SAKALIMA
PILAR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT PENDIDIKAN
VOL 3. NO. 3 (2026)

ISSN: 3064-2361

Tingkat dan Determinan *E-Participation* Warga Negara dalam Pengawasan Kebijakan Publik Digital: Studi Empiris pada Kota Metro, Indonesia

Titin Sarwendah, Darmanto Saputro, dan Andi Widiono

To cite this article T. Sarwendah, D. Saputro, and A. Widiono. Tingkat dan Determinan *E-Participation* Warga Negara dalam Pengawasan Kebijakan Publik Digital: Studi Empiris pada Kota Metro, Indonesia. *SAKALIMA Pilar Pemberdaya. Masy. Pendidik.*, vol. 3, no. 3, pp. 113–125, 2026, doi: https://doi.org/10.70211/sakalima.v3i3.694

To link to this article:

Published online: August. 31, 2026

Submit your article to this journal

View crossmark data

Full Terms & Conditions of access and use can be found at
https://journal.wiseedu.co.id/index.php/sakalima/about

OPEN ACCESS

https://doi.org/10.70211/sakalima.v3i3.694

SAKALIMA: Pilar Pemberdayaan Masyarakat Pendidikan Vol. 3 No. 3 (2026)

Check for updates

Research Article

Tingkat dan Determinan *E-Participation* Warga Negara dalam Pengawasan Kebijakan Publik Digital: Studi Empiris pada Kota Metro, Indonesia

Titin Sarwendah, Darmanto Saputro, Andi Widiono

Received: 15 Mei 2026	Revised: 30 Juni 2026	Accepted: 5 Agustus 2026	Online: 31 Agustus 2026

Abstract

The digital transformation of government has opened new spaces for citizens to participate in public policy oversight, no longer limited to conventional face-to-face mechanisms. This study analyzes the patterns, levels, and determinants of citizens' digital participation in public policy oversight, with a research locus in Metro City, Lampung Province, a city whose Electronic-Based Government System (SPBE) index has consistently improved from a "fair" category in 2021 to "very good" in 2024. A descriptive quantitative approach supported by documentary study was applied to 210 purposively selected respondents from five sub-districts. Findings show that 46% of respondents remain at the e-information stage, 31% have reached the e-consultation stage through complaint channels such as SP4N-LAPOR! and local government social media, only 9% are genuinely engaged at the e-decision-making stage, and 14% have not participated digitally at all. Digital literacy, the availability and integration of participation channels, and citizens' trust in government responsiveness are identified as the main determinants of effective digital participation. These results indicate that infrastructure development alone as reflected by the rising SPBE index is not sufficient to move citizens beyond passive information access toward substantive involvement in decision-making. This implies that local governments must pair technical infrastructure investment with non-technical interventions: digital literacy education for vulnerable groups, cross-agency integration of complaint channels, and transparent follow-up mechanisms. Practically, these findings can guide Metro City and similarly SPBE-advanced local governments in Indonesia in redesigning digital participation strategies so that gains in e-government infrastructure translate into genuine citizen engagement in public policy oversight.

Keywords: Citizen Engagement; Digital Governance; E-Participation; Indonesia; Public Policy Oversight; SPBE

Publisher's Note:

WISE Pendidikan Indonesia stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.

Copyright:
©
2026 by the author(s).
License WISE Pendidikan Indonesia, Bandar Lampung, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) license.
(https://creativecommons.org/licenses/by/4.0//).

PENDAHULUAN

Pengawasan kebijakan publik merupakan salah satu pilar utama tata kelola pemerintahan yang demokratis, sebab melalui pengawasan warga negara dapat memastikan bahwa kebijakan yang dirumuskan dan dijalankan pemerintah benar-benar berpihak pada kepentingan publik. Pada era pemerintahan konvensional, mekanisme pengawasan sering kali terbatas pada forum musyawarah, audiensi, atau surat pengaduan tertulis yang menuntut kehadiran fisik warga sehingga partisipasi cenderung eksklusif bagi kelompok masyarakat tertentu [1],[2],[3]. Kondisi ini kemudian bergeser seiring masifnya transformasi digital di sektor pemerintahan.

Data terbaru Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia menunjukkan bahwa penetrasi internet nasional meningkat konsisten dari 64,80% pada 2018 menjadi 80,66% pada 2025, setara dengan lebih dari 229 juta jiwa penduduk yang terkoneksi internet [4]. Peningkatan ini mendorong pemerintah daerah mengembangkan kanal partisipasi digital, salah satunya melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 untuk mewujudkan kebijakan "no wrong door" dalam pengelolaan aduan masyarakat [5],[6],[7].

Kota Metro, salah satu kota di Provinsi Lampung, menjadi lokus yang relevan untuk dikaji karena indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kota ini meningkat signifikan dari 2,14 (predikat cukup) pada 2021 menjadi 3,86 (predikat sangat baik) pada 2024, seiring implementasi program Smart Village di tingkat kelurahan [8],[9],[10]. Peningkatan infrastruktur digital pemerintahan ini idealnya diikuti oleh peningkatan partisipasi warga dalam mengawasi kebijakan publik.

