



## Optimalisasi Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Informasi Publik Digital PPID Diskominfo Kabupaten Badung

Ni Putu Riska Wulandari<sup>1</sup>

Ni Putu Anik Prabawati<sup>2</sup>

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana



Correspondence: <sup>1</sup>[rriskawulandari12@gmail.com](mailto:rriskawulandari12@gmail.com), <sup>2</sup>[prabawati@unud.ac.id](mailto:prabawati@unud.ac.id)

### Abstract

*This study examines public participation in digital public information services provided through the website of the Information and Documentation Management Officer (PPID) of the Communication and Informatics Office of Badung Regency using a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis and analyzed using the e-Participation framework developed by Tambouris et al. (2008), which consists of the stages of e-informing, e-consulting, e-involving, e-collaborating, and e-empowerment. The findings indicate that, at the institutional level, PPID of Badung Regency has fulfilled the stages of e-Participation through proactive public information disclosure and the provision of responsive digital service mechanisms. Nevertheless, public participation remains largely concentrated at the levels of information access and oversight and has not yet developed optimally toward collaboration and empowerment. This study concludes that the digitalization of public information services has been implemented normatively but has not fully generated substantive public participation. Strengthening digital literacy, enhancing two-way interactions, and institutionalizing sustainable feedback mechanisms are therefore essential to fostering more inclusive and accountable public participation.*

**Keywords:** PPID; public information disclosure, public participation, e-participation, digital government

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji partisipasi masyarakat dalam layanan informasi publik digital melalui website PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan kerangka *e-Participation* Tambouris et al. (2008), yang meliputi *e-informing*, *e-consulting*, *e-involving*, *e-collaborating*, dan *e-empowerment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PPID Kabupaten Badung telah memenuhi tahapan *e-Participation* secara kelembagaan melalui penyediaan informasi publik yang proaktif dan dukungan layanan digital yang responsif. Namun, partisipasi masyarakat masih dominan pada tahap akses informasi dan pengawasan, serta belum berkembang secara optimal ke arah kolaborasi dan pemberdayaan. Penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi layanan informasi publik telah berjalan secara normatif, tetapi belum sepenuhnya menghasilkan partisipasi publik yang substantif. Penguatan literasi digital, intensifikasi interaksi dua arah, dan pelembagaan mekanisme umpan balik berkelanjutan menjadi prasyarat penting untuk mendorong partisipasi masyarakat yang lebih inklusif dan akuntabel.

**Kata kunci:** PPID, keterbukaan informasi publik, partisipasi masyarakat, *e-participation*, pemerintahan digital.

### I. Pendahuluan

Transformasi birokrasi dalam perspektif administrasi publik tidak hanya dipahami sebagai perubahan prosedural atau restrukturisasi kelembagaan, melainkan merupakan upaya sistematis untuk meningkatkan kapasitas negara dalam mengelola sumber daya publik secara efektif, akuntabel, dan responsif. Salah satu dimensi fundamental dalam proses reformasi birokrasi adalah pengelolaan informasi publik, yang berfungsi sebagai dasar pengambilan keputusan, sarana akuntabilitas, serta prasyarat utama dalam membangun keterlibatan dan kepercayaan antara pemerintah dan warga negara. Kualitas tata kelola pemerintahan sangat ditentukan oleh sejauh mana birokrasi mampu menyediakan informasi yang dapat diakses, dipahami, dan dimanfaatkan oleh publik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa implikasi struktural terhadap cara organisasi publik mengelola dan mendistribusikan informasi. Perubahan ini mendorong pemerintah untuk mereorientasi praktik birokrasi dari model kerja yang tertutup dan prosedural menuju tata kelola yang lebih terbuka dan adaptif. Dalam kerangka tersebut, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dipandang sebagai bagian integral dari modernisasi administrasi publik yang diarahkan pada peningkatan efisiensi proses birokrasi sekaligus penguatan prinsip transparansi dan akuntabilitas. SPBE tidak diposisikan semata sebagai inovasi teknis, melainkan sebagai mekanisme institusional yang membentuk ulang pola kerja birokrasi, struktur layanan publik, serta konfigurasi hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Amri et al., 2022).

Secara struktural, tingkat adopsi teknologi informasi di Indonesia menunjukkan kecenderungan yang relatif tinggi. Data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2025 mencatat penetrasi internet nasional mencapai 80,66% atau 229,43 juta jiwa dari total populasi 284,44 juta jiwa. Kondisi tersebut secara teoritis menyediakan prasyarat bagi pengembangan layanan publik digital yang lebih luas. Berbagai penelitian dalam kajian administrasi publik menegaskan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* tidak dapat direduksi pada aspek ketersediaan infrastruktur teknologi semata. Menurut Mergel, Edelmann, dan Haug (2019) dalam *Government Information Quarterly* menegaskan bahwa investasi teknologi informasi sektor publik cenderung menghasilkan dampak terbatas terhadap transformasi pelayanan dan partisipasi masyarakat tanpa reformasi kelembagaan serta perubahan budaya organisasi dari hierarkis menjadi lebih adaptif. Dalam konteks negara berkembang, temuan empiris Fakhruzzaman dan Dimitrova (2020) di Indonesia menegaskan bahwa literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan sistem, serta tingkat kepercayaan publik merupakan determinan utama dalam keputusan masyarakat untuk memanfaatkan layanan *e-government*.

