
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM E-ASPIRASI DI SEKRETARIAT DPRD PROVINSI SULAWESI UTARA
(Studi Pada Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara)

Oleh

Justman Entjaurau¹, Fitri Herawati Mamonto², Steven V. Tarore³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum, Universitas Negeri Manado

E-mail: ¹justmanjo@gmail.com, ²fitrimamonto@unima.ac.id,

³steven_teroreh@unima.ac.id

Article History:

Received: 03-10-2024

Revised: 24-10-2024

Accepted: 06-11-2024

Keywords:

e-Aspirasi,
Implementasi Kebijakan,
Partisipasi Masyarakat,
Sekretariat DPRD

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan e-Aspirasi di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara berdasarkan model Edward yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program e-Aspirasi memiliki potensi sebagai inovasi digital dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, namun implementasinya menghadapi berbagai tantangan. Kurangnya promosi, keterampilan sumber daya manusia, dan anggaran menjadi hambatan utama. Platform teknologi yang telah tersedia mampu menyediakan sistem pengelolaan dan keamanan data yang baik, tetapi rendahnya partisipasi masyarakat menghambat efektivitas program. Rekomendasi mencakup peningkatan pelatihan bagi staf, sosialisasi yang lebih luas melalui media, dan alokasi anggaran yang memadai untuk mendukung implementasi. Diharapkan, perbaikan ini dapat mendorong transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan partisipasi masyarakat, sehingga program e-Aspirasi dapat berfungsi optimal sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dan DPRD.

PENDAHULUAN

Peningkatan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak besar dalam berbagai sektor, termasuk pemerintahan. Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara merespons perkembangan ini dengan menerbitkan Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. Salah satu inovasi yang dihasilkan dari kebijakan ini adalah aplikasi e-Aspirasi, sebuah platform digital berbasis Android yang dirancang untuk mempercepat penyampaian aspirasi masyarakat kepada anggota DPRD Sulut. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan public [1], [2].

Peluncuran e-Aspirasi pada 14 Februari 2022 oleh Gubernur Olly Dondokambey bersama Wakil Gubernur Steven Kandouw menandai tonggak penting dalam upaya

digitalisasi layanan pemerintah di Sulawesi Utara. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat dari berbagai lapisan, termasuk di pedesaan, untuk menyampaikan keluhan, kebutuhan, dan aspirasi langsung kepada anggota DPRD. Inovasi ini mendapatkan penghargaan sebagai Juara 1 dalam kategori pelayanan pemerintahan pada kegiatan Legislativ SulutGo Expo tahun 2022, mencerminkan apresiasi terhadap upaya meningkatkan kualitas layanan publik.

Namun, implementasi program ini di lapangan menghadapi berbagai tantangan. Salah satu masalah utama adalah rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi e-Aspirasi oleh masyarakat. Sebagian besar masyarakat belum familiar dengan cara penggunaan aplikasi ini, sehingga potensi e-Aspirasi sebagai platform yang efektif belum dapat terealisasi secara maksimal. Kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat menjadi kendala yang perlu diatasi [3], [4].

Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung serta sumber daya manusia dalam operasional aplikasi turut menjadi hambatan. Beberapa perangkat daerah belum sepenuhnya mengembangkan infrastruktur yang memadai untuk mendukung penerapan e-Aspirasi secara optimal. Hal ini berpengaruh terhadap responsivitas sistem dan kelancaran pengoperasian aplikasi di lapangan [5], [6].

Promosi e-Aspirasi kepada masyarakat juga masih perlu ditingkatkan. Sosialisasi aplikasi ini belum menjangkau semua lapisan masyarakat secara merata, sehingga banyak warga yang belum mengetahui keberadaan platform ini. Promosi yang lebih strategis dan intensif sangat diperlukan agar e-Aspirasi dapat diterima sebagai solusi praktis dalam menyampaikan aspirasi kepada pemerintah daerah.

Evaluasi terhadap mekanisme pelaksanaan aplikasi e-Aspirasi juga menjadi tantangan yang harus dihadapi. Kurangnya penilaian yang terstruktur terhadap efektivitas platform ini menyebabkan permasalahan yang ada tidak terdeteksi secara dini. Evaluasi yang komprehensif akan membantu menemukan solusi untuk meningkatkan performa aplikasi.

Di sisi lain, ada beberapa faktor pendukung yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan keberhasilan implementasi e-Aspirasi. Ketersediaan data pengguna internet dan media sosial di Sulawesi Utara yang terus meningkat dapat menjadi peluang untuk mendorong masyarakat beralih ke platform digital seperti e-Aspirasi. Dukungan dari pimpinan DPRD yang mendorong inovasi juga merupakan aset penting dalam pengembangan aplikasi ini [7], [8].

Untuk ke depannya, pengembangan e-Aspirasi harus disertai dengan langkah-langkah strategis seperti peningkatan literasi digital masyarakat, penyediaan infrastruktur pendukung yang lebih memadai, serta promosi dan evaluasi yang lebih terarah. Dengan demikian, aplikasi ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih maksimal bagi masyarakat Sulawesi Utara sekaligus menjadi contoh keberhasilan digitalisasi layanan pemerintahan di Indonesia [9], [10].

Program e-Aspirasi menunjukkan potensi besar dalam menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan inklusif. Namun, untuk mewujudkan tujuan tersebut, diperlukan kolaborasi antara masyarakat, perangkat daerah, dan pimpinan DPRD dalam menyelesaikan hambatan yang ada serta mendukung keberlanjutan inovasi ini. Dengan pendekatan yang tepat, e-Aspirasi dapat menjadi model bagi daerah lain dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan public [11], [12].