Kajian tentang partisipasi digital warga berkembang pesat dalam lima tahun terakhir. Studi tingkat nasional memetakan *e-participation index* Indonesia dan menunjukkan bahwa capaian pada dimensi *e-information* jauh lebih tinggi dibandingkan *e-decision making* [11],[12],[13]. Penelitian lain menemukan bahwa media sosial, tata kelola yang baik, dan kepercayaan publik secara bersama-sama meningkatkan partisipasi warga dalam*e-government* [14],[15],[16], sementara studi kesiapan elektronik *(e-readiness)* menegaskan bahwa infrastruktur semata tidak menjamin efektivitas *e-participation* apabila kapasitas kelembagaan tidak turut berkembang [17],[18]. Pada level daerah, penelitian di Kabupaten Gowa menunjukkan transformasi digital pemerintah berkorelasi dengan kepercayaan dan partisipasi warga, namun kekuatan hubungan tersebut sangat bergantung pada konteks lokal [19]. Kajian di Kota Mataram juga menegaskan bahwa literasi digital dan*e-participation*berkontribusi signifikan terhadap kepercayaan warga pada layanan*e-government* [20], sedangkan tinjauan konseptual mengenai*digital governance*dan inklusi sipil menyoroti faktor budaya seperti musyawarah dan tingkat kepercayaan pada pemerintah sebagai penentu sejauh mana akses digital diterjemahkan menjadi partisipasi politik aktif [21].

Berdasarkan kajian-kajian tersebut, teridentifikasi kesenjangan *(research gap)* sebagai berikut: pertama, sebagian besar studi terdahulu bersifat nasional atau membandingkan lintas daerah secara umum, sehingga belum secara spesifik memotret pola dan determinan partisipasi digital pada kota berukuran menengah yang indeks SPBE-nya meningkat tajam dalam periode singkat seperti Kota Metro; kedua, banyak studi menitikberatkan pada satu determinan tunggal (kepercayaan, literasi, atau kepuasan layanan) tanpa memetakan posisi warga secara eksplisit pada tangga *e-participation*; ketiga, keterkaitan langsung antara pertumbuhan infrastruktur

SPBE dan kualitas partisipasi substantif warga jarang diuji secara empiris dalam satu unit analisis yang sama.

Kebaruan *(novelty)* penelitian ini terletak pada penggabungan pemetaan tingkat partisipasi digital berdasarkan tangga *e-participation* dengan analisis deskriptif determinan partisipasi pada satu lokus yang indeks SPBE-nya meningkat drastis dari kategori "cukup" menjadi "sangat baik" dalam empat tahun. Dengan demikian, penelitian ini menyediakan bukti empiris yang menghubungkan secara langsung pertumbuhan infrastruktur pemerintahan digital dengan kualitas partisipasi warga di level kota/kabupaten, sebuah keterkaitan yang belum banyak dikuantifikasi bersama dalam literatur *e-participation* di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola, tingkat, dan determinan partisipasi digital warga negara dalam pengawasan kebijakan publik di Kota Metro. Fokus tersebut penting untuk memahami sejauh mana peningkatan kapasitas pemerintahan digital mampu diterjemahkan menjadi keterlibatan warga yang lebih substantif, bukan hanya peningkatan akses informasi.

METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan pada Maret–April 2026 di Kota Metro, Provinsi Lampung. Data primer diperoleh melalui survei terhadap 210 responden yang dipilih secara purposive dari lima kecamatan. Data sekunder berupa dokumen Indeks SPBE Kota Metro periode 2021–2024 diperoleh dari laporan evaluasi resmi pemerintah daerah dan dianalisis menggunakan teknik analisis tren untuk melihat perkembangan skor SPBE antarperiode.

Desain

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif berbasis survei dengan analisis distribusi frekuensi dan tabulasi silang, yaitu desain yang bertujuan memotret secara sistematis pola, tingkat, dan faktor yang berasosiasi dengan suatu fenomena tanpa manipulasi variabel, dilengkapi studi dokumentasi terhadap data sekunder pemerintah (hasil evaluasi mandiri Indeks SPBE Kota Metro 2021–2024 dan data statistik pengaduan digital). Variabel utama, yaitu tingkat partisipasi digital, dioperasionalkan mengikuti tangga*e-participation*tiga tahap (*e-information*,*e-consultation*,*e-decision making*), sedangkan tiga variabel determinan (literasi digital, ketersediaan/integrasi kanal, dan kepercayaan terhadap responsivitas pemerintah) diukur melalui item persepsi berskala ordinal [22],[23].

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian adalah seluruh warga Kota Metro yang telah menggunakan layanan pemerintah berbasis elektronik. Sampel ditentukan sebanyak 210 responden melalui teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi: (1) berdomisili di Kota Metro; (2) berusia minimal 17 tahun atau telah memiliki KTP; dan (3) pernah mengakses minimal satu kanal digital pemerintah (website resmi, media sosial Diskominfo, SP4N-LAPOR!, grup WhatsApp kelurahan/*Smart Village*, atau forum konsultasi daring) dalam satu tahun terakhir. Responden yang tidak memenuhi ketiga kriteria tersebut dieksklusi dari analisis. Jumlah sampel per kecamatan ditentukan secara proporsional terhadap populasi, tersebar di lima kecamatan yaitu Metro Pusat, Metro Barat, Metro Timur, Metro Selatan, dan Metro Utara.