Dalam kerangka normatif, pengelolaan informasi publik di Indonesia telah memperoleh legitimasi hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Regulasi ini menegaskan bahwa akses terhadap informasi merupakan hak warga negara sekaligus kewajiban badan publik. Keterbukaan informasi publik diposisikan sebagai instrumen untuk memperkuat akuntabilitas pemerintahan, meningkatkan pengawasan masyarakat, serta mendorong kualitas pengambilan kebijakan publik (Stiglitz, 2002). Dengan demikian, keterbukaan informasi tidak hanya memiliki dimensi administratif, tetapi juga dimensi demokratis dan institusional yang signifikan.

Sebagai tindak lanjut atas mandat tersebut, setiap badan publik diwajibkan membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai unit yang bertanggung jawab atas penyediaan dan pelayanan informasi publik. Seiring dengan implementasi SPBE, PPID di berbagai instansi mulai mengadopsi layanan berbasis digital melalui portal daring yang memfasilitasi permohonan informasi, publikasi Daftar Informasi Publik, serta mekanisme pengajuan keberatan. Digitalisasi layanan PPID berpotensi menjadi instrumen strategis penguatan transparansi sekaligus katalisator partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan (OECD, 2016).

Pada tingkat pemerintahan daerah, Kabupaten Badung merepresentasikan wilayah dengan kebutuhan akses informasi publik yang tinggi seiring dengan perannya sebagai pusat aktivitas pariwisata dan ekonomi di Provinsi Bali. Dominasi sektor pariwisata menciptakan intensitas interaksi publik yang kompleks, khususnya dalam bidang perizinan, tata ruang, dan pelayanan publik, sehingga menempatkan informasi publik sebagai elemen strategis dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang akuntabel. Dalam merespons kebutuhan tersebut, Pemerintah Kabupaten Badung melalui Dinas Komunikasi dan Informatika mengembangkan portal digital Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai kanal resmi pelayanan informasi publik. Secara kelembagaan, inisiatif ini mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam mengintegrasikan prinsip keterbukaan informasi dan transformasi digital ke dalam praktik administrasi pemerintahan guna memperkuat transparansi dan akuntabilitas publik.

**Gambar 1. Kanal Website PPID Kabupaten Badung**



**Sumber : Website PPID Kabupaten Badung (<https://ppid.badungkab.go.id/> )**

Namun demikian, pemanfaatan portal PPID digital menunjukkan adanya kesenjangan yang nyata antara ketersediaan kebijakan dan fasilitas layanan informasi publik yang disediakan oleh pemerintah daerah dengan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat. Data operasional Diskominfo Kabupaten Badung tahun 2024 menunjukkan bahwa permohonan informasi publik yang dilayani hanya 11 permohonan yang diajukan melalui website PPID Kabupaten Badung, dengan 10 permohonan telah dipenuhi seluruhnya sesuai dengan permohonan dan 1 permohonan informasi ditolak. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pemerintah daerah telah menyediakan sarana layanan informasi publik berbasis digital sebagai bagian dari implementasi keterbukaan informasi, website PPID Kabupaten Badung belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Rendahnya tingkat penggunaan ini mencerminkan keterbatasan pada aspek pemahaman, kapasitas, serta kesiapan pengguna dalam mengakses layanan digital, sekaligus menunjukkan bahwa fungsi website PPID sebagai instrumen utama akses informasi publik belum terinternalisasi dalam pola layanan masyarakat. Kondisi ini menegaskan perlunya perumusan strategi optimalisasi layanan PPID digital yang tidak hanya berfokus pada penyediaan sistem, tetapi juga pada peningkatan partisipasi masyarakat dan penguatan transparansi pemerintahan daerah secara substantif.

Tambouris *et al.* (2008) mengemukakan lima tingkatan partisipasi berbasis website, yaitu *e-informing*, *e-consulting*, *e-involving*, *e-collaborating*, dan *e-empowerment*, yang merefleksikan gradasi partisipasi publik dari komunikasi satu arah hingga penempatan masyarakat sebagai subjek utama pengambilan keputusan. Kerangka ini menempatkan partisipasi digital sebagai proses institusional yang menuntut integrasi sistem, kapasitas organisasi, serta mekanisme interaksi yang berkesinambungan, sehingga digitalisasi layanan tidak dapat dipahami semata sebagai penyediaan kanal informasi. Dengan demikian, teori *e-Participation* menyediakan landasan konseptual yang kuat untuk menganalisis optimalisasi partisipasi masyarakat dalam layanan digital PPID Kabupaten Badung, karena kerangka ini memfasilitasi penilaian posisi aktual partisipasi sekaligus perumusan arah penguatan layanan agar pengelolaan informasi publik bergerak menuju praktik partisipatif yang lebih substantif dan akuntabel.