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi implementasi program e-

Aspirasi di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara, mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat dan mendukung keberhasilannya, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas layanan berbasis teknologi informasi. Dengan memahami kendala dan peluang yang ada, penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan inovasi pelayanan publik yang lebih inklusif, efisien, dan akuntabel, sekaligus mendukung upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

LANDASAN TEORI

Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah keputusan atau tindakan yang dirancang oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu dalam menghadapi permasalahan masyarakat. Dye menyatakan bahwa kebijakan publik adalah studi tentang apa yang dilakukan pemerintah, mengapa kebijakan tersebut diambil, dan dampaknya. Laswell mendefinisikan kebijakan sebagai program pencapaian nilai dan tujuan, sementara Fredrich melihat kebijakan sebagai tindakan yang mengarahkan pada pencapaian sasaran dalam lingkungan tertentu. Anderson menekankan bahwa kebijakan publik bersifat positif maupun negatif, di mana pemerintah dapat bertindak atau memilih untuk tidak bertindak terhadap suatu isu [12], [13].

Ciri-ciri kebijakan publik mencakup orientasinya pada tujuan, tindakan yang terencana dan berpola, serta keterlibatan pejabat pemerintah dalam pengambilan keputusan. Kebijakan ini bersifat otoritatif dan sering kali dilandaskan pada peraturan perundang-undangan. Bentuk kebijakan publik dikelompokkan menjadi kebijakan makro (seperti UUD dan peraturan pemerintah), kebijakan meso (seperti peraturan menteri dan gubernur), dan kebijakan mikro (peraturan implementasi di tingkat teknis) [14], [15].

Tipologi kebijakan publik mencakup studi-studi mengenai muatan, proses, output, evaluasi, dan informasi kebijakan, serta proses kepenasehatan dan nasehat kebijakan. Evaluasi kebijakan menjadi penting untuk menilai efektivitas kebijakan dalam mencapai tujuan. Analisis kebijakan menggunakan data dan metode sistematis untuk mendukung pembuat kebijakan mengambil keputusan yang tepat dan efektif [16], [17].

Analisis kebijakan membantu memahami sebab, akibat, dan kinerja kebijakan serta program publik. Proses ini melibatkan pengumpulan data, evaluasi dampak kebijakan, dan kolaborasi dengan berbagai aktor politik. Dengan pendekatan ini, kebijakan dirancang untuk responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan relevan dengan situasi terkini [18], [19].

Secara keseluruhan, kebijakan publik merupakan mekanisme penting dalam sistem pemerintahan untuk menyelesaikan masalah masyarakat secara efektif dan efisien. Proses penyusunannya melibatkan perencanaan yang matang, pengkajian atas relevansi masalah, dan kolaborasi antar pemangku kebijakan. Dengan evaluasi yang baik, kebijakan publik dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan [20], [21].

Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah tahap operasionalisasi dari sebuah kebijakan yang telah dirumuskan untuk mencapai tujuan tertentu. Proses ini melibatkan tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, atau kelompok dalam organisasi publik maupun swasta. Implementasi mencakup penerjemahan kebijakan ke dalam program yang konkret dan dapat diukur, memastikan kebijakan tersebut sesuai dengan kondisi lapangan, dan mengatur perilaku kelompok sasaran yang menjadi target kebijakan. Pemerintah bertanggung jawab

memastikan kebijakan ini berdampak positif dan tidak merugikan masyarakat [22], [23].

Implementasi kebijakan memerlukan elemen utama seperti komunikasi, sumber daya, sikap para pelaksana, dan struktur birokrasi yang mendukung. Komunikasi memastikan kebijakan dipahami dengan jelas oleh semua pihak, sedangkan ketersediaan sumber daya baik manusia, finansial, maupun fasilitas sangat penting untuk kelancaran pelaksanaan. Sikap dan komitmen dari pelaksana menjadi faktor krusial untuk menjalankan kebijakan, sementara struktur birokrasi memastikan koordinasi dan pelaksanaan yang terorganisasi dengan baik [24], [25].

Kebijakan publik dioperasionalkan melalui berbagai bentuk regulasi seperti undang-undang, peraturan pemerintah, atau keputusan eksekutif. Kebijakan ini harus bersifat fleksibel untuk menyesuaikan dengan dinamika masyarakat dan harus mencerminkan kepentingan publik secara luas. Dalam pelaksanaannya, kebijakan publik dapat mencakup tindakan positif yang dilakukan untuk memecahkan masalah tertentu atau keputusan untuk tidak melakukan sesuatu sebagai bagian dari strategi kebijakan [26], [27].

Tujuan implementasi kebijakan adalah memberikan solusi terhadap masalah publik atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses ini tidak hanya melibatkan perumusan kebijakan yang efektif, tetapi juga pengawasan dan evaluasi untuk memastikan keberhasilan pelaksanaannya. Evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana kebijakan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dampaknya terhadap masyarakat, baik yang diharapkan maupun tidak [28].

Model-Model Implementasi Kebijakan Publik

Model implementasi kebijakan publik dapat dikelompokkan berdasarkan pendekatan dan elemen-elemen utama yang memengaruhi keberhasilannya. Model top-bottom menekankan peran dominan pemerintah sebagai regulator dan implementor kebijakan tanpa melibatkan pihak swasta atau masyarakat, sementara model bottom-top melibatkan partisipasi masyarakat dalam implementasi kebijakan. Selain itu, pendekatan command and control berfokus pada pengendalian langsung oleh pemerintah, sedangkan economic incentives menggunakan insentif ekonomi untuk mendorong kepatuhan dan partisipasi dalam kebijakan [29], [30].

