

Partisipasi Elektronik: Pemanfaatan Monggo Lapor dalam Aplikasi Magelang Cerdas di Kota Magelang

Apri Rizky Dwi Anggita, Ismi Dwi Astuti Nurhaeni

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret
email: anggitarizkyaa@gmail.com

Abstrak

Konsep *e-participation* dalam kota pintar mengacu kepada partisipasi warga serta pihak lainnya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Pemanfaatan TIK dilakukan oleh Pemerintah Kota Magelang dengan menciptakan aplikasi Magelang Cerdas. Magelang Cerdas adalah aplikasi berbasis android dengan mengembangkan *one stop public service portal* yang terdiri atas beberapa fitur, salah satunya Monggo Lapor. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis level derajat keterlibatan masyarakat Kota Magelang melalui pemanfaatan Monggo Lapor dalam Aplikasi Magelang Cerdas dengan teori Macintosh (2004) yang membagi level derajat *e-participation* menjadi tiga: *e-enabling*, *e-enganging*, dan *e-empowering* dan mengidentifikasi faktor yang menjadi pembentuk *e-participation* dalam konteks *Smart City* dengan teori Nam & Pardo (2011). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data melalui dokumentasi dan wawancara. Data yang diperoleh diolah dengan analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa level derajat *e-participation* dalam memanfaatkan Monggo Lapor aplikasi Magelang Cerdas berada pada level *e-enganging*. *E-participation* Kota Magelang dalam konteks *Smart City* dipengaruhi oleh teknologi yang memadai, institusi yang menerapkan transparansi dan kapasitas manusia dari segi ASN yang mumpuni. Namun kapasitas manusia dari segi keterampilan masyarakat dinilai kurang karena penggunaan Aplikasi Magelang Cerdas belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh warga.

Kata kunci: aplikasi magelang cerdas; *e-participation*; monggo lapor; *smart city*

Abstract

Concept of *e-participation* in smart city refers to the participation of citizens and other parties by utilizing information and communication technology (ICT). The use of ICT is carried out by the Magelang City Government with the creation of the Magelang Cerdas application. Magelang Cerdas is an android based application by developing a one stop public service portal which consists of several features, one of which is Monggo Lapor. The purpose of this research is to analyze the degree of community involvement in the City of Magelang through the use of Monggo Lapor in the Magelang Cerdas Application with the Macintosh theory (2004) which divides the degree of *e-participation* into three: *e-enabling*, *e-enganging*, and *e-empowering* and identifying factors which forms *e-participation* in the context of Smart City with the theory of Nam & Pardo (2011). This research use descriptive qualitative approach. Methods of data collection through interviews and documentation. The data obtained were processed by interactive analysis. The results show that the level of the degree of *e-participation* utilizing the Monggo Lapor Magelang Cerdas application is at the *e-enganging* level. *E-participation* of Magelang City in the context of Smart City is influenced by adequate technology, institutions that apply transparency and human capacity in terms of qualified ASN. However, human capacity in terms of community skills is considered to be lacking because the use of the Magelang Cerdas application has not been fully utilized by residents.

Keywords: magelang cerdas application; e-participation; monggo lapor; smart city

Pendahuluan

Partisipasi dinilai penting dalam layanan *Smart City*, khususnya melalui *e-participation*. Konsep *e-participation* mengacu kepada partisipasi warga negara serta pihak lainnya dalam mengambil keputusan, memecahkan masalah kota beserta solusinya yang memengaruhi kehidupan warga dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Selain berperan menyediakan saluran partisipasi baru bagi warga negara, teknologi juga dapat mentransformasikan model partisipasi tradisional (idtesis.com,2018). Partisipasi digunakan sebagai perantara untuk mewujudkan *Smart City* yang sesuai dengan karakter dan kebutuhan warga, serta memenuhi hak masyarakat dalam proses pembangunan kota. Lingkungan dan konteks *Smart City* telah mendukung ruang inovatif dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan partisipasi warga negara yang memungkinkan partisipasi dan kerja sama antara pemerintah, warga negara dan organisasi.

Dalam rangka meningkatkan layanan publik, daya saing antardaerah, dan peran serta masyarakat maka perlu adanya aturan untuk dijadikan pedoman bagi pemerintah daerah dan masyarakat untuk melakukan kegiatan yang bersifat inovatif. Salah satunya ialah Kota Magelang. Hal ini tercermin dalam Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2018 tentang Inovasi Daerah yang bertujuan untuk mempercepat kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dan peningkatan daya saing daerah (Bab II Pasal 2 ayat 2). Perda tersebut menunjukkan komitmen Kota Magelang terhadap inovasi daerah. Contoh kegiatan daerah yang bersifat inovatif ialah mewujudkan “*Smart City*” agar mampu bersaing dengan daerah lain. Sejak 2014, Pemerintah Kota Magelang menjadi pioner kota cerdas. Kota Magelang menjadi salah satu di antara 100 daerah percontohan “Gerakan 100 *Smart City*” di Indonesia.

Di era digital ini, peningkatan pelayanan pemerintah berbasis online sangat dianjurkan. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Magelang melakukan inovasi kebijakan daerah yang mendukung dan mengembangkan gerakan *Smart City* berupa terciptanya aplikasi Magelang Cerdas. Inovasi “Magelang Cerdas” masuk Top 10 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) tingkat Jawa Tengah di tahun 2020. Aplikasi Magelang Cerdas merupakan layanan publik berbasis elektronik bagi masyarakat. Portal aplikasi menuju Kota Magelang ini diciptakan Pemerintah Kota Magelang yang bekerjasama dengan PT. Gamatechno sejak tahun 2018. Salah satu fitur aplikasi Magelang Cerdas yang merepresentasikan partisipasi aktif masyarakat ialah fitur Monggo Lapor. Fitur Monggo Lapor merupakan wadah untuk menampung pengaduan masyarakat Kota Magelang sehingga partisipasi masyarakat bisa disampaikan melalui aplikasi tersebut.

