



KERANGKA KERJA PENGEMBANGAN KONSULTASI PUBLIK ELEKTRONIK DI LEMBAGA PEMERINTAHAN

FRAMEWORK FOR DEVELOPING ELECTRONIC PUBLIC CONSULTATION IN GOVERNMENT INSTITUTION

Marudur Pandapotan Damanik
BBPPKI Medan – Kementerian Komunikasi dan Informatika RI
Jl. Tombak No. 31 Medan
marudur.p.d@kominfo.go.id

Diterima : 14 November 2016

Direvisi : 19 Desember 2016

Disetujui : 30 Desember 2016

ABSTRAK

Partisipasi masyarakat dalam proses perumusan kebijakan pemerintah akan menghasilkan kebijakan yang lebih matang, tepat sasaran, dan lebih diterima oleh semua pihak. Dengan perkembangan TIK dalam konsep e-Participation, partisipasi masyarakat dimungkinkan untuk diselenggarakan secara daring melalui layanan konsultasi publik elektronik (e-Consultation). Untuk mengembangkan layanan tersebut dibutuhkan perencanaan yang matang dan langkah-langkah yang tepat agar sistem yang dikembangkan dapat dipergunakan secara efektif. Sejumlah literatur telah mengupas tentang model pengembangan e-Participation, namun model-model yang ada hanya fokus pada aspek tertentu saja. Oleh sebab itu penelitian ini mencoba mengusulkan sebuah kerangka pengembangan layanan konsultasi publik elektronik melalui studi literatur terhadap sejumlah kajian-kajian pengembangan dan konsep e-Participation. Kerangka yang dibangun terdiri atas 4 (empat) tahapan: Inisiasi, Perancangan, Implementasi, dan Evaluasi, dan dalam tiap tahapan memiliki langkah-langkah spesifik yang dapat menjadi acuan dalam pengembangan layanan e-Consultation. Melalui makalah ini, peluang untuk penelitian lanjutan dapat dilaksanakan dengan menguji dan mengevaluasi kerangka yang dibangun.

Kata Kunci: e-Consultation, e-Participation, konsultasi publik elektronik, kerangka pengembangan

ABSTRACT

Citizen participation in the process of policy formulation will produce policies that are more mature, effective, and more acceptable to all parties. With the rapid developments of ICT and e-participation concept, it is possible for community participation to be held online through the electronic public consultation (e-Consultation). Developing these service required careful planning and proper measures so that the system can be used effectively. Some literature has investigated e-Participation development models. However, existing models only focus on a particular aspect. Therefore, this paper attempts to propose a framework for developing electronic public consultation through literature study on a number of papers concerning about development on the e-Participation concept. The framework is built consists of four (4) phases: Initiation, Design, Implementation, and Evaluation, and in each stage has specific steps that could be a reference in the development of e-Consultation. Through this paper, there are opportunities for further research by testing and evaluating the proposed framework.

Keywords: e-Consultation, e-Participation, electronic public consultation, development framework

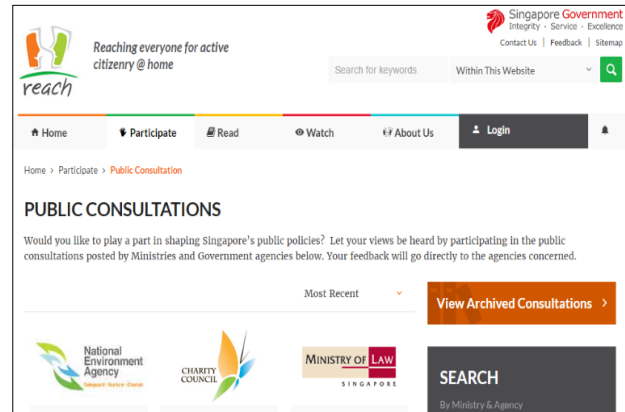
PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 12 Tahun 2011 mengamanatkan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses perumusan kebijakan pemerintah. Partisipasi masyarakat dibutuhkan agar produk kebijakan yang dihasilkan lebih matang, tepat sasaran, dan diterima oleh masyarakat sebagai pihak yang merasakan dampak dari sebuah kebijakan [1]. Salah satu bentuk kegiatan untuk memfasilitasi partisipasi publik dalam perumusan kebijakan adalah konsultasi publik yaitu forum diskusi formal dan dialog antara berbagai stakeholder kebijakan untuk menampung aspirasi masyarakat untuk kemudian dituangkan dalam kebijakan yang akan dirumuskan.

Dengan kemajuan TIK, berbagai bentuk partisipasi publik kini dimungkinkan untuk diselenggarakan secara *online* dalam kerangka konsep *e-Participation*. Sæbø *et. al.* [2] mendefinisikan *e-Participation* sebagai pengembangan dan transformasi partisipasi publik dalam lingkup demokrasi dan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Partisipasi yang dimaksud mencakup interaksi dan komunikasi dengan pemerintah dan parlemen [3], ataupun keterlibatan langsung dalam proses pembuatan kebijakan [4]. *E-Participation* mengakomodir berbagai area partisipasi publik seperti dalam pembentukan peraturan perundang-undangan, pengembangan wilayah, perencanaan anggaran, kampanye politik, pemungutan suara, mediasi, dan lain sebagainya untuk dapat diselenggarakan secara daring [2][5]. Dengan teknologi informasi dan aplikasi, kegiatan tersebut bertransformasi menjadi *e-discussion* (diskusi), *e-petition* (petisi), *e-campaigning* (kampanye politik), *e-voting* (pemungutan suara), *e-polls* (jajak pendapat), ataupun *e-consultation* (konsultasi publik) yang menjadi fokus bahasan pada makalah ini.

