercatat secara digital, sehingga meminimalisir risiko kehilangan berkas serta mengurangi potensi kesalahan administrasi.

Pencatatan pelayanan secara digital juga memungkinkan seluruh proses pelayanan terdokumentasi dengan baik, mulai dari waktu pengajuan, proses verifikasi, hingga penyelesaian pelayanan. Hal ini memberikan kemudahan bagi aparat pemerintah dalam melakukan pengawasan serta mempermudah proses evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Namun demikian, transparansi dan akuntabilitas tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem digital itu sendiri, tetapi juga pada pemahaman masyarakat dalam mengakses serta memanfaatkan sistem tersebut. Apabila masyarakat belum sepenuhnya memahami cara kerja layanan digital, maka manfaat transparansi yang diharapkan belum sepenuhnya dirasakan secara merata.

Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan sistem teknologi, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan masyarakat dalam mengakses informasi yang disediakan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci, dijelaskan bahwa penerapan layanan digital

telah meningkatkan aspek keterbukaan dan pertanggungjawaban dalam pelayanan. Beliau menyampaikan:

“Setiap permohonan masyarakat yang masuk melalui sistem akan langsung tercatat dalam database, sehingga dapat diketahui waktu pengajuan serta petugas yang memprosesnya. Hal ini membuat pelayanan lebih tertib dan dapat dipertanggungjawabkan apabila terjadi kendala.”(Wawancara dengan Syamsul Alam Nasution, S. STP., M. AP, Medan, 20 Februari 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem digital memberikan mekanisme pencatatan yang lebih sistematis dibandingkan dengan sistem manual, sehingga setiap tahapan pelayanan dapat dilacak dengan jelas apabila terjadi permasalahan atau keterlambatan dalam proses pelayanan. Selanjutnya, dalam wawancara mengenai sistem pencatatan pelayanan, salah satu pegawai pelayanan menjelaskan bahwa:

“Setiap pelayanan, baik yang diajukan secara langsung maupun melalui aplikasi, tetap memiliki nomor antrian atau nomor registrasi sebagai bukti proses. Dengan adanya nomor registrasi tersebut, apabila terjadi kesalahan atau pengaduan, data pelayanan dapat ditelusuri Kembali berdasarkan nomor yang tercatat”. (Wawancara dengan Cut Irda Yani, Medan, 20 Februari 2026)

Nomor registrasi pelayanan menjadi salah satu bentuk transparansi administrasi karena masyarakat memiliki bukti bahwa permohonan mereka telah tercatat dalam sistem. Selain itu, nomor registrasi tersebut juga berfungsi sebagai alat pengawasan yang memudahkan pemerintah dalam menelusuri proses pelayanan yang telah dilakukan.

Terkait dampak layanan digital terhadap transparansi, sekretaris camat juga menyampaikan bahwa:

“Dari sisi akuntabilitas terjadi peningkatan, karena proses pelayanan dan kinerja pegawai dapat dipantau melalui sistem e-Kinerja. Setiap pegawai memiliki target capaian tertentu dan apabila tidak terpenuhi maka akan berdampak pada tunjangan kinerja. Dengan demikian, sistem digital tidak hanya mengatur pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga mengontrol disiplin internal aparatur.” (Wawancara dengan Syamsul Alam Nasution, S. STP., M. AP, Medan, 20 Februari 2026)

Penerapan sistem e-Kinerja menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga berperan dalam meningkatkan akuntabilitas internal aparatur pemerintah melalui sistem penilaian kinerja yang lebih terukur dan transparan. Pendapat yang hampir serupa juga disampaikan oleh masyarakat yang menilai bahwa adanya nomor registrasi dan bukti pengajuan memberikan kepastian bahwa permohonan telah diterima oleh sistem. Namun, ia juga menyampaikan bahwa:

“Terkadang kurangnya notifikasi atau balasan otomatis membuat masyarakat merasa ragu apakah permohonannya sudah benar-benar diproses atau belum.” (Wawancara dengan Nanda Lubis, Medan, 23 Februari 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem digital telah memberikan kemudahan dalam proses pencatatan pelayanan, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti sistem notifikasi atau pemberitahuan otomatis agar masyarakat dapat mengetahui perkembangan proses pelayanan secara lebih jelas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak kecamatan dan masyarakat, dapat dipahami bahwa layanan publik berbasis digital di kecamatan Medan Timur telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Dari sisi internal pemerintah, sistem digital memperjelas pencatatan administrasi, mempermudah pengawasan kinerja pegawai, serta menciptakan dokumentasi pelayanan yang sistematis.