Dalam konteks penguatan tata kelola pemerintahan berbasis digital, partisipasi masyarakat merupakan elemen kunci dalam penyelenggaraan layanan informasi publik. Penelitian ini memfokuskan kajian pada upaya optimalisasi partisipasi masyarakat oleh PPID Diskominfo Kabupaten Badung dalam penyediaan layanan informasi publik berbasis digital. Sejalan dengan fokus tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik dan strategi optimalisasi partisipasi publik melalui website PPID dengan menggunakan kerangka teori *e-Participation* yang dikembangkan oleh Tambouris *et al.* (2008). Secara akademik, penelitian ini berkontribusi pada penguatan kajian administrasi publik, khususnya dalam memahami keterkaitan antara digitalisasi layanan publik dan pelembagaan partisipasi masyarakat. Secara praktis, temuan penelitian diharapkan dapat menjadi rujukan dalam perumusan strategi penguatan layanan PPID digital yang tidak hanya menekankan aspek operasional, tetapi juga mendorong partisipasi publik yang lebih substantif, transparan, dan akuntabel dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

## II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis secara mendalam optimalisasi partisipasi masyarakat dalam layanan informasi publik digital melalui website PPID Diskominfo Kabupaten Badung. Penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, dengan sumber data primer berupa wawancara mendalam kepada pejabat PPID utama dan staf pengelola website, serta observasi langsung terhadap fitur dan aktivitas layanan informasi digital PPID Kabupaten Badung. Data sekunder diperoleh dari laporan operasional PPID 2024, arsip digital portal PPID, dan dokumen kebijakan terkait SPBE dan UU KIP. Data dianalisis dengan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman (1994) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber (staf PPID, laporan operasional, observasi website), triangulasi metode (wawancara, observasi, dokumentasi), serta konfirmasi data kepada narasumber (*member checking*) untuk memastikan akurasi dan validitas informasi yang diperoleh.

## III. Hasil dan Pembahasan

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung berperan strategis sebagai penghubung antara pemerintah daerah dan masyarakat dalam pemenuhan hak atas informasi publik. Peran tersebut tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup fungsi komunikasi dan koordinasi yang menentukan tingkat keterbukaan dan akuntabilitas pemerintahan daerah, khususnya dalam konteks layanan publik berbasis digital. Berdasarkan wawancara dengan Fuji Rahmawati, S.Kom., M.AP., selaku Koordinator Kegiatan Pelayanan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, keterbukaan informasi merupakan kewajiban seluruh badan publik, sementara PPID berfungsi sebagai pintu masuk utama yang efektivitasnya bergantung pada koordinasi lintas bidang dan kerja sama dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Dalam menganalisis partisipasi masyarakat pada layanan informasi publik digital PPID Kabupaten Badung, penelitian ini menggunakan teori *e-Participation* dari Tambouris et al. (2008) yang membagi partisipasi digital ke dalam lima tingkatan, mulai dari *e-informing* hingga *e-empowerment*. Kerangka ini digunakan untuk menilai sejauh mana layanan PPID tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga mendorong keterlibatan masyarakat secara lebih aktif dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

### 1. E-Informing

Tahap *e-informing* merupakan level paling dasar dalam kerangka *e-Participation* Tambouris et al. (2008), yang menekankan penyediaan informasi secara satu arah dari pemerintah kepada masyarakat melalui media digital. Pada tahap ini, kualitas partisipasi publik diukur bukan dari intensitas interaksi, melainkan dari sejauh mana informasi publik tersedia, mudah diakses, relevan, dan bermanfaat bagi masyarakat. Berdasarkan hasil observasi terhadap website PPID Kabupaten Badung, ditemukan bahwa kanal informasi publik telah menyediakan berbagai dokumen resmi yang mencakup Daftar Informasi Publik (DIP), informasi wajib berkala, informasi serta-merta, serta informasi yang tersedia setiap saat. Data operasional tahun 2025 menunjukkan bahwa sebanyak 1.521 dokumen telah diunduh oleh pengguna, yang mencerminkan tingkat akses informasi yang relatif tinggi. Angka unduhan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat aktif mencari dan memanfaatkan informasi yang tersedia. Hal ini sejalan dengan pandangan narasumber bahwa keberhasilan keterbukaan informasi tidak selalu tercermin dari banyaknya permohonan, melainkan dari sejauh mana informasi telah tersedia sebelum diminta. Dalam perspektif PPID, penyediaan informasi yang lengkap sejak awal justru menjadi indikator pelayanan yang efektif, karena masyarakat tidak perlu lagi mengajukan permohonan apabila kebutuhan informasinya telah terpenuhi. Pendekatan ini menunjukkan bahwa PPID Kabupaten Badung telah menjalankan prinsip *proactive disclosure*, yaitu menyediakan informasi publik secara aktif tanpa menunggu permintaan. Dalam konteks teori *e-Participation*, kondisi ini menempatkan PPID Kabupaten Badung pada level *e-informing* yang relatif mapan, karena sistem telah mampu menyediakan informasi yang dapat diakses secara mandiri oleh masyarakat.