Komunikasi menjadi elemen penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Kejelasan tujuan kebijakan, konsistensi informasi, dan koordinasi antar pelaksana kebijakan memengaruhi efektivitas pelaksanaan. Selain itu, komunikasi yang baik antara pembuat kebijakan, pelaksana, dan masyarakat membantu membangun pemahaman dan dukungan terhadap kebijakan. Teknologi komunikasi juga dapat meningkatkan efisiensi dalam koordinasi dan penyampaian informasi, terutama pada kebijakan yang kompleks dan melibatkan banyak pihak [31], [32].

Sumber daya adalah elemen fundamental dalam implementasi kebijakan, mencakup sumber daya manusia yang kompeten, keuangan yang memadai, infrastruktur yang mendukung, dan data informasi yang akurat. Sumber daya manusia yang terampil dan termotivasi serta pendanaan yang cukup sangat memengaruhi kelancaran pelaksanaan kebijakan. Ketersediaan waktu dan dukungan politis juga memainkan peran signifikan dalam memastikan keberhasilan implementasi kebijakan [33], [34], [35].

Struktur organisasi dan hierarki menjadi penentu bagaimana kebijakan diorganisasi dan dijalankan. Koordinasi yang baik antar lembaga, pembagian tugas yang jelas, dan proses

pengambilan keputusan yang efektif adalah komponen penting dalam struktur ini. Selain itu, struktur yang fleksibel, baik sentralisasi maupun desentralisasi, dapat membantu kebijakan beradaptasi dengan kebutuhan lokal atau situasi spesifik yang dihadapi selama pelaksanaan. Dengan struktur yang efisien, implementasi kebijakan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan [36], [37]

Konsep E-Aspirasi

E-aspirasi merupakan sistem elektronik yang dirancang untuk menampung aspirasi masyarakat secara online, baik berupa keluhan, masukan, saran, maupun harapan. Sistem ini bertujuan untuk mempercepat proses penyampaian aspirasi masyarakat kepada pemerintah, mengurangi biaya komunikasi, dan meningkatkan pengawasan pemerintah oleh masyarakat. Melalui aplikasi berbasis web dan Android, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi lengkap dengan data pribadi, titik koordinat, dan dokumen pendukung. E-aspirasi mendukung transparansi dan responsivitas dalam pengambilan keputusan pemerintah, sehingga meningkatkan partisipasi public [38], [39].

Komponen utama e-aspirasi meliputi platform teknologi, partisipasi masyarakat, aksesibilitas, keamanan data, pengolahan data, transparansi, dan akuntabilitas. Platform ini mencakup perangkat lunak dan keras untuk mengumpulkan serta mengelola aspirasi dengan aman dan efisien. Partisipasi aktif masyarakat menjadi elemen penting dalam keberhasilan sistem ini, di mana setiap aspirasi yang disampaikan dianalisis menggunakan teknologi untuk menghasilkan wawasan yang relevan. Perlindungan privasi data juga menjadi prioritas untuk membangun kepercayaan public [9], [40].

Pelaksanaan e-aspirasi melibatkan beberapa tahapan, mulai dari identifikasi tujuan, pengembangan platform teknologi, promosi, hingga pengumpulan, verifikasi, dan analisis aspirasi. Tahapan ini memastikan bahwa setiap aspirasi yang diterima dapat diproses dengan transparan, didokumentasikan, dan ditindaklanjuti. Proses tindak lanjut melibatkan berbagai pihak, termasuk masyarakat, untuk memastikan solusi atau kebijakan yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Aspirasi yang disampaikan melalui e-aspirasi dapat dikelompokkan berdasarkan sifat dan tujuan, seperti aspirasi positif atau negatif, serta aspirasi langsung atau jangka panjang. Faktor-faktor yang memengaruhi aspirasi meliputi inteligensi, pengalaman, pola kepribadian, nilai sosial, dan dukungan keluarga. Lingkungan sosial, tradisi budaya, media massa, dan kesempatan yang tersedia juga memainkan peran dalam membentuk tingkat aspirasi seseorang.

Dengan implementasi yang baik, e-aspirasi dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, memperkuat transparansi, dan mendorong akuntabilitas. Selain itu, sistem ini memungkinkan pemerintah untuk merespons kebutuhan masyarakat secara lebih cepat dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kualitas kebijakan dan pelayanan publik. Evaluasi berkala terhadap sistem e-aspirasi menjadi kunci untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitasnya di masa mendatang [5], [41].

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami fenomena sosial secara mendalam, khususnya implementasi program e-Aspirasi di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara. Pendekatan deskriptif bertujuan memberikan

gambaran sistematis, faktual, dan akurat terkait fenomena yang diteliti berdasarkan data dan fakta yang ada, dengan fokus pada analisis proses, makna, dan pemahaman terhadap kebijakan yang diterapkan [42], [43].

Penelitian dilakukan di Kota Manado, di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara selama tiga bulan. Fokus penelitian adalah implementasi kebijakan program e-Aspirasi berdasarkan model Edward III, yang mencakup empat elemen utama: komunikasi, sumber daya, sikap, dan struktur birokrasi. Penelitian ini bertujuan memahami bagaimana kebijakan e-Aspirasi dikomunikasikan, ketersediaan sumber daya, komitmen pemangku kepentingan, serta struktur organisasi yang mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut.