Berdasarkan unduhan di aplikasi *playstore*, sayangnya baru terdapat 5.000 orang atau sekitar (5,44%) yang memanfaatkannya. Menurut datago.magelangkota.go.id, banyaknya penduduk berdasar kelompok usia versi 2019 jumlah penduduk dengan

kelompok usia 15-64 tahun di Kota Magelang sebanyak 91.777 jiwa yang terdiri atas 15-19 tahun sebanyak 10.369 jiwa, 20-24 tahun sebanyak 9.892 jiwa, 25-29 tahun sebanyak 9.633 jiwa, 30-34 tahun sebanyak 8.606 jiwa, 35-39 tahun sebanyak 9.955 jiwa, 40-44 tahun sebanyak 9.624, 45-49 tahun sebanyak 9.412, 50-54 tahun sebanyak 9.258 jiwa, 55-59 tahun sebanyak 8.227 jiwa, 60-64 tahun sebanyak 6.801 jiwa dimana rata-rata usia 15-64 tahun ialah usia yang sering memanfaatkan layanan internet dan berkemampuan mengakses internet. Kemampuan masyarakat mengakses internet, mempergunakan e-mail, dan lain sebagainya dibutuhkan agar lebih maju dan efisien. Ramdani & Habibi (2017:126) mengemukakan bahwa masyarakat belum seluruhnya melek teknologi bahkan jarang mengakses internet maupun media lainnya sehingga informasi tidak tersampaikan.

Saat ini, sistem tradisional dan manual masih menjadi budaya di kalangan masyarakat. Hal ini didukung oleh pendapat White (1997) dalam Zheng (2017) yang menyatakan bahwa rendahnya partisipasi warga negara disebabkan oleh kurangnya informasi, waktu, dan sumber daya. Cara partisipasi tradisional, dikritik karena memakan waktu dan biaya serta rendahnya efisiensi. Masyarakat pada umumnya belum begitu akrab dengan pemanfaatan kemajuan fasilitas hasil rekayasa teknologi yang telah diciptakan pemerintah. Berangkat dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini mencoba menganalisis bagaimana *e-participation* warga Kota Magelang dalam memanfaatkan fitur Monggo Laporan aplikasi Magelang Cerdas dan faktor apa saja yang mempengaruhi *e-participation* dalam konteks *Smart City*.

Penelitian ini menggunakan teori model *e-participation* yang dikemukakan oleh Macintosh (2004) dalam menggambarkan sejauh mana *e-participation* warga dalam memanfaatkan fitur Monggo Laporan yang terdiri atas tiga level derajat *e-participation* antara lain sebagai berikut:

1. *E-enabling* ialah satu arah hubungan dimana pemerintah memberi dan menghasilkan informasi yang dapat digunakan oleh warga negara. Perhatian utama pemerintah pada tingkat ini adalah meningkatkan aksesibilitas warga terhadap informasi (*accessibility*) dan kemampuan memahami informasi (*understandability*).
2. *E-engaging* ialah warga negara diundang untuk mempresentasikan pandangan mereka dan pendapat kepada pemerintah, sehingga menjadi pemangku kepentingan aktif dalam proses partisipasi. Level ini menggambarkan ada hubungan dua arah antara warga dengan pemerintah yang memungkinkan untuk berkontribusi secara mendalam dan mendukung debat deliberatif tentang masalah kebijakan dan berkonsultasi dengan warga negara.
3. *E-empowering* ialah penggunaan teknologi untuk memberdayakan warga. *E-empowering*, sebagai tingkat ketiga dan akhir dari *e-participation*, warga negara secara aktif terlibat dalam mendefinisikan proses dan konten dari pengambilan keputusan kebijakan dan politik sehingga bersifat *bottom up*.

Dalam mengidentifikasi faktor yang menjadi pembentuk *e-participation* dalam konteks *Smart City*, penulis menggunakan teori Nam & Pardo (2011) antara lain sebagai berikut:

1. Teknologi, mengarah kepada kemudahan dan kecepatan untuk mengakses informasi, kemanfaatan informasi yang didapat, tampilan website yang dikelola dengan unik dan menarik, hubungan aplikasi yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan transaksi, serta pemanfaatan web untuk pelayanan kepada masyarakat.
2. Sumber daya manusia, menekankan peran warga, pendidikan, pengetahuan, dan inovasi dalam pengembangan kota pintar.
3. Institusi, dimensi kelembagaan yang menekankan kerja sama antara para pemangku kepentingan, dan pemerintah yang berorientasi pada warga negara, yang digerakkan oleh warga negara sebagai komponen kunci dari kota pintar.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif kualitatif. Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana *e-participation* warga Kota Magelang dalam memanfaatkan aplikasi Magelang Cerdas serta faktor yang menjadi pembentuk *e-participation* warga.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Magelang tepatnya di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika Kota Magelang. Alasan pemilihan lokasi ialah karena salah satu kota yang menjalankan inovasi kebijakan *one stop public service portal* yaitu aplikasi Magelang Cerdas. Melalui aplikasi Magelang Cerdas, Kota Magelang bisa menjadi jawara di ajang Krenova di tahun 2020.

Teknik penentuan informan ialah *purposive sampling*. Data penelitian terbagi ke dalam dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara yang dilakukan kepada pihak yang dianggap memiliki informasi yang dibutuhkan peneliti. Informan yang diwawancarai antara lain Kepala Bidang Teknologi Informasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang, Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang, Ketua Kelompok Informasi Masyarakat dan Ketua Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) Kota Magelang. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi seperti hasil survei kepuasan penggunaan Aplikasi Magelang Cerdas, hasil rewiu Magelang Cerdas, statistika jumlah pengguna aplikasi Magelang Cerdas, jumlah bidang aduan, dan jurnal yang berkaitan dengan *e-participation* dan faktor pembentuk partisipasi dalam konteks kota pintar.

Validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber. Teknik ini digunakan untuk menguji validitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Analisis data mengacu pada model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Konsep *Smart City* ialah konsep yang mengutamakan tatanan pengelolaan kota cerdas yang dapat berperan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara tepat dan cepat serta diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keamanan dan kenyamanan warga, membuat kota semakin efektif dan efisien dalam menghadapi berbagai permasalahan kota. *Smart City* telah mendukung ruang teknologi dan inovasi untuk meningkatkan partisipasi warga negara dalam memecahkan masalah kota, menentukan solusi yang tepat dan pengambilan keputusan. Keterlibatan masyarakat dalam mengelola wilayahnya juga dapat ditingkatkan melalui teknologi informasi dan komunikasi. Adanya aplikasi Magelang Cerdas, memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi secara tepat dan cepat sehingga membuat kota semakin efektif dan efisien dan waktu layanan kepada masyarakat menjadi semakin pendek, cepat dan efisien. Berikut perbedaan layanan sebelum dan sesudah adanya aplikasi Magelang Cerdas antara lain:

Tabel 1.1
Perbedaan Layanan Sebelum dan Sesudah Adanya Aplikasi Magelang Cerdas

Sebelum	Sesudah
Akses pelayanan elektronik berbasis elektronik web <i>service</i> memakan waktu lama.	Waktu akses layanan dapat diperpendek, cepat dan efisien.
Belum terintegrasinya seluruh layanan aplikasi berbasis web <i>service</i> dalam portal satu pintu sehingga tidak memudahkan masyarakat.	Sudah terintegrasinya layanan dalam satu portal sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses dengan satu sentuhan (<i>one touch</i>)
Biaya kuota yang dikeluarkan lebih mahal karena akses yang lama.	Biaya kuota lebih murah dan efisien

Sumber: Data sekunder pada Diskominsta Kota Magelang, 2021

Salah satu fitur yang mencerminkan partisipasi aktif masyarakat secara elektronik ialah fitur Monggo Lapor. Fitur Monggo Lapor adalah fitur yang menyediakan ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) masyarakat secara aktif dalam bentuk saran, usulan, maupun pengaduan dan memberikan informasi seputar Kota Magelang. Fitur Monggo Lapor menyebabkan terjadinya suatu dialog interaktif atau terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat Kota Magelang. Pemerintah dan masyarakat melalui fitur Monggo Lapor dapat saling memberikan respon untuk menangani masalah yang ada di Kota Magelang.

Pemerintah Kota Magelang mengadopsi aplikasi Magelang Cerdas tidak hanya untuk meningkatkan transparansi informasi tetapi juga meningkatkan partisipasi warga Kota Magelang secara elektronik. Sebagai contoh terjadi aduan warga melalui fitur Monggo Lapor terkait kasus infrastuktur jalan yang rusak, warga berpartisipasi aktif melaporkan kejadian tersebut yang selanjutnya direspon oleh petugas dan mendapat nomor *tracking*

sehingga informasi terbuka kepada masyarakat. Tujuan menciptakan aplikasi Magelang Cerdas adalah agar masyarakat dari semua golongan mendapat kemudahan dan kecepatan akses dalam menyampaikan aspirasi, saran, usulan kepada pemerintah.

1. E-participation warga Kota Magelang dalam Pemanfaatan Monggo Lapor Aplikasi Magelang Cerdas

a. E-enabling

Level *e-enabling* menggambarkan peran partisipasi pasif dari warga. Level *e-enabling* bisa dilihat dari kemudahan aksesibilitas warga terhadap informasi dan sumber informasi yang pemerintah berikan *E-participation* warga Kota Magelang dapat dilihat dari pemanfaatan Aplikasi Magelang Cerdas. Salah satunya, jumlah pengguna layanan dalam Aplikasi Magelang Cerdas dapat dilihat pada data dukung tabel 2.

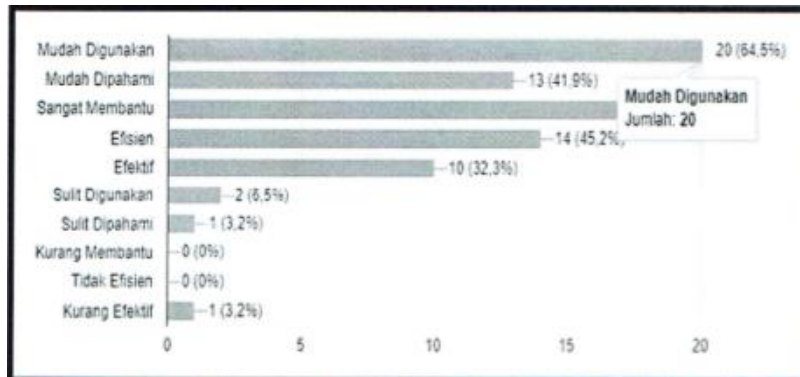
Tabel 1.2
Statistik Pengguna Aplikasi Magelang Cerdas
Per 25 Februari 2020 - 27 November 2020

Status pemasangan aplikasi	<i>Store listing visitors</i> (hanya datang ke halaman <i>playstore</i>)	<i>Store listing acquisition</i> (datang & mendownload)	Yang benar-benar menggunakan aplikasi	Pengguna Aplikasi
Semua status pemasangan aplikasi	7, 694	2,139	27,8%	25-50 tahun

Sumber: Diambil dari data sekunder pada Diskominsta Kota Magelang

Berdasarkan data pada tabel 2, masyarakat yang benar-benar menggunakan aplikasi Magelang Cerdas ialah sebesar 27,8% dengan pengguna aplikasi Magelang Cerdas berada di kisaran usia 25 tahun-50 tahun. Menurut survey yang pernah dilakukan pihak Diskominsta terhadap masyarakat, tampilan desain aplikasi Magelang Cerdas sangat menarik. Selain tampilan yang menarik dan tidak ribet, aplikasi Magelang Cerdas juga mudah digunakan, sangat membantu masyarakat dan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat mudah dipahami. Berikut data hasil rewiuw aplikasi Magelang Cerdas oleh Aparatur Pengawas Intern Pemerintah (APIP):