Sementara itu, dari sisi masyarakat, keberadaan sistem digital memberikan kemudahan dalam memantau proses pelayanan serta memberikan kepastian bahwa permohonan yang diajukan telah tercatat dalam sistem pelayanan pemerintah.

Dengan demikian, penerapan layanan publik berbasis digital dapat menjadi salah satu upaya untuk memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan. Namun, keberhasilan implementasi sistem tersebut tetap memerlukan dukungan dari peningkatan literasi digital masyarakat serta pengembangan sistem pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Bentuk Partisipasi Masyarakat dalam Pemanfaatan Layanan Publik Berbasis Digital

Penerapan layanan publik berbasis digital di Kecamatan Medan Timur merupakan bagian dari upaya modernisasi administrasi pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik. Digitalisasi tidak hanya mempermudah akses layanan, tetapi juga membuka ruang partisipasi masyarakat dalam berbagai tahapan pelayanan, mulai dari penyampaian aspirasi hingga evaluasi terhadap kinerja pelayanan.

Dalam konteks ini, digitalisasi pelayanan tidak hanya berorientasi pada aspek teknis, tetapi juga pada perubahan pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang menjadi lebih terbuka, cepat, dan responsif. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi berperan sebagai media yang menjembatani keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik secara lebih luas.

Dalam konteks *good governance*, partisipasi masyarakat melalui layanan digital ini memiliki keterkaitan erat dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Transparansi tercermin dari keterbukaan informasi serta kemudahan akses masyarakat terhadap proses pelayanan, sedangkan akuntabilitas terlihat dari adanya mekanisme pertanggungjawaban kinerja aparatur yang dapat dipantau melalui sistem digital. Dengan demikian, partisipasi masyarakat tidak hanya menjadi indikator keterlibatan publik, tetapi juga menjadi instrumen dalam memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik.

Berdasarkan teori Cohen dan Uphoff (1997), partisipasi masyarakat dapat dilihat melalui empat bentuk utama, yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan evaluasi. Dalam konteks layanan publik berbasis digital di Kecamatan Medan Timur, keempat bentuk partisipasi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan

Partisipasi dalam pengambilan keputusan tercermin dari keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan masukan, saran, maupun aspirasi terkait pelayanan publik. Dalam layanan berbasis digital, partisipasi ini dapat dilakukan melalui berbagai kanal komunikasi seperti layanan pengaduan online, media komunikasi WhatsApp resmi kecamatan, maupun interaksi digital lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat mulai memanfaatkan media digital untuk menyampaikan keluhan dan masukan, khususnya terkait pelayanan administrasi maupun kondisi lingkungan. Meskipun belum semua masyarakat aktif, keberadaan kanal digital tersebut telah membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi secara lebih mudah dan cepat tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan.

Dengan demikian, penyampaian masukan melalui platform digital mencerminkan adanya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, meskipun sifatnya masih terbatas dan belum sepenuhnya berpengaruh langsung terhadap kebijakan yang diambil.

Keterlibatan ini menunjukkan adanya pergeseran peran masyarakat dari sekadar penerima layanan menjadi pihak yang turut memberikan kontribusi dalam perbaikan pelayanan. Meskipun masukan yang diberikan belum sepenuhnya terintegrasi dalam proses pengambilan kebijakan secara formal, keberadaan ruang komunikasi digital telah menciptakan peluang bagi pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Kondisi ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam penyampaian aspirasi turut mendukung prinsip transparansi, karena pemerintah membuka ruang komunikasi yang lebih luas kepada masyarakat. Selain itu, keberadaan kanal digital sebagai media penyampaian aspirasi juga memperkuat akuntabilitas, karena setiap masukan yang disampaikan dapat terdokumentasi dan menjadi bahan

pertimbangan dalam perbaikan pelayanan.