Instrumen utama penelitian adalah wawancara langsung dengan informan yang relevan, termasuk pimpinan DPRD, pejabat sekretariat, serta masyarakat pengguna layanan e-Aspirasi. Sumber data dibedakan menjadi data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung, serta data sekunder yang berasal dari dokumen, laporan, dan literatur terkait kebijakan e-Aspirasi [5], [44].

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara melibatkan pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan e-Aspirasi, seperti pimpinan DPRD, pejabat sekretariat, dan masyarakat. Observasi dilakukan untuk mencatat perilaku dan situasi terkait implementasi kebijakan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dengan dokumen resmi, gambar, atau catatan lainnya [45], [46].

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan Miles & Huberman, yang meliputi tiga langkah utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi relevan dan mengorganisasikannya agar analisis lebih fokus. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi dan klasifikasi berdasarkan tema, sedangkan kesimpulan ditarik dari temuan yang telah diverifikasi dengan bukti lapangan [47], [48].

Melalui analisis data, penelitian ini berupaya menyajikan pemahaman yang mendalam tentang implementasi e-Aspirasi, termasuk tantangan dan keberhasilan yang dihadapi. Kesimpulan yang ditarik mencerminkan hubungan antara elemen-elemen kebijakan yang diteliti dengan temuan empiris di lapangan, memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan tersebut [49], [50].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil penelitian komponen-komponen aspirasi

Fokus / Deskripsi Fokus Penelitian	Temuan / Hasil Penelitian	
Komponen-komponen Aspirasi	1	Komponen-komponen yang diperlukan yaitu :
	a	Platform teknologi, terdiri dari Tamplian, Sistem Pengelolaan dan penyimpanan data, Sistem Autentikasi yang menjaga keamanan dan data pengguna, fitur untuk membantu pengelolaan dan pelaporan ,notifikasi dan akseibilitas, hingga perangkat lunak dan perangkat keras yang berguna

		untuk mengelola data secara digital.
b		Aksesibilitas, atau kemudahan akses bagi semua lapisan masyarakat termasuk kemampuan untuk mengakses platform teknologi dari berbagai perangkat dan lokasi.
c		Keamanan dan Privasi atau Perlindungan data pribadi pemberi Aspirasi
d		Sumber Daya, yaitu Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam pengelolaan dan pengoperasian sistem dan pengelolaan data, Sarana prasarana penunjang serta ketersediaan anggaran.
e		Transparansi dalam proses pengumpulan dan pengelolaan aspirasi, serta akuntabilitas serta keterbukaan informasi publik dari pihak yang bertanggung jawab untuk menindaklanjuti aspirasi tersebut.
f		Respons dan integrasi dengan perangkat lain, yaitu respons terhadap aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat untuk proses pengambilan keputusan
g		Partisipasi Masyarakat, Partisipasi aktif dari masyarakat atau pengguna yang menyampaikan aspirasi mereka melalui platform teknologi.

Sumber : Hasil Penelitian, Diolah

Tabel 2. Hasil penelitian mekanisme aspirasi

Fokus / Deskripsi Fokus Penelitian	Temuan / Hasil Penelitian	
Mekanisme E- Aspirasi:	2	Mekanisme e-aspirasi antara lain :
	a	Struktur organisasi berupa sistem birokrasi bertujuan pembagian kerja dan hierarki yang terdapat pada sebuah lembaga, untuk menjalankan tugas-tugas agar lebih teratur. dan dikoordinasikan secara formal, menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi dialokasikan dalam organisasi
	b	Pengolahan data, Proses pengumpulan, analisis, dan interpretasi data aspirasi yang diterima.

c	Pengembangan Platform Teknologi, membuat atau memilih platform teknologi yang akan digunakan untuk mengumpulkan aspirasi.
d	Promosi dan Sosialisasi platform e-aspirasi kepada masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, email, website, dan media tradisional. Sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat.
e	Memverifikasi dan memvalidasi aspirasi yang diterima untuk memastikan keaslian dan relevansi informasi yang disampaikan.
f	Analisis Data , Menganalisis data aspirasi yang telah dikumpulkan untuk mengidentifikasi tren, pola, dan isu utama yang perlu ditindaklanjuti. Analisis ini dapat menggunakan alat analisis data yang canggih untuk mendapatkan wawasan yang mendalam.
f	Tindak Lanjut, dengan melakukan follow-up yang terstruktur dan transparan, aspirasi yang disampaikan dapat diubah menjadi tindakan nyata yang membawa perubahan positif, serta meningkatkan kepercayaan antara pihak yang menyampaikan dan yang menerima aspirasi tersebut untuk Menyusun rencana tindakan berdasarkan hasil analisis.
g	Implementasi, Menyusun rencana tindakan berdasarkan hasil analisis dan melakukan implementasi solusi atau kebijakan yang sesuai berdasarkan evaluasi kegiatan penting untuk memastikan bahwa sistem ini berjalan dengan optimal.

Sumber : Hasil Penelitian, Diolah

Implementasi Program e-aspirasi

Implementasi program e-aspirasi di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara melibatkan berbagai elemen birokrasi, seperti komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Program ini bertujuan meningkatkan aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, tetapi masih menghadapi tantangan dalam pelaksanaannya. Fokus utamanya adalah memastikan kebijakan ini berjalan efektif sesuai teori implementasi kebijakan.

Dalam hal komunikasi, e-aspirasi telah menyediakan berbagai platform teknologi, sistem pengelolaan data, dan fitur pelaporan yang mudah diakses oleh masyarakat. Namun, partisipasi masyarakat masih rendah karena kurangnya sosialisasi dan promosi program ini. Hambatan ini menunjukkan perlunya strategi komunikasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap manfaat e-aspirasi.