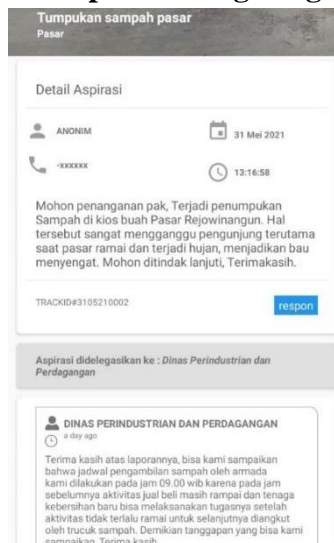
Gambar 1.1
Aplikasi Magelang Cerdas Menurut Pengguna



Sumber: Diambil dari data sekunder pada Diskominsta Kota Magelang

Sebagai contoh fitur Monggo Lapor aplikasi Magelang Cerdas yang merepresentasikan *e-participation*. Berikut tampilan fitur Monggo Lapor dapat dilihat pada gambar 2.

Gambar 1.2
Tampilan Aplikasi Magelang Cerdas



Sumber: Diambil dari data sekunder pada Aplikasi Magelang Cerdas

Tampilan fitur Monggo Lapor sangat memudahkan masyarakat Kota Magelang dalam menyampaikan aspirasinya. Fitur Monggo Lapor tersebut memuat kolom detail aspirasi dan nomor *tracking* serta pendelegasian OPD terkait yang menerapkan aksesibilitas dan transparansi informasi. Sejauh ini walaupun belum sebagian besar warga Kota Magelang menggunakan Aplikasi Magelang Cerdas, namun belum ada aduan yang masuk terkait kendala masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Magelang Cerdas.

b. E-engaging

Level *e-engaging* menggambarkan peran partisipasi aktif dari warga. Hal ini bisa dilihat dari mulai aktifnya masyarakat dalam hal menyampaikan pandangan dan masukan kepada pemerintah. Salah satu fitur aplikasi Magelang Cerdas yang mengajak masyarakat untuk aktif memberikan usulan, kritik, saran dan aspirasi adalah fitur Monggo Lapor. Berdasarkan data Diskominfo, berikut aduan/aspirasi yang paling banyak digunakan oleh warga Kota Magelang per Januari s.d November 2020.

Tabel 1.3
Jumlah aduan/aspirasi yang diterima per Januari s.d November 2020

Bidang aduan/aspirasi	Jumlah
Bansos	152
PDAM	102
Ketentraman dan Ketertiban	56
Kesehatan	48
Jalan dan drainase	27
Lingkungan Hidup	54
Pendidikan	26
Perhubungan	32
Aset	8
Arsip dan Perpustakaan	4
Covid-19	8
Dokter Umum	6
Hotspot	10
Infrastruktur	18
Kepolisian	14
Ketenagakerjaan dan Transmigrasi	6
Listrik	10
Museum	0
Pariwisata dan event kota	6
Pasar	8
Pasar, Koperasi, UMKM	19
Pelayanan kecamatan/kelurahan wilayah Magelang Utara	4
Pelayanan kecamatan/kelurahan wilayah Magelang Tengah	3
Pelayanan kecamatan/kelurahan wilayah Magelang Selatan	3
Pelayanan RSUD	12
Pemberdayaan Masyarakat	2
Perijinan	6
Perparkiran	11
Persampahan	12

Pertamanan	2
Perumahan	14
PKL	10
Psikiater/Psikolog Klinis	20
Psikolog ASN	4
Traffic Light	4
Warga Miskin	2

Sumber: Diambil dan diolah dari data sekunder jumlah aduan Monggo Lapor

Namun berdasarkan tabel 3, aduan/aspirasi masih terbatas pada masalah keseharian yaitu bansos, PDAM, keamanan, ketertiban masyarakat sehingga belum menjangkau hal-hal yang lebih luas misalnya perencanaan pembangunan. Pemerintah Kota Magelang mengajak dan mengundang warganya untuk berdiskusi dan berkonsultasi terkait permasalahan kota tidak semua dilibatkan sehingga hanya melalui keterwakilan dari masyarakat yang sifatnya langsung memaparkan dalam merepresentasikan pandangan mereka kepada pemerintah atau partisipasi yang dilakukan melibatkan para wakil masyarakat namun keputusan tetap pada pemerintah. Selain itu, dalam proses pengembangan fitur aplikasi Magelang Cerdas berdasarkan data hasil wawancara, Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Magelang bekerjasama dengan KIM Kota Magelang sebagai perantara masyarakat.

c. *E-empowering*

E-participation warga Kota Magelang melalui pemanfaatan Monggo Lapor dalam aplikasi Magelang Cerdas dilihat dari level derajat partisipasi, belum mencapai level *e-empowering*. Hal ini disebabkan oleh masyarakat belum aktif terlibat dalam mendefinisikan proses dan isi (konten) dari pembuatan kebijakan serta keputusan akhir tetap berada di tangan pemerintah. Mayoritas yang menggunakan aplikasi Magelang Cerdas ialah masyarakat yang terdidik, melek teknologi dan masyarakat yang membutuhkan informasi saja sehingga belum seluruhnya masyarakat terlibat aktif memanfaatkan aplikasi Magelang Cerdas tersebut

2. Faktor-faktor yang Menjadi Pembentuk *E-Participation* dalam Konteks *Smart City*

a. Teknologi

Teknologi merupakan cerminan dari layanan yang diberikan bagi masyarakat. Teknologi dalam hal ini mengarah kepada kemudahan dan kecepatan untuk mengakses informasi, kemanfaatan informasi yang didapat, tampilan *website* yang dikelola dengan unik dan menarik, hubungan aplikasi yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan transaksi, serta pemanfaatan web untuk pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan partisipasi warga secara elektronik. Teknologi sangat

dibutuhkan dalam instansi pemerintahan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang transparan dan cepat serta efisien.