Prosedur Penelitian dan Instrume

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur (daring dan luring) yang memuat tiga bagian: (1) karakteristik demografis responden; (2) pola penggunaan lima kanal digital pemerintah; dan (3) posisi responden pada tangga*e-participation*serta persepsi terhadap tiga faktor determinan. Instrumen disusun berdasarkan indikator e-participation yang telah digunakan pada kajian sejenis [24],[25], kemudian diuji cobakan pada 20 responden awal untuk memastikan keterbacaan item sebelum digunakan pada sampel utama. Variabel partisipasi digital dioperasionalkan melalui indikator*e-information*(akses informasi, 3 item),*e-consultation*(penyampaian aspirasi/aduan, 3 item), dan*e-decision making*(keterlibatan dalam keputusan publik, 3 item). Seluruh item menggunakan skala Likert 1–5, dengan skor yang lebih tinggi menunjukkan tingkat keterlibatan digital yang lebih kuat. Instrumen diadaptasi dan dimodifikasi dari penelitian terdahulu serta diuji reliabilitas sebelum pengumpulan data utama [26],[27].

Teknik Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase untuk memetakan karakteristik responden, pola penggunaan kanal, dan posisi responden pada tangga *e-participation*. Tabulasi silang (*crosstabulation*) digunakan untuk mengeksplorasi asosiasi antara karakteristik demografis (usia, pendidikan) dengan tingkat partisipasi, serta antara persepsi terhadap tiga faktor determinan dengan tahap partisipasi yang dicapai responden. Hasil disajikan dalam bentuk tabel, diagram lingkaran, dan grafik tren untuk memudahkan interpretasi. Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian melalui persetujuan responden, kerahasiaan identitas, dan penggunaan data hanya untuk kepentingan akademik. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator partisipasi digital yang mencakup akses informasi, konsultasi digital, dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan. Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert dan diklasifikasikan berdasarkan tingkat keterlibatan responden pada tahapan *e-participation*. Instrumen telah melalui pengujian reliabilitas untuk memastikan konsistensi pengukuran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden dan Konteks Partisipasi Digital Warga

Karakteristik 210 responden memberikan gambaran awal mengenai konteks sosial-demografis masyarakat yang terlibat dalam penelitian partisipasi digital di Kota Metro. Berdasarkan Tabel 1, responden didominasi oleh kelompok usia produktif, khususnya generasi milenial dan generasi Z. Dominasi kelompok usia tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan kelompok masyarakat yang relatif dekat dengan penggunaan teknologi digital dan memiliki pengalaman dalam mengakses layanan berbasis elektronik.

Meskipun demikian, tingginya keterpaparan terhadap teknologi digital tidak secara otomatis menunjukkan tingginya tingkat partisipasi digital substantif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kemampuan mengakses teknologi perlu didukung oleh kapasitas lain, seperti literasi digital, pemahaman terhadap mekanisme partisipasi, serta keyakinan bahwa keterlibatan melalui kanal digital dapat memberikan pengaruh terhadap proses kebijakan publik.

Dari aspek pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah hingga perguruan tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa responden secara umum memiliki kapasitas dasar untuk memahami dan menggunakan layanan pemerintahan digital. Namun, variasi tingkat partisipasi yang ditemukan menunjukkan bahwa pendidikan formal bukan satu-satunya faktor yang menentukan keterlibatan warga dalam ruang digital pemerintahan.

Distribusi responden pada lima wilayah kecamatan di Kota Metro juga menunjukkan bahwa penelitian ini telah mencakup variasi wilayah administratif sehingga pola partisipasi digital yang ditemukan tidak hanya merepresentasikan satu kelompok masyarakat tertentu.

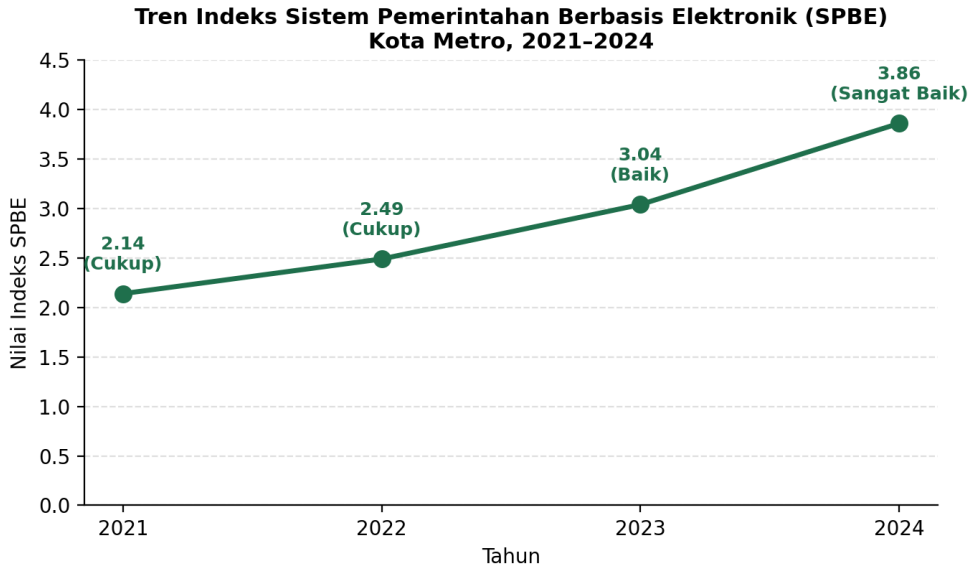
Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian (n=210)