2. Partisipasi dalam Pelaksanaan

Partisipasi dalam pelaksanaan ditunjukkan melalui keterlibatan masyarakat dalam menggunakan layanan publik berbasis digital yang telah disediakan oleh pemerintah kecamatan. Bentuk partisipasi ini terlihat dari penggunaan layanan seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD), pengaduan melalui barcode, serta komunikasi layanan melalui WhatsApp.

Sebagian masyarakat telah memanfaatkan layanan tersebut untuk keperluan administrasi maupun penyampaian pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga berperan sebagai pengguna aktif dalam sistem pelayanan digital.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat partisipasi dalam pelaksanaan masih bervariasi. Sebagian masyarakat masih memilih pelayanan secara langsung karena alasan kenyamanan, kebiasaan, maupun keterbatasan dalam memahami penggunaan teknologi. Kondisi ini menunjukkan bahwa partisipasi dalam pelaksanaan masih berada dalam tahap adaptasi terhadap sistem digital.

Perbedaan tingkat partisipasi ini menunjukkan bahwa implementasi layanan digital belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Faktor seperti usia, tingkat pendidikan, serta pengalaman dalam menggunakan teknologi menjadi variabel yang memengaruhi kemampuan masyarakat dalam berpartisipasi. Oleh karena itu, partisipasi dalam pelaksanaan tidak hanya mencerminkan penggunaan layanan, tetapi juga menggambarkan tingkat kesiapan masyarakat dalam menghadapi transformasi digital.

Dari perspektif good governance, keterlibatan masyarakat dalam menggunakan layanan digital mencerminkan adanya transparansi dalam proses pelayanan, dimana masyarakat dapat mengakses layanan secara terbuka dan mengetahui prosedur yang harus dilalui. Di sisi lain, penggunaan sistem digital juga meningkatkan akuntabilitas aparatur, karena setiap proses pelayanan terekam dalam sistem dan dapat ditelusuri apabila terjadi kesalahan atau keterlambatan.

3. Partisipasi dalam Pemanfaatan Hasil

Partisipasi dalam pemanfaatan hasil berkaitan dengan sejauh mana masyarakat memperoleh manfaat dari layanan publik berbasis digital yang tersedia. Dalam konteks ini, masyarakat yang menggunakan layanan digital merasakan kemudahan dalam mengakses informasi, menghemat waktu, serta mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor pelayanan.

Akses informasi yang lebih cepat dan mudah melalui sistem digital menunjukkan bahwa masyarakat telah memanfaatkan hasil dari inovasi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Selain itu, keberadaan nomor registrasi sebagai bukti pengajuan memberikan kepastian bahwa permohonan yang diajukan telah tercatat dalam sistem, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan.

Meskipun demikian, tidak semua masyarakat merasakan manfaat yang sama. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan layanan digital, sehingga pemanfaatan hasil belum merata di seluruh lapisan masyarakat.

Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya diukur dari ketersediaan sistem, tetapi juga dari sejauh mana manfaatnya dapat dirasakan secara inklusif oleh seluruh masyarakat. Ketimpangan dalam pemanfaatan hasil berpotensi menimbulkan kesenjangan pelayanan apabila tidak diimbangi dengan upaya peningkatan literasi digital dan penyederhanaan sistem pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat, tetapi juga memperkuat transparansi melalui keterbukaan informasi pelayanan. Selain itu, keberadaan bukti administrasi seperti nomor registrasi menjadi bentuk akuntabilitas pemerintah, karena setiap permohonan memiliki jejak administratif yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. Partisipasi dalam Evaluasi

Partisipasi dalam evaluasi ditunjukkan melalui keterlibatan masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan, baik dalam bentuk pengaduan, kritik, maupun saran perbaikan.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

177

Indexed



SINTA 4

PKP|INDEX



Dalam layanan berbasis digital, partisipasi ini dapat dilakukan melalui sistem pengaduan online, komunikasi melalui WhatsApp, maupun media lainnya.

Masyarakat yang menyampaikan pengaduan atau keluhan melalui platform digital secara tidak langsung telah berperan dalam mengawasi jalannya pelayanan publik. Pengawasan ini menjadi bentuk kontrol sosial yang mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi dalam evaluasi masih menghadapi beberapa kendala, seperti kurangnya kepercayaan terhadap sistem serta keterbatasan respon atau notifikasi dari layanan digital. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat masih ragu untuk menyampaikan pengaduan melalui media digital.