Konsultasi publik elektronik (*e-consultation*) adalah mekanisme mengumpulkan aspirasi dan pendapat warga negara secara daring (*online*) tentang rencana kebijakan yang

sedang dirumuskan. Kegiatan ini dilaksanakan menggunakan berbagai aplikasi *online* misalnya forum diskusi, *mailing list*, *chat room*, *video conference*, yang diakses melalui website seperti pada Gambar 1.



Sumber : <http://reach.gov.sg>

Gambar 1. Laman portal konsultasi publik elektronik Pemerintah Singapura

Melalui konsultasi publik elektronik, pemerintah, elemen masyarakat maupun *stakeholder* terkait seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), media massa, ataupun kelompok yang berkepentingan (*interest group*) dapat berinteraksi secara daring (*online*) untuk membahas suatu isu atau permasalahan dalam rangka perumusan kebijakan pemerintah [11]. Dengan memanfaatkan internet sebagai media komunikasi, interaksi tidak lagi dibatasi jarak dan waktu sehingga mampu menjangkau partisipasi publik yang lebih luas dan opini yang lebih beragam.

Pada praktiknya, konsultasi publik *online* memiliki kemiripan dengan forum *online* biasa, namun terdapat beberapa perbedaan yang mendasar. Format diskusi dalam konsultasi publik lebih formal dan terstruktur karena diinisiasi oleh pemerintah [6]. Di samping itu proses diskusi memiliki rentang waktu (*time-framed*) pembahasan pada setiap tema yang dibahas. Hal ini dikarenakan forum konsultasi publik berorientasi pada hasil diskusi, sehingga dengan demikian setiap tema memiliki agenda pembahasan yang spesifik serta diharapkan

memberikan kesimpulan dan hasil yang jelas pada akhir pembahasan. Perbedaan konsultasi publik *online* dan forum *online* pada umumnya disajikan pada Tabel 1.

Sejumlah negara maju di Eropa menjadikan konsultasi publik *online* sebagai inovasi baru dalam proses perencanaan dan perumusan kebijakan. Manfaat teknologi yang dirasakan baik oleh pemerintah maupun masyarakat menjadikan gagasan ini menjadi cara yang efektif untuk menjangkau aspirasi masyarakat. Di Inggris, kontribusi dari hasil konsultasi publik *online* dirasakan sangat membantu anggota parlemen dalam merumuskan suatu kebijakan. Sedangkan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, hal ini dapat menjadi media dalam menjalin komunikasi dan membangun komunitas di antara sesama penggunanya [7].

Tabel 1. Perbedaan konsultasi publik *online* dan forum *online*

Konsultasi Publik <i>Online</i>	Forum <i>Online</i> (Umum)
Diskusi bersifat formal, mengedepankan etika dan bahasa yang santun dalam berdiskusi, dan menghargai pendapat orang lain.	Diskusi bebas atau semi-formal.
Topik diinisiasi oleh pemerintah sebagai Admin/Moderator forum.	Topik dapat diinisiasi oleh siapapun yang menjadi anggota forum.
Memiliki batas waktu diskusi pada setiap tema bahasan.	Diskusi terbuka sepanjang waktu.
Berorientasi pada hasil diskusi, memiliki kesimpulan yang jelas.	Tidak dimaksudkan untuk mencapai kesimpulan.
Memiliki target partisipan.	Tidak memiliki target partisipan.

Namun inisiatif pelaksanaan konsultasi publik elektronik tidak selalu memberikan hasil yang diharapkan. Upaya pemanfaatan TIK dalam ruang partisipasi publik masih tergolong konsep baru sehingga teori-teori dan cara pelaksanaannya belum cukup berkembang. Pada umumnya negara-negara yang mengimplementasikannya hanya dalam taraf uji coba, dan tidak sedikit pula yang berakhir dengan kegagalan.

Fedotova [8] melalui studinya mengkritisi gagasan ini. Ia menilai konsultasi publik elektronik hanyalah upaya politisi untuk menunjukkan bahwa masyarakat telah dilibatkan dalam proses politik, padahal pada kenyataannya aspirasi masyarakat belum menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Di Kroasia, forum seperti ini malah menjadi tempat untuk menyerang pemerintah dengan komentar-komentar kontraproduktif [9]. Di bagian akhir studinya, Klasinc [9] berpendapat bahwa gagalnya forum tersebut dikarenakan kurangnya perencanaan dan strategi yang tepat dalam membangun forum konsultasi publik.