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	112	53,3
	Perempuan	98	46,7
Kelompok Usia	17–27 tahun (Gen Z)	76	36,2
	28–43 tahun (Milenial)	84	40,0
	44–59 tahun (Gen X)	38	18,1
	>59 tahun	12	5,7
Pendidikan Terakhir	SMA/Sederajat	87	41,4
	Diploma/Sarjana	103	49,1
	Pascasarjana	20	9,5
Kecamatan Domisili	Metro Pusat	52	24,8
	Metro Timur	44	21,0
	Metro Barat	39	18,6
	Metro Selatan	38	18,1
	Metro Utara	37	17,6

Perkembangan Infrastruktur Pemerintahan Digital Kota Metro

Perkembangan kapasitas pemerintahan digital Kota Metro menunjukkan adanya peningkatan kesiapan kelembagaan dalam menyediakan layanan berbasis teknologi. Hal tersebut tercermin dari peningkatan indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengalami peningkatan dari kategori “cukup” pada tahun 2021 menjadi kategori “sangat baik” pada tahun 2024.

Peningkatan indeks SPBE tersebut menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah berhasil memperkuat aspek infrastruktur, integrasi layanan, dan kapasitas digital pemerintahan. Namun, peningkatan kesiapan digital pemerintah tidak secara langsung menggambarkan keberhasilan partisipasi warga. Infrastruktur digital pada dasarnya hanya menyediakan ruang kemungkinan *(enabling condition)*, sedangkan keberhasilan partisipasi digital ditentukan oleh sejauh mana masyarakat mampu dan bersedia menggunakan ruang tersebut untuk berinteraksi, menyampaikan aspirasi, dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan.



Gambar 1. Tren Indeks SPBE Kota Metro 2021–2024 (Sumber: Pemerintah Kota Metro, 2024, diolah)

Pola Penggunaan Kanal Partisipasi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola penggunaan kanal digital pemerintah di Kota Metro masih didominasi oleh kanal yang bersifat informatif dibandingkan kanal yang memungkinkan interaksi dan kolaborasi. Berdasarkan Tabel 2, website resmi pemerintah daerah dan media sosial pemerintah menjadi kanal yang paling banyak digunakan masyarakat, sedangkan kanal partisipasi dua arah seperti SP4N-LAPOR! dan forum konsultasi publik daring memiliki tingkat pemanfaatan yang lebih rendah.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pemerintah Kota Metro telah berhasil memperluas akses masyarakat terhadap informasi publik, tetapi belum sepenuhnya mendorong keterlibatan warga dalam proses pengawasan kebijakan. Masyarakat masih cenderung memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana memperoleh informasi, bukan sebagai ruang untuk menyampaikan pendapat, memberikan evaluasi, atau berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Rendahnya pemanfaatan kanal dua arah menunjukkan bahwa keberadaan platform digital tidak secara otomatis menghasilkan partisipasi yang bermakna. Ketersediaan teknologi perlu disertai dengan strategi sosialisasi, kemudahan penggunaan, serta mekanisme tindak lanjut yang jelas agar masyarakat memiliki kepercayaan untuk berpartisipasi.

Tabel 2. Kanal Digital Pemerintah Kota Metro yang Pernah Digunakan Responden

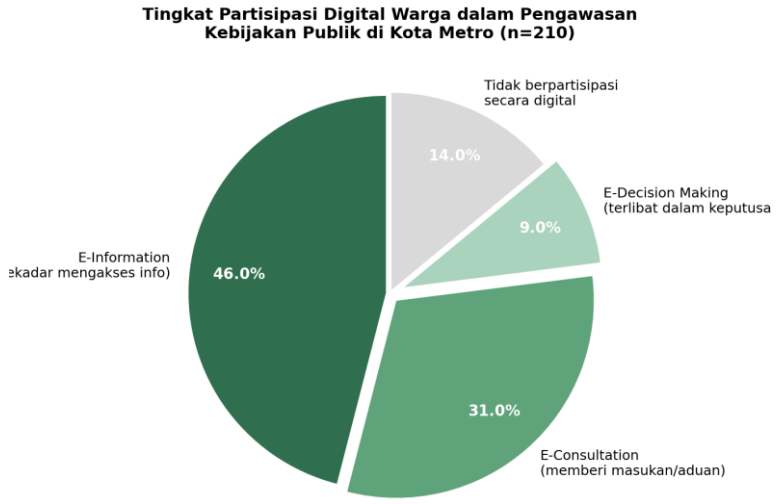
Kanal Digital Pemerintah	Pernah Digunakan (%)	Fungsi Utama
Website resmi Pemkot Metro / portal SPBE	78,6	Akses informasi kebijakan & layanan
Media sosial (Instagram/Facebook Diskominfo)	71,0	Informasi & interaksi ringan
SP4N-LAPOR!	34,3	Pengaduan & pengawasan layanan
Grup WhatsApp Kelurahan/*Smart Village*	46,2	Aspirasi & koordinasi warga
Forum konsultasi publik daring (Musrenbang *online*)	18,1	Keterlibatan pengambilan keputusan

Tingkat Partisipasi Digital Berdasarkan Tangga E-Participation

Pemetaan tingkat partisipasi digital berdasarkan tangga*e-participation*menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Kota Metro masih berada pada tingkat partisipasi awal. Sebanyak 46% responden berada pada tahap*e-information*, 31% berada pada tahap*e-consultation*, 9% mencapai tahap*e-decision making*, sedangkan 14% belum melakukan partisipasi digital.