Keterbatasan dalam sistem notifikasi dan respons ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Tanpa adanya umpan balik yang jelas, partisipasi masyarakat dalam evaluasi cenderung menurun karena kurangnya kepastian terhadap tindak lanjut dari pengaduan yang disampaikan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem respons menjadi faktor penting dalam memperkuat partisipasi evaluatif masyarakat.

Dalam kerangka good governance, partisipasi masyarakat dalam evaluasi memiliki peran penting dalam memperkuat akuntabilitas, karena masyarakat secara langsung terlibat dalam mengawasi kinerja pelayanan publik. Selain itu, transparansi juga tercermin dari keterbukaan pemerintah dalam menerima kritik dan pengaduan melalui platform digital, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam sistem respons agar proses evaluasi dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan publik berbasis digital tidak terlepas dari berbagai faktor yang memengaruhi tingkat penerimaan, penggunaan, serta keberlanjutan sistem tersebut. Transformasi pelayanan dari pola konvensional menuju digital merupakan proses yang kompleks, karena melibatkan perubahan pada aspek teknis, administratif, maupun sosial. Dengan demikian, tingkat partisipasi masyarakat tidak hanya ditentukan oleh tersedianya infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh kondisi sosial, budaya, serta kesiapan individu dalam beradaptasi terhadap perubahan sistem pelayanan.

Transformasi digital dalam pelayanan publik pada dasarnya tidak hanya menuntut kesiapan teknologi dari pemerintah, tetapi juga memerlukan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan agar mampu memanfaatkan sistem yang telah disediakan secara optimal.

Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Medan Timur, partisipasi masyarakat menunjukkan dinamika yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal berkaitan dengan kemampuan, pemahaman, serta sikap masyarakat terhadap penggunaan teknologi. Sementara itu, faktor eksternal berhubungan dengan kualitas sistem, dukungan kelembagaan, serta mekanisme pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah kecamatan. Interaksi antara faktor internal dan eksternal tersebut menentukan sejauh mana masyarakat mampu menerima inovasi pelayanan berbasis digital serta memanfaatkannya secara berkelanjutan.

Pembagian faktor internal dan eksternal ini sekaligus menegaskan keterkaitan antara hasil penelitian dengan kerangka berpikir yang telah disusun sebelumnya, dimana faktor masyarakat merepresentasikan aspek internal, sedangkan faktor pemerintah mencerminkan aspek eksternal yang memengaruhi tingkat partisipasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Pemanfaatan Layanan Publik Berbasis Digital untuk Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Medan Timur, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan publik berbasis digital di tingkat kecamatan telah menunjukkan adanya upaya transformasi administrasi menuju sistem pelayanan yang lebih modern, transparan, dan akuntabel. Digitalisasi pelayanan yang mulai

diterapkan sejak tahun 2017 dan semakin dioptimalkan pada masa pandemi COVID-19 menjadi langkah strategis dalam menyesuaikan pelayanan publik dengan perkembangan teknologi informasi serta kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis.

Dari sisi sistem, layanan publik berbasis digital telah tersedia dalam berbagai bentuk, seperti pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD), sistem pengaduan melalui scan barcode, dan komunikasi melalui WhatsApp resmi kecamatan, serta pengolahan administrasi melalui sistem SIAK. Keberadaan sistem tersebut secara struktural telah membuka ruang partisipasi masyarakat dalam bentuk penyampaian pengaduan, pengajuan layanan administrasi, serta pemantauan proses pelayanan melalui nomor registrasi yang terdokumentasi secara digital.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik berbasis digital masih berada pada tahap transisional. Partisipasi masyarakat belum sepenuhnya merata dan masih menunjukkan adanya variasi berdasarkan tingkat literasi digital, usia, akses terhadap perangkat, serta kebiasaan pelayanan. Sebagian masyarakat telah memanfaatkan layanan digital secara aktif dan merasakan manfaatnya dalam hal efisiensi waktu, kemudahan akses, serta transparansi proses. Kelompok ini mencerminkan adanya adaptasi terhadap sistem pelayanan modern dan menunjukkan kesiapan dalam mendukung transformasi digital pemerintahan.

