

Mendorong Akuntabilitas Birokrasi, Membuka Ruang Politik: Pelibatan Warga Melalui Layanan Pengaduan dalam Tata Kelola Perkotaan

Noor Rohman¹, Aniek Nurhayati², Ajeng Widya Prakasita³

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya – Indonesia

Abstract

In the last two decades, the study of public engagement has grown rapidly, both in terms of theoretical debate and empirical experimentation. Much of the literature has discussed public engagement from the supply side, how to involve the public in participatory governance. In contrast, the demand side from the elites authorised to make decisions has received relatively less attention. Therefore, this article intends to enrich the discussion on elite-driven public participation. More specifically, we seek to understand how the role of citizen grievance service to facilitate public participation in improving urban government services. We argue that institutionally this mechanism has a positive impact because it provides space to suppress the poor performance of the bureaucracy. The findings in this study show that citizen complaint services not only contribute to encourage accountability of the internal performance of the government bureaucracy, but also open political space for citizens to control the performance of the complaint service itself. The Surabaya city government has tried to innovate and reform governance through digital media-based citizen complaint services. However, at the same time, the government also tends to use these democratic innovations as part of political branding. This study makes critical contributions to the elite-driven public participation literature in term of the use of digital technology in accomodating public demand.

Dalam dua dekade terakhir, kajian tentang pelibatan publik mengalami perkembangan pesat, baik dalam konteks perdebatan teoritik maupun eksperimentasi secara empiris. Banyak literatur yang sudah mendiskusikan pelibatan publik dari sisi penawaran, bagaimana melibatkan publik dalam tata kelola pemerintahan yang partisipatoris. Sebaliknya, sisi permintaan dari elit yang berwenang membuat keputusan relatif kurang mendapatkan perhatian. Oleh karena itu, artikel ini bermaksud untuk memperkaya diskusi tentang pelibatan publik berbasis inisiatif elit yang berwenang. Lebih spesifiknya, kami berusaha memahami bagaimana pelibatan warga melalui layanan pengaduan berbasis teknologi digital yang difasilitasi oleh pemerintah daerah. Kami berargumen bahwa secara kelembagaan layanan pengaduan warga memiliki dampak positif karena menyediakan ruang politik untuk menekan kinerja internal birokrasi yang buruk. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pengaduan warga tidak hanya berkontribusi untuk mendorong akuntabilitas kinerja internal birokrasi pemerintahan, melainkan juga membuka ruang politik bagi warga untuk mengontrol kinerja layanan pengaduan tersebut. Pemerintah kota Surabaya telah berusaha melakukan inovasi dan reformasi tata kelola pemerintahan melalui layanan pegaduan warga berbasis media digital. Namun, pada saat yang sama, pemerintah juga cenderung menggunakan inovasi demokratik tersebut sebagai bagian dari pencitraan politik. Studi ini memberikan kontribusi penting dalam literatur partisipasi publik berbasis inisiatif elit melalui penggunaan teknologi digital untuk mengakomodasi keluhan dan permintaan publik.

Keywords: Citizen Participation; Complaint Services; Urban Governance; Surabaya Media Center

¹ **Korespondensi:** Noor Rohman, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Jalan Ahmad Yani No. 117, Jemur Wonosari, Kecamatan Wonocolo, Surabaya, Jawa Timur 60237

Pendahuluan

Kajian tentang pelibatan publik dalam tata kelola pemerintahan memiliki akar yang kuat dalam diskursus demokrasi partisipatoris (Pateman, 1970, 2012; Barber, 1984) dan demokrasi deliberatif (Rawls, 1993; Habermas, 1996; Dryzek, 2000). Kemunculan gagasan ini merupakan respon kritis atas demokrasi perwakilan yang memahami pelibatan publik dalam kerangka yang minimalis dalam bentuk partisipasi pemilih menggunakan hak suaranya (*voting-centric*) (Elstub, 2018; Bherer, Dufour, and Montambeault, 2016; Chambers, 2003). Gagasan ini juga sebagai catatan evaluatif atas pembangunan dan penghapusan kemiskinan yang mengabaikan pelibatan warga (Chambers, 1974; Blackburn, Chambers, & Gaventa, 2002). Keberhasilan pembangunan tidak hanya diukur dengan pertumbuhan ekonomi, melainkan juga pemenuhan kebutuhan dasar (*basic need*) warga yang bersifat material maupun non material, seperti partisipasi dalam desain kebijakan (Streeten, 1984) ataupun tata kelola layanan publik.

Dalam dua dekade terakhir, kajian tentang pelibatan publik mengalami perkembangan pesat, baik dalam konteks perdebatan teoritik maupun

eksperimentasi secara empiris (lihat Bächtiger et al., 2018; Fung, 2015; Fishkin, 2009; Fung dan Wright, 2003). Banyak literatur yang sudah mendiskusikan pelibatan publik dari sisi penawaran (*the supply side*), bagaimana melibatkan publik dalam tata kelola pemerintahan yang partisipatoris. Sebaliknya, sisi permintaan (*the demand side*) dari elit yang berwenang membuat keputusan relatif kurang mendapatkan perhatian (Hendriks dan Lees-Marshment, 2019). Oleh karena itu, artikel ini bermaksud untuk memperkaya diskusi tentang pelibatan publik berbasis inisiatif elit yang berwenang (*elite-driven public participation*). Lebih spesifiknya, kami mengelaborasi bagaimana pelibatan warga melalui layanan pengaduan berbasis teknologi digital yang difasilitasi oleh pemerintah daerah. Kami berargumen bahwa layanan pengaduan warga secara minimalis memiliki dampak positif karena menyediakan ruang politik untuk menekan kinerja internal birokrasi yang buruk.

Untuk menguatkan argumen tersebut studi ini fokus pada layanan Media Center Pemerintah Kota Surabaya (Media Center Surabaya). Media Center Surabaya adalah layanan pengaduan

warga berbasis teknologi digital dalam bentuk pengaduan/informasi/saran mengenai pembangunan dan pelayanan publik di kota Surabaya. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah kota Surabaya berusaha melakukan inovasi dan reformasi tata kelola pemerintahan kota, di antaranya melalui layanan pegaduan warga berbasis media digital. Namun, pada saat yang sama, pemerintah juga cenderung menggunakan inovasi demokrasi tersebut sebagai instrumen politik untuk menopang proses pembuatan kebijakan yang sesungguhnya teknokratis. Pemerintah juga menggunakannya untuk membangun pencitraan politik bahwa tata kelola layanan publik sudah berlangsung transparan, akuntabel dan demokratis. Studi ini memberikan kontribusi penting terhadap literatur partisipasi publik berbasis inisiatif elit (*elite-driven public participation*) melalui penggunaan teknologi digital untuk mengakomodasi keluhan dan permintaan publik.

