

PEMENUHAN HAK WARGA NEGARA UNTUK MENYAMPAIKAN PENDAPAT DALAM MEMPERKUAT *DIGITAL CITIZENSHIP* MELALUI *SAMBAT ONLINE* PEMERINTAH KOTA MALANG

Nugroho Dwi Saputra¹, Meidi Saputra^{2*}

¹⁾²⁾ Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Malang, Jawa Timur, Indonesia

Email Korespondensi Penulis: * meidi.saputra.fis@um.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords:

Strategy;
Digital Citizenship;
Participation;
Right;
Citizen

Kata Kunci:

Strategi;
Kewarganegaraan Digital
Partisipasi
Hak
Warga Negara.

Citation:

Saputra, N. D., & Saputra, M. (2024). Pemenuhan Hak Warga Negara Untuk Menyampaikan Pendapat dalam Memperkuat Digital Citizenship Melalui Sambat