Meskipun tingkat unduhan dokumen tergolong tinggi, berdasarkan hasil observasi data menunjukkan bahwa jumlah permohonan informasi publik melalui website PPID relatif rendah, yakni hanya 16 laporan diproses,

20 laporan selesai, dan 2 permohonan ditolak. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara akses pasif dan partisipasi aktif. Namun, dalam konteks *e-informing*, rendahnya permohonan informasi tidak serta-merta menunjukkan kegagalan layanan. Sebaliknya, temuan ini dapat ditafsirkan sebagai bukti bahwa sebagian besar kebutuhan masyarakat telah terakomodasi melalui informasi yang dipublikasikan secara terbuka. Hal ini sejalan dengan analogi yang disampaikan oleh narasumber, bahwa pemerintah berperan layaknya “orang tua” yang menyediakan kebutuhan anak sebelum diminta. Akan tetapi, kondisi ini juga mengandung implikasi lain, yaitu bahwa partisipasi masyarakat masih bersifat pasif, terbatas pada konsumsi informasi, belum berkembang menjadi keterlibatan dialogis. Dalam kerangka *e-Participation*, *e-informing* memang merupakan tahap awal yang penting, tetapi tidak cukup untuk membangun partisipasi publik yang substantif. Oleh karena itu, meskipun PPID Kabupaten Badung telah berhasil menyediakan informasi secara luas, tantangan selanjutnya adalah mendorong transisi dari akses pasif menuju interaksi yang lebih aktif.

Aspek penting dalam *e-informing* bukan hanya kuantitas informasi, tetapi juga kualitas dan keterbacaan konten informasi. Narasumber menegaskan bahwa informasi publik yang disediakan harus memenuhi prinsip akurat, tidak menyesatkan, dan bermanfaat bagi masyarakat. Prinsip ini sejalan dengan indikator penilaian keterbukaan informasi oleh Komisi Informasi, yang menempatkan kualitas informasi sebagai salah satu variabel utama dalam evaluasi badan publik. Dalam praktiknya, PPID Kabupaten Badung telah berupaya memastikan bahwa setiap informasi yang dipublikasikan memenuhi standar regulatif, terutama merujuk pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021. Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa belum terdapat mekanisme evaluasi internal yang secara sistematis menilai tingkat keterbacaan dan pemahaman publik terhadap konten informasi. Ketiadaan indikator keterbacaan ini berpotensi menciptakan kesenjangan antara informasi yang “tersedia” dan informasi yang “dipahami”. Dalam perspektif administrasi publik digital, informasi yang tidak mudah dipahami oleh masyarakat berisiko hanya menjadi pemenuhan administratif, tanpa benar-benar meningkatkan kapasitas warga dalam mengakses hak informasinya.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa salah satu kendala utama dalam tahap *e-informing* adalah literasi digital masyarakat yang belum merata. Narasumber mengungkapkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kebingungan dalam menentukan portal resmi yang harus diakses untuk memperoleh informasi publik. Kondisi ini menyebabkan potensi layanan digital belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal. Menariknya, Diskominfo Kabupaten Badung tidak memposisikan literasi digital sebagai tanggung jawab PPID semata. Literasi digital ditangani secara lintas bidang, khususnya melalui Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik dan penguatan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) di tingkat desa. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memahami keterbukaan informasi sebagai ekosistem kelembagaan, bukan fungsi unit kerja tunggal. Dalam konteks *e-Participation*, upaya literasi digital ini merupakan prasyarat penting untuk memperkuat *e-informing*. Tanpa literasi yang memadai, ketersediaan informasi digital berisiko menciptakan eksklusi baru, di mana hanya kelompok tertentu yang mampu memanfaatkan layanan informasi secara optimal. Dengan demikian, meskipun tahap *e-informing* dapat dikategorikan efektif secara administratif, optimalisasi partisipasi masyarakat masih memerlukan penguatan pada aspek kualitas informasi, keterbacaan, serta integrasi dengan tahapan *e-Participation* berikutnya.

## 2. E-Consulting

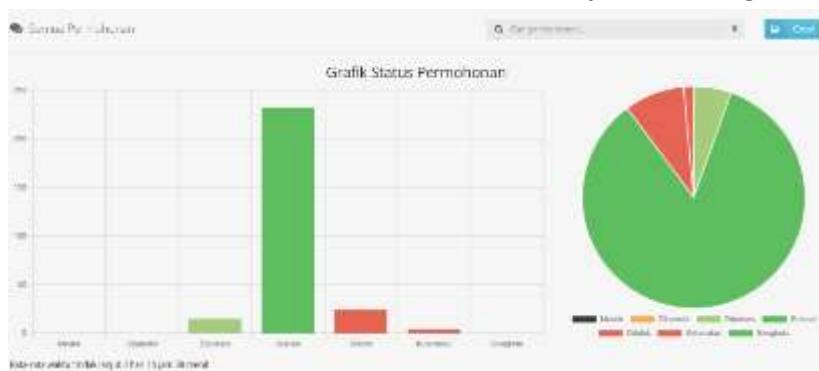
Tahap *e-consulting* dalam kerangka *e-Participation* menandai pergeseran dari penyediaan informasi satu arah menuju interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Pada level ini, pemerintah tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membuka ruang bagi masyarakat untuk mengajukan pertanyaan, meminta klarifikasi, serta menyampaikan kebutuhan informasi secara langsung melalui kanal digital. Efektivitas *e-consulting* ditentukan oleh tingkat kemudahan akses, kejelasan alur birokrasi, serta responsivitas institusi dalam menindaklanjuti permohonan yang masuk.