Diskusi dalam paper ini terdiri dari empat bagian. Pertama, bagian ini dimulai dengan mendiskusikan kajian terkini tentang pelibatan publik berbasis inisiatif elit, baik dalam konteks pembuatan kebijakan ataupun perbaikan layanan publik. Kedua,

penulis kemudian melanjutkan dengan mendeskripsikan mode partisipasi publik sebagai kerangka konseptual yang digunakan untuk menganalisis studi kasus yang telah dipilih. Ketiga, bagian ini mengelaborasi bagaimana kontribusi layanan pengaduan warga dalam memfasilitasi ruang demokrasi, baik bagi warga biasa maupun kelas menengah yang melek teknologi digital. Bagian ini sekaligus juga menunjukkan bagaimana layanan pengaduan warga memainkan peran penting dalam konteka perbaikan akuntabilitas kinerja birokrasi pemerintahan. Terakhir, kami merefleksikan pengalaman yang terjadi di Surabaya dalam konteks literatur terkait partisipasi berbasis inisiatif elit melalui teknologi digital.

Pelibatan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan

Konsep pelibatan publik dapat merujuk pada mekanisme pelibatan warga yang meliputi komunikasi publik, konsultasi publik, dan partisipasi publik. Ketiga mekanisme tersebut dapat dibedakan berbasis arus informasi yang disampaikan. Dalam mekanisme komunikasi publik, arus informasi hanya berlangsung satu arah dari pihak pemerintah dan tidak memerlukan

umpan balik dari publik. Dalam konsultasi publik, arus informasi datang dari publik, atas dasar inisiatif pemerintah, namun tanpa disertai dialog dan diskusi yang signifikan. Sedangkan dalam partisipasi publik, ada pertukaran informasi antara publik dan pemerintah, baik melalui dialog maupun negosiasi untuk meyakinkan pendapat masing-masing kedua belah pihak (Rowe and Frewer, 2005). Arus informasi dalam layanan pengaduan warga memiliki kesamaan dengan konsultasi publik, yakni atas inisiatif elit pemerintah dan tanpa dialog interaktif yang signifikan.

Literatur terkini tentang pelibatan publik berbasis inisiatif elit menunjukkan bahwa pemimpin politik atau elit politisi pada dasarnya akomodatif dan menghargai praktik pelibatan publik. Menurut Hendriks dan Lees-Marshment (2019), elit politik menghargai dan menerima masukan-masukan publik (*public input*), namun terjadi melalui ruang dialog informal dan interaksi langsung antara pemimpin politik dengan warga, bukan melalui mekanisme yang formal. Sebaliknya, bagi Migchelbrink dan Walle (2020), perilaku pejabat publik terkait pelibatan publik dalam pengambilan keputusan administratif lebih bergantung pada legitimasi input proses partisipasi

(tinggi rendahnya jumlah peserta dan keterwakilan populasi) yang cenderung formal. Pandangan yang kontras justru dikemukakan oleh Torfing dan Ansell (2017), bahwa para elit politisi sulit diharapkan dapat mengakomodasi praktik pelibatan publik dengan baik, karena mereka cenderung terkunci dan bergantung pada elit birokrasi yang lebih senior.

Fasilitasi pelibatan publik oleh elit politik memang tidak bisa digeneralisir dalam nilai yang positif semua. Sebagian dari mereka ada yang memiliki persepsi positif atas pelibatan publik dan secara *genuine* untuk membangun legitimasi demokrasi. Namun demikian, ada juga yang secara pragmatis hanya untuk membangun legitimasi dan memperkuat *status quo* rezim otoriter (Zhang dan Meng, 2018). Bahkan studi yang dikemukakan Batory dan Svensson (2019) menunjukkan bahwa pelibatan publik berbasis inisiatif elit ternyata diselewengkan oleh pemimpin populis untuk memanipulasi kehendak publik (*will of the people*) demi tujuan politik partisan. Oleh karena itu, cara pandang yang normatif terhadap praktik pelibatan publik menuai kritik karena dinilai kurang sensitif dengan aspek relasi kuasa dan konflik kepentingan antar aktor (Shapiro, 1999). Praktik

partisipatif juga dapat bertransformasi menjadi alat otoritas elit, bukan lagi sebagai alat penguatan proses demokratisasi (McQuarrie, 2015). Bahkan elit politisi bisa juga menjadikan pelibatan publik sebagai bagian dari upaya untuk menaikkan popularitas dan mendapatkan suara pemilih (Coleman, 2005). Dalam kerangka mode partisipasi (*modes of participation framework*), Garry Rodan (2018) melihat praktik pelibatan publik secara politis dan lebih menekankan relasi kepentingan aktor.

Kerangka mode partisipasi Rodan (2018) penting untuk menganalisis pelibatan publik dalam tata kelola pemerintahan dan pengambilan keputusan politik sebagai bagian dari kontestasi politik (Rodan dan Baker, 2020). Kerangka ini secara spesifik memang menyoroti munculnya mode-mode baru partisipasi yang disponsori dan dikendalikan oleh negara, yang cenderung bertentangan dengan mobilisasi kolektif berbasis kelas (Jayasuriya and Rodan, 2007). Namun demikian, kerangka ini cukup membantu khususnya untuk mengidentifikasi situs pelibatan publik yang dikendalikan oleh negara, baik yang tingkat inklusinya pada level individu maupun kolektif. Dalam kerangka mode partisipasi, dinamika politik dan konflik

kepentingan aktor menjadi perhatian utama. Dalam kerangka ini, setidaknya ada empat jenis situs partisipasi publik; inkorporasi administratif (*administrative incorporation*), inkorporasi sosial (*societal incorporation*), ekspresi politik individual (*individualized political expression*), dan ekspresi masyarakat sipil (*civil society expression*) (Rodan, 2018).

Dalam mode inkorporasi administratif, individu memperoleh peluang untuk terlibat langsung dengan birokrasi negara, melalui mekanisme pengaduan publik (*public grievance*), konsultasi, dan umpan balik (Rodan 2018, 39). Pada level yang sederhana, mode ini merefleksikan adanya akuntabilitas birokrasi pemerintahan. Dalam mekanisme audit demokrasi, pemerintahan yang akuntabel, terbuka, dan responsif merupakan salah satu aspek yang sangat penting (Beetham, 2007). Namun demikian, mode ini pada dasarnya berpeluang mendepolitisasi kebijakan publik (Rodan, 2018). Konflik kebijakan publik kemudian direduksi sebatas urusan administratif, yang mengabaikan kontestasi kepentingan ekonomi dan politik. Pelibatan publik tanpa adanya redistribusi kekuasaan berisiko terpeleset menjadi tokenisme

atau bahkan manipulasi (Arnstein, 1969). Oleh karena itu, relasi kuasa dan kepentingan antar aktor menjadi aspek penting untuk diperhatikan.