Fasilitas teknologi Kota Magelang dinilai sudah cukup baik karena didukung oleh infrastruktur jaringan, infrastruktur server aplikasi, *Common Center* Kota Magelang yang digunakan sebagai tempat pengumpulan pengolahan dan analisis data serta pendukung pengambilan keputusan, infrastruktur CCTV WAN (17 titik 46 kamera), aplikasi mobile, aplikasi web, serta aplikasi berbagi pakai. Akan tetapi hal ini juga perlu dikembangkan agar pemanfaatan aplikasi Magelang Cerdas dapat maksimal dan membantu meningkatkan partisipasi elektronik warga Kota Magelang. Dengan demikian pemanfaatan teknologi informasi pada masyarakat mampu menumbuhkan *e-participation* warga.

Pemerintah Kota Magelang menyediakan delapan titik *wifi* gratis yang bisa dimanfaatkan warga Kota Magelang dalam mengoperasikan aplikasi Magelang Cerdas. Masyarakat Kota Magelang hanya pilih lokasi yang paling nyaman bagi mereka. Lokasi *wifi* gratis tersebut diantaranya berada di alun-alun Kota Magelang, Taman Badaan, Monumen A. Yani, Lapangan Kwarasan, Kebun Senopati, Taman *Skateboard*, Kuliner Kartikasari dan Gedung Perpustakaan Kota Magelang. Oleh karena itu, keberadaan infrastruktur teknologi tersebut dapat meningkatkan partisipasi elektronik masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi Magelang Cerdas dengan memberikan saran, kritik dan aspirasi dengan mudah kepada pemerintah

b. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia menekankan pada peran warga, pendidikan, pengetahuan, dan inovasi. Level partisipasi elektronik, *e-enabling* ditandai dengan warga yang sudah melek teknologi komunikasi informasi sehingga mampu memanfaatkan informasi yang sudah pemerintah berikan melalui aplikasi Magelang Cerdas khususnya Monggo Laporan. Terkait dengan sumber daya dalam hal pengetahuan dan keterampilan, masyarakat Kota Magelang dinilai kurang. Tingkat pendidikan ASN Pemerintah Kota Magelang rata-rata paling banyak berada pada tingkat D4/S1. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Magelang, jumlah ASN Pemerintah Kota Magelang menurut tingkat pendidikannya ialah sebagai berikut:

Tabel 1.4

Jumlah ASN Pemerintah Kota Magelang Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah
SD	66
SMP	101
SMA	378
D1/D2	59
D3	451
D4/S1	1334

S2	267
S3	2

Sumber: BKPP Kota Magelang, 2021

Dalam mendorong kualitas SDM dari sisi ASN, Diskominsta beberapa kali melaksanakan dan mengadakan diklat. Misalnya, untuk mengembangkan keterampilan para pengelola *website* di lingkup Pemerintah Kota Magelang, Diskominsta bersama dengan Inixindo melakukan pelatihan pembuatan *website* kepada pengelola *website* di setiap OPD se-Kota Magelang. Selain itu, dalam rangka mendukung Kota Magelang sebagai kota cerdas Diskominsta Kota Magelang juga mengadakan pelatihan sosial media bagi anggota KIM Kota Magelang. Berbicara terkait dengan melek teknologi informasi dan komunikasi, warga Kota Magelang sebagian sudah melek terutama kaum milenial. Masyarakat harus cerdas, melek IT, melek literasi dunia digital. Masyarakat harus memiliki kesadaran akan pentingnya TIK sehingga dapat menumbuhkan partisipasi warga secara elektronik. Berikut data persentase penduduk menurut karakteristik dan kelompok umur Kota Magelang dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 1.5
Persentase Penduduk Menurut Karakteristik
dan Kelompok Umur Kota Magelang

Karakteristik	Kelompok Umur			Jumlah
	0-14	15-64	65+	
Jenis Kelamin				
Laki-laki	21,10	70,87	8,03	100,00
Perempuan	19,45	70,36	10,20	100,00
Kelompok Pengeluaran				
40 Persen Terbawah	25,94	64,66	9,40	100,00
40 Persen Tengah	17,50	74,90	7,59	100,00
20 Persen Teratas	14,43	73,90	11,67	100,00
Kota Magelang	20,26	70,61	9,13	100,00

Sumber: BPS Kota Magelang, 2020

Di dalam analisis demografi, struktur umur penduduk dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu (1) kelompok umur muda, dibawah 15 tahun; (2) kelompok umur produktif, 15-64 tahun; dan (3) kelompok umur tua, usia 65 tahun ke atas (www.bappenas.go.id). Berdasarkan data tersebut, rata-rata penduduk Kota Magelang berada di usia produktif sebesar 70,61% dan penduduk dengan pendidikan terakhir paling banyak ialah SMA ke atas dengan 57,53% yang dapat diasumsikan mampu mengikuti perkembangan teknologi. Namun, hanya 27,8% masyarakat yang

berpartisipasi secara elektronik dengan memanfaatkan Aplikasi Magelang Cerdas. Pemanfaatan ini dilakukan oleh usia produktif yang terdiri dari usia 25-50 tahun. Level *e-engaging* masyarakat dilibatkan dalam proses deliberatif yang bertujuan untuk menampung aspirasi-aspirasi baru maupun inovasi dari masyarakat. Berbicara mengenai inovasi, Pemerintah Kota Magelang melalui Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika telah semaksimal mungkin memberikan kemudahan dan aksesibilitas bagi warga Kota Magelang dalam memberikan pelayanan publik. Kota Magelang selalu menjadi langganan juara dalam hal pelayanan publik. Terbukti aplikasi Magelang Cerdas masuk kedalam *Top Teen KIPP* Jateng tahun 2020. Diskominsta Kota Magelang terus menerus berusaha berinovasi dalam mengembangkan fitur aplikasi Magelang Cerdas. Selain sumber daya dari pemerintah, sumber daya dari sisi masyarakat juga turut berinovasi menuangkan ide di dalam aplikasi Magelang Cerdas. Inovasi tersebut dilakukan untuk memecahkan masalah Kota Magelang. Level *e-empowering*, aplikasi Magelang Cerdas khususnya Monggo Laporan belum digunakan untuk menampung aspirasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan yang secara utuh berasal dari masyarakat Kota Magelang. Oleh karena itu, masyarakat belum seluruhnya ikut berpartisipasi secara aktif dalam perumusan kebijakan, pelaksanaan program dan evaluasi hasil melalui pemanfaatan aplikasi tersebut.

