

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Tinjauan Partisipasi

2.1.1 Pengertian Partisipasi

Secara harfiah, Partisipasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *Participation* yang berarti peran serta. Partisipasi diartikan sebagai peran serta atau keikutsertaan secara aktif atau pro aktif dalam suatu kegiatan.

Menurut Sumarto dalam Solekhan (2014:141) menjelaskan bahwa Partisipasi itu merupakan suatu proses yang memungkinkan adanya interaksi yang lebih baik antar *stakeholders* sehingga kesepakatan-kesepakatan dan tindakan yang bersifat inovatif lebih mungkin tercipta dalam proses deliberatif, dimana ruang untuk mendengar, belajar, refleksi dan memulai suatu aksi bersama.

Menurut Arif dalam Rahayu, Juwono, & Rahmayanti (2020:301) Partisipasi adalah bentuk keterlibatan masyarakat yang sifatnya spontan, sadar, serta tanggung jawab terhadap kepentingan kelompok untuk mencapai tujuan bersama.

Djalal dan Supriadi dalam Rahayu, Juwono, & Rahmayanti (2020:302) menjelaskan bahwa Partisipasi ialah keterlibatan masyarakat atau kelompok dalam menyampaikan saran atau gagasannya dalam proses pembuatan keputusan, menyalurkan barang, keterampilan serta jasa yang dimiliki untuk pelaksanaan suatu kegiatan.

Menurut Tilaar dalam Rahayu, Juwono, & Rahmayanti (2020:302) menjelaskan bahwa Partisipasi adalah wujud atas keinginan untuk mengembangkan demokrasi melalui proses desentralisasi yang mengikutsertakan peran serta masyarakat dalam proses perencanaan dan pembangunan di masyarakat.

Menurut Islamy (2018:109) Partisipasi berupa pelibatan aktif warga negara dalam pengambilan keputusan maupun dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam kerangka teori *democratic citizenship* merupakan nilai penting yang harus di junjung tinggi.

Syamsuddin dalam Solekhan (2014:31) mengatakan Partisipasi artinya dalam proses penyelenggaraan pemerintahan seharusnya pemerintah melibatkan seluruh elemen masyarakat. Pemerintah desa seharusnya memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mendapatkan tiga hal, yaitu bersuara (*voice*), akses dan kontrol dalam pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Solekhan (2014:112) Partisipasi dimaknai sebagai keterlibatan orang secara sukarela tanpa tekanan dan jauh dari perintah.

Koentjaraningrat dalam Solekhan (2014:112) Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan lebih menekankan kepada kemauan sendiri secara sadar untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas pembangunan melalui swadaya gotong royong maupun sumbangan sukarela.

Partisipasi adalah kemauan rakyat untuk mendukung secara mutlak program-program pemerintah yang dirancang dan ditentukan oleh pemerintah. Atau Partisipasi adalah kerjasama antara rakyat dan pemerintah dalam merencanakan, melaksanakan, melestarikan dan mengembangkan hasil pembangunan. Soetrisno dalam Solekhan (2014:114).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa Partisipasi adalah ruang untuk menyuarakan aspirasi masyarakat dengan turut serta dalam menyalurkan ide, gagasan maupun tenaganya secara sadar dan sukarela dalam proses pengambilan keputusan untuk kepentingan bersama.

1.1.2 Level Partisipasi Publik

Denhardt dan Denhardt dalam Rahayu, Juwono, & Rahmayanti (2020:308) mengemukakan bahwa dengan melalui Partisipasi Publik dalam pembuatan keputusan masyarakat dapat membantu meningkatkan bahwa baik suara, kepentingan individu maupun kelompok-kelompok yang ada di dalam masyarakat dapat didengar dan direspon oleh pemerintah secara adil.

Munculnya partisipasi adalah karena adanya keinginan untuk melibatkan masyarakat dalam aspek perencanaan, pertimbangan dan arah pembangunan untuk kedepannya.

Wilcox dalam Rahayu, Juwono, & Rahmayanti (2020:308) membedakan lima jenis level partisipasi, antara lain :

1. Pemberian informasi.
2. Konsultasi.
3. Pembuatan keputusan bersama.
4. Mendukung aktivitas yang muncul atas swakarya masyarakat.