Sedangkan mode inkorporasi sosial melibatkan representasi kolektif di dalam negara (*collective representation within the state*), yang mana mencakup lembaga korporatis negara yang sudah mapan dan juga NGO yang disponsori oleh negara (Jayasuriya dan Rodan, 2007). Lembaga-lembaga tersebut memfasilitasi peserta untuk memperdebatkan dan mempengaruhi kebijakan publik, namun aktor negara yang menentukan peserta yang akan dilibatkan untuk mewakili masyarakat dalam konsultasi kebijakan publik (Rodan, 2018). Mode ekspresi politik individual merujuk pada upaya individu untuk memengaruhi kebijakan publik dan tata kelola pemerintahan (serta debat politik), baik secara langsung maupun tidak. Mode ini dapat diartikulasikan melalui jalur politik parlementer dan ekstraparlementer (Jayasuriya and Rodan 2007, 789). Ekpresi politik parlementer, seperti melalui pertemuan antara individu dengan anggota parlemen, sedangkan politik ekstra parlementer lebih beragam, dapat melalui *letters to newspapers*, *calls to talkback radio*,

petition signing, *political cartoons*, dan *consumer choices*. Dalam beberapa dekade terakhir, ekspresi individual yang paling luas melibatkan media internet dan aktivitas online pada umumnya (Rodan 2018).

Sedangkan mode ekspresi masyarakat sipil merupakan mode partisipasi yang melibatkan bentuk-bentuk aksi kolektif (baik spontan maupun gerakan) yang diciptakan secara independen dan otonom. Kontras dengan mode partisipasi yang disponsori negara, mode ini dianggap paling independen, sehingga memiliki potensi untuk melawan kontrol politik negara dan mengancam kepentingan elit (Rodan 2018, 35). Masyarakat sipil di sini meliputi partai politik, kelompok penekan, serikat pekerja, organisasi bisnis, hingga gerakan sosial massa yang revolusioner. Dalam literatur yang mainstream, beberapa ruang partisipasi yang diciptakan ini diberi label sebagai bagian dari masyarakat “tidak beradab” (*uncivil society*), dan seringkali dikriminalisasi oleh negara (Jayasuriya and Rodan 2007, 785).

Mode ekspresi politik individual dan masyarakat sipil relatif lebih otonom, jika dibandingkan dengan mode inkorporasi administratif dan sosial yang mana disponsori dan dikendalikan

oleh negara. Dalam inkorporasi administratif tingkat inklusinya melibatkan aktor pada level individu, sebaliknya inkorporasi sosial secara kolektif. Dalam konteks artikel ini, mode inkorporasi administratif lebih memainkan peran yang dominan dibanding ketiga mode lainnya. Meskipun dikendalikan oleh negara dan rentan mengalami kooptasi politik, mode inkorporasi administratif pada level yang minimamalis dapat menyediakan saluran yang dapat dimanfaatkan untuk mendorong akuntabilitas birokrasi pemerintah. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Rodan (2018) bahwa:

“Through public grievance, consultation, and feedback mechanisms, individuals have been increasingly availed of opportunities for direct engagement with state bureaucracies. At one level this constitutes enhanced bureaucratic accountability, opening up new political space for questioning how state power is exercised and for demanding more information and transparency in public administration”.

Selain mendorong akuntabilitas kinerja birokrasi, saluran partisipasi semacam itu juga membuka ruang politik untuk menuntut tata kelola pemerintahan yang lebih transparan.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah metode kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Di antara kelebihan riset kualitatif, menurut Robert K. Yin adalah *“contributing insights into existing or emerging concepts that may help to explain human social behavior”* dan *“striving to use multiple sources of evidence rather than relying on a single source alone”* (Yin, 2011). Dengan demikian, metode ini berkontribusi untuk mengembangkan pengetahuan dengan cara menggunakan konsep yang sudah ada ataupun memunculkan konsep baru yang dapat membantu menjelaskan perilaku sosial manusia.

Studi kasus yang dipilih adalah Media Center Surabaya, Layanan Pengaduan Warga Pemerintah Kota Surabaya berbasis Website (<https://mediacenter.surabaya.go.id/>). Penelitian studi kasus melakukan eksplorasi terhadap satu (atau beragam) kasus melalui pengumpulan data yang detail dan mendalam dengan melibatkan beragam sumber informasi (Cresswell, 2016). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kombinasi antara kajian dokumen dan wawancara. Kajian dokumen penting untuk mendapatkan gambaran tentang layanan Media Center

Surabaya, serta inovasi-inovasi kebijakan unggulan pemerintah kota Surabaya yang terkait. Jenis-jenis dokumen yang diakses adalah dokumen resmi pemerintah, laporan media online, dan publikasi akademis. Kajian dokumen ini fokus pada dokumen yang berkaitan dengan layanan Media Center Surabaya, khususnya dua tahun masa akhir pemerintahan Tri Rismaharini dan awal kepemimpinan Eri Cahyadi (2019-2022). Namun demikian, penggunaan dokumen di luar tahun tersebut juga dibutuhkan sejauh memiliki relevansi yang kuat dengan fokus kajian.

Media Center Surabaya sebagai Saluran Keluhan Warga

Media Center Surabaya adalah layanan pengaduan warga berbasis teknologi digital dalam bentuk keluhan/pengaduan/informasi/saran mengenai pembangunan dan pelayanan publik di kota Surabaya (mediacenter.surabaya.go.id). Media center digagas untuk menampung partisipasi masyarakat baik dalam bentuk pengaduan, keluhan, informasi, maupun saran pada proses pembangunan yang dilaksanakan oleh Pemkot Surabaya, secara satu pintu melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Dengan

demikian, Pemkot menyediakan saluran mekanisme untuk menyampaikan keluhan, dan pada saat yang sama pintu komunikasi antara publik dengan Pemkot juga dibuka lebar. Dari sudut pandang Pemkot, kehadiran media center diharapkan dapat memberi kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi apa pun terkait pelayanan publik di Surabaya.

Media Center Surabaya merupakan kanal aduan warga yang didirikan pada tahun 2011. Sejak launching pada 28 November 2011, pengguna layanan Media Center Surabaya terus mengalami peningkatan (www.menpan.go.id). Di satu sisi, meningkatnya pengguna layanan tersebut merefleksikan adanya antusiasme dan partisipasi warga dalam perbaikan layanan publik. Namun demikian, di sisi lain, peningkatan pengguna layanan tersebut juga menunjukkan bahwa internal birokrasi pemerintah kota Surabaya perlu terus berbenah dan semakin didorong memperbaiki kinerjanya. Layanan Media Center Surabaya ini mendapatkan apresiasi yang positif dari banyak pihak, di antaranya adalah penghargaan berskala internasional. Media Center Surabaya berhasil meraih penghargaan *FutureGov* tingkat Asia-Pasifik untuk

kategori Data Center pada tahun 2013 (www.surabaya.go.id).