Sumber daya menjadi elemen penting dalam pelaksanaan program ini, namun terdapat keterbatasan pada staf pelaksana, anggaran, dan sarana prasarana. Kurangnya

pelatihan dan fasilitas pendukung, seperti perangkat teknologi, menghambat efisiensi pelaksanaan kebijakan. Keterbatasan dana untuk sosialisasi dan pengembangan keterampilan staf semakin memperumit implementasi program ini.

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan menunjukkan komitmen yang kuat terhadap transparansi dan responsivitas dalam pengelolaan aspirasi. Namun, masih ada kendala dalam respons yang lambat terhadap pengaduan masyarakat, yang sering memerlukan konfirmasi langsung ke kantor. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen yang baik perlu disertai dengan peningkatan kapasitas untuk memastikan kebijakan diterjemahkan menjadi tindakan yang efektif.

Struktur birokrasi di Sekretariat DPRD sudah dirancang untuk menangani aspirasi masyarakat dengan pembagian tugas yang jelas. Namun, implementasi kebijakan masih menghadapi tantangan, terutama dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang program e-aspirasi. Struktur yang ada perlu dioptimalkan untuk mengatasi kendala ini dan mendukung pelaksanaan kebijakan secara lebih baik.

Mekanisme e-Aspirasi

Mekanisme e-aspirasi dapat berjalan efektif jika didukung oleh platform teknologi yang memadai untuk mengumpulkan dan mengelola data secara sistematis. Namun, promosi dan sosialisasi program ini kepada masyarakat masih terbatas. Minimnya penggunaan saluran komunikasi seperti media cetak, elektronik, maupun tradisional, seperti brosur atau umbul-umbul, menghambat partisipasi masyarakat dalam program ini.

Keterbatasan sumber daya, baik manusia maupun anggaran, mempengaruhi efektivitas pelaksanaan e-aspirasi. Kurangnya keterlibatan dan respons pengelola dalam mengembangkan platform serta ketiadaan alokasi anggaran khusus menjadi penghalang utama. Hal ini berdampak pada kurangnya upaya sosialisasi dan pengembangan mekanisme yang lebih optimal.

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan menunjukkan komitmen terhadap implementasi program, namun belum maksimal karena keterbatasan aparatur dan pemahaman yang kurang terhadap SOP. Platform teknologi yang digunakan membutuhkan pengelolaan dan tindak lanjut yang terstruktur untuk memastikan aspirasi masyarakat diubah menjadi tindakan nyata yang membangun kepercayaan dan memberikan dampak positif.

Struktur birokrasi di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, dengan pembagian tugas yang jelas di antara staf pelaksana. Namun, kendala terjadi ketika harus berkoordinasi dengan lembaga lain, mengakibatkan lambatnya pelaksanaan program di lapangan. Diperlukan mekanisme khusus untuk mempercepat proses tersebut dan meningkatkan efisiensi pelaksanaan.

Faktor-faktor yang menghambat dan mendukung implementasi e-Aspirasi di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara

Implementasi e-Aspirasi di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara didukung oleh berbagai faktor positif. Dukungan kuat dari pimpinan DPRD dan kebijakan pemerintah daerah yang mendorong pengembangan teknologi informasi menjadi pondasi utama. Aksesibilitas kebijakan melalui platform digital memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi secara online, yang dapat dipantau langsung oleh DPRD. Selain itu, sistem autentikasi yang menjaga keamanan data pengguna serta infrastruktur memadai,

seperti perangkat keras dan jaringan internet stabil, mendukung keberhasilan program ini. Kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi dalam program e-Aspirasi juga menjadi faktor penting yang diperkuat melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.

Namun, sejumlah hambatan masih menghalangi implementasi yang optimal. Keterbatasan sumber daya manusia yang terampil dalam teknologi digital dan kurangnya pelatihan menjadi kendala utama. Selain itu, minimnya dukungan anggaran untuk promosi, sosialisasi, serta pengembangan dan pemeliharaan platform mengurangi efektivitas pelaksanaan di lapangan. Keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah terpencil, seperti jaringan internet yang belum memadai, juga membatasi partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi melalui platform ini.

Kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat menjadi penghambat signifikan dalam meningkatkan partisipasi dalam e-Aspirasi. Sebagian besar masyarakat di daerah terpencil mungkin belum terbiasa menggunakan teknologi digital untuk menyampaikan aspirasi mereka. Selain itu, resistensi terhadap perubahan dari pihak tertentu yang masih lebih nyaman dengan metode tradisional dalam mengelola aspirasi masyarakat turut memperlambat proses adopsi teknologi ini.

Keamanan data pribadi juga menjadi isu penting yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap e-Aspirasi. Kekhawatiran mengenai perlindungan data pribadi dapat membuat masyarakat ragu untuk menyampaikan aspirasi mereka melalui platform ini. Untuk meningkatkan efektivitas implementasi, diperlukan langkah strategis untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, seperti meningkatkan literasi digital, memperluas jangkauan infrastruktur teknologi, dan memastikan keamanan data yang optimal.

KESIMPULAN

Hasil penelitian terkait implementasi kebijakan e-Aspirasi di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara menunjukkan bahwa meskipun platform teknologi, sistem pengelolaan data, dan fitur keamanan telah tersedia, partisipasi masyarakat masih rendah. Hal ini disebabkan kurangnya promosi dan sosialisasi yang efektif. Selain itu, kurangnya kesadaran dan keterampilan sumber daya manusia dalam pengelolaan program, serta tidak adanya anggaran yang cukup untuk menunjang pelaksanaan program, menjadi hambatan utama yang mengakibatkan program ini tidak berjalan sesuai harapan.