Berdasarkan hasil wawancara, PPID Diskominfo Kabupaten Badung menilai bahwa jumlah masyarakat yang datang langsung untuk mengajukan permohonan informasi relatif sangat rendah, terutama dalam dua tahun terakhir. Narasumber menyampaikan bahwa masyarakat saat ini semakin terbiasa menggunakan media digital untuk mencari informasi, sehingga kebutuhan untuk datang langsung ke kantor PPID semakin

berkurang. Kondisi ini mencerminkan adanya pergeseran perilaku masyarakat menuju pola layanan berbasis digital.

Aspek kunci dalam *e-consulting* adalah responsivitas institusi terhadap permohonan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa PPID Kabupaten Badung telah menjalankan pelayanan informasi publik dengan mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan dalam regulasi keterbukaan informasi. Setiap permohonan informasi yang masuk melalui website PPID diverifikasi oleh PPID utama di Diskominfo Kabupaten Badung sebelum didistribusikan kepada PPID pelaksana di masing-masing OPD terkait. Dalam hal waktu layanan, PPID Kabupaten Badung berpedoman pada ketentuan 10 hari kerja untuk pemenuhan permohonan informasi, dengan kemungkinan perpanjangan 7 hari kerja apabila informasi belum tersedia dan memerlukan penyiapan dokumen. Kepatuhan terhadap tenggat waktu ini menunjukkan bahwa secara prosedural, mekanisme *e-consulting* telah berjalan sesuai dengan kerangka hukum yang berlaku.

**Gambar 2. Kanal Website PPID Kabupaten Badung**



**Sumber : Observasi pada Website PPID Kabupaten Badung**

Data observasi menunjukkan bahwa dari total laporan yang masuk, sebagian besar permohonan dapat diselesaikan, dengan hanya sebagian kecil yang ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa ketika masyarakat menggunakan kanal konsultasi digital secara formal, PPID mampu memberikan respons yang jelas dan terukur. Dengan demikian, dari sisi kelembagaan, PPID Kabupaten Badung telah menunjukkan kapasitas responsif yang memadai dalam tahap *e-consulting*.

Meskipun secara kuantitas dan kualitas SDM dinilai mencukupi, narasumber mengungkapkan bahwa tantangan utama terletak pada beban kerja yang bersifat multitasking. PPID tidak berdiri sebagai unit yang bekerja secara eksklusif, melainkan terintegrasi dengan berbagai fungsi lain di lingkungan Diskominfo Kabupaten Badung, seperti publikasi, pengelolaan website, dan dukungan teknis infrastruktur digital. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kualitas layanan *e-consulting*, khususnya dalam aspek kedalaman jawaban dan kecepatan respons pada periode tertentu. Dalam praktiknya, keterbatasan bukan terletak pada kompetensi aparatur, melainkan pada distribusi waktu dan prioritas kerja yang harus dibagi antara beberapa tugas secara simultan. Dalam konteks *e-Participation*, hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi *e-consulting* tidak hanya membutuhkan sistem digital yang memadai, tetapi juga penguatan manajemen SDM dan pembagian peran yang lebih terfokus.

Dari sisi alur birokrasi, PPID Kabupaten Badung telah memiliki mekanisme permohonan informasi yang jelas dan terstruktur. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kebingungan terkait ke mana harus mengakses layanan informasi publik. Kebingungan ini tidak selalu disebabkan oleh kompleksitas prosedur, melainkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap perbedaan fungsi portal PPID dengan kanal layanan lainnya. Dalam kerangka *e-Participation* Tambouris *et al.* (2008), kondisi ini menunjukkan bahwa PPID Kabupaten Badung telah memasuki tahap *e-consulting*, tetapi masih memerlukan strategi penguatan agar masyarakat melihat kanal digital sebagai ruang konsultasi yang responsif, mudah digunakan, dan relevan. Optimalisasi *e-consulting* menjadi prasyarat penting sebelum layanan informasi publik digital dapat berkembang ke tahap *e-involving* dan *e-collaborating*.

### 3. E-Collaboration

Tahap *e-collaboration* dalam kerangka *e-Participation* menandai pergeseran dari interaksi dua arah (*e-consulting*) menuju bentuk partisipasi yang lebih aktif dan terstruktur, di mana masyarakat tidak hanya memberikan pertanyaan atau permohonan informasi, tetapi juga menyumbangkan masukan, kritik, dan ide yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembangan layanan publik digital. Pada level ini, interaksi antara pemerintah dan warga bersifat kemitraan, bukan hanya dialog satu arah atau konsultasi terbatas, sehingga pemerintah dapat menyesuaikan kebijakan atau prosedur layanan berdasarkan umpan balik yang diterima.