Layanan Media Center Surabaya dimulai sejak era Tri Rismaharini (2010-2020) dan masih berlanjut hingga sekarang di era kepemimpinan Eri Cahyadi (2021-2024). Namun demikian, inovasi pelayanan publik dan pembangunan kota Surabaya sesungguhnya sudah dirintis sejak masa Bambang Dwi Hartono (2002-2010). Sejak tahun 2002 pelayanan publik kota Surabaya sudah memanfaatkan dan menggunakan teknologi informasi (IT) berbasis aplikasi, di antaranya adalah e-procurement (Mustafa, 2017). Kemudian dilanjutkan dengan e-Budgeting (2003), e-Musrenbang (2009), dan e-performance (2010). Dengan memanfaatkan IT, pengeluaran pemerintah Kota Surabaya bisa dilihat melalui aplikasi, sehingga mudah untuk melakukan penghematan terkait anggaran yang akan dikeluarkan. Selain itu, dengan adanya aplikasi juga lebih menghemat penggunaan kertas, sehingga lebih ramah terhadap lingkungan (Cahyadi, 12/04/2019).

Pada bulan Maret 2021, pemerintah meluncurkan aplikasi WargaKu sebagai wadah aspirasi, pengaduan, dan layanan untuk warga. Aplikasi yang hampir serupa juga pernah dibuat sebelumnya

di tahun 2016 (E-Wadul). Aplikasi ini diluncurkan sekitar bulan Mei 2016. Sesuai dengan namanya, e-Wadul disediakan untuk menampung keluhan dan aspirasi warga terkait dengan layanan publik di Surabaya, misalnya ada jalan rusak atau lampu penerangan jalan umum (PJU) mati. Sekilas, keberadaan aplikasi ini menunjukkan bahwa Pemkot Surabaya memiliki kepedulian untuk mendorong partisipasi politik kewargaan. Ada pengawasan langsung dari warga, sehingga ada kemungkinan efektif untuk perlindungan hak atas layanan publik (Wawancara Wirataman, 16/07/2019). Risma banyak mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis IT. Sebagian besar pelayanan publik di Surabaya didorong untuk menggunakan aplikasi, tidak perlu bertatap muka secara langsung antara pihak yang mengurus dengan petugas (Wawancara Cahyadi, 12/04/2019).

Di tahun 2022, bahkan pemerintah Kota Surabaya menyiapkan 14 kanal pengaduan untuk memfasilitasi keluhan warga. Selain melalui website Media Center Pemkot Surabaya, di antaranya adalah kegiatan Sambat Nang Cak Eri yang mana warga bisa langsung menyampaikan keluhan kepada Wali Kota Surabaya. Keluhan warga juga bisa

disampaikan melalui pesan singkat atau pesan whatsapp di nomor 0811-311-57777/081230257000, email mediacenter@surabaya.go.id, serta aplikasi WargaKu (Wadah Aspirasi Rukun Warga Rukun Tetangga dan Kampung Unggul). Kanal pengaduan lain juga bisa melalui Facebook @Sapawarga Kota Surabaya dan @Bangga Surabaya, Twitter @Sapawarga Kota Sby, dan @Bangga Surabaya, serta Instagram @Sapawarga Kota Surabaya. Bahkan akun media sosial perangkat daerah (PD) juga dapat dimanfaatkan sebagai saluran untuk pengaduan warga (JawaPos, 2022). Inisiatif untuk menyediakan layanan pengaduan dan memfasilitasi keluhan publik semacam itu sedikit banyak memiliki dampak positif untuk perbaikan kinerja birokrasi pemerintahan.

Mendorong Akuntabilitas Kinerja Birokrasi

Dalam satu dekade terakhir, layanan keluhan warga menjadi trend dalam tata kelola pelayanan publik di level perkotaan. Tidak hanya Media Center Surabaya, hampir sebagian besar pemerintah kota di Indonesia menyediakan layanan semacam ini, misalnya di Semarang (Lapor Hendi), Bandung (Bandung Command Center),

Jakarta (Lapor 1708), dan Makassar (Qlue). Penyediaan layanan pengaduan warga ini secara umum memanfaatkan teknologi digital, baik berbasis aplikasi maupun melalui website dan media sosial. Dengan kata lain, selain respon atas regulasi yang ada (UU No. 25/2009 dan PP No. 76/2013), inovasi layanan publik semacam itu juga bagian dari upaya pemerintah daerah untuk menjalankan tata kelola pemerintahan yang partisipatif dan transparan.

Untuk mengakses layanan pengaduan berbasis website Media Center Surabaya, terdapat panduan dari sisi warga dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dari sisi warga, mereka harus memiliki akun terlebih dahulu untuk bisa membuat pengaduan. Ketika membuat pengaduan ada beberapa bagian kolom yang harus diisi, mulai dari menuliskan isi pengaduan yang hendak disampaikan, melampirkan bukti foto dokumentasi, tanggal dan topik pengaduan, OPD yang relevan, hingga detail lokasi (misal lokasi kerusakan jalan). User bisa menanggapi pengaduannya serta dapat berkomunikasi dengan OPD terkait (mediacenter.surabaya.go.id, 2023). Sementara itu, dari sisi OPD, setelah login maka bisa melihat list pengaduan yang dibuat oleh warga. OPD kemudian

juga bisa melihat detail pengaduannya dan bisa memberikan tanggapan, sekaligus juga bisa melampirkan file foto jika diperlukan. Jika sudah ada tanggapan dari OPD, maka status pengaduan akan berubah menjadi sedang ditindaklanjuti. Ketika Admin Media Center sudah memverifikasi hasil tindaklanjut dari OPD, maka status berubah menjadi sudah ditindaklanjuti (mediacenter.surabaya.go.id, 2023).

Setidaknya sejak 2012-2020, dokumen rekapitulasi keluhan dan aduan dari masyarakat dikeluarkan oleh Dinkominfo Surabaya. Sebagai contoh, selama tahun 2019, Pemerintah Kota Surabaya menerima keluhan kurang lebih sekitar 3.337 keluhan, termasuk saran, apresiasi, dan permohonan informasi. Dari jumlah tersebut, keluhan paling banyak adalah melalui twitter Sapawarga Kota Surabaya (1.077 keluhan), sementara melalui website berada di urutan kelima (348 keluhan) (Dinkominfo, 2019). ada lima OPD yang paling sering menerima keluhan (Dinkominfo, 2019), yakni Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau (240), Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan (190), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (123), Dinas Perhubungan (101), dan

Perusahaan Daerah Air Minum (59) (Dinkominfo, 2019).

Selain rekapitulasi tahunan, Dinkominfo juga melakukan rekapitulasi bulanan keluhan warga. Misalnya, pada bulan Mei 2020 menunjukkan bahwa ada tiga OPD yang paling sering menerima keluhan (Dinkominfo, 2020). Ketiga OPD tersebut adalah Dinas Sosial Kota Surabaya, Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya, dan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Ada sebanyak 129 keluhan warga pada Dinas Sosial berkaitan dengan bantuan sosial bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Kemudian sebanyak 47 keluhan warga pada badan penanggulangan bencana menyoroti persoalan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di era pandemi Covid-19. Sementara keluhan warga ke PDAM jumlahnya relatif lebih kecil sebanyak 9 keluhan terkait dengan aliran air yang mati. Secara sederhana dan minimalis, rekapitulasi semacam ini merefleksikan adanya akuntabilitas dalam memfasilitasi pelibatan warga melalui media digital.