c. Institusi

Faktor institusi adalah adanya pemerintahan, kebijakan dan keputusan (peraturan) yang mendukung munculnya partisipasi. Institusi menekankan kerja sama antara *stakeholder* yang berorientasi pada warga negara. Aplikasi Magelang Cerdas dibentuk melalui kerjasama antara Diskominsta dengan PT. Gamatechno sebagai pengembang sistem aplikasi informasi terintegrasi. Adanya aplikasi Magelang Cerdas, masyarakat tidak perlu untuk datang ke SKPD terkait karena pemerintah telah mengintegrasikan layanan ke dalam lebih dari 20 OPD. Daftar OPD yang terintegrasi dalam aplikasi Magelang Cerdas antara lain meliputi: Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan, BUMD, Dinas Kesehatan, Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Perhubungan, Dinas Perindustrian dan Kawasan Pemukiman, Dinas Sosial, PLN, Polresta Magelang, Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Magelang, Satuan Polisi Pamong Praja, serta Sekretariat Daerah. Pihak Diskominsta juga tidak luput dari bermitra. Dalam menjalankan aplikasi Magelang Cerdas, Diskominsta juga bermitra dengan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Kota Magelang sebagai fasilitator yang menampung aspirasi dari masyarakat. Aspirasi atau keinginan masyarakat Kota Magelang tersebut diidentifikasi, dikaji dan dikembangkan oleh Diskominsta melalui fitur-fitur baru Aplikasi Magelang Cerdas.

Selain melibatkan OPD, pemerintah juga membentuk TIM Pengelola Aplikasi dan SOP Pengelolaan Aplikasi Android Magelang Cerdas dengan dasar hukum Peraturan

Walikota Magelang Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Magelang dan Keputusan Walikota Magelang Nomor 486.6/30/112 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi Android Magelang Cerdas Pemkot Magelang Tahun 2019. Pembentukan SOP tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi Magelang Cerdas sehingga masyarakat dapat berpartisipasi secara elektronik.

Keterbukaan, transparansi dan kemudahan akses informasi bagi masyarakat yang diberikan pemerintah melalui aplikasi Magelang Cerdas dapat dilihat dari salah satunya fitur Monggo Lapor. Contoh pada saat terjadi kasus infrastruktur jalan yang rusak dalam aduan fitur Monggo Lapor terdapat *tracking* sehingga masyarakat dapat mudah memantau laporan sudah ditangani sejauh mana. Namun, pihak pemerintah juga sangat selektif dalam hal mengangkat suara aduan maupun aspirasi yang disalurkan dalam fitur Monggo Lapor aplikasi Magelang Cerdas. Dalam artian tidak semuanya ditampung namun dijaring, dikaji, dianalisis mana yang diexpose dan yang dikaji secara internal.

Oleh karena itu pemanfaatan fitur Monggo Lapor dalam Aplikasi Magelang Cerdas ini masih belum mencapai level partisipasi elektronik tertinggi atau tingkat *e-empowering* karena keputusan akhir masih berada di tangan pemerintah atau bersifat *top down*.

Penutup

E-participation yang disalurkan melalui salah satu fitur dalam Aplikasi Magelang Cerdas yaitu fitur Monggo Lapor dapat mengurangi kesenjangan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Dilihat dari level derajat partisipasi, masyarakat Kota Magelang dalam memanfaatkan fitur Monggo Lapor Aplikasi Magelang Cerdas berada di tahap kedua yaitu *e-enganging*. *E-enganging* adalah level *e-participation* yang bersifat dua arah (interaktif) sehingga masyarakat mulai aktif dalam hal menyampaikan pandangan dan masukan kepada pemerintah terkait pemecahan masalah kota. Berdasarkan data penelitian, jumlah bidang aduan yang paling banyak disampaikan masih terbatas pada masalah keseharian yaitu bansos, PDAM, keamanan, ketertiban masyarakat sehingga belum menjangkau hal-hal yang lebih luas misalnya perencanaan pembangunan. Dalam proses berdiskusi mengenai topik pemecahan masalah kota masih keterwakilan dari masyarakat yaitu melalui KIM Kota Magelang. Masyarakat Kota Magelang juga belum mencapai level derajat partisipasi tertinggi yaitu *e-empowering* karena pengguna aplikasi Magelang Cerdas tidak seluruh masyarakat hanya masyarakat yang terdidik dan melek teknologi sehingga belum sepenuhnya terlibat dalam pembuatan kebijakan pemecahan masalah kota.

Sedangkan faktor yang menjadi pembentuk *e-participation* dalam konteks *Smart City* di Kota Magelang antara lain: teknologi, sumber daya manusia, dan institusi. Ketiga faktor

tersebut saling terhubung dalam peningkatan partisipasi masyarakat. Dalam konteks *Smart City*, *e-participation* membutuhkan dukungan infrastruktur teknologi, sumber daya manusia dan institusi. Meskipun faktor teknologi (dilihat dari infrastruktur jaringan, infrastruktur server aplikasi, *Common Center*, infrastruktur CCTV WAN, aplikasi mobile, aplikasi web, serta aplikasi berbagi pakai) dan institusi (dilihat dari pemerintahan yang inovatif, pendidikan, adanya diklat) di Kota Magelang sudah memadai namun, sumber daya manusia di Kota Magelang dapat dikatakan kurang hal ini bisa dilihat dari pemanfaatan aplikasi Magelang Cerdas yang menggunakannya hanya masyarakat yang melek teknologi dan masyarakat terdidik atau sekitar 27,8% yang benar-benar menggunakannya dengan kisaran usia 25-50 tahun. Padahal ada sekitar 57,53% penduduk dengan pendidikan terakhir SMA ke atas yang dapat diasumsikan mampu mengikuti perkembangan teknologi. Berdasarkan hasil penelitian, maka dihasilkan saran sebagai berikut:

1. *E-participation*
 - (a) Dalam level *e-engaging*, proses diskusi antara pemerintah dengan masyarakat sebaiknya tidak terbatas pada tokoh masyarakat sehingga semua masyarakat dapat menyampaikan usulan mereka secara langsung kepada pemangku kepentingan.
 - (b) Dalam level *e-empowering*, sebaiknya pemerintah berusaha melibatkan seluruh masyarakat dalam proses pengambilan keputusan melalui pemanfaatan aplikasi Magelang Cerdas.
2. Faktor yang Menjadi Pembentuk *E-Participation* dalam Konteks *Smart City*
 - (a) Teknologi, sebaiknya lebih ditingkatkan dalam ketersediaan infrastruktur *ICT* seperti menambahkan titik-titik jaringan wifi di setiap sudut Kota Magelang agar masyarakat yang terkendala internet dalam memanfaatkan Aplikasi Magelang Cerdas dapat dimudahkan.
 - (b) Sumber Daya Manusia, sebaiknya mendorong peningkatan kualitas sumber daya manusia, dengan cara pengembangan masyarakat melalui diklat atau pelatihan, pengetahuan dan pemahaman tentang teknologi informasi dan literasi digital.
 - (c) Institusi, sebaiknya meningkatkan pengembangan tata kelola pemerintahan yang cerdas dengan cara meluncurkan program-program yang inovatif, efisien dan berbasis IT dengan tujuan memudahkan masyarakat dan memberikan pelayanan prima. Pengembangan tersebut dimanfaatkan untuk menampung usulan warga terkait permasalahan kota serta meningkatkan akses informasi kepada warga secara transparan dan akuntabel.

Referensi

Albino, V., Berardi, U., Dangelico, R. 2015. Smart Cities: Definitions, Dimensions, Performance, and Initiatives. *Journal of Urban Technology*. 22(1), 3-21.

- Alharbi, A. 2016. *An Investigation of the Impact Factors to Increase Citizens' Engagement in E-participation on E-government in Saudi Arabia*. Sydney: Faculty of Engineering and Information Technology.
- Amanda, G. 2019. *Magelang Jadi Percontohan Gerakan 100 Smart City*. 22 Juli 2020: 15.06 WIB. <https://republika.co.id/berita/nasional/daerah/19/06/24/ptm0ca423-magelang-jadi-percontohan-gerakan-100-smart-city>
- Arafah, Y., Winarso, H. 2019. Peningkatan dan Penguatan Partisipasi Masyarakat dalam Konteks Smart City. *Tata Loka*. 22 (1), 27-40.
- Arief, A., Abbas, M., Wahab, I., Latif, L., Abdullah, S., Sensuse, D. 2020. The Smart Islands Vision: Towards Smart City Readiness in Local Government of Archipelagos. *Journal of Physics: Conference Series*. 1-8. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1569/4/042006/pdf>
- Boer, K. M. 2019. E-partisipasi Virtual Dalam Selamatkan Lingkungan Di Era Digital. *Jurnal An-Nida*. 11(1), 82.
- Badan Pusat Statistik Kota Magelang. 2020. *Statistik Kesejahteraan Rakyat Kota Magelang*. Magelang: BPS Kota Magelang.
- Boliver, M. P. R., Munoz, L. A. 2019. *E-Participation in Smart Cities: Technologies and Models of Governance for Citizen Engagement*. USA: Springer
- Buell, R., Porter, E., Norton, M. 2013. Surfacing the Submerged State: Operational Transparency Increases Trust in and Engagement with Government. *Harvard Business School*. 1-14 https://www.hbs.edu/ris/Publication%20Files/14-034_16ccb2b4-1a24-47b5-8bcf-dca2720bb96f.pdf
- Caragliu, A. 2009. *Smart Cities in Europe*. In 3 rd Central European Conference in Regional Science-CERS. [online] Available https://inta-aivn.org/images/cc/Urbanism/background%20documents/01_03_Nijkamp.pdf
- Cohen, B. 2014. "The Smartest Cities In The World 2015: Methodology." <https://www.fastcompany.com/3038818/the-smartest-cities-in-the-world-2015-methodology>
- Elsitra, G., Al-Faris, M. 2016. Satu Ketik, Ribuan Aksi: Mengatalisasi Partisipasi Offline Pemuda Indonesia Di Era New Media. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*. 2 (2), 33-42.
- Gil, O., Cediél, M., Cantador, I. 2019. Citizen participation and The Rise of Digital Media Platforms in Smart Governance and Smart Cities. *International Journal of E-Planning Research*. 8(1), 19-34. DOI: 10.4018/IJEPR.2019010102
- Granier, B., Kudo, H. 2016. How are Citizens Involved in Smart Cities? Analysing Citizen Participation in Japanese "Smart Communities". 1-47.