1.1.3 Bentuk Partisipasi

Maskun dalam Solekhan (2014:113) bentuk partisipasi bertingkat-tingkat, meliputi :

1. Terdapat pemahaman timbal balik (*mutual understanding*) antara perangkat pemerintah dengan masyarakat yang bersangkutan.
2. Terdapat sikap solidaritas yang tinggi dari masyarakat atas *goodwill* dan *politicalwill* dari pemerintah.
3. Tertampungnya kepentingan-kepentingan masyarakat oleh kebijakan-kebijakan pemerintah.
4. Terdapat usaha-usaha dan stimulasi yang dapat mendorong kreativitas masyarakat.

Bentuk Partisipasi menurut Dusseldorp dalam Theresia Aprillia (2014:200) antara lain :

1. Menjadi anggota kelompok masyarakat
2. Melibatkan diri pada kegiatan diskusi kelompok
3. Melibatkan diri pada kegiatan-kegiatan organisasi untuk menggerakkan partisipasi masyarakat
4. Menggerakkan sumberdaya masyarakat
5. Mengambil bagian dalam proses pengambilan keputusan
6. Memanfaatkan hasil yang dicapai dari kegiatan masyarakat

Menurut Rusidi dalam Solekhan (2014) partisipasi warga terefleksikan dalam berbagai bentuk, ia mengungkapkan ada empat dimensi dalam berpartisipasi yaitu:

1. Sumbangan pemikiran (ide atau gagasan)
2. Sumbangan materi (dana, barang, alat)
3. Sumbangan tenaga (bekerja)

4. Memanfaatkan dan melaksanakan pelayanan pembangunan

Cohen dan Uphoff dalam Solekhan (2014) membentuk partisipasi warga kedalam empat bentuk partisipasi yang terdiri dari :

1. Partisipasi dalam pembuatan keputusan (*Participation in decision making*)
2. Partisipasi dalam pelaksanaan (*Participation in implementation*)
3. Partisipasi dalam menerima manfaat (*Participation in benefits*)
4. Partisipasi dalam evaluasi (*Participation in evaluation*)

1.1.4 Sifat-sifat dan Ciri Partisipasi

Sastropoetro (2010:23) dalam bukunya mengemukakan bahwa terdapat sifat-sifat dan ciri partisipasi, yaitu:

1. Partisipasi harus bersifat sukarela
2. Berbagai permasalahan harus di musyawarahkan dengan seksama
3. Untuk ikut berpartisipasi harus mendapatkan informasi yang jelas dari tiap aspek program yang akan di diskusikan
4. Partisipasi masyarakat dalam menentukan kepercayaan diri harus menyangkut berbagai tingkatan dan sektor, dewasa, berkelanjutan dan aktif

2.1.5 Jenis Partisipasi

Ada dua jenis Partisipasi menurut Nelson dalam Solekhan (2014:113) yaitu :

1. Partisipasi antara sesama warga atau anggota suatu perkumpulan yang dinamakan partisipasi horizontal
2. Partisipasi yang dilakukan oleh bawahan dengan atasan, atau antara masyarakat dengan pemerintahan yang diberi nama partisipasi vertikal.

2.1.6 Arti Penting Partisipasi Masyarakat

Conyers dalam Solekhan (2014) mengemukakan bahwa ada tiga alasan utama terkait pentingnya Partisipasi Masyarakat dalam pembangunan, diantaranya :

1. Partisipasi masyarakat merupakan alat guna untuk memperoleh informasi mengenai kondisi, kebutuhan Dan sikap masyarakat setempat yang jika tanpa kehadirannya proyek-proyek pembangunan akan gagal.
2. Masyarakat akan lebih mempercayai program atau proyek pembangunan jika merasa dilibatkan dalam proses persiapan dan perencanaan.
3. Dalam perspektif demokrasi, partisipasi merupakan hak masyarakat untuk dapat terlibat dalam pembangunan.

2.1.7 Problematika Partisipasi Masyarakat

Solekhan (2014) mengemukakan Problematika Partisipasi Masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dapat dipetakan menjadi :

1. Terbatasnya Ruang Partisipasi Masyarakat

Ruang Partisipasi Masyarakat dapat dimaknai sebagai sebuah arena bagi masyarakat, baik secara individual maupun kelompok untuk dapat berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa.

2. Regulasi Kurang Memberi Ruang atau Akses Partisipasi Masyarakat

Regulasi mengenai petunjuk penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa yang ada kurang mengatur tentang pentingnya partisipasi masyarakat terutama pada tahap pelaksanaan dan pengawasan.