Dominasi tahap*e-information*menunjukkan bahwa perkembangan pemerintahan digital di Kota Metro lebih banyak menghasilkan peningkatan akses informasi dibandingkan peningkatan keterlibatan warga dalam proses kebijakan. Rendahnya proporsi masyarakat pada tahap*e-decision making*memperlihatkan bahwa proses transformasi digital belum sepenuhnya berkembang menjadi mekanisme demokrasi digital yang memungkinkan warga berperan dalam pengambilan keputusan publik.

Dengan demikian, hasil penelitian memperlihatkan adanya kesenjangan antara kesiapan infrastruktur digital pemerintah dan kualitas keterlibatan warga. Pemerintah dapat menyediakan berbagai kanal digital, tetapi partisipasi substantif tetap membutuhkan kapasitas warga, kepercayaan publik, dan desain kelembagaan yang mendukung interaksi dua arah.



Gambar 2. Tingkat Partisipasi Digital Warga Kota Metro dalam Pengawasan Kebijakan Publik (n=210, Data Primer, 2026)

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas pemerintahan digital belum secara otomatis menghasilkan peningkatan partisipasi warga pada tingkat yang lebih substantif. Meskipun Kota Metro mengalami peningkatan indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dari kategori "cukup" menjadi "sangat baik", sebagian besar masyarakat masih berada pada tahap awal partisipasi digital, yaitu *e-information*, sementara keterlibatan pada tahap *e-decision making* masih relatif rendah. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara keberhasilan pemerintah dalam membangun infrastruktur dan layanan digital dengan kemampuan ruang digital tersebut dalam mendorong keterlibatan warga dalam proses kebijakan publik. Dengan kata lain, keberhasilan transformasi digital pemerintahan tidak cukup hanya diukur melalui peningkatan kapasitas teknologi, jumlah layanan digital yang tersedia, atau tingkat integrasi sistem, tetapi juga perlu dilihat dari sejauh mana teknologi

tersebut mampu menciptakan ruang interaksi, deliberasi, dan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Nurhidayat et al. [11]yang menunjukkan bahwa perkembangan*e-participation*di Indonesia masih menghadapi kesenjangan antara dimensi penyediaan informasi (*e-information*) dan dimensi keterlibatan dalam pengambilan keputusan (*e-decision making*). Kondisi tersebut menggambarkan bahwa banyak pemerintah daerah telah berhasil mengembangkan aspek keterbukaan informasi melalui platform digital, tetapi belum sepenuhnya mampu mengubah masyarakat dari pengguna informasi menjadi aktor aktif dalam proses pemerintahan. Dalam perspektif*digital governance*, fenomena ini menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki tahapan perkembangan yang tidak selalu berjalan secara linear. Pemerintah dapat mencapai tingkat kesiapan digital yang tinggi, tetapi proses menuju pemerintahan digital yang partisipatif membutuhkan perubahan yang lebih kompleks, termasuk perubahan budaya birokrasi, kapasitas masyarakat, dan mekanisme komunikasi dua arah.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Susanti et al. [17]yang menjelaskan bahwa kesiapan digital (*e-readiness*) tidak selalu berbanding lurus dengan efektivitas partisipasi digital. Infrastruktur teknologi hanya menjadi kondisi awal yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan digital, tetapi belum menjamin munculnya keterlibatan publik yang aktif. Dalam konteks Kota Metro, peningkatan indeks SPBE menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah memiliki kapasitas kelembagaan yang semakin baik dalam menyediakan layanan digital. Namun, rendahnya proporsi masyarakat yang mencapai tahap*e-consultation*dan*e-decision making*menunjukkan bahwa aspek sosial dan kelembagaan masih menjadi tantangan utama. Hal ini menunjukkan bahwa pembangunan pemerintahan digital perlu bergerak dari pendekatan yang berorientasi pada teknologi (*technology-oriented approach*) menuju pendekatan yang lebih berorientasi pada warga (*citizen-centered approach*), yaitu pendekatan yang menempatkan pengalaman, kebutuhan, dan kapasitas masyarakat sebagai bagian penting dari keberhasilan transformasi digital.

Selain aspek infrastruktur digital, penelitian ini menunjukkan bahwa literasi digital menjadi salah satu faktor penting yang berkaitan dengan tingkat partisipasi warga. Meskipun sebagian besar responden berasal dari kelompok usia produktif yang secara umum memiliki kedekatan dengan teknologi digital, kemampuan menggunakan teknologi belum secara otomatis mendorong keterlibatan dalam pengawasan kebijakan publik. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis dalam mengoperasikan perangkat atau mengakses internet, tetapi juga mencakup kemampuan memahami informasi publik, mengevaluasi kebijakan, menyampaikan aspirasi, serta menggunakan kanal digital secara strategis untuk memengaruhi proses pemerintahan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Hidayat[20]yang menunjukkan bahwa literasi digital memiliki keterkaitan dengan pemanfaatan layanan*e-government*dan pembentukan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah digital. Temuan tersebut diperkuat oleh Lee et al.[28]yang menunjukkan bahwa literasi informasi memiliki hubungan positif dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah berbasis digital. Selain itu, Abdul Kareem dan Oladimeji [29]menegaskan bahwa literasi digital berperan dalam memperkuat penerimaan masyarakat terhadap layanan*e-government*melalui peningkatan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan. Pada konteks yang lebih luas, Gil de Zúñiga et al. [30]menjelaskan

bahwa teknologi digital dapat memperkuat keterlibatan kewargaan apabila masyarakat memiliki kemampuan untuk mengakses informasi, berkomunikasi, dan berpartisipasi dalam ruang publik digital. Oleh karena itu, peningkatan*e-participation*tidak dapat hanya dilakukan melalui penyediaan platform digital, tetapi harus disertai dengan penguatan kapasitas masyarakat, pembangunan kepercayaan publik, dan pengembangan ekosistem digital yang inklusif.