Mekanisme e-Aspirasi, termasuk pengelolaan data, pengembangan teknologi, verifikasi, validasi, analisis data, hingga tindak lanjut aspirasi, sebenarnya telah tersedia dalam platform. Namun, implementasinya di lapangan terhambat oleh kurangnya keterampilan staf pengelola dan minimnya promosi yang menyebabkan rendahnya pemanfaatan program. Hal ini menggarisbawahi perlunya peningkatan kompetensi sumber daya manusia serta pengelolaan anggaran yang lebih baik untuk mendukung program ini.

Sebagai langkah perbaikan, Sekretariat DPRD disarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan promosi melalui berbagai media, baik cetak, elektronik, maupun tradisional, guna menarik partisipasi masyarakat. Selain itu, pelatihan berkala bagi staf pengelola perlu dilakukan untuk meningkatkan kompetensi dalam pengelolaan e-Aspirasi, termasuk pelatihan terkait pelayanan publik. Penyediaan dan alokasi anggaran yang memadai juga menjadi hal penting untuk mendukung keberlanjutan dan efektivitas program.

Mekanisme e-Aspirasi perlu ditingkatkan melalui pengembangan kapasitas sumber

daya manusia dan pemanfaatan media promosi yang lebih luas, termasuk tatap muka dengan masyarakat dan kolaborasi lintas sektor. Dengan memperkuat keterampilan pengelola, meningkatkan transparansi, dan menjamin keamanan data, implementasi kebijakan e-Aspirasi dapat berjalan lebih efektif dan memenuhi harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. SHKARLET, I. OLIYCHENKO, M. DUBYNA, M. DITKOVSKA, and V. ZHOVTOK, "Comparative analysis of best practices in e-Government implementation and use of this experience by developing countries," *Adm. si Manag. Public*, vol. 34, pp. 118–136, May 2020, doi: 10.24818/amp/2020.34-07.
- [2] V. Kondratenko, O. Okopnyk, L. Ziganto, and A. Kwilinski, "Innovation Development of Public Administration: Management and Legislation Features," *Mark. Manag. Innov.*, no. 1, pp. 87–94, 2020, doi: 10.21272/mmi.2020.1-06.
- [3] T. Choi and S. M. Chandler, "Knowledge vacuum: An organizational learning dynamic of how e-government innovations fail," *Gov. Inf. Q.*, vol. 37, no. 1, p. 101416, Jan. 2020, doi: 10.1016/j.giq.2019.101416.
- [4] O. R. Ashaye and Z. Irani, "The role of stakeholders in the effective use of e-government resources in public services," *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 49, pp. 253–270, Dec. 2019, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.016.
- [5] S. Lee-Geiller and T. (David) Lee, "Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation," *Gov. Inf. Q.*, vol. 36, no. 2, pp. 208–225, Apr. 2019, doi: 10.1016/j.giq.2019.01.003.
- [6] C. EL AMMAR and C. M. PROFIROIU, "Innovation in public administration reform: a strategic reform through NPM, ICT, and e-governance. A comparative analysis between Lebanon and Romania," *Adm. SI Manag. PUBLIC*, vol. 1, no. 35, pp. 75–89, Nov. 2020, doi: 10.24818/amp/2020.35-05.
- [7] S. Malodia, A. Dhir, M. Mishra, and Z. A. Bhatti, "Future of e-Government: An integrated conceptual framework," *Technol. Forecast. Soc. Change*, vol. 173, p. 121102, Dec. 2021, doi: 10.1016/j.techfore.2021.121102.
- [8] N. Nastia, "TRANSFORMASI DIGITAL MELALUI INOVASI E-GOVERNMENT PADA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BUTON SELATAN," *Governance*, vol. 12, no. 2, pp. 268–281, Sep. 2024, doi: 10.33558/governance.v12i2.9799.
- [9] D. B. Anindito, S. A. H. Sagala, and A. K. M. Tarigan, "E- musrenbang : a digital framework for local participatory planning at the community level," *Int. Dev. Plan. Rev.*, vol. 44, no. 2, pp. 191–216, Apr. 2022, doi: 10.3828/idpr.2021.5.
- [10] C. Kim and K. Kim, "The Institutional Change from E-Government toward Smarter City; Comparative Analysis between Royal Borough of Greenwich, UK, and Seongdong-gu, South Korea," *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.*, vol. 7, no. 1, p. 42, Mar. 2021, doi: 10.3390/joitmc7010042.
- [11] M. Naranjo-Zolotov *et al.*, "Examining social capital and individual motivators to explain the adoption of online citizen participation," *Futur. Gener. Comput. Syst.*, vol. 92, pp. 302–311, Mar. 2019, doi: 10.1016/j.future.2018.09.044.
- [12] M. J. R. Rotta, D. Sell, R. C. dos Santos Pacheco, and T. Yigitcanlar, "Digital Commons and Citizen Coproduction in Smart Cities: Assessment of Brazilian Municipal E-Government