1.2 Tinjauan Partisipasi Masyarakat

1.2.1 Pengertian Masyarakat

Masyarakat adalah gabungan dari berbagai individu yang tinggal dan hidup bersama dalam kurun waktu yang lama di suatu wilayah dan menghasilkan suatu kebudayaan.

Di dalam masyarakat terdapat interaksi, saling berhubungan antar manusia satu dengan yang lainnya dan terikat oleh aturan serta memiliki kebiasaan bersama. Kehidupan yang ada di dalam masyarakat merupakan sistem sosial, karena pada masyarakat terdapat unsur-unsur sistem sosial diantaranya dalam masyarakat orang-orang saling berhubungan dan berinteraksi satu sama lain dalam suatu keseluruhan serta memiliki tujuan bersama. Individu di dalam masyarakat memiliki ketergantungan antar satu sama lain karena hakikatnya individu/manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup seorang diri dan pasti membutuhkan manusia lain untuk memenuhi semua kebutuhannya.

1.2.2 Unsur-Unsur Masyarakat

Effendy Khasan (2017:07) Masyarakat mencakup beberapa unsur, diantaranya :

- 1) Masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama. Dalam hal ini tidak ada angka pasti untuk menentukan jumlah individu yang ada di dalam masyarakat tetapi secara teoritis minimalnya dua individu yang hidup bersama.
- 2) Bercampur untuk waktu yang cukup lama. Kumpulan manusia berbeda dengan kumpulan benda mati. Karena berkumpulnya manusia maka akan ada manusia baru lagi kedepannya. Manusia dapat berinteraksi satu sama lain, merasa, mengerti, berkeinginan untuk menyampaikan kesan atau perasaannya, akibat dari hidup bersama itu timbul sistem komunikasi dan peraturan untuk mengatur hubungan antar manusia dalam kelompok tersebut.
- 3) Mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan.
- 4) Mereka merupakan suatu sistem hidup bersama. Sistem ini menciptakan suatu kebudayaan karena tinggal bersama dalam kurun waktu yang lama dapat memunculkan ikatan didalam setiap anggota kelompok masyarakat, sehingga setiap individu merasa diri mereka terikat satu dengan yang lainnya.

1.2.3 Pengertian Partisipasi Masyarakat

Menurut Bintoro Tjokroamidjojo (2020:224) Partisipasi masyarakat adalah suatu kegiatan kemasyarakatan yang dapat di selenggarakan atas dasar kesukarelaan, saling membantubekerja untuk suatu kegiatan yang menyangkut kepentingan sebagian anggota atau kepentingan seluruh anggota masyarakat tertentu.

Theodorson dalam Theresia Aprillia (2014:200) mengatakan bahwa Partisipasi masyarakat merupakan keterlibatan individu di dalam kelompok sosial untuk kegiatan masyarakat.

Partisipasi masyarakat adalah keikutsertaan, peran serta dan keterlibatan masyarakat secara sadar dan sukarela dengan berkontribusi terhadap kegiatan publik/kepemerintahan dengan menyumbangkan ide/pemikirannya, uang, barang, jasa atau bahkan tenaga.

1.2.4 Syarat Tumbuhnya Partisipasi Masyarakat

Slamet dalam Theresia Aprillia (2014:207) memaparkan tiga unsur pokok tumbuh dan berkembangnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan, yaitu:

1. Kesempatan untuk Berpartisipasi.

Banyak program pembangunan yang partisipasi masyarakatnya rendah karena kurangnya kesempatan yang diberikan kepada masyarakat untuk berpartisipasi. Kesempatan-kesempatan yang dimaksud antara lain:

- Kesempatan mengembangkan kepemimpinan yang mampu menumbuhkan, menggerakkan, mengembangkan serta memelihara partisipasi masyarakat
- Kesempatan untuk memperoleh informasi pembangunan
- Kesempatan untuk memperoleh dan menggunakan teknologi yang tepat dan perlengkapannya.

2. Kemauan untuk Berpartisipasi.

Adanya peluang yang disediakan untuk partisipasi masyarakat tidak akan berarti jika masyarakatnya tidak memiliki kemampuan untuk berpartisipasi. Kemampuan-kemampuan yang dimaksud antara lain:

- Kemampuan untuk memahami peluang untuk membangun
- Kemampuan untuk melaksanakan pembangunan yang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan keterampilan yang dimiliki
- Kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dengan menggunakan sumberdaya dan kesempatan yang tersedia secara optimal.