Hingga saat ini, penelitian dalam pengembangan rencana strategis ataupun kerangka implementasi konsultasi publik elektronik belum pernah dilakukan. Model-model implementasi yang dikembangkan sejumlah peneliti hanya terbatas pada penerapan konsep *e-Participation* secara umum. Phang dan Kankanhalli [10] mengajukan 3 (tiga) tahapan pengembangan *e-Participation* yang berorientasi pada tujuan, yaitu: (1) menetapkan tujuan; (2) menentukan metode partisipasi yang sesuai; dan (3) menentukan perangkat dan teknologi yang mendukung tujuan yang direncanakan. Model ini menekankan bahwa pemilihan metode partisipasi dan perangkat TIK perlu menyesuaikan dengan tujuan pelaksanaannya. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Islam [11] menyusun model implementasi *e-Participation* yang bersifat *sustainable* (berkelanjutan). Penelitian ini dilaksanakan melalui kajian pustaka dari sejumlah hasil survei dan pemeringkatan *e-government* dan *e-participation*. Model yang dikembangkan terdiri atas 7 (tujuh) langkah penerapan dan diklaim dapat diimplementasikan pada segala kondisi sosial-ekonomi.

Berlandaskan dari model-model tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengusulkan sebuah kerangka implementasi *e-Participation* yang spesifik pada kegiatan konsultasi publik.

Peneliti berargumen bahwa metode partisipasi dalam konsultasi publik elektronik memiliki karakteristik yang berbeda sehingga model-model yang ada belum cukup untuk memenuhi kebutuhan dalam pengembangannya. Oleh karena itu Peneliti memandang penting untuk membangun sebuah kerangka kerja yang diharapkan dapat memberikan informasi yang berkualitas dan menjadi acuan dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi konsultasi publik elektronik bagi institusi pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif lebih mengarahkan studi pada penyusunan teori substantif yang berasal dari data [12]. Analisis tidak dimaksudkan untuk membuktikan hipotesis, namun lebih kepada pembentukan abstraksi dan generalisasi berdasarkan bagian-bagian yang telah dikumpulkan yang kemudian disusun berdasarkan kelompok-kelompok datanya. Keluaran dari penelitian ini adalah sebuah kerangka pengembangan konsultasi publik elektronik yang dapat dimanfaatkan sebagai acuan dalam menerapkan sistem konsultasi publik elektronik di instansi pemerintahan.

Pengumpulan data dilaksanakan melalui metode studi literatur terhadap berbagai kajian ilmiah pada topik *e-Participation*. Dalam studi literatur, kajian-kajian tentang penelitian terdahulu dijadikan sebagai sumber data penelitian. Literatur ilmiah yang dipilih antara lain artikel pada jurnal penelitian ataupun konferensi dan pertemuan ilmiah yang membahas konsep partisipasi elektronik dan studi-studi kasus *e-Participation* dan konsultasi publik elektronik (*e-Consultation*) di berbagai negara.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif mengikuti langkah-langkah yang diadaptasi dari Miles dan Huberman [13], yaitu: (1) Mereduksi dan menyeleksi data yang

berhubungan dengan masalah penelitian; (2) Menyajikan dan mengelompokkan data; (3) Menyusun data dan temuan penelitian sebagai *building block* kerangka kerja yang dikembangkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Konsultasi Publik Elektronik di Berbagai Negara

Berbagai organisasi pemerintahan di beberapa negara mengimplementasikan konsultasi publik elektronik dalam berbagai format pelaksanaan, ruang lingkup, tema, metode partisipasi, dan lain sebagainya. Dari sisi format, konsultasi publik dapat dikemas dalam bentuk jajak pendapat atau survei menggunakan kuesioner (daftar pertanyaan). Kuesioner dapat dirancang menggunakan pertanyaan terbuka (*open question*), atau bersifat tertutup dengan pilihan jawaban yang sudah tersedia [14]. Jawaban-jawaban yang berasal dari warga ini kemudian dapat dipublikasikan atau dirahasiakan sesuai keinginan masing-masing pengguna.

Dalam format lain, konsultasi publik *online* dapat dirancang lebih interaktif dalam format diskusi *online*. Dengan cara ini peserta yang berasal dari berbagai kalangan dapat saling bertukar pendapat, menyanggah ataupun mendukung pendapat lainnya. Format konsultasi publik ini dikemas melalui aplikasi e-forum, *online chat*, ataupun *video conference*. Sedangkan platform yang digunakan untuk berkomunikasi bisa berbasis web, melalui email, atau jaringan selular dengan *Short Message Service* (SMS).

Tema yang diangkat dalam konsultasi publik umumnya diinisiasi oleh pemerintah. Pilihan tema dapat berupa persoalan yang terjadi di masyarakat untuk dicari solusinya, atau tentang rancangan kebijakan pada bidang tertentu. Sebagai contoh, jika pemerintah daerah berencana untuk membangun ruang hijau berupa taman kota, topik ini dapat diangkat sebagai tema diskusi dalam konsultasi publik untuk menampung pendapat warga mengenai

penentuan wilayah, bagaimana model dan bentuknya, fasilitas yang akan disediakan, dan lain sebagainya. Dalam tema tersebut, pemerintah melampirkan berbagai dokumen sebagai bahan diskusi seperti draft kebijakan, laporan hasil studi, foto, atau dokumen lainnya.