Di sisi lain, masih terdapat masyarakat yang cenderung memilih pelayanan tatap muka dibandingkan menggunakan sistem digital. Partisipasi pada kelompok ini masih bersifat terbatas, bukan karena tidak adanya fasilitas, tetapi lebih disebabkan oleh faktor sosial dan kultural seperti keterbatasan kemampuan penggunaan teknologi, kurangnya kepercayaan terhadap sistem daring, serta preferensi terhadap interaksi langsung dengan aparatur. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya memerlukan kesiapan infrastruktur, tetapi juga kesiapan sosial dan perubahan pola pikir masyarakat.

Berdasarkan perspektif prinsip good governance, implementasi layanan publik berbasis digital di Kecamatan Medan Timur telah mengarah pada penguatan aspek transparansi dan akuntabilitas. Sistem pencatatan digital, pemberian nomor registrasi, serta dokumentasi kinerja aparatur melalui e-Kinerja mencerminkan adanya upaya peningkatan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan terukur. Akan tetapi, prinsip partisipasi sebagai salah satu pilar utama good governance belum sepenuhnya optimal, karena tingkat pemanfaatan layanan digital masih belum mencerminkan keterlibatan masyarakat secara menyeluruh.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan publik berbasis digital di Kecamatan Medan Timur merupakan fenomena yang bersifat multidimensional. Partisipasi tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan sistem teknologi, tetapi juga oleh faktor literasi digital, aksesibilitas perangkat, kondisi sosial ekonomi, serta budaya pelayanan yang telah lama terbentuk. Transformasi digital pelayanan publik di tingkat kecamatan telah menunjukkan kemajuan yang signifikan, namun masih memerlukan penguatan pada aspek pemberdayaan masyarakat agar partisipasi dapat berlangsung secara inklusif dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Chaffin, B. C., Gosnell, H., & Cosens, B. A. (2014). A decade of adaptive governance scholarship: Synthesis and future directions. *Ecology and Society*, 19(3). <https://doi.org/10.5751/ES-06824-190356>
- Elvira, I. D., Putra, L. R., Mt, J., & Malang, H. (2025). ANALISIS PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE GUNA MEWUJUDKAN PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN YANG BAIK (Studi Pada Desa Palangbesi , Kecamatan Lumbang , Kabupaten Probolinggo) Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Isl. *Jurnal Respon Publik*, 19(1), 73–82.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

179

Indexed



SINTA 4



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 13 Nomor 4 April 2026

- Juwita, A. (2022). PERANAN APLIKASI MEDAN RUMAH KITA (MRK) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK. 1, 1–8.
- Kaehe, D., Ruru, J. M., & Rompas, W. Y. (2019). PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PERENCANAAN PEMBANGUNAN DI KAMPUNG PINTARENG KECAMATAN TABUKAN SELATAN TENGGARA DIRADIMALATA. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(80), 14–24.
- Kasihta, N. B., & Sadat, A. (2020). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor kelurahan teladan barat kecamatan medan kota. *jurnal ilmu sosial*, 17(1), 239–249.
- LAN. (2007). *Pedoman Umum Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*.
- Mannayong, Jumalia; Rizal S., Muh.; Herling; Faisal, M. (2024). Transformasi Digital dan Partisipasi Masyarakat: Mewujudkan Keterlibatan Publik yang Lebih Aktif. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 51–72. <https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.260>
- Natika, L. (2024). Volume 6 Issue 1, Juni 2024 <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>. 6(1), 1–11.
- Nusa, R. A., & Annisa, F. (2025). Analisis Konsep Arnstein ' s Ladder Of Participation Dalam Mega Proyek Ibu Kota Nusantara. *journal of Global and Multidisciplinary*, 3(3), 5048–5057.
- Rosiyadi, D., Suryana, N., Cahyana, A., & E-government, D. I. (2007). E-GOVERNMENT DIMENSION. 2007(Snati), 4–6.
- Sangaji et al. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Wijaya, J. H., Yunanto, S. E., Setyowati, Y., & E-government, P. (2022). E-partisipasi Masyarakat dalam Indonesia Tahun 2003-2020 Pelaksanaan. 03(01), 37–53.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (SERVQUAL – Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan (Studi kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Dialektika: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

180