3. Kemauan untuk Berpartisipasi.

Kemampuan berpartisipasi ditentukan oleh sikap mental yang dimiliki masyarakat untuk membangun atau memperbaiki kehidupannya yang menyangkut :

- Sikap untuk selalu ingin memperbaiki mutu hidup dan tidak cepat puas diri
- Sikap kebersamaan untuk dapat memecahkan masalah dan tercapainya tujuan pembangunan
- Sikap percaya diri atas kemampuannya untuk memperbaiki mutu hidupnya

2.2.5 Pentingnya Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam sistem pemerintahan demokratis sangat penting karena berkaitan langsung dengan hak masyarakat, terutama pengambilan keputusan dalam mencari solusi untuk pemecahan masalah sampai dengan pelaksanaan berbagai kegiatan dan berfokus pada rakyat sebagai pemegang kedaulatan. Menurut Conyers

dalam Damsar, Indrayani (2016:240) ada tiga alasan mengapa partisipasi masyarakat mempunyai sifat sangat penting.

Pertama, partisipasi masyarakat merupakan alat untuk mendapatkan informasi mengenai kondisi, kebutuhan dan sikap masyarakat setempat yang tanpa kehadirannya program pembangunan serta proyek-proyek akan gagal.

Kedua, masyarakat akan lebih mempercayai program pembangunan atau proyek jika merasa dilibatkan dalam persiapan dan perencanaannya serta akan timbul rasa memiliki terhadap program atau proyek tersebut.

Ketiga, partisipasi masyarakat merupakan suatu hak demokrasi jika masyarakat dilibatkan dalam pembangunan.

Partisipasi masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam suatu program, pembangunan, dan proyek untuk perkembangan kedepannya.

2.2.6 Peran Masyarakat

Peranserta masyarakat itu adalah hak bukan kewajiban, sebagaimana yang telah di deklarasikan oleh PBB mengenai Hak Asasi Manusia bahwa setiap warga negara mempunyai hak untuk berperanserta dalam urusan pemerintahan baik secara langsung maupun tidak langsung. Abe dalam Solekhan (2014).

2.2.7 Tujuan Partisipasi Masyarakat

Tujuan terpenting partisipasi masyarakat yang tidak bisa terlepas dalam setiap kegiatan yaitu dalam proses pengambilan keputusan. Menurut Adiyoso dalam

Solekhan (2014) tujuan utama partisipasi adalah dengan mengikutsertakan masyarakat kedalam proses pengambilan keputusan, memberikan hak suaranya selaku masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, mendorong dan melibatkan masyarakat serta menyatukan tujuan.

2.2.8 Manfaat Penerapan Partisipasi Masyarakat

Manfaat dari penerapan partisipasi ini masih memberikan potensi manfaat pengembangan selaras dengan pendapat dari USAID dalam Solekhan (2014) bahwa ada 4 manfaat yang diharapkan dari penerapan partisipasi masyarakat ini, yaitu :

1. Partisipasi dapat menjadi faktor untuk melakukan koreksi dari kebijakan daerah yang penting, seperti perencanaan dan alokasi anggaran.
2. Pelibatan warga dan organisasi warga dalam tata pemerintahan menjadi sumber munculnya pendekatan-pendekatan dan program pengembangan yang lebih inventif dan inovatif.
3. Keterlibatan aktif kelompok marginal berpotensi menjadi alat untuk menghasilkan program-program yang bersifat diskriminatif.
4. Proses partisipatif berpotensi menjadi media komunikasi yang bisa mengurangi potensi konflik dengan syarat forum dikelola sebagai forum deliberatif.

Dari gagasan USAID di atas dapat disimpulkan bahwa partisipasi merupakan keikutsertaan atau keterlibatan secara sadar dan sukarela untuk berkontribusi secara fisik maupun non fisik dalam suatu kegiatan pengambilan keputusan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pemanfaatan hasil pembangunan.