Berdasarkan wawancara dengan pejabat PPID Diskominfo Kabupaten Badung, website PPID tidak hanya berfungsi sebagai portal permohonan informasi, tetapi juga menyediakan mekanisme bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan dan saran terkait penyelenggaraan layanan informasi publik. Fitur ini melibatkan masyarakat untuk berinteraksi lebih jauh daripada sekadar mengunduh dokumen atau mengajukan permohonan informasi. Selain website PPID, masyarakat dapat menggunakan saluran tambahan seperti WhatsApp, call center, dan media sosial untuk menyampaikan aspirasi. Misalnya, melalui kanal "Kontak Bupati", masyarakat bisa mengirimkan pengaduan atau masukan yang kemudian ditindaklanjuti oleh tim Diskominfo Kabupaten Badung melalui aplikasi pengaduan resmi. Strategi multipoint ini menunjukkan bahwa PPID Kabupaten Badung telah menciptakan ekosistem layanan partisipatif di mana kanal daring dan media sosial saling terintegrasi untuk mendukung pelaksanaan *e-collaboration*.

Selain itu, hasil wawancara juga menegaskan bahwa masukan masyarakat melalui saluran informal, seperti DM Instagram atau mention media sosial, tetap diperhitungkan dalam proses evaluasi layanan. PPID Kabupaten Badung memiliki mekanisme internal untuk mengonversi masukan informal menjadi bahan evaluasi formal, sehingga kritik dan saran masyarakat tidak hilang begitu saja. Hal ini menunjukkan bahwa proses *e-collaboration* tidak terbatas pada kanal formal, tetapi mengakomodasi pola komunikasi modern masyarakat, termasuk yang bersifat digital informal. Mekanisme ini sejalan dengan prinsip *e-collaboration* yang menekankan *feedback loop* terstruktur, di mana setiap masukan dari masyarakat dikaji, didokumentasikan, dan ditindaklanjuti dalam perbaikan layanan. Dengan demikian, pemerintah dapat merespons kebutuhan dan aspirasi warga secara sistematis, sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan informasi publik.

Dalam tahap *e-collaboration*, keberhasilan layanan publik digital tidak hanya diukur dari jumlah interaksi atau masukan, tetapi juga dari sejauh mana masukan tersebut diintegrasikan ke dalam perbaikan layanan. Masukan masyarakat digunakan untuk meningkatkan keterbacaan, relevansi, dan aksesibilitas dokumen, sehingga kualitas layanan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Namun, optimalisasi *e-collaboration* memerlukan penguatan literasi digital, kapasitas SDM, dan koordinasi kanal komunikasi agar masyarakat melihat website PPID bukan hanya sebagai sumber informasi pasif, tetapi sebagai ruang partisipatif yang memungkinkan kontribusi nyata terhadap perbaikan layanan publik digital.

### 4. E-Involving

Tahap *e-involving* dalam partisipasi digital menekankan pelibatan aktif masyarakat dalam perancangan, evaluasi, dan pengembangan layanan publik, berbeda dengan *e-informing* yang bersifat satu arah atau *e-consulting* yang hanya interaksi terbatas. Berdasarkan hasil wawancara, PPID Kabupaten Badung dalam tahap ini diwujudkan melalui forum sosialisasi dan konsultasi di tingkat desa, komunitas, serta institusi pendidikan, dengan melibatkan kelompok masyarakat seperti Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), BUMDes, lembaga adat LPD, mahasiswa, serta kalangan pelajar. Forum-forum ini tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi terkait layanan digital PPID, tetapi juga membuka ruang dialog konstruktif bagi masyarakat untuk memberikan masukan terkait navigasi website, dokumen, kemudahan akses, serta fitur yang mereka anggap relevan dan dibutuhkan. Dengan demikian, masyarakat berperan sebagai kontributor aktif yang memengaruhi perbaikan layanan dari sisi desain, konten, dan mekanisme akses, sejalan dengan prinsip *e-involving* yang menekankan integrasi suara masyarakat sejak tahap awal perencanaan dan evaluasi layanan.

Meskipun masyarakat di Kabupaten Badung menunjukkan minat dan kesiapan cukup tinggi untuk terlibat, kesiapan tersebut bersifat bervariasi tergantung pada literasi digital, akses terhadap perangkat dan jaringan internet, serta motivasi dan waktu yang tersedia. Untuk mengatasi perbedaan kapasitas ini, Diskominfo Kabupaten Badung telah melaksanakan berbagai program literasi digital melalui bidang Pengelolaan

Komunikasi Publik, termasuk sosialisasi di sekolah-sekolah, kampus, dan desa, serta pelatihan dan pendampingan langsung bagi masyarakat yang masih terbatas aksesnya. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses portal PPID, memahami mekanisme permohonan informasi digital, dan menyampaikan saran yang konstruktif.