Tema konsultasi publik juga dapat diinisiasi oleh warga jika *platform* aplikasinya memungkinkan. Model seperti ini diterapkan pada konsultasi publik elektronik yang dikembangkan Kementerian Lingkungan Hidup Pemerintah Jerman [15]. Setiap *user* yang ingin memulai topik diskusi diharuskan untuk melakukan registrasi secara *online* terlebih dahulu. *User* (pengguna) kemudian dapat mengangkat sebuah topik diskusi yang dianggap signifikan, sementara *user* lainnya memberikan komentar ataupun penilaian (*rating*) pada topik tersebut. Selama periode diskusi, pihak penyelenggara yaitu otoritas pemerintah memantau setiap tema yang berlangsung. Pada tema diskusi yang dinilai cukup mendapat perhatian banyak orang, pihak pemerintah selanjutnya menggelar *workshop* secara tatap muka dengan mengundang beberapa orang perwakilan yang aktif dalam forum *online* tersebut untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang dianggap perlu.

Dari pelaksanaan forum konsultasi publik elektronik yang dikembangkan oleh berbagai organisasi pemerintahan, banyak hal yang perlu diperhatikan agar forum tersebut memberikan hasil yang positif.

Tabel 2. Penerapan konsultasi publik elektronik dari hasil kajian pustaka

Penulis	Hasil pelaksanaan
Klasinc [9]	Konsultasi publik elektronik berjalan kontraproduktif, dan banyak hujatan-hujatan kepada lembaga pemerintah. Hal ini dikarenakan strategi dan perencanaan yang kurang baik serta jalannya diskusi tidak diperhatikan oleh pihak pemerintah.
Griffin et. al. [24]	Konsultasi publik dilaksanakan melalui SMS yang ditujukan kepada para remaja. Pelaksanaannya kurang mendapat partisipasi yang cukup karena topik diskusi yang disajikan kurang menarik minat pengguna.

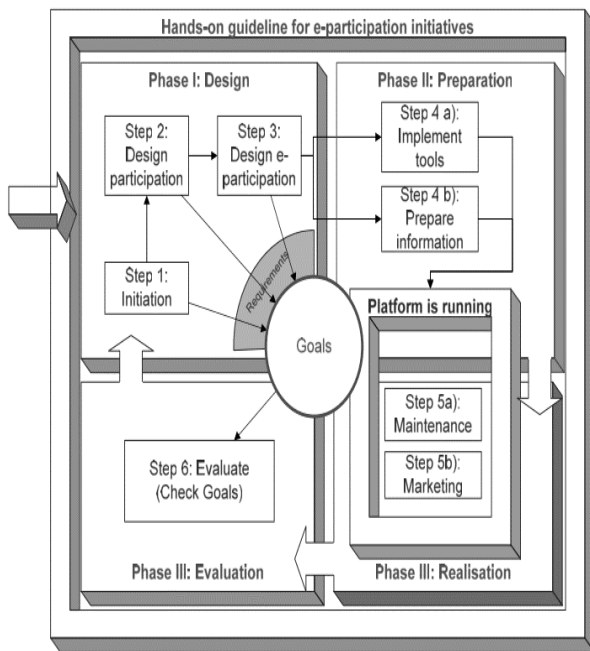
Hurrel [25]	Forum konsultasi publik elektronik yang berupa diskusi dan dialog seputar kebijakan. Forum ini berlangsung dengan baik dimana terdapat moderator yang mengawal jalannya diskusi.
Walsh [26]	Forum konsultasi publik kurang representatif. Faktor kunci untuk pelaksanaan yang lebih efektif: akses internet masyarakat, topik diskusi yang tepat, tingkat e-literasi, dan kualitas diskusi.
Jensen [27]	Forum konsultasi publik dilaksanakan dalam bentuk forum dialog. Forum ini dinilai berhasil karena keterlibatan aktif anggota pemerintah, serta memiliki aturan dalam menyampaikan pendapat.

Salah satu ukuran keberhasilan konsultasi publik elektronik adalah jumlah kontribusi dan partisipan (*user*). Semakin banyak partisipan yang terlibat maka akan semakin meningkatkan peluang untuk terciptanya diskusi yang lebih dinamis, dan gagasan yang lebih beragam. Hal ini dapat dilakukan dengan menyebarkan informasi tentang topik-topik konsultasi publik melalui media-media konvensional ataupun media sosial untuk menarik minat publik berpartisipasi [15].

Forum konsultasi publik elektronik membutuhkan keaktifan penyelenggara untuk selalu memantau jalannya diskusi. Jumlah partisipan yang tinggi juga membuat diskusi menjadi sangat ramai dan tidak terkendali, terlebih ketika topik yang didiskusikan cukup sensitif ataupun cenderung menyerang pihak-pihak tertentu [9]. Disamping itu, keberhasilan penerapan konsultasi publik elektronik sangat ditentukan oleh sikap otoritas pemerintah dalam menerima aspirasi dan pendapat dari warga. Sebaik apapun kontribusi dari warga apabila tidak didengarkan oleh pemerintah, upaya ini akan sia-sia. Tabel 2 merangkum beberapa penerapan konsultasi publik elektronik disertai dengan hasil pelaksanaan dan faktor keberhasilannya.