2.2.9 Prinsip Dasar Pengembangan Partisipasi Masyarakat

Pengembangan partisipasi masyarakat bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan. Faktor budaya, sosial, ekonomi, dan politik sangat berpengaruh yang dapat menyebabkan formalisasi partisipasi menjadi sangat bervariasi satu dengan yang lainnya. Artinya tidak ada satu formalisasi yang baku tentang konsep partisipasi. Solekhan (2014) mengemukakan dalam pengembangan partisipasi masyarakat itu ada beberapa prinsip dasar yang dapat dijadikan sebagai rujukan, diantaranya :

1. Kebersamaan, partisipasi tumbuh melalui konsensus dan kesamaan visi, cita-cita, harapan, tujuan, dan saling membutuhkan satu dengan yang lainnya. Proses pengaturan yang terjadi dalam masyarakat akan tumbuh melalui kebersamaan rencana, pengorganisasian dan pengendalian dalam penyelenggaraan suatu kegiatan.
2. Tumbuh dari bawah, partisipasi bukanlah sesuatu yang dipaksakan dari atas kebawah melainkan tumbuh dari bawah ke atas, karena partisipasi itu tumbuh berdasarkan kesadaran dan kebutuhan yang dirasakan oleh masyarakat.
3. Kepercayaan dan keterbukaan, kunci sukses partisipasi adalah dengan menumbuhkan dan membangun hubungan atas dasar saling percaya dan terbuka karena partisipasi menuntut hubungan yang lebih terbuka antara pemerintah dengan masyarakat.

2.3 Tinjauan Tentang *E-Government*

2.3.1 Pengertian *E-Government*

Kurniawan dalam Hardiyansyah (2011:107) mengatakan bahwa istilah “*e-government*” diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif.

E-government adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi di dalam sistem administrasi pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan transparan, sehingga lebih mengutamakan kenyamanan masyarakat dalam hal pelayanan. Perkembangan dunia saat ini sangatlah pesat hingga berdampak terhadap perubahan seluruh aspek kehidupan manusia termasuk dalam bidang teknologi. Perkembangan teknologi membawa perubahan terhadap aktivitas masyarakat, sektor bisnis, hingga sektor pemerintah. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa teknologi memainkan peranan penting dalam kehidupan masyarakat. Di era digital seperti sekarang ini akses terhadap informasi semakin meluas dan mudah untuk di dapat, perubahan lingkungan yang semakin cepat ini tidak terlepas dari meningkatnya akses masyarakat terhadap informasi.

Perkembangan teknologi internet saat ini sudah sangat pesat, karena sebelumnya aplikasi internet hanya digunakan untuk *e-commerce* kemudian berkembang pada ranah pemerintahan atau *e-government*, karena di era global saat ini sangat mendukung pemanfaatan teknologi dan informasi maka semua organisasi pemerintahan akan terpengaruh oleh perkembangan *e-government*.

2.3.2 Elemen E-Government

Nongrasek dalam Rahayu, Juwono, & Rahmayanti (2020:246) mengemukakan bahwa ada lima elemen yang perlu dikelola dalam penerapan *e-government*, yaitu:

1. Teknologi, terkait dengan infrastruktur informasi nasional, infrastruktur jaringan dan basis data jaringan, kemampuan sistem komputer untuk menukar dan memanfaatkan informasi, standar data yang sesuai, standar teknis yang sepadan, model keamanan, implementasi dukungan diskusi, multimedia, otomatisasi, pelacakan, penelusuran dan teknologi identifikasi pribadi.
2. Proses, mempercepat proses pelaksanaan secara signifikan seperti dapat dijalankan selama 24 jam setiap hari, integrasi antar fungsi, dan departemen dan integrasi antar organisasi, perubahan aturan yang menentukan proses.
3. Orang, pemimpin harus dapat menggabungkan pengetahuan dan keterampilan TIK dari para staf dengan pemahaman tentang proses kerja, pemimpin harus mampu mengembangkan visi strategis dan menyeluruh mulai dari manajemen sumber daya manusia, manajemen proyek dan strategi untuk pengguna.
4. Kultur Organisasi, terkait dengan transisi kepada budaya yang berorientasi layanan, loyalitas organisasi harus diperkuat, bersedia mengambil tanggung jawab, kerjasama dan kepercayaan antar departemen serta antar organisasi harus diperkuat, pemahaman tentang pembelajaran organisasi harus diperkuat, cara berfikir para pemimpin harus di ubah secara signifikan.
5. Struktur, terkait dengan digitalisasi data yang harus memiliki standar, struktur hierarki di transformasikan menjadi suatu jaringan yang satu-kesatuan.

2.3.3 Manfaat E-Government

Banyak manfaat yang di dapat dari diterapkannya *e-governmnet* ini.

Sami dalam Rahayu, Juwono, & Rahmayanti (2020:248) mengemukakan bahwa manfaat *e-governmnet* ini terbagi kedalam tiga kategori, yaitu:

1. Bagi Pemerintah:
 - a. Memberdayakan pegawai pemerintah dengan dukungan sarana informasi dan komunikasi yang ada, memfasilitasi koordinasi antar lembaga pemerintah, meningkatkan transparansi dan persaingan dalam pengadaan publik.
 - b. Membantu pemerintah dalam menyediakan setiap layanan yang lebih berkualitas.

- c. Meningkatkan pengawasan aktivitas warga dan mencegah tindakan kejahatan dengan pemanfaatan fasilitas digital.
- 2. Bagi Entitas Bisnis:
 - a. Memperkuat industri skala besar dan tradisional pada bidang pertanian, pariwisata dan garmen hingga terjadi peningkatan nilai tambah terhadap produk dan juga untuk menembus pasar-pasar baru melalui penjualan berbasis internet atau online.
 - b. Mengurangi biaya transaksi dalam aktivitas bisnis, menjadikan usaha bisnis lebih kompetitif dan menarik bagi para investor dalam dan luar negeri.
- 3. Bagi Masyarakat:
 - a. Meningkatkan pengetahuan dan wawasan publik tentang pemerintahan, meningkatkan aksesibilitas pelayanan terhadap warga sehingga mereka memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah.
 - b. Menciptakan lingkungan yang kondusif karena memberikan kesempatan besar bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam kehidupan global saat ini.
 - c. Memfasilitasi masyarakat dengan memenuhi kebutuhannya secara mudah, efektif dan efisien.

2.3.4 Model-Model E-Government

Menurut *United Nations Asian and Pacific Training Centre for Information and Communication Technology for Development* dalam Rahayu, Juwono, & Rahmayanti (2020:252) perlu dilakukan pembangunan *e-government* pada tingkat lokal, provinsi maupun negara secara menyeluruh dengan mengembangkan *e-government* menjadi beberapa model, diantaranya :

1. Inovasi Layanan Masyarakat

Portal ini adalah sebuah *single window* dimana masyarakat dapat menggunakannya untuk mengakses berbagai layanan pemerintah. Portal ini menyediakan layanan :

- a. Penerbitan berbagai surat izin dan sertifikat, memberikan informasi terhadap hal-hal yang bersifat administratif dan peraturan hukum yang berkaitan, menyediakan jasa pembayaran pajak dan iuran sosial.
- b. Kesempatan untuk berpartisipasi dalam administrasi pemerintah melalui permintaan pendapat publik dan pemungutan suara elektronik.
- c. Pelayanan asuransi terintegrasi untuk jenis asuransi di bidang kesehatan, kecelakaan, pensiun dan pekerjaan.

- d. Sistem administrasi kependudukan untuk mengelola, mendata dan melacak seluruh penduduk secara efektif.

2. Inovasi Layanan Bisnis

Portal ini menyediakan layanan bisnis berbasis elektronik yang mencakup berbagai layanan pemerintah dengan komunitas bisnis yang juga berupa *one stop single window service* meliputi urusan administrasi perusahaan, informasi industri dan layanan transaksi elektronik seperti pengadaan, penawaran dan pengumuman pemenang, serta layanan pembayaran pajak dan pungutan publik. Layanan yang tersedia di portal ini diantaranya:

- a. Sistem *e-procurement* terintegrasi, pengadaan pemerintah satu atap dimana semua proses yang terkait seperti pendaftaran, tender, kontrak dan pembayaran dilakukan melalui internet.
- b. Sistem *e-customs*, melancarkan administrasi bea cukai dalam industri ekspor-impor dan menciptakan larangan penyelundupan yang efektif.
- c. Sistem *e-commerce*, mendukung penjualan dan pembelian barang dan jasa secara online.

3. Inovasi Cara Kerja Pemerintah

Portal ini adalah penggunaan melalui media elektronik terhadap cara dan bagaimana pemerintah menjalankan aktivitas dan pekerjaannya dengan tujuan untuk mereformasi proses kerja internal pemerintah yang lebih efisien dengan:

- a. Adanya integrasi sistem pelaporan antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat sehingga meningkatkan akurasi dan ketepatan.
- b. Adanya pertukaran informasi antar lembaga dalam bentuk penggunaan basis data bersama sehingga meningkatkan efisiensi.
- c. Memberikan peluang untuk pertukaran ide dan sumber daya antar lembaga pemerintah sehingga dapat memperkaya keilmuan
- d. Pengambilan keputusan akan terkoneksi dan terkolaborasi dengan pihak-pihak lain sehingga memungkinkan adanya partisipasi aktif yang menghasilkan suatu kesepakatan bersama.