Meskipun telah ada upaya yang cukup signifikan, tahap *e-involving* di PPID Kabupaten Badung menghadapi beberapa kendala. Salah satunya adalah keterbatasan representasi masyarakat, karena tidak semua kelompok warga memiliki kesempatan atau kemampuan untuk terlibat, sehingga masukan yang diterima cenderung mewakili kelompok yang lebih melek digital atau aktif dalam komunitas. Kendala lain adalah perbedaan literasi digital antarwarga, yang menyebabkan sebagian masyarakat belum dapat memberikan masukan yang optimal meskipun telah difasilitasi melalui pelatihan.

Untuk mengoptimalkan *e-involving*, diperlukan strategi yang mencakup beberapa aspek. Pertama, penguatan forum masyarakat dengan menambah jumlah sesi baik di tingkat desa maupun komunitas, termasuk menyediakan opsi daring agar partisipasi lebih inklusif. Kedua, pendampingan digital yang berkelanjutan bagi masyarakat yang masih terbatas literasi digital agar dapat memanfaatkan portal PPID secara efektif. Ketiga, integrasi masukan ke sistem digital PPID, sehingga saran, kritik, dan evaluasi dapat ditampung secara *real-time* dan terdokumentasi dengan baik. Keempat, monitoring dan umpan balik kepada masyarakat mengenai tindak lanjut dari masukan mereka, agar warga melihat bahwa partisipasi mereka memberikan dampak nyata. Kelima, kolaborasi dengan akademisi dan komunitas lokal untuk memperoleh perspektif baru dan inovatif yang dapat memperkaya pengembangan layanan. Optimalisasi *e-involving* memerlukan upaya sistematis untuk meningkatkan inklusivitas, kapasitas warga, dan integrasi masukan ke dalam pengembangan layanan, sehingga portal PPID tidak hanya menyediakan informasi, tetapi juga menjadi instrumen kolaboratif yang memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan perbaikan layanan publik.

## 5. E-Empowerment

Tahap *e-empowerment* merupakan level tertinggi dalam kerangka partisipasi digital menurut Tambouris *et al.* (2008), yang menekankan peran aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan serta kontrol sosial terhadap layanan publik, sehingga pemerintah tidak hanya menyediakan informasi atau menerima masukan, tetapi juga memungkinkan warga untuk memiliki pengaruh langsung terhadap kebijakan atau praktik operasional layanan. Dalam konteks PPID Kabupaten Badung, tahap *e-empowerment* diwujudkan melalui mekanisme yang memungkinkan masyarakat melakukan *oversight* terhadap penyediaan informasi publik, menilai kualitas pelayanan. Meskipun sejauh ini masyarakat belum secara langsung memengaruhi keputusan formal terkait klasifikasi dokumen atau pembaruan DIP, keberadaan kanal digital PPID, ditambah dengan akses aspirasi melalui WhatsApp, *call center*, media sosial, dan forum konsultasi, membuka peluang bagi partisipasi masyarakat pada level pengawasan dan pemberian masukan strategis yang dapat berdampak pada keputusan pemerintah. Dengan demikian, portal PPID berfungsi tidak hanya sebagai media distribusi informasi, tetapi juga sebagai instrumen kontrol sosial yang memungkinkan masyarakat mengawasi, menilai, dan memberi arahan terhadap kualitas layanan publik.

Keberhasilan *e-empowerment* sangat bergantung pada kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan kanal digital secara kritis, kualitas literasi digital, dan kapasitas internal PPID dalam menindaklanjuti masukan warga. Berdasarkan hasil wawancara, mekanisme *e-empowerment* secara tidak langsung telah diwujudkan melalui pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat bersama Komisi Informasi Provinsi Bali, yang memonitor kepatuhan pemerintah daerah dalam menyediakan akses informasi publik yang lengkap, tepat waktu, dan berkualitas. Proses ini memastikan bahwa informasi yang diberikan tidak menyesatkan, mudah diakses, dan sesuai dengan prinsip transparansi serta akuntabilitas, sehingga masyarakat tetap memiliki peran kontrol meski tidak memutuskan klasifikasi dokumen secara langsung.

Selain itu, implementasi digitalisasi layanan PPID memperkuat *e-empowerment* dengan menyediakan akses *real-time* terhadap dokumen, permohonan informasi, dan fasilitas *feedback* digital. Data observasi menunjukkan bahwa pada tahun 2025, jumlah dokumen yang diunduh mencapai 1.521 dokumen, sementara jumlah laporan diproses sebanyak 16 laporan dan laporan selesai 20, dengan 2 permohonan ditolak. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya mengakses informasi secara pasif, tetapi juga

memanfaatkan portal untuk permohonan formal, yang kemudian ditindaklanjuti oleh PPID sesuai standar waktu yang ditetapkan. Mekanisme ini menegaskan bahwa *e-empowerment* tidak selalu berarti perubahan kebijakan secara langsung, tetapi lebih pada penguatan kapasitas masyarakat untuk mengawasi, menilai, dan memastikan kualitas layanan publik, sehingga tercipta akuntabilitas yang nyata antara pemerintah dan warga.