Sebagian data pengaduan yang dibuat oleh warga sempat dapat diakses dan dibaca oleh publik. Bahkan mereka yang tidak memiliki akun juga bisa melihat pesan keluhan-keluhan tersebut,

khususnya yang melalui website Media Center Surabaya. Sebagai contoh, salah seorang warga mengeluhkan distribusi bantuan sosial atau Bantuan langsung Tinai (BLT) yang dinilai kurang tepat sasaran dengan menyampaikan bahwa:

“Saya belum menerima surat pengambilan BLT bulan ini padahal yang lain sudah mengambil BLT-nya, saya hampir lansia dan suami sudah lansia. Anak saya dan mantu saya kena PHK dan tidak bekerja tetapi tidak masuk ke daftar BLT. Justru mereka yang lebih "kaya" yang mendapat BLT. Sudah mengeluh ke pak RT. Katanya tidak tau. Apakah saya harus langsung ke walikota/presiden. Merasa ada ketidakadilan dan sangat kecewa. Kenapa caranya kok seperti ini? Kami benar2 butuh bantuan tapi tidak dipedulikan. Saya ingin ada tindak lanjut dan evaluasi dan audit kembali pejabat RT RW” (Keluhan warga, 11/01/2021).

Keluhan tersebut mendapatkan respon dari pengelola layanan pengaduan. Respon singkat yang diberikan adalah meminta informasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) warga yang membuat keluhan, karena foto KK yang dilampirkan dianggap kurang jelas.

Keluhan semacam itu secara tidak langsung mendorong perbaikan kinerja birokrasi yang bertanggung jawab dan terlibat dalam distribusi bantuan sosial,

baik di level Dinas Sosial hingga level kelurahan, bahkan juga terbawah tingkat RT dan RW. Keluhan terkait distribusi BLT yang hampir senada juga disampaikan oleh warga lain bahwa:

“Kami penerima BST di... Setiap penerimaan BST kami dianjurkan untuk menyetor Rp. 50.000 untuk pembangunan Balai RT. 02 sesuai kesepakatan bersama. Apakah diperkenankan untuk mengambil uang dari penerima dana sosial BST untuk tujuan pembangunan. Kesepakatan utk mengurangi dana sosial BST apa diperkenankan, mengingat kebutuhan sehari-hari saja masih belum cukup. Pertanggung jawaban uang yang terkumpul secara hukum apa diperbolehkan” (HDJ, 02/08/2021).

Keluhan tersebut kemudian juga mendapatkan respon bahwa hasil koordinasi dengan Kelurahan terkait disampaikan bahwa, hal tersebut merupakan sumbangan bukan potongan. Sumbangan tersebut dipergunakan untuk dana tambahan pembangunan Balai RT yang dibangun secara swadaya. Menurut pihak kelurahan usulan sumbangan pembangunan Balai RT tersebut sudah dirapatkan dan disetujui oleh warga beserta tokoh masyarakat. Penggunaan dana hasil sumbangan tersebut juga dilaporkan di rapat warga yang dilakukan pada tanggal 10 Januari 2021.

Selain berkaitan dengan bantuan sosial, sebagian warga lainnya juga mengeluhkan layanan administrasi kependudukan. Tahun 2019, keluhan atas layanan administrasi kependudukan (DISPENDUKCAPIL) didominasi oleh pengurusan akte kelahiran dan KTP elektronik. Keluhan mengenai pengurusan KTP elektronik mencapai 75 keluhan, sementara keluhan atas pengurusan akte kelahiran berjumlah 15 keluhan. Keluhan atas layanan KTP elektronik mengalami peningkatan disebabkan oleh tidak tersedianya blanko KTP elektronik di beberapa wilayah (Dinkominfo, 2019). Selain pengurusan KTP dan akte kelahiran, keluhan sebagian warga juga terkait dengan pengurusan Kartu Keluarga di level Kelurahan yang memakan waktu cukup lama bahkan hampir tujuh bulan (UM, 24/12/2020) dan pemutakhiran data kependudukan yang juga memakan waktu agak lama (PMU, 01/07/2021). Keluhan-keluhan tersebut juga mendapatkan respon dari penyedia layanan pengaduan, sekaligus dikoordinasikan dengan OPD atau lembaga terkait. Dengan kata lain, adanya keluhan warga terhadap OPD terkait, maka sedikit banyak bisa mendorong kinerja birokrasi OPD untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Reformasi birokrasi memang menjadi perhatian utama pemerintah kota Surabaya (baik Era Risma maupun Eri Cahyadi).

Saluran layanan pengaduan semacam itu pada dasarnya bisa dimanfaatkan sebagai saluran alternatif bagi warga untuk berpartisipasi dalam perbaikan kualitas layanan publik di wilayah Surabaya pada umumnya. Layanan pengaduan semacam ini sedikit banyak cukup bermanfaat untuk mendorong akuntabilitas kinerja lembaga pemerintah. Namun demikian, kelemahan mendasarnya adalah ketika saluran-saluran semacam itu tidak dikelola dengan serius dan hanya sekedar dimanfaatkan untuk membangun "*political branding*". Dengan kata lain, pelibatan publik berbasis media digital yang disponsori oleh pemerintah juga potensial menjadi instrumen politik untuk menopang proses pembuatan kebijakan yang sesungguhnya teknokratis dan tidak partisipatoris.

Oleh karena itu, idealnya fasilitasi layanan pengaduan warga juga perlu dibarengi dengan upaya pelembagaan partisipasi publik yang lebih serius. Ada beberapa mekanisme yang bisa ditempuh untuk melembagakan partisipasi aktif publik. Pelembagaan

tersebut dapat dimulai dari memberi warga peran langsung dalam pemerintahan dengan menciptakan berbagai forum publik, di mana warga atau delegasi dapat secara terbuka mengartikulasikan dan memperdebatkan kebutuhan mereka. Kemudian menghubungkan usulan partisipatif warga ke proses aktual penganggaran melalui prosedur yang mengikat. Serta meningkatkan transparansi proses penganggaran dengan melibatkan aktor yang lebih beragam, mempublikasikan prosesnya, dan mengurangi kemungkinan terjadinya *elite capture* (Baiocchi dan Heller, 2009).

Pelembagaan partisipasi publik juga dapat mewujudkan dalam bentuk kemitraan/partnership, di mana warga dan pemegang kekuasaan setuju untuk berbagi tanggung jawab perencanaan dan pengambilan keputusan. Partisipasi warga juga dapat mewujudkan dalam bentuk pendelegasian kekuasaan/delegated power, di mana warga dapat memiliki otoritas pengambilan keputusan yang dominan atas rencana atau program tertentu. Selain itu, partisipasi warga juga mewujudkan dalam bentuk kontrol warga/*citizen control*, di mana warga dapat mengatur suatu program atau

lembaga, serta bertanggung jawab penuh atas aspek kebijakan dan manajerial (Arnstein, 1969). Meskipun layanan pengaduan warga belum merefleksikan penguatan partisipasi publik semacam itu, setidaknya secara minimalis bisa mendorong perbaikan kinerja birokrasi dan sekaligus membuka ruang politik yang demokratis.