Kerangka kerja penerapan konsultasi publik elektronik

Dari hasil studi literatur sebagai bagian dari proses pengumpulan data, peneliti menemukan berbagai indikator yang menjadi faktor pendukung keberhasilan maupun



Sumber : Scherer, dkk [16]

Gambar 2. Model pengembangan e-participation

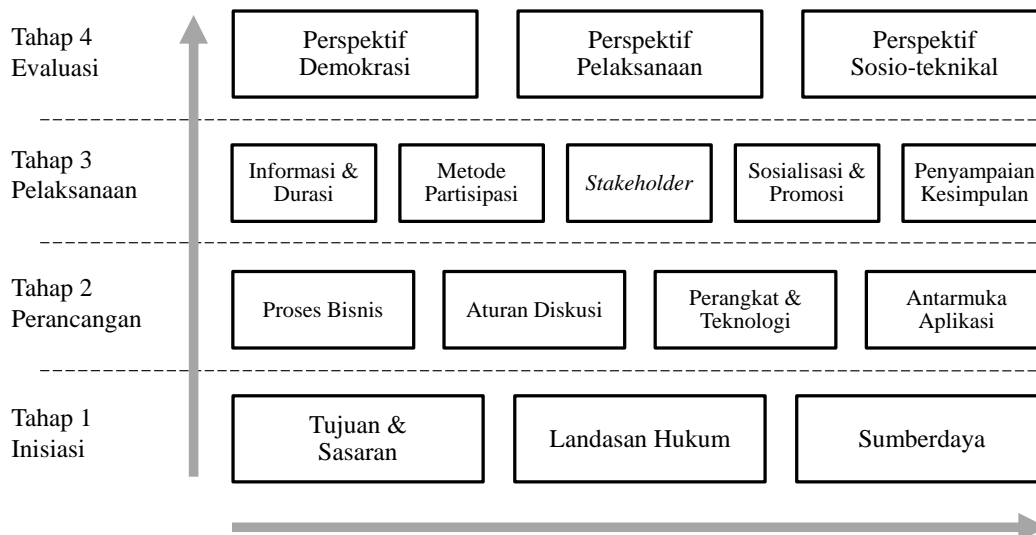
hambatan dalam pelaksanaan konsultasi publik elektronik. Dari data tersebut peneliti kemudian panduan penerapan *e-Participation* oleh Scherer,

dkk [16] (Gambar 2). Model tersebut kemudian dimodifikasi berdasarkan temuan penelitian dan disesuaikan untuk konteks penerapan konsultasi publik elektronik. Kerangka kerja pengembangan konsultasi publik elektronik ditunjukkan pada Gambar 3.

Kerangka kerja ini terdiri atas 4 (empat) tahapan, yaitu Inisiasi, Perancangan, Pelaksanaan, dan Evaluasi. Setiap tahapan terdiri atas beberapa aktifitas yang perlu dilakukan. Tahapan yang berada di bawah menjadi landasan tahapan yang berada di atasnya. Sedangkan aktifitas dalam tiap tahapan dilaksanakan secara sistematis sesuai arah panah dari kiri ke kanan. Penjelasan tiap tahapan beserta prosesnya adalah sebagai berikut:

Tahap 1: Inisiasi

Tahap inisiasi adalah tahap persiapan, dan merupakan tahapan kritis dalam pengembangan suatu sistem informasi. Dalam tahap ini terdapat 3 (tiga) aktifitas yang perlu dilakukan, yaitu menetapkan tujuan dan sasaran pelaksanaan, menyiapkan landasan hukum dan aturan, dan menyiapkan sumber daya.



Gambar 3. Kerangka pengembangan konsultasi publik elektronik

1. Menetapkan tujuan dan sasaran pelaksanaan konsultasi publik elektronik. penting dilakukan agar penyelenggara memiliki tolok ukur

keberhasilan yang dapat dievaluasi. Secara umum tujuan pengembangannya adalah untuk menjangkau partisipasi publik yang lebih luas dalam proses

perumusan kebijakan, agar dapat melahirkan kebijakan yang lebih berkualitas.

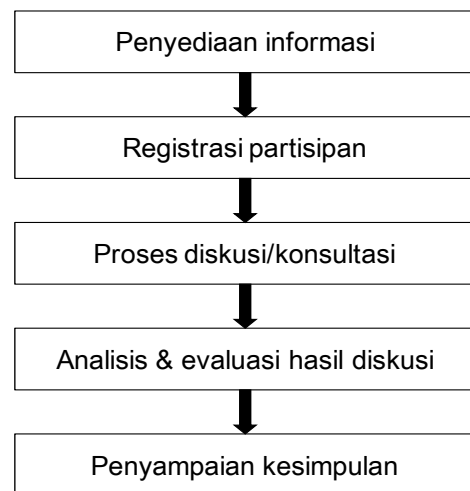
2. Pelaksanaan konsultasi publik secara formal oleh organisasi pemerintah membutuhkan landasan hukum. Landasan hukum diperlukan sebagai dasar pelaksanaan dan bentuk dukungan organisasi dalam penerapan konsultasi publik elektronik. Dalam aturan hukum tersebut diharapkan tertuang secara jelas bahwa forum ini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam proses perumusan kebijakan, sehingga hasil diskusi benar-benar menjadi kontribusi yang harus dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan.
3. Menyiapkan sumber daya manusia (SDM) dan anggaran yang dibutuhkan untuk menjalankan proses konsultasi publik. Kompetensi SDM yang diperlukan antara lain administrator sistem, moderator yang berfungsi untuk memantau jalannya diskusi, tim perumus yang bertugas untuk menganalisis hasil diskusi, dan tim teknis dan administrasi sebagai pendukung. Sedangkan anggaran biaya dibutuhkan terutama pada saat pengadaan perangkat keras dan perangkat lunak, serta untuk membayar upah orang-orang yang bekerja di dalamnya [17].