Selain literasi digital, aspek kepercayaan terhadap responsivitas pemerintah menjadi faktor penting dalam membangun keberlanjutan partisipasi digital. Rendahnya penggunaan kanal pengaduan dan konsultasi publik menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya mempertimbangkan keberadaan teknologi, tetapi juga mempertimbangkan apakah keterlibatan mereka akan menghasilkan respons dan perubahan nyata. Kanal digital yang tidak disertai dengan mekanisme tindak lanjut yang jelas berpotensi menyebabkan masyarakat melihat partisipasi digital hanya sebagai aktivitas simbolik tanpa dampak terhadap kebijakan publik. Dengan demikian, keberadaan ruang partisipasi digital harus diikuti dengan komitmen institusional pemerintah untuk merespons aspirasi warga secara terbuka, cepat, dan transparan.

Temuan ini mendukung penelitian Hutahaean et al. [14]yang menunjukkan bahwa kepercayaan publik, tata kelola yang baik, dan penggunaan media sosial secara bersama-sama memiliki peran penting dalam memperkuat partisipasi masyarakat dalam layanan pemerintahan digital. Penelitian Nurlinah et al. [19]juga menunjukkan bahwa transformasi digital pemerintah memiliki hubungan dengan peningkatan kepercayaan dan partisipasi warga, meskipun kekuatan hubungan tersebut sangat dipengaruhi oleh karakteristik kelembagaan dan konteks lokal. Dalam konteks Kota Metro, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pemerintahan digital perlu diiringi dengan peningkatan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan kata lain, teknologi hanya berfungsi sebagai media, sedangkan kepercayaan menjadi faktor sosial yang menentukan apakah masyarakat bersedia menggunakan media tersebut untuk terlibat dalam pengawasan kebijakan.

Kontribusi utama penelitian ini terletak pada penjelasan mengenai kesenjangan antara kesiapan digital pemerintah dan kualitas partisipasi warga. Sebagian besar penelitian sebelumnya mengenai transformasi digital pemerintahan cenderung menilai keberhasilan digitalisasi melalui indikator teknis seperti ketersediaan infrastruktur, kualitas layanan, atau tingkat adopsi teknologi. Penelitian ini memberikan perspektif berbeda dengan menunjukkan bahwa keberhasilan *digital governance* perlu dievaluasi melalui dua dimensi yang saling melengkapi, yaitu kapasitas digital pemerintah *(government digital readiness)* dan kualitas keterlibatan masyarakat *(citizen substantive engagement)*. Peningkatan indeks SPBE memang menunjukkan keberhasilan pemerintah dalam membangun ekosistem digital, tetapi belum dapat dijadikan indikator tunggal keberhasilan demokrasi digital apabila masyarakat belum memiliki ruang dan kapasitas untuk berpartisipasi dalam proses kebijakan.

Novelty penelitian ini terletak pada pengungkapan hubungan konseptual antara perkembangan infrastruktur digital pemerintahan dan tingkat kematangan partisipasi warga pada konteks pemerintah daerah di Indonesia. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak mengkaji faktor individual seperti literasi digital atau faktor kelembagaan seperti kualitas layanan secara terpisah, penelitian ini mengintegrasikan perspektif tersebut dengan memetakan posisi warga berdasarkan tangga *e-participation*. Pendekatan ini memberikan pemahaman bahwa keberhasilan transformasi digital bukan hanya persoalan ketersediaan

teknologi, tetapi juga kemampuan teknologi tersebut dalam mendorong perubahan pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat kajian *digital governance* dengan menunjukkan bahwa pembangunan pemerintahan digital harus dipahami sebagai proses multidimensi yang mencakup aspek teknologi, kelembagaan, dan sosial. Infrastruktur digital menyediakan peluang partisipasi, tetapi literasi digital, kepercayaan publik, dan responsivitas pemerintah menentukan apakah peluang tersebut dapat berkembang menjadi partisipasi yang bermakna. Perspektif ini memberikan implikasi bahwa evaluasi keberhasilan program digital pemerintah sebaiknya tidak hanya menggunakan indikator kesiapan teknologi, tetapi juga memasukkan indikator keterlibatan masyarakat sebagai ukuran keberhasilan tata kelola digital.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi Pemerintah Kota Metro dan pemerintah daerah lain yang memiliki tingkat kesiapan digital serupa. Pemerintah perlu mengubah orientasi pembangunan digital dari pendekatan yang hanya berfokus pada penyediaan teknologi menuju pendekatan pemberdayaan masyarakat. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penguatan program literasi digital bagi kelompok masyarakat yang masih memiliki keterbatasan akses dan kemampuan, peningkatan sosialisasi mengenai kanal partisipasi publik, integrasi berbagai platform pengaduan agar lebih mudah digunakan, serta penyediaan mekanisme tindak lanjut yang transparan. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya menjadi pengguna layanan digital pemerintah, tetapi juga menjadi mitra aktif dalam proses pengawasan dan evaluasi kebijakan publik.