Strategi untuk memperkuat *e-empowerment* perlu mencakup pembentukan mekanisme digital yang lebih transparan dan interaktif, sehingga masyarakat dapat melihat secara jelas tindak lanjut dari permohonan dan masukan yang mereka berikan. Selain itu, peningkatan kolaborasi dengan lembaga independen seperti Komisi Informasi, akademisi, dan organisasi masyarakat sipil dapat memperkuat peran masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi layanan, serta memastikan umpan balik warga menjadi bagian integral dari proses perbaikan layanan. Pendekatan ini juga harus didukung oleh sistem pelaporan digital yang terdokumentasi dengan baik, monitoring kinerja PPID, serta pemberian umpan balik kepada masyarakat agar mereka menyadari dampak nyata dari partisipasi mereka. Dengan langkah-langkah tersebut, portal PPID Kabupaten Badung dapat bertransformasi dari sekadar media penyedia informasi menjadi ruang partisipatif yang memungkinkan masyarakat berperan sebagai pengawas, penilai, dan bahkan *co-decider* dalam pengelolaan informasi publik, sesuai dengan *prinsip e-empowerment*.

#### IV. Penutup

Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan informasi publik digital melalui website PPID Diskominfo Kabupaten Badung secara kelembagaan telah memenuhi seluruh tahapan *e-Participation* sebagaimana dikemukakan oleh Tambouris et al. (2008), mulai dari *e-informing*, *e-consulting*, *e-involving*, *e-collaborating*, hingga *e-empowerment*. Pemenuhan tersebut tercermin dari tersedianya informasi publik yang lengkap dan proaktif, mekanisme konsultasi digital yang responsif, ruang partisipasi melalui berbagai kanal formal dan informal, pelibatan masyarakat dalam forum sosialisasi dan evaluasi layanan, serta terbukanya peluang pengawasan publik terhadap kualitas layanan informasi. Dengan demikian, secara normatif dan struktural, PPID Kabupaten Badung telah menunjukkan komitmen yang kuat terhadap prinsip keterbukaan informasi dan tata kelola pemerintahan digital.

Namun demikian, hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa pemenuhan kelima level tersebut belum sepenuhnya diiringi oleh optimalisasi partisipasi masyarakat secara substantif. Partisipasi publik masih didominasi oleh akses pasif terhadap informasi *e-informing*, sementara interaksi dialogis, kolaboratif, dan berdaya pada tahap *e-involving* hingga *e-empowerment* belum terlembaga secara merata dan inklusif. Rendahnya pemanfaatan kanal permohonan daring, keterbatasan literasi digital masyarakat, beban kerja multitasking aparatur PPID, serta belum adanya mekanisme umpan balik digital yang terdokumentasi dan transparan menjadi faktor utama yang menghambat penguatan partisipasi publik pada level yang lebih tinggi.

Berdasarkan temuan tersebut, optimalisasi partisipasi masyarakat perlu diarahkan pada penguatan kualitas dan keterbacaan informasi publik, penyederhanaan dan integrasi kanal konsultasi digital, serta pelembagaan mekanisme umpan balik yang memungkinkan masyarakat memantau tindak lanjut atas masukan yang disampaikan. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia PPID melalui pembagian tugas yang lebih fokus, serta penguatan literasi digital masyarakat secara berkelanjutan, menjadi prasyarat penting untuk mendorong pergeseran dari partisipasi simbolik menuju partisipasi yang berdaya. Dengan langkah tersebut, layanan informasi publik digital PPID Kabupaten Badung tidak hanya berfungsi sebagai instrumen keterbukaan informasi, tetapi juga berkembang sebagai ruang partisipatif yang akuntabel dan berkontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan daerah.

#### Daftar Pustaka:

- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung. (2024). *Laporan layanan informasi publik PPID pelaksana tahun 2024*. Diskominfo Kabupaten Badung.
- Wijaya, KAAS, Lukman, JP, Dewi, SANS, & Riani, NW (2025). Penerapan Open Government Dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Publik di Kota Denpasar:(Kajian Open Data Denpasar). *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* , 8 (1), 1-14.

- Oktaviane, D. P., & Helmi, R. F. (2023). Peranan Teknologi Informasi Sebagai Upaya dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *Journal of Public Administration and Management Studies*, 1(1), 25-29.
- Ulumiyah, P. R. U. R., & Gati, R. A. (2024). Meningkatkan Keterbukaan Publik: Strategi Humas Pemerintahan Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Portal Website PPID Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 41-58.
- Nurrahman, A., Sabaruddin & Salma, R. N. L. (2022). Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik*, 112-130.
- Mindarti, L. I., Saleh, C., & Galih, A. P. (2021). Sosialisasi dalam Rangka Meningkatkan Kesadaran Keterbukaan Informasi Publik bagi Perangkat Kelurahan. *Jmm (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 5(4), 1252-1262.
- Hernanta, V. V. R., & Martini, R. G. (2025). ANALISIS PERAN DAN FUNGSI PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) PROVINSI JAWA TENGAH. *Journal of Politic and Government Studies*, 14(2), 814-828.