- Platforms," *Energies*, vol. 12, no. 14, p. 2813, Jul. 2019, doi: 10.3390/en12142813.
- [13] M. H. Moore, "Commentaries on 'Public Value is Unknowable': Valuing the Dimensions of Public Choices," *Adm. Soc.*, vol. 53, no. 10, pp. 1603–1609, Nov. 2021, doi: 10.1177/00953997211052596.
- [14] I. Pluchinotta, A. O. Kazakçı, R. Giordano, and A. Tsoukiàs, "Design Theory for Generating Alternatives in Public Decision Making Processes," *Gr. Decis. Negot.*, vol. 28, no. 2, pp. 341–375, Apr. 2019, doi: 10.1007/s10726-018-09610-5.
- [15] P. Cantarelli, N. Belle, and J. L. Hall, "Information use in public administration and policy decision-making: A research synthesis," *Public Adm. Rev.*, vol. 83, no. 6, pp. 1667–1686, Nov. 2023, doi: 10.1111/puar.13735.
- [16] T. Xie, Y.-Y. Wei, W.-F. Chen, and H. Huang, "Parallel evolution and response decision method for public sentiment based on system dynamics," *Eur. J. Oper. Res.*, vol. 287, no. 3, pp. 1131–1148, Dec. 2020, doi: 10.1016/j.ejor.2020.05.025.
- [17] J. D. Blankshain, "Foreign Policy Decision-Making," in *International Relations*, Oxford University Press, 2019. doi: 10.1093/obo/9780199743292-0269.
- [18] T. M. Harrison and L. F. Luna-Reyes, "Cultivating Trustworthy Artificial Intelligence in Digital Government," *Soc. Sci. Comput. Rev.*, vol. 40, no. 2, pp. 494–511, Apr. 2022, doi: 10.1177/0894439320980122.
- [19] H. G. van der Voort, A. J. Klievink, M. Arnaboldi, and A. J. Meijer, "Rationality and politics of algorithms. Will the promise of big data survive the dynamics of public decision making?," *Gov. Inf. Q.*, vol. 36, no. 1, pp. 27–38, Jan. 2019, doi: 10.1016/j.giq.2018.10.011.
- [20] A. Eckerd and R. L. Heidelberg, "Administering Public Participation," *Am. Rev. Public Adm.*, vol. 50, no. 2, pp. 133–147, Feb. 2020, doi: 10.1177/0275074019871368.
- [21] F. H. Mamonto and R. Mesra, "Persepsi Mahasiswa FISH UNIMA tentang Implementasi Materi Mata Kuliah dalam Pembentukan Karakter dan di Kehidupan Sosial," vol. 9, no. 1, pp. 382–391, 2023, doi: 10.58258/jime.v9i1.4603/http.
- [22] P. Allen *et al.*, "Quantitative measures of health policy implementation determinants and outcomes: a systematic review," *Implement. Sci.*, vol. 15, no. 1, p. 47, Dec. 2020, doi: 10.1186/s13012-020-01007-w.
- [23] X. Fernández-i-Marín, M. Hinterleitner, C. Knill, and Y. Steinebach, "Policy growth, implementation capacities, and the effect on policy performance," *Governance*, vol. 37, no. 3, pp. 927–945, Jul. 2024, doi: 10.1111/gove.12816.
- [24] P. A. Campos and M. R. Reich, "Political Analysis for Health Policy Implementation," *Heal. Syst. Reform*, vol. 5, no. 3, pp. 224–235, Jul. 2019, doi: 10.1080/23288604.2019.1625251.
- [25] J. P. Reynolds, K. Stautz, M. Pilling, S. van der Linden, and T. M. Marteau, "Communicating the effectiveness and ineffectiveness of government policies and their impact on public support: a systematic review with meta-analysis," *R. Soc. Open Sci.*, vol. 7, no. 1, p. 190522, Jan. 2020, doi: 10.1098/rsos.190522.
- [26] C. Knill, C. Steinbacher, and Y. Steinebach, "Balancing Trade-Offs between Policy Responsiveness and Effectiveness: The Impact of Vertical Policy-Process Integration on Policy Accumulation," *Public Adm. Rev.*, vol. 81, no. 1, pp. 157–160, Jan. 2021, doi: 10.1111/puar.13274.