Ruang Politik untuk Menuntut Informasi dan Transparansi

Dengan adanya layanan pengaduan, individu atau warga negara setidaknya mendapatkan kesempatan untuk terlibat dengan birokrasi pemerintahan. Selain potensial untuk mendorong akuntabilitas kinerja birokrasi, layanan pengaduan warga juga membuka ruang politik untuk mempertanyakan bagaimana pemerintah menjalankan kekuasaannya. Pada saat yang sama, ruang politik tersebut dapat digunakan untuk menuntut transparansi dan keterbukaan informasi publik (Rodan, 2018). Pada dasarnya, pelibatan publik dalam tata kelola pemerintahan dan pengambilan keputusan politik sebagai bagian dari kontestasi politik (Rodan dan Baker, 2020). Sebagian warga berhasil memanfaatkan layanan pengaduan warga sebagai ruang politik

untuk menuntut transparansi administrasi layanan publik.

Tuntutan atas transparansi layanan publik tersebut bahkan dilakukan warga untuk mengkritik kualitas layanan pengaduan warga itu sendiri. Hal ini menunjukkan bagaimana layanan pengaduan sebagai ruang politik yang bisa dimanfaatkan secara terbuka oleh warga yang ingin mengaksesnya. Sebagai contoh misalnya dapat dilihat dalam keluhan warga berikut ini:

“Kenapa keluhan saya sebelumnya belum dijawab ya admin. Ini beneran bisa bantuin apa cuma basa-basi aja web-nya. Kenapa bantuan yang di Surabaya tidak sesuai kriteria, yang rumahnya besar-besar bisa dapat, tapi saya yang cuma ngekos malah tidak dapat” (ALF, 25/12/2020).

Keluhan tersebut menunjukkan bahwa layanan pengaduan ini meskipun dikontrol oleh birokrasi pemerintah, namun tetap memberikan ruang politik bagi warga. Ruang politik tersebut memungkinkan warga untuk menumpahkan kritik bagi kinerja layanan pengaduan itu sendiri. Indikasi sederhannya pesan pengaduannya ditampilkan dan menjadi konsumsi publik yang mengaksesnya. Keluhan tersebut

kemudian juga mendapatkan respon dari pengelola layanan aduan sebagai berikut:

“Mohon maaf sebelumnya. Hasil koordinasi dengan Dinas Sosial Kota Surabaya dapat kami sampaikan bahwa, BST dari Kemensos memang awalnya Rp. 600.000 selanjutnya hanya Rp. 300.000. Total pemberian adalah 9 kali melalui kantor pos. Penerima BST adalah yang sudah masuk data DTKS (keluarga miskin) Kementerian Sosial. Kalau BLT dari Provinsi nominalnya sebesar Rp. 200.000. Total pemberiannya adalah 3 kali melalui Bank Jatim. Penerima BLT adalah warga terdampak covid 19 yang tidak masuk dalam data DTKS Kemensos. Demikian yang dapat disampaikan” (Media Center, 28-12-2020).

Meskipun sudah ada respon dari penyedia layanan pengaduan, namun sesungguhnya tidak disertai dengan praktik yang deliberatif. Pada level yang sangat umum, deliberasi merupakan sebuah proses pembuatan kebijakan berbasis diskusi dan debat. Setidaknya ada dua tipe deliberasi, formal (prosesnya bersifat deliberatif, namun hasil akhirnya dapat berbentuk pemungutan suara atau negosiasi) dan substantif (hasilnya secara langsung merefleksikan deliberasi) (Heller dan Rao, 2015). Deliberasi juga merupakan proses sosial yang lebih luas di mana ide

dan wacana dari ruang publik secara ideal ditransmisikan dan dipertimbangkan untuk membuat keputusan kolektif (Hendriks dan Lees-Marshment, 2019; Dryzek, 2010). Proses deliberasi menuntut adanya partisipasi yang inklusif, karena tanpa adanya partisipasi yang inklusif hanya akan menghasilkan dominasi elit yang lebih mementingkan kepentingannya sendiri.

Keluhan yang hampir senada juga dikemukakan oleh salah seorang warga lainnya yang menumpahkan kekecewaannya karena aduannya tidak mendapatkan respon (SUA, 01/12/2021). Keluhan tersebut kemudian juga mendapatkan respon dari penyedia layanan bahwa sudah berkoordinasi dengan OPD terkait sekaligus juga memberikan kontak layanan WhatsApp yang bisa dihubungi. Meskipun tanpa dialog interaktif yang berarti, adanya respon dari penyedia layanan secara minimalis mempertegas bahwa layanan pengaduan warga sebagai arena politis tempat berkontestasinya kepentingan para aktor terkait. Dari sudut pandang warga mereka berusaha untuk menuntut kejelasan informasi dan adanya transparansi dari layanan yang ada, sebaliknya dari unsur pemerintah mereka berusaha menunjukkan bahwa

mereka berusaha responsif dan akuntabel dengan keluhan yang disampaikan warganya.

Selain komplain soal keterlambatan respon keluhan warga, ada juga komplain warga yang cukup keras, dan cenderung meragukan kualitas dari layanan pengaduan yang disediakan. Salah seorang warga tersebut mengeluhkan bahwa layanan call center yang disediakan tidak bisa dihubungi (OEP, 22-12-2020). Respon yang diberikan oleh Media Center untuk keluhan ini, selain permohonan maaf adalah menginformasikan bahwa layanan melalui kanal telepon dinonaktifkan untuk sementara waktu karena sedang maintenance. Selain itu, respon yang disampaikan juga memberikan alternatif untuk memanfaatkan layanan melalui saluran lain, khususnya melalui media sosial seperti Facebook Sapawarga Kota Surabaya, Twitter @sapawargasby, instagram @sapawargasby, website, email mediacenter@surabaya.go.id, atau SMS/Whatsapp.

Di satu sisi, keluhan-keluhan warga yang disampaikan melalui Media Center merefleksikan bahwa kualitas layanan pengaduan yang disediakan oleh pemerintah kota masih terdapat celah-celah kekurangannya, atau bahkan

belum berjalan maksimal. Namun di sisi lain, itu menunjukkan bahwa layanan pengaduan itu sendiri sebagai ruang politik bagi warga untuk melakukan kontrol dan kritik atas kinerja layanan publik. Terlepas ruang tersebut masih nampak minimalis, setidaknya memfasilitasi warga yang melek teknologi untuk menuntut keterbukaan informasi layanan publik. Fasilitasi pelibatan publik oleh elit politik melalui layanan pengaduan memang tidak bisa digeneralisir dalam nilai yang positif semua. Pada level tertentu pemerintah juga potensial memanfaatkannya untuk membangun pencitraan bahwa tata kelola layanan publik sudah berlangsung transparan, akuntabel dan demokratis.