Meskipun memberikan kontribusi empiris mengenai pola *e-participation* pada tingkat pemerintah daerah, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penggunaan teknik *purposive sampling* menyebabkan hasil penelitian memiliki keterbatasan dalam generalisasi karena responden merupakan warga yang telah memiliki pengalaman menggunakan layanan digital pemerintah. Kelompok masyarakat yang belum memiliki akses atau belum pernah berinteraksi dengan layanan digital mungkin memiliki karakteristik partisipasi yang berbeda. Kedua, desain penelitian *cross-sectional* hanya menggambarkan kondisi partisipasi digital pada satu periode tertentu sehingga belum mampu menjelaskan bagaimana perubahan perilaku partisipasi warga berkembang dari waktu ke waktu seiring perubahan kebijakan digital pemerintah. Ketiga, pendekatan deskriptif kuantitatif dan analisis tabulasi silang yang digunakan mampu mengidentifikasi pola hubungan antarvariabel, tetapi belum dapat menjelaskan hubungan sebab-akibat secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan *mixed methods*, studi longitudinal, atau analisis inferensial untuk memahami mekanisme pembentukan partisipasi digital warga secara lebih komprehensif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas infrastruktur pemerintahan digital di Kota Metro yang tercermin melalui kenaikan Indeks SPBE dari 2,14 pada tahun 2021 menjadi 3,86 pada tahun 2024 belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan kualitas partisipasi warga dalam pengawasan kebijakan publik secara substantif. Meskipun pemerintah daerah telah berhasil memperkuat ekosistem digital melalui penyediaan berbagai layanan dan kanal partisipasi, sebagian besar masyarakat masih berada pada tahap *e-information* (46%), diikuti oleh tahap *e-consultation* (31%), sedangkan keterlibatan pada tahap *e-decision making* masih

terbatas (9%) dan sebagian warga belum berpartisipasi secara digital (14%). Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan tidak cukup hanya diukur melalui kesiapan teknologi dan peningkatan infrastruktur, tetapi juga perlu mempertimbangkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan ruang digital serta kualitas hubungan antara pemerintah dan warga. Literasi digital, ketersediaan dan integrasi kanal partisipasi, serta kepercayaan terhadap responsivitas pemerintah menjadi faktor penting yang berkaitan dengan tingkat keterlibatan warga dalam pengawasan kebijakan publik berbasis digital. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu mengembangkan strategi transformasi digital yang lebih berorientasi pada warga *(citizen-centered digital governance)* melalui penguatan literasi digital, optimalisasi kanal partisipasi dua arah, dan peningkatan transparansi tindak lanjut aspirasi masyarakat. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan *mixed methods* dan desain longitudinal untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika, mekanisme, dan faktor-faktor yang membentuk partisipasi digital warga dalam proses tata kelola publik.

INFORMASI PENULIS

Penulis Koresponden

Titin Sarwendah – Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Metro (Indonesia);
orcid.org/0009-0004-0738-1608
Email: titinsarwendah@ummetro.ac.id

Penulis

Titin Sarwendah – Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Metro (Indonesia);
orcid.org/0009-0004-0738-1608
Email: titinsarwendah@ummetro.ac.id
Darmanto Saputro – Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Ponorogo (Indonesia);
orcid.org/0009-0001-6078-3508
Email: darmantosaputro@umpo.ac.id
Andi Widiono – Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Metro (Indonesia);
orcid.org/0009-0008-4685-2635
Email: andiwidiono@ummetro.ac.id

KONFLIK KEPENTINGAN

"Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan."

DAFTAR PUSTAKA

[1] A. Nugroho and R. Rachman, "Partisipasi masyarakat dalam pengawasan kebijakan publik era pemerintahan konvensional," J. Ilmu Pemerintah., 2020.

[2] G. T. Zvaita and E. Shava, "Implementation of digital governance to enhance oversight