- [27] M. I. R. Rantung, S. V Tarore, E. Posumah, P. Ilmu, A. Negara, and U. N. Manado, "KINERJA INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA," *J. Adm. Publik dan Kebijak.*, vol. 3, no. 2, pp. 1–8, Dec. 2023, doi: 10.30596/japkv3i2.17246.
- [28] Y. Steinebach, "Administrative traditions and the effectiveness of regulation," *J. Eur. Public Policy*, vol. 30, no. 6, pp. 1163–1182, Jun. 2023, doi: 10.1080/13501763.2022.2070240.
- [29] K. Tasken *et al.*, "Prototype precision oncology learning ecosystem: Norwegian precision cancer medicine implementation initiative," *J. Clin. Oncol.*, vol. 40, no. 16_suppl, pp. e13634–e13634, Jun. 2022, doi: 10.1200/JCO.2022.40.16_suppl.e13634.
- [30] A. Molenveld, K. Verhoest, J. Voets, and T. Steen, "Images of Coordination: How Implementing Organizations Perceive Coordination Arrangements," *Public Adm. Rev.*, vol. 80, no. 1, pp. 9–22, Jan. 2020, doi: 10.1111/puar.13136.
- [31] D. L. Atkins *et al.*, "Brief Report: Use of the Consolidated Framework for Implementation Research (CFIR) to Characterize Health Care Workers' Perspectives on Financial Incentives to Increase Pediatric HIV Testing," *JAIDS J. Acquir. Immune Defic. Syndr.*, vol. 84, no. 1, pp. e1–e6, May 2020, doi: 10.1097/QAI.0000000000002323.
- [32] J. Ren, P. Ozturk, and W. Yeoh, "Online Crowdsourcing Campaigns: Bottom-Up versus Top-Down Process Model," *J. Comput. Inf. Syst.*, vol. 59, no. 3, pp. 266–276, May 2019, doi: 10.1080/08874417.2017.1344592.
- [33] S. C. Andersen and U. Hvidman, "Can Reminders and Incentives Improve Implementation Within Government? Evidence from a Field Experiment," *J. Public Adm. Res. Theory*, vol. 31, no. 1, pp. 234–249, Feb. 2021, doi: 10.1093/jopart/muaa022.
- [34] L. Yu and W. Xu, "Institutional conformity, entrepreneurial governance and local contingency: Problematizing central-local dynamics in localizing China's low-income housing policy," *Environ. Plan. A Econ. Sp.*, vol. 54, no. 3, pp. 508–532, May 2022, doi: 10.1177/0308518X211061400.
- [35] S. Tarore and B. F. Supit, "Evaluasi Partisipasi Masyarakat Dalam Upaya Penanggulangan Covid-19 di Kota Tomohon Tahun 2020 - 2022," *J. Adm. J. Kaji. Kebijak. dan ilmu Adm. Negara*, vol. 5, no. 1, pp. 37–43, Jun. 2023, doi: 10.53682/administro.v5i1.6892.
- [36] A. M. Kowalski, "Towards an Asian Model of Clusters and Cluster Policy: The Super Cluster Strategy," *J. Compet.*, vol. 12, no. 4, pp. 74–90, Dec. 2020, doi: 10.7441/joc.2020.04.05.
- [37] A. Caspari, C. Tsay, A. Mhamdi, M. Baldea, and A. Mitsos, "The integration of scheduling and control: Top-down vs. bottom-up," *J. Process Control*, vol. 91, pp. 50–62, Jul. 2020, doi: 10.1016/j.jprocont.2020.05.008.
- [38] M. Kassen, "Blockchain and e-government innovation: Automation of public information processes," *Inf. Syst.*, vol. 103, p. 101862, Jan. 2022, doi: 10.1016/j.is.2021.101862.
- [39] K. Serderidis, I. Konstantinidis, G. Meditskos, V. Peristeras, and N. Bassiliades, "d2kg: An integrated ontology for knowledge graph-based representation of government decisions and acts," *Semant. Web*, vol. 15, no. 5, pp. 1677–1699, Oct. 2024, doi: 10.3233/SW-243535.

- [40] A. Santamaria-Philco, J. H. Canos Cerda, and M. C. Penades Gramaje, "Advances in e-Participation: A perspective of Last Years," *IEEE Access*, vol. 7, pp. 155894–155916, 2019, doi: 10.1109/ACCESS.2019.2948810.
- [41] R. Matheus, M. Janssen, and T. Janowski, "Design principles for creating digital transparency in government," *Gov. Inf. Q.*, vol. 38, no. 1, p. 101550, Jan. 2021, doi: 10.1016/j.giq.2020.101550.
- [42] S. Walsh *et al.*, "Adherence to COREQ Reporting Guidelines for Qualitative Research: A Scientometric Study in Nursing Social Science," *Int. J. Qual. Methods*, vol. 19, Jan. 2020, doi: 10.1177/1609406920982145.
- [43] P. Antosz, S. Bharwani, M. Borit, and B. Edmonds, "An introduction to the themed section on ' Using agent-based simulation for integrating qualitative and quantitative evidence ,'" *Int. J. Soc. Res. Methodol.*, vol. 25, no. 4, pp. 511–515, Jul. 2022, doi: 10.1080/13645579.2022.2052651.
- [44] N. Bindu, C. P. Sankar, and K. S. Kumar, "From conventional governance to e-democracy: Tracing the evolution of e-governance research trends using network analysis tools," *Gov. Inf. Q.*, vol. 36, no. 3, pp. 385–399, Jul. 2019, doi: 10.1016/j.giq.2019.02.005.
- [45] D. Priatna and S. -, "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERDA NOMOR 04 TAHUN 2005 DALAM UPAYA MEMFUNGSIKAN LEMBAGA PEMBERDAYAAN MASYARAKAT (LPM) DI WILAYAH KECAMATAN BEKASI UTARA KOTA BEKASI," *Governance*, vol. 9, no. 2, pp. 21–44, Dec. 2021, doi: 10.33558/governance.v9i2.3163.
- [46] T. Kaya, M. Sağsan, T. Medeni, T. Medeni, and M. Yıldız, "Qualitative analysis to determine decision-makers' attitudes towards e-government services in a De-Facto state," *J. Information, Commun. Ethics Soc.*, vol. 18, no. 4, pp. 609–629, Feb. 2020, doi: 10.1108/JICES-05-2019-0052.
- [47] M. Brunner *et al.*, "<scp>Meta-analyzing</scp> individual participant data from studies with complex survey designs: A tutorial on using the <scp>two-stage</scp> approach for data from educational <scp>large-scale</scp> assessments," *Res. Synth. Methods*, vol. 14, no. 1, pp. 5–35, Jan. 2023, doi: 10.1002/jrsm.1584.
- [48] W. M. Lim, "What Is Qualitative Research? An Overview and Guidelines," *Australas. Mark. J.*, Jul. 2024, doi: 10.1177/14413582241264619.
- [49] J. Land, "Producing Locally Causal Explanations in Qualitative Research by Using a Realist Phenomenological Methodology," *Int. J. Qual. Methods*, vol. 23, Jan. 2024, doi: 10.1177/16094069241234806.
- [50] A. N. Bahasoan, C. Anwar, R. I. Khaldun, and T. H. B. Tahawa, "The influence of economic growth on manpower absorption in Central Sulawesi," *IOP Conf. Ser. Earth Environ. Sci.*, vol. 343, no. 1, p. 012253, Oct. 2019, doi: 10.1088/1755-1315/343/1/012253.