Selain keluhan negatif dan catatan kritis, sebagian warga ada juga yang mengungkapkan kepuasannya atas layanan pengaduan yang sudah disediakan. Lebih tepatnya warga tersebut menyampaikan bahwa:

"Terima kasih kepada "sapa warga media center" yang sudah membantu permasalahan kami perihal Keterangan Waris. Kami sudah bertemu Bu Lurah dan beliau dengan telaten memberi penjelasan mengenai permasalahan ini dan yang lebih penting Bu Lurah memberikan alternatif solusi sebagai jalan keluar dari permasalahan kami. Kami sebagai warga merasa

sangat dibantu. Sekali lagi terima kasih" (SW, 01/12/2021).

Kepuasan warga ini mengkonfirmasi bagaimana layanan pengaduan setidaknya cukup membantu dalam memfasilitasi kebutuhan mereka. Lebih spesifiknya berkaitan dengan tuntutan untuk mendapatkan informasi layanan publik, sekaligus sebagai ruang politik untuk menyampaikan kepuasan ataupun ketidakpuasan.

Keberhasilan pemerintahan dan pembangunan kota Surabaya tidak bisa dilepaskan dari peran dan keterlibatan aktif publik secara luas. Pembangunan Surabaya sebagai kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia, tidak terlepas dari peran warga dan kelompok masyarakat sipil yang ada di Surabaya. Para aktivis dan akademisi secara intensif memberikan kontribusi bagi pengembangan kota Surabaya (Wawancara Mustafa, 1/08/ 2023; Wirataman, 16/07/2019). Pendek kata, keterlibatan aktif publik secara luas, masyarakat sipil, media, dan intelektual merupakan karakteristik dari lanskap ekonomi politik lokal di Surabaya. Keterlibatan aktif mereka dalam isu-isu publik dan peristiwa politik lokal secara langsung memberikan tekanan kuat pada para elit lokal untuk mengupayakan reformasi tata kelola

pemerintahan ke arah yang lebih baik (Mustafa, 2017). Layanan pengaduan warga sesungguhnya membuka ruang politik bagi publik secara luas untuk berpartisipasi dalam mendorong transparansi administrasi dan layanan publik dalam tata kelola perkotaan.

Intervensi dan reformasi kebijakan yang lebih inklusif dalam tata kelola layanan publik perkotaan masih sangat dibutuhkan untuk mendorong pembangunan yang partisipatif dan lebih memihak kepentingan warga. Pendek kata, keterbukaan akses informasi bagi publik secara luas masih perlu difasilitasi. Fasilitasi mekanisme yang lebih deliberatif juga dibutuhkan untuk melaksanakan perencanaan partisipatif dan proyek pembangunan yang lebih memprioritaskan kepentingan warga. Tujuan utama demokrasi sesungguhnya adalah untuk memfasilitasi keterlibatan aktif dan partisipasi publik dalam merencanakan, membentuk, dan mengimplementasikan kebijakan yang berkaitan dengan urusan publik. Dalam versi yang lebih radikal adalah untuk memastikan bahwa semua warga negara mendapatkan manfaat atas sumber kekayaan negara (Fung & Wright, 2003). Meskipun ruang politik penting, namun untuk mendukung demokrasi, tidak cukup hanya dengan

membuka ruang, melainkan juga perlu ada tindakan konkrit yang memungkinkan suara-suara baru dari warga didengar, serta memberikan kekuasaan kepada warga untuk terlibat aktif dalam mengatur urusan publik (Antlov, 2004).

Kesimpulan

Penggunaan media digital dalam tata kelola pemerintahan, di satu sisi ada yang melihatnya dengan nada optimis, namun di sisi lain ada juga yang cenderung pesimis. Mereka yang optimis percaya bahwa media digital dapat mempromosikan demokrasi dengan cara yang beragam, misalnya memfasilitasi partisipasi warga. Sebaliknya, pihak yang pesimis memperingatkan bahwa media digital kemungkinan tidak akan memberikan perubahan signifikan dalam perilaku politik (Xenos, Michael, dan Patricia Moy, 2007). Sebagian literatur juga ada yang menyatakan bahwa partisipasi online berbeda dengan partisipasi offline, sehingga melalui mekanisme online diharapkan partisipasi warga negara akan mengalami peningkatan, namun sebagian lainnya lebih skeptis terhadap potensi penguatan demokrasi berbasis media digital (Oser, Hooghe, dan Marien, 2013). Dalam konteks Media Center

Surabaya, setidaknya masih sedikit ada sisi optimismenya, karena secara minimalis memiliki dampak positif untuk menekan kinerja internal birokrasi sekaligus juga menuntut transparansi informasi publik.

Sebagaimana sudah ditunjukkan dalam artikel ini, layanan pengaduan warga memiliki dampak positif karena memberikan ruang untuk menekan kinerja internal birokrasi yang buruk. Pelibatan publik berbasis inisiatif elit (*elite-driven*) meskipun berpeluang “mendepolitisasi pembuatan kebijakan publik” (Rodan, 2018), namun secara minimalis tetap membuka ruang partisipasi bagi warga (*ordinary citizen or middle class*) melalui saran, keluhan, dan kritik. Pelibatan publik berbasis inisiatif elit memang potensial menjadi instrumen politik untuk menopang kebijakan yang teknokratis, namun pada saat yang sama juga bisa menekan kinerja internal birokrasi agar menjadi lebih responsif dan akuntabel. Partisipasi publik dalam mempengaruhi dan membentuk tata kelola layanan publik yang lebih baik sangat menentukan keberhasilan penyediaan layanan publik di level perkotaan.

Ucapan Terima Kasih

Artikel ini ditulis dan dikembangkan berdasarkan laporan penelitian dengan judul “Ruang Demokrasi dalam Rezim Teknokratik: Pelibatan Warga Berbasis Inisiatif Elit untuk Perbaikan Layanan Publik Perkotaan”. Penelitian ini didanai oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM), Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (SK Rektor Nomor 180 Tahun 2023).