Tahap 2: Perancangan

Setelah melakukan persiapan, langkah selanjutnya adalah merancang sistem yang akan digunakan. Pada tahap ini aktifitas yang dilaksanakan adalah:

1. Perancangan proses bisnis, yaitu merancang alur proses partisipasi yang akan diimplementasikan pada setiap tema diskusi. Proses bisnis yang dilalui seperti ditunjukkan pada gambar 4.
2. Menetapkan aturan diskusi yang mencakup prosedur registrasi partisipan, etika berdiskusi, dan jaminan keamanan data

pengguna (*privacy policy*). Forum konsultasi publik memiliki karakteristik diskusi yang lebih formal dibandingkan forum diskusi pada umumnya, sehingga diperlukan adanya aturan pelaksanaan (*term of use*) untuk menjamin kenyamanan diskusi. Beberapa contoh etika berdiskusi dipaparkan Hansard Society ketika mengelola konsultasi publik elektronik di Inggris [18].



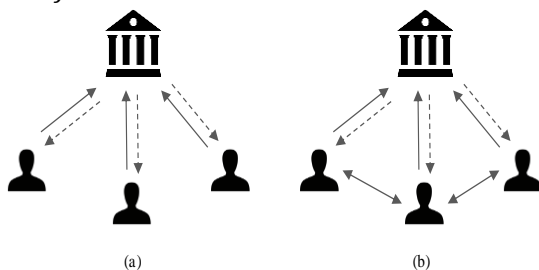
Gambar 4. Alur proses konsultasi publik elektronik

3. Menentukan perangkat dan teknologi yang digunakan. Perangkat dalam konteks ini adalah saluran untuk berpartisipasi, misalnya *Short Message Service (SMS)*, *email*, *bulletin board*, *chat room*, *media sosial*, dan sebagainya. Sedangkan teknologi yang diterapkan dapat ditujukan sebagai alat bantu pada proses analisis hasil diskusi, misalnya *Natural Language Processing (NLP)*, *Data Mining*, *Web Services*, dan sebagainya [5].
4. Perancangan antarmuka (*user interface/UI*) aplikasi pada platform sistem yang akan digunakan. Platform aplikasi dapat berupa *web-based* ataupun versi *mobile*. UI yang telah dirancang kemudian harus melalui uji fungsionalitas dan uji usability untuk memastikan semua fungsi bekerja dengan baik serta tidak menyulitkan pengguna dalam menjalankan aplikasinya.

Tahap 3: Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan adalah tahapan ketika konsultasi publik elektronik telah dijalankan dan proses diskusi sedang berlangsung. Tahap ini terdiri atas beberapa aktifitas yaitu:

1. Penyediaan informasi sebagai bahan diskusi. Informasi dapat disajikan secara naratif mengenai permasalahan atau rencana kebijakan yang akan dibahas. Topik diskusi sebaiknya relevan dengan kalangan partisipan yang dituju ataupun isu-isu yang sedang berkembang di wilayah setempat [19]. Topik diskusi seyogyanya juga dilengkapi dengan bahan-bahan diskusi, misalnya dokumen rancangan peraturan, hasil-hasil studi terkait, foto, dan dokumen lainnya. Durasi atau jangka waktu diskusi juga perlu ditetapkan agar menghasilkan gagasan yang baik dalam kualitas dan kuantitas.
2. Menentukan metode partisipasi yang sesuai dengan topik konsultasi. Metode partisipasi yang bisa menggunakan yaitu partisipasi sederhana (non-diskursif) dan partisipasi diskursif [20], seperti yang ditunjukkan pada gambar 4. Pada partisipasi non-diskursif umumnya menggunakan metode jajak pendapat, survei, atau dengan mengajukan pertanyaan tertutup. Sedangkan metode partisipasi diskursif dapat menggunakan *bulletin board*, *chat room* ataupun *video conference*.



Gambar 4. (a) Partisipasi non-diskursif (b) Partisipasi diskursif [20]

3. Menentukan *stakeholder* dan partisipan yang dituju. Hal ini dimaksudkan agar kontribusi yang dihasilkan lebih berkualitas karena

disampaikan oleh pihak yang tepat. Kalangan masyarakat yang menjadi tujuan diskusi dapat dipilih berdasarkan wilayah, usia, pekerjaan, gender, dan sebagainya.