in local municipalities," Front. Sustain. Cities, vol. 8, 2026.https://doi.org/10.3389/frsc.2026.1713754
[3] D. Singharia, S. Upadhyay, and V. Narayan, "The paradox of digital citizen engagement: Understanding the silent majority," Indian J. Public Adm., 2026.https://doi.org/10.1177/00195561261476650
[4] Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), "Profil Internet Indonesia 2025: Survei Penetrasi Internet dan Perilaku Pengguna Internet," 2025. [Online]. Available:https://survei.apjii.or.id/
[5] Ditjen Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika, "Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas," 2021. [Online]. Available:https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/penggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-pelayanan-publik-berkualitas/
[6] R. Veronika, B. Ginting, D. Arindani, C. Mega, W. Lubis, and A. P. Shella, "Literasi digital sebagai wujud pemberdayaan masyarakat di era globalisasi," 2022.
[7] J. Riveros-Gavilanes, "The triad of digital governance: Performance, participation, and digital implementation," Int. Rev. Public Adm., 2025.https://doi.org/10.1080/12294659.2025.2546190
[8] Pemerintah Kota Metro, "Wujudkan Smart City, SPBE Kota Metro Terus Mengalami Peningkatan," 2024. [Online]. Available:https://info.metrokota.go.id/
[9] A. Rachmad, R. Pratama, and I. Suryani, "Digital governance dan transformasi pelayanan publik di Indonesia," J. Inov. Pemerintah., vol. 9, no. 2, pp. 101–118, 2024.
[10] F. Prakoso, M. Lestari, and S. Anwar, "Efektivitas aplikasi pelayanan publik berbasis daring di Indonesia," J. Adm. Digit., vol. 3, no. 1, pp. 22–35, 2025.
[11] A. Nurhidayat, A. Nurmandi, and U. C., "Bridging the digital divide: Analyzing public participation in Indonesia's e-government through the e-participation index," J. Ilmu Pemerintah., vol. 14, no. 2, 2024.https://doi.org/10.26618/ojip.v14i2.14435
[12] Y. Wang and X. Guo, "Digital governance and civic inclusion in public participation processes," Front. Polit. Sci., 2024.
[13] W. Tariq, Y. Chen, A. Tariq, and M. S. Sumbal, "Digital governance for sustainable development: A holistic review, framework, and roadmap," Technol. Soc., vol. 84, p. 103135, 2026.https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2025.103135
[14] M. Hutahaean, I. J. Eunike, and A. D. K. Silalahi, "Do social media, good governance, and public trust increase citizens' e-government participation? Dual approach of PLS-SEM and fsQCA," Hum. Behav. Emerg. Technol., vol. 2023, pp. 1–19, Feb. 2023.https://doi.org/10.1155/2023/9988602
[15] C. Khene, I. Sieborger, M. Thinyane, and C. Simuja, "Power participation in digital citizen engagement in local government," 2021.
[16] S. Y. Mozin, N. R. Bangko, S. Abdullah, N. Sawali, F. Daud, and N. K. Juliawati, "Digital governance as a strategy to increase public participation in public policy," J. Publ. Stud., vol. 3, no. 2, pp. 11–22, 2026.
[17] E. Susanti, R. Harta, B. A. Diana, and S. B. Utami, "E-Readiness and the effectiveness of e-participation in Indonesia," Mimb. J. Sos. dan Pembang., vol. 37, no. 1, 2021.https://doi.org/10.29313/mimbar.v37i1.6931
[18] J. I. Criado and J. Villodre, "Revisiting social media institutionalization in government: An empirical analysis of barriers," Gov. Inf. Q., vol. 39, no. 2, p. 101643, Apr. 2022.https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101643
[19] Nurlinah, M. C. Ansar, and K. Chowdhury, "Impact of government digital transformation on citizen trust and participation: Evidence from Gowa Regency, Indonesia," Front. Hum. Dyn., vol. 7, pp. 1–14, 2025.https://doi.org/10.3389/fhumd.2025.1700582
[20] R. Hidayat, R. Ridwan, M. Mustamin, and A. Abdurrahman, "The influence of e-participation and digital literacy on trust in e-government services: A study on the people

of Mataram City," Univ. Teuku Umar, vol. 3, 2026.
[21] A. Sadat, "Digital governance and civic inclusion to enhance public participation in political decision-making processes," Front. Polit. Sci., vol. 7, Dec. 2025.https://doi.org/10.3389/fpos.2025.1671373
[22] A. Soesana et al., Buku Metodologi Penelitian Kuantitatif. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2023.
[23] J. W. Creswell, Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019.
[24] M. Naranjo-Zolotov, T. Oliveira, and S. Casteleyn, "Citizens' intention to use and recommend e-participation," Inf. Technol. People, vol. 32, no. 2, pp. 364–386, Apr. 2019.https://doi.org/10.1108/ITP-08-2017-0257
[25] A. Macintosh, "Characterizing e-participation in policy-making," in Proc. 37th Annu. Hawaii Int. Conf. Syst. Sci. (HICSS), IEEE, 2004, p. 10.https://doi.org/10.1109/HICSS.2004.1265300
[26] A. Alarabiat and N. Wahbeh, "Unearthing citizens' acceptance factors for e-participation initiatives through Facebook," Electron. J. Inf. Syst. Dev. Ctries., vol. 87, no. 6, Nov. 2021.https://doi.org/10.1002/isd2.12194
[27] S. Krishnan, T. S. H. Teo, and J. Lymm, "Determinants of electronic participation and electronic government maturity: Insights from cross-country data," Int. J. Inf. Manage., vol. 37, no. 4, pp. 297–312, Aug. 2017.https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.002
[28] T. Lee, B.-K. Lee, and S. Lee-Geiller, "The effects of information literacy on trust in government websites: Evidence from an online experiment," Int. J. Inf. Manage., vol. 52, p. 102098, Jun. 2020.https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102098
[29] A. K. AbdulKareem and K. A. Oladimeji, "Cultivating the digital citizen: Trust, digital literacy and e-government adoption," Transform. Gov. People Process Policy, vol. 18, no. 2, pp. 270–286, May 2024.https://doi.org/10.1108/TG-11-2023-0196
[30] H. Gil de Zúñiga, N. Jung, and S. Valenzuela, "Social media use for news and individuals' social capital, civic engagement and political participation," J. Comput. Commun., vol. 17, no. 3, pp. 319–336, Apr. 2012.https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2012.01574.x