- Hassan, L., Hamari, J. 2020. Gameful civic engagement: A review of the literature on gamification of e-participation. *Government Information Quarterly*. 1-21. Tersedia di <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101461>
- Hasibuan, A., Sulaiman, O. K. 2019. Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*. 14, (2), 127-135.
- Herdiyanti, A., Hapsari, P., Susanto, T. 2019. Modelling the Smart Governance Performance to Support Smart City Program in Indonesia. *Procedia Computer Science*. 161, 367-377.
- Idtesis.com*. "Perilaku E-Participation Masyarakat dan Contoh Tesis Tentang E-Participation". 22 Juli 2020: 12.04 WIB. <https://idtesis.com/perilaku-e-participation-masyarakat-dan-contoh-tesis-tentang-e-participation/>
- Keputusan Wali Kota Magelang Nomor 486.6/30/112 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi Android Magelang Cerdas Pemkot Magelang Tahun 2019
- Kummitha, R., Crutzen, N. 2017. How do we understand smart cities? An evolutionary perspective. *Cities*. 67, 43-52.
- Lombardi, P., S. Giordano, H. Farouh, and W. Yousef. 2012. "Modelling the Smart City Performance." *Innovation: The European Journal of Social Science Research* 25: 137-49.
- Lu, H., Chen, C., Yu, H. 2019. Technology Roadmap for Building A Smart City: An Exploring Study on Methodology. *Future Generation Computer Systems*. 97, 727-742.
- Macintosh, A. 2004. Characterizing E-Participation in Policy-Making. *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*. 1-10. Tersedia di: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.98.6150&rep=rep1&type=pdf>
- Mariana, D. 2010. Otonomi Daerah dan Inovasi Kebijakan. *Governance*. 1(1), 13-20.
- Meijer, A., Boliver, M. 2016. Governing the smart city: a review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*. 82(2), 392-408. <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/0020852314564308>
- Melloili, S., Reyes, L., Zhang, J. 2014. Smart government, citizen participation and open data. *Information Polity*. 19(1,2), 1-4. Tersedia di <https://content.iospress.com/articles/information-polity/ip000334>
- Moechson, A. 2014. *Peranan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance*. Diakses pada 22 Juli 2020 jam 14.29 WIB dari

<https://diklat.semarangkota.go.id/post/peranan-etika-pelayanan-publik-dalam-mewujudkan-good-governance-ali-moechson-ssos-mpd>

- Nam, T., Pardo, T. 2011. Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *Proceedings of the 12th Annual International Conference on Digital Government Research*. 282.
- Ningsih, D. 2018. *E-Government Melalui Government to Citizen “Monggo Lapor” Di Humas Pemerintah Kota Magelang*. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*. 2 (2), 103.
- Pangestiningrum, K. P., Nugraha, J.K., dan Mahendrati, RM. 2019. Manajemen Aplikasi “Magelang Cerdas” Sebagai Salah Satu Inovasi Sektor Publik Menuju Smart City di Kota Magelang. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*. 3 (1), 24-36.
- Paranrangi, A. 2019. Inovasi Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik. *Meraja Journal*. 2 (3), 1-13.
- Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2018 Bab II pasal 2 ayat 2 tentang Inovasi Daerah
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi RI No. 17 Tahun 2009 Tentang Diseminasi Informasi Nasional oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah daerah Kabupaten/Kota tanggal 17 Maret 2009
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika RI No. 08/PER/M.KOMINFO/6/2010 tentang Pedoman Pengembangan dan Pemberdayaan Lembaga Komunikasi Sosial tanggal 1 Juni 2010
- PP No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota
- Peraturan Wali Kota Magelang Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Diskominsta Kota Magelang
- Pirannejad, A., Janssen, M., Rezaei, J. 2019. Towards a balanced E-Participation Index: Integrating government and society perspectives. *Government Information Quarterly*. 36(4), 1-16. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101404>
- Ramdani, D., Habibi, F. 2017. Penguatan Partisipasi Masyarakat Dalam Mendorong Program *Smart City* di Kota Bandung. *Seminar Nasional Riset Terapan 2017*. 125-126. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/senasset/article/view/436>
- Reddick, C., Norris, D. 2013. E-participation in local governments an examination of political-managerial support and impacts. *Transforming Government: People, Process and Policy*.
- Ruhlandt, R. 2018. The governance of smart cities: A systematic literature review. *Cities*. 81, 1-23.

- Saimima, M., Suhardan, D. 2019. Regional Government Innovation: Study of Educational Affairs Implementation Innovation. 400, 69-75.
- Song, Q., Qin, M., Wang, R., Qi, Y. 2020. How does the nested structure affect policy innovation?: Empirical research on China's low carbon pilot cities. *Energy Policy*. 144, 3. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2020.111695>
- Sugiyo. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarto, H. 2004. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan partisipatif di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Suroso, H., Hakim, A., Noor, I. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Di Desa Banjaran Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik. *Wacana*. 17(1), 7-15.
- Sururi, A. 2016. Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Jurnal Sawala*. 4(3), 1-14.
- Sutrisno, B., Akbar, I. 2018. E-Partisipasi dalam Pembangunan Lokal (Studi Implementasi *Smart City* di Kota Bandung. *Jurnal Sosioteknologi*. 17 (2), 191-207.
- Tjiptoherijanto, P. 2009. *Proyeksi Penduduk, Angkatan Kerja, Tenaga Kerja, dan Peran Serikat Pekerja dalam Peningkatan Kesejahteraan*. 4. https://www.bappenas.go.id/files/3513/5211/1083/prijono__20091015125259__2356__0.pdf
- Tundjungsari, V. 2011. Studi Pendekatan Partisipatoris dengan Dukungan Teknologi Informasi. *Journal Speed-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*. 3(2), 41-46.
- Undang-Undang 23 Tahun 2014 Pasal 354 ayat 3 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang 23 Tahun 2014 Pasal 354 ayat 3 tentang Partisipasi Warga
- Yusuf, A. W. 2014. Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Kota Yang Berkelanjutan Dan Berkeadilan. *Jurnal Administrasi Publik*. 11(2), 53-68.
- Yusuf, R. M. S., Jumhur, H. M. 2018. E-Government Implementation in Building Smart City in Bandung 2018. *E-Proceeding of Management*. 5(3), 3126-3130.
- Zolotov, M. N., Oliveira, T., Casteleyn, S., Irani, Z. 2019. Continuous usage of e-participation: The role of the sense of virtual community. *Government Information Quarterly*. 36(3), 536-545.
- Zheng, Y. 2017. Explaining Citizens' E-Participation Usage: Functionality of E-Participation Applications. *Administration & Society*. 49(3). 423-442.