4. Melakukan sosialisasi dan promosi layanan konsultasi publik elektronik beserta topik diskusinya agar masyarakat mengetahui keberadaan layanan ini. Sosialisasi bisa dilakukan secara *offline* menggunakan iklan di media massa, poster, atau dengan melakukan konferensi pers. Sedangkan sosialisasi secara *online* dapat dilakukan melalui website, email, SMS *Broadcast*, ataupun media sosial.
5. Menyampaikan kesimpulan pada setiap akhir periode diskusi. Uraian kesimpulan menggambarkan jumlah usulan, sikap dan pandangan pemerintah terhadap kontribusi yang diberikan masyarakat, dan keputusan akhir terkait isu dan persoalan yang telah dibahas. Dengan menyampaikan kesimpulan secara transparan akan menunjukkan bahwa kontribusi yang diberikan masyarakat mendapat perhatian dan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

Tahap 4: Evaluasi

Tahap evaluasi bertujuan untuk mengetahui apakah sistem telah memenuhi tujuan dan sasaran yang diharapkan. Evaluasi dilakukan dengan mengukur sistem dari berbagai perspektif. Evaluasi ini diharapkan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang menjadi faktor keberhasilan sistem untuk menjadi acuan pada pengembangan selanjutnya. Perspektif yang menjadi ukuran dalam evaluasi *e-Consultation* antara lain perspektif demokrasi, proyek pelaksanaan, dan sosio-teknikal [21].

1. Perspektif Demokrasi. Evaluasi pada aspek ini bertujuan untuk mengukur capaian dari sasaran utamanya yaitu meningkatkan kualitas demokrasi dan partisipasi publik dalam proses perumusan kebijakan. Melalui perspektif ini juga harus terjawab apakah diskusi dan konsultasi yang berlangsung

2. memberikan kontribusi yang turut mempengaruhi kebijakan yang dihasilkan. Indikator yang dapat menjadi penilaian antara lain: keterwakilan masyarakat (representasi), keikutsertaan, transparansi, konflik dan konsensus, kesetaraan, dan pengendalian masyarakat.
3. Perspektif Pelaksanaan, dimaksudkan untuk mengukur kualitas proses diskusi yang berlangsung. Adapun indikator yang dapat menjadi objek penilaian antara lain: aksesibilitas, efektifitas dan efisiensi proses partisipasi, kualitas proses diskusi, kualitas hasil diskusi, dan responsivitas pemerintah.
4. Perspektif sosio-teknikal, yaitu untuk mengukur aspek kemudahan, fungsionalitas, dan kenyamanan pengguna. Indikator dalam perspektif ini antara lain: penerimaan masyarakat (*acceptance*), kebergunaan (*usefulness*), dan penggunaan (*usability*).

Selain menggunakan teknik evaluasi seperti di atas, evaluasi konsultasi publik elektronik juga dapat mengadopsi dari *framework* lainnya yang mengukur aspek yang berbeda [22] [7][23].

SIMPULAN

Hasil studi memperlihatkan bahwa dalam penerapan konsultasi publik elektronik terdapat beragam aspek yang mempengaruhi keberhasilan dan efektivitas pelaksanaannya, seperti aspek manajemen, manusia, teknologi, dan konten informasi. Hal-hal tersebut perlu dipersiapkan dan direncanakan dengan matang sebelum pelaksanaan agar penerapan konsultasi publik elektronik dapat menjadi media kontribusi yang efektif dalam perumusan kebijakan pemerintah. Melalui penelitian ini, berbagai aspek tersebut disusun lebih rinci dan sistematis dalam bentuk kerangka pengembangan yang dapat menjadi pedoman bagi pengembang konsultasi publik elektronik.

Kerangka kerja pengembangan ini memuat tahapan perencanaan hingga penerapan konsultasi publik elektronik yang terdiri atas empat tahap, yaitu (1) Tahap Inisiasi, yang terdiri atas penentuan tujuan dan sasaran, mempersiapkan landasan hukum, dan mempersiapkan sumber daya; (2) Tahap Perancangan, yang terdiri atas perancangan alur proses, perancangan aturan diskusi, penentuan perangkat dan teknologi, dan perancangan antarmuka aplikasi; (3) Tahap Pelaksanaan, yang terdiri atas proses penyediaan informasi, penentuan metode partisipasi, penentuan *stakeholder*, melaksanakan sosialisasi dan promosi, serta penyampaian hasil diskusi; (4) Tahap Evaluasi, yang meliputi evaluasi pada aspek demokrasi, aspek proses pelaksanaan, dan aspek sosio-teknikal. Dengan merinci setiap tahapan pelaksanaan diharapkan kerangka kerja ini dapat menjadi pedoman dalam mengembangkan *e-Consultation* sebagai sarana konsultasi publik dan sosialisasi kebijakan di institusi pemerintahan.

