

Research Article

## **Jembatan Dialog: Memperkuat Hubungan Negara dan Warga di Era Digital**

Bulan Madynati Azka,<sup>1</sup> Sasqia Nabilah Putri<sup>2</sup>

Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah Komunikasi Islam, Universitas

Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon <sup>1,2</sup>

Email: [sasqianabilahputri@gmail.com](mailto:sasqianabilahputri@gmail.com)

### **Abstrak**

This article examines the importance of building bridges of dialogue between the state and citizens in the digital era. The rapid development of information and communication technology has changed the way citizens interact with the government. This study analyzes various strategies that can be applied to strengthen this relationship with a focus on transparency, public participation and the use of digital platforms. This research method uses a qualitative approach with a comparative case study method. The results of the study show that effective dialogue between the state and citizens can increase public trust, improve the quality of public policy and build more responsive governance.

**Kata Kunci:** public dialogue, e-government, citizen participation, digital transformation, digital democracy.

### **PENDAHULUAN**

Era digital telah membawa perubahan fundamental dalam pola interaksi sosial, termasuk dalam hubungan antara negara dan warganya. Pemerintah di berbagai negara kini menghadapi tuntutan untuk lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap aspirasi masyarakat. Di sisi lain, warga negara memiliki ekspektasi yang semakin tinggi terkait pelayanan publik dan keterlibatan mereka dalam proses pengambilan kebijakan.

Teknologi digital menawarkan potensi besar untuk menjembatani kesenjangan komunikasi antara pemerintah dan warga. Platform media sosial, aplikasi mobile, dan portal e-government dapat menjadi sarana yang efektif untuk memfasilitasi dialog dua arah. Namun, pemanfaatan teknologi ini juga menghadirkan tantangan tersendiri, seperti kesenjangan digital, masalah privasi data, dan penyebaran informasi yang menyesatkan.

Artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi yang dapat diterapkan dalam membangun jembatan dialog antara negara dan warga di era digital, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas dialog tersebut.

Chadwick & May (2003) mengidentifikasi tiga model interaksi antara pemerintah dan warga dalam konteks e-government: model managerial, model

konsultatif, dan model partisipatif. Model partisipatif menekankan pada dialog dua arah dan kolaborasi antara pemerintah dan warga dalam proses pembuatan kebijakan.

Castells (2008) mengemukakan bahwa perkembangan teknologi informasi telah menciptakan "masyarakat jaringan" (network society) yang mengubah struktur kekuasaan tradisional. Warga negara kini memiliki kemampuan lebih besar untuk mengorganisir diri dan mempengaruhi kebijakan publik melalui ruang-ruang digital.

E-government tidak hanya tentang digitalisasi layanan publik, tetapi juga tentang transformasi hubungan antara pemerintah dan warga. Menurut United Nations E-Government Survey (2020), negara-negara dengan sistem e-government yang matang menunjukkan tingkat partisipasi publik yang lebih tinggi dalam proses pembuatan kebijakan.

Noveck (2015) menyoroti pentingnya "pemerintahan kolaboratif" (collaborative governance) yang memanfaatkan teknologi digital untuk melibatkan warga dalam pemecahan masalah publik. Platform seperti Challenge.gov di Amerika Serikat dan Citizen Budget di Kanada merupakan contoh sukses dari pendekatan ini.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus komparatif. Data dikumpulkan melalui studi literatur, analisis dokumen kebijakan, dan wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan dari berbagai negara. Kasus-kasus yang dipilih mencakup praktik-praktik terbaik dari negara maju dan berkembang dalam membangun dialog digital antara pemerintah dan warga (Chadwick, A., & May, C. 2003).

## **HASIL DAN PENELITIAN**

### **1. Strategi Membangun Jembatan Dialog Digital**

#### **Transparansi dan Akses Informasi**

Salah satu fondasi penting dalam membangun dialog yang efektif adalah keterbukaan informasi. Negara-negara yang berhasil memperkuat hubungan dengan warganya umumnya menerapkan kebijakan keterbukaan informasi yang komprehensif, didukung oleh platform digital yang memudahkan akses.

Portal data terbuka seperti data.gov (AS), data.gov.uk (Inggris), dan data.go.id (Indonesia) merupakan contoh inisiatif yang memungkinkan warga mengakses dan memanfaatkan data pemerintah. Transparansi ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik tetapi juga mendorong inovasi dari masyarakat.