DAFTAR PUSTAKA

- Arnstein, Sherry R. 1969. "A Ladder Of Citizen Participation". *Journal of the American Planning Association* 35, no. 4 (July): 221-223.
- Aspinall, Edward, and Ward Berenschot. 2019. *Democracy for sale: Elections, clientelism, and the state in Indonesia*. Cornell University Press.
- Aspinall, Edward. 2013. "Popular Agency and Interests in Indonesia's Democratic Transition and Consolidation". *Indonesia*, no. 96 (October): 101-121.
- Bächtiger, Andre, John S. Dryzek, Jane Mansbridge, and Mark Warren. 2018. "Deliberative Democracy: An Introduction". Dalam Andre Bächtiger, John S. Dryzek, Jane Mansbridge, and Mark Warren. *The Oxford Handbook of Deliberative Democracy*. Oxford: Oxford University Press.
- Barber, B. 1984. *Strong democracy: Participatory politics for a new age*. Berkeley: University of California Press.
- Batory, A. and S. Svensson. 2019. "The use and abuse of participatory governance by populist governments". *Policy & Politics* 47, no. 2 (April): 227-44. DOI: 10.1332/030557319X15487805848586.
- Bherer, Laurence, Pascale Dufour, and Françoise Montambeault. 2016. "The participatory democracy turn: an introduction". *Journal of Civil Society* 12, no. 3 (September): 225-230.
- Beetham, David. 2007. *Democracy and Human Rights*. Cambridge: Polity Press.
- Chambers, Simone. 2003. "Deliberative Democratic Theory," *Annual Review of Political Science* 6 : 308.
- Choi, Nankyung. (2014). Local Political Elites in Indonesia: 'Risers' and 'Holdovers'. *SOJOURN: Journal of Social Issues in Southeast Asia* 29, No. 2 , 364-407.
- Cohen, Joshua. 1989. "Deliberation and Democratic Legitimacy," in *The Good Polity: Normative Analysis of the State*, ed. Alan Hamlin and Philip Pettit (Oxford, UK: Basil Blackwell), 17-34.
- Coleman, Stephen. 2005. Blogs and the New Politics of Listening. *Political Quarterly* 76 (2): 273-280.
- Dryzek, John S., André Bächtiger, Simone Chambers, Joshua Cohen, James N. Druckman, Andrea Felicetti, James S. Fishkin, David M. Farrell, Archon Fung, Amy Gutmann, Hélène Landemore, Jane Mansbridge, Sofie Marien, Michael A. Neblo, Simon Niemeyer, Maija Setälä, Rune Slothuus, Jane Suiter, Dennis Thompson, & Mark E. Warren. 2019. The crisis of democracy and the science of deliberation. *Science* 363 (6432), 1144-1146.
- Dryzek, J. 2000, *Deliberative Democracy and Beyond: Liberals, critics, contestations*, Oxford University Press, Oxford.
- Dryzek, John S. 2009. "Democratization as Deliberative Capacity Building." *Comparative Political Studies* 42 (11): 1379-1402.
- Dryzek, John S. 2010. *Foundations and Frontiers of Deliberative Governance*. New York: Oxford University Press.

- Fishkin, James S..2009. *When the People Speak: Deliberative Democracy and Public Consultation*. Oxford: Oxford University Press.
- Fung, A. & Wright, E. O. 2003. "Thinking about Empowered Participatory Governance." In A. Fung & E. O. Wright (eds), *Deepening Democracy Institutional Innovations in Empowered Participatory Governance*. London and New York: Verso.
- Fung, Archon. 2015. "Putting the Public Back into Governance: The Challenges of Citizen Participation and Its Future". *Public Administration Review*, Vol.
- Habermas, J. 1996. *Between facts and norms: Contributions to a discourse theory of law and democracy*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Hadiz, Vedy R. 2010. *Localizing power in post-authoritarian Indonesia: A South Asia perspective*. California: Stanford University Press.
- Hadiz, Vedy R. & Robison, Richard. 2013. "The political economy of oligarchy and the reorganization of power in Indonesia." *Indonesia*, no. 96: 35-57.
- Hendriks, Carolyn M & Lees-Marshment, Jennifer. 2019. Political Leaders and Public Engagement: The Hidden World of Informal Elite–Citizen Interaction. *Political Studies*, Vol. 67(3): 597–617.
- Hendriks, Carolyn M. 2011. *The Politics of Public Deliberation: Citizen Engagement and Interest Advocacy*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Jayasuriya, Kanishka, and Garry Rodan. 2007. "Beyond Hybrid Regimes: More Participation, Less Contestation in Southeast Asia." *Democratization* 14 (5): 773–94.
- Lee, Caroline W. "Five assumptions academics make about public deliberation, and why they deserve rethinking." *Journal of Deliberative Democracy* 7, no. 1 (2011).
- McQuarrie, Michael. 2015. "No Contest: Participatory Technologies and the Transformation of Urban Authority". In Lee CW, McQuarrie M and Walker ET (eds) (2015) *Democratizing Inequalities: Dilemmas of the New Public Participation*. New York: New York University Press.
- Manin, Bernard, Elly Stein, and Jane Mansbridge. "On Legitimacy and Political Deliberation." *Political Theory* 15, no. 3 (1987): 338–368.
- McNeal, Ramona, Kathleen Hale, and Lisa Dotterweich. "Citizen–government interaction and the Internet: Expectations and accomplishments in contact, quality, and trust." *Journal of Information Technology & Politics* 5, no. 2 (2008): 213-229.
- Migchelbrink, K. & S Van de Walle. 2020. When Will Public Officials Listen? A Vignette Experiment on the Effects of Input Legitimacy on Public Officials' Willingness to Use Public Participation. *Public Administration Review* 80 (2), 271-280
- Musadat, Anwar. 2019. "Participatory Planning and Budgeting in Decentralised Indonesia: Understanding Participation, Responsiveness and Accountability". A thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy of The Australian National University (ANU).
- Mustafa, Muchammad. (2017). *Democratic Decentralisation and Good Governance: The Political Economy of Procurement Reform in Decentralised Indonesia*. PhD Thesis at Department of Anthropology and Development Studies, The University of Adelaide, South Australia.

- Oser, Jennifer, Marc Hooghe, and Sofie Marien. "Is online participation distinct from offline participation? A latent class analysis of participation types and their stratification." *Political research quarterly* 66, no. 1 (2013): 91-101.
- Pateman, C. 1970. *Participation and democratic theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pateman, Carole. 2012. "Participatory Democracy Revisited". *APSA Presidential Address*, Vol. 10/No. 1.
- Rawls, John. 2005. *Political Liberalism*. New York: Columbia University.
- Rodan, Garry and Jacqui Baker. 2020. *Explaining Political Regimes in Southeast Asia: A Modes of Participation Framework*. Dalam
- Rodan, G. 2018. *Participation without democracy: Containing conflict in Southeast Asia*. Ithaca: Cornell University Press.
- Sahab, Ali. "Realitas Citra Politik Tri Rismaharini." *Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik* 30, no. 1 (2017): 20-33.
- Shapiro, Ian. 1999. "Enough of Deliberation: Politics Is about Interests and Power". In *Deliberative Politics: Essays on Democracy and Disagreement*, edited by Stephen Macedo, 28-38. Oxford: Oxford University Press.
- Torring, Jacob, dan Christopher Ansell. 2017. "Strengthening political leadership and policy innovation through the expansion of collaborative forms of governance." *Public Management Review* 19, no.1: 37-54.
- Warren, Mark E. 2017. "A Problem-Based Approach to Democratic Theory." *American Political Science Review* 111, no. 1: 39-53.
- Warren, Mark E., and Jane Mansbridge. 2015. "Deliberative Negotiation." In *Political Negotiation: A Handbook*, eds. Cathie Jo Martin and Jane Mansbridge. Washington, DC: The Brookings Institution.
- Xenos, Michael, and Patricia Moy. "Direct and differential effects of the Internet on political and civic engagement." *Journal of communication* 57, no. 4 (2007): 704-718.
- Zhang, Kaiping and Tianguang Meng. 2018. "Political elites in deliberative democracy: beliefs and behaviors of Chinese officials." *Japanese Journal of Political Science* 19: 643-662.