Namun demikian, kerangka implementasi ini belum menggambarkan metode pengambilan keputusan akhir dari sebuah diskusi yang sebenarnya adalah bagian dari proses konsultasi publik. Disamping itu, kerangka implementasi yang dibangun juga masih perlu mendapat validasi dengan menerapkan secara langsung ke dalam struktur pemerintahan. Oleh karena itu keterbatasan tersebut dapat menjadi pertimbangan untuk melaksanakan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. Sanford and J. Rose, "Characterizing eParticipation," *International Journal of Information Management*, vol. 27, no. 6, pp. 406–421, Dec. 2007.
- [2] Ø. Sæbø, J. Rose, and L. S. Flak, "The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area," *Government*

- Information Quarterly*, vol. 25, no. 3, pp. 400–428, Jul. 2008.
- [3] M. De Reuver, S. Stein, and J. F. Hampe, “From eParticipation to mobile participation: Designing a service platform and business model for mobile participation,” *Information Polity*, vol. 18, pp. 57–73, 2013.
- [4] United Nations, “E-Government Survey 2014,” New York, 2014.
- [5] E. Tambouris, N. Liotas, and K. Tarabanis, “A Framework for Assessing eParticipation Projects and Tools,” in *2007 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS’07)*, 2007, pp. 1–10.
- [6] J. Tomkova, “E-consultations: New tools for civic engagement or facades for political correctness?,” *European Journal of ePractice*, no. 7, pp. 1–10, 2009.
- [7] S. Coleman and J. Gøtze, *Bowling Together: Online Public Engagement in Policy Deliberation*. London: Hansard Society, 2001.
- [8] O. Fedotova, L. Teixeira, and H. Alvelos, “E-participation in Portugal: evaluation of government electronic platforms,” *Procedia Technology*, vol. 5, pp. 152–161, Jan. 2012.
- [9] A.-J. Klasinc, “E-consultations in Croatian central government,” in *37th International Convention on Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics (MIPRO)*, 2014, pp. 1569–1773.
- [10] C. W. Phang and A. Kankanhalli, “A framework of ICT exploitation for e-participation initiatives,” *Communications of the ACM*, vol. 51, no. 12, p. 128, Dec. 2008.
- [11] M. S. Islam, “Towards a sustainable e-Participation implementation model,” *European Journal of ePractice*, vol. 5, pp. 1–12, 2008.
- [12] L. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- [14] S. Albrecht, “E-Consultations: A Review of Current Practice and a Proposal for Opening Up the Process,” in *Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, vol. 7444, E. Tambouris, A. Macintosh, and Ø. Sæbø, Eds. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, 2012, pp. 13–24.
- [15] D. Schulz and J. Newig, “Assessing online consultation in participatory governance: Conceptual framework and a case study of a national sustainability-related consultation platform in Germany,” *Environmental Policy and Governance*, vol. 25, no. 1, pp. 55–69, 2015.
- [16] S. Scherer, M. A. Wimmer, and S. Ventzke, “Hands-on guideline for e-participation initiatives,” in *E-Government, E-Services and Global Processes*, M. Janssen, W. Lamersdorf, J. Pries-Heje, and M. Rosemann, Eds. Springer, 2010, pp. 49–61.
- [17] K. V. Andersen, H. Z. Henriksen, C. Secher, and R. Medaglia, “Costs of e-participation: the management challenges,” *Transforming Government: People, Process and Policy*, vol. 1, no. 1, pp. 29–43, Mar. 2007.
- [18] J. Baczynski, “Opportunities for greater consultation? House committee use of information and communication technology,” *Parliamentary Studies Paper 8*. Crawford School of Economics and Government, Australian National University, Canberra., 2009.
- [19] S. Scherer and M. A. Wimmer, “A regional model for e-participation in the EU: Evaluation and lessons learned from VoicE,” in *Electronic Participation*, E. Tambouris, A. Macintosh, and O. Glassey, Eds. Springer, 2010, pp. 162–173.

- [20] A. Koop, "Leitfaden Online-Konsultation," *Praxis*, p. 88, 2010.
- [21] A. Macintosh and A. Whyte, "Towards an evaluation framework for eParticipation," *Transforming Government: People, Process and Policy*, vol. 2, no. 1, pp. 16–30, 2008.
- [22] OECD, "Engaging Citizens Online for Better Policy-Making," *Policy Brief*. Paris, 2003.
- [23] E. Loukis, A. Xenakis, and Y. Charalabidis, "An evaluation framework for e-participation in parliaments," *International Journal of Electronic Governance*, vol. 3, no. 1, pp. 25–47, 2010.
- [24] D. Griffin, P. Trevorrow, and E. Halpin, "Using SMS texting to encourage democratic participation by youth citizens: The issues experienced by an electronic consultation project in one english local authority," *Proceedings of the European Conference on e-Government, ECEG*, vol. 4, no. 2, pp. 189–196, 2006.
- [25] C. Hurrell, "Shaping Policy Discourse in the Public Sphere: Evaluating Civil Speech in an Online Consultation," *Electronic Journal of eGovernment*, vol. 3, no. 2, pp. 67–76, 2005.
- [26] L. Walsh, "A case study of Public servants Engaged in E-consultation in Australia," *International Journal of Electronic Government Research*, vol. 3, no. 4, pp. 20–37, 2007.
- [27] J. L. Jensen, "Virtual democratic dialogue? Bringing together citizens and politicians," *Information Polity*, vol. 8, pp. 29–47, 2003.