#### **Platform Partisipasi Digital**

Platform partisipasi digital yang dirancang dengan baik dapat memfasilitasi dialog konstruktif antara pemerintah dan warga. Beberapa contoh sukses meliputi: Decide Madrid (Spanyol): Platform yang memungkinkan warga Madrid mengusulkan, mendiskusikan, dan memberikan suara untuk inisiatif kebijakan kota. Laporan! (Indonesia): Sistem pengaduan terpadu yang menghubungkan warga dengan berbagai instansi pemerintah. vTaiwan (Taiwan): Platform deliberasi online yang menggunakan teknologi AI untuk memetakan konsensus dalam isu-isu kontroversial.

#### **Literasi Digital dan Inklusi**

Dialog digital yang bermakna mengharuskan semua warga memiliki kemampuan dan akses untuk berpartisipasi. Program literasi digital dan inisiatif untuk mengatasi kesenjangan digital merupakan komponen penting dalam strategi dialog nasional.

Estonia, misalnya, telah berhasil mengimplementasikan program literasi digital nasional yang komprehensif sejak usia dini, yang berkontribusi pada tingginya tingkat partisipasi warga dalam inisiatif e-government mereka.

## 2. Tantangan dan Solusi

### Kesenjangan Digital

Meskipun penetrasi internet terus meningkat, kesenjangan digital masih menjadi tantangan signifikan, terutama di negara berkembang. Beberapa pendekatan untuk mengatasi masalah ini meliputi: Pengembangan infrastruktur digital yang merata, subsidi perangkat dan akses internet untuk kelompok berpenghasilan rendah, Pembangunan pusat teknologi komunitas di daerah terpencil.

### Privasi dan Keamanan Data

Dialog digital menuntut adanya pertukaran data antara warga dan pemerintah, yang menimbulkan kekhawatiran seputar privasi dan keamanan. Regulasi perlindungan data yang kuat, seperti GDPR di Eropa, dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap platform dialog digital.

### Disinformasi dan Polarisasi

Media sosial dan platform komunikasi digital rentan terhadap penyebaran disinformasi yang dapat merusak kualitas dialog publik. Pendekatan multi-stakeholder yang melibatkan pemerintah, platform teknologi, dan masyarakat sipil diperlukan untuk mengatasi tantangan ini.

### Studi Kasus: Transformasi Digital di Indonesia

Indonesia merupakan contoh menarik dari negara berkembang yang berupaya memperkuat hubungan dengan warganya melalui transformasi digital. Inisiatif seperti Satu Data Indonesia, Laporan!, dan Smart City mencerminkan komitmen pemerintah untuk membangun dialog yang lebih efektif dengan warga. Namun, tantangan seperti kesenjangan infrastruktur digital antara Jawa dan luar Jawa, serta rendahnya literasi digital di beberapa daerah masih menjadi hambatan. Program-program seperti Palapa Ring (jaringan broadband nasional) dan Gerakan Nasional Literasi Digital merupakan langkah-langkah penting untuk mengatasi tantangan tersebut.

## KESIMPULAN

Membangun jembatan dialog yang efektif antara negara dan warga di era digital memerlukan pendekatan komprehensif yang mencakup aspek teknologi, kebijakan, dan budaya. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan meliputi: Mengembangkan kerangka kebijakan nasional untuk dialog digital yang mengintegrasikan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, dan kolaborasi. Mendesain platform partisipasi digital yang inklusif dan mudah digunakan, dengan mempertimbangkan kebutuhan berbagai kelompok Masyarakat. Mengembangkan program literasi digital yang komprehensif untuk meningkatkan kapasitas warga dalam berpartisipasi, memperkuat kerangka hukum dan kelembagaan untuk perlindungan data dan privasi, mendorong kolaborasi multi-stakeholder dalam mengatasi tantangan disinformasi dan polarisasi.

Dialog yang efektif antara negara dan warga tidak hanya memperkuat legitimasi demokrasi tetapi juga meningkatkan kualitas kebijakan publik. Di era digital, teknologi dapat menjadi jembatan yang menghubungkan aspirasi warga

dengan respons pemerintah, membentuk ekosistem tata kelola yang lebih responsif dan inklusif.

### **Bibliografi**

- Castells, M. (2008). The New Public Sphere: Global Civil Society, Communication Networks, and Global Governance. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 616(1), 78-93.
- Chadwick, A., & May, C. (2003). Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: "e-Government" in the United States, Britain, and the European Union. *Governance*, 16(2), 271-300.
- Noveck, B. S. (2015). *Smart Citizens, Smarter State: The Technologies of Expertise and the Future of Governing*. Harvard University Press.
- United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- World Bank. (2022). *Digital Government Readiness Assessment: A Framework for Assessing Digital Government Maturity*. World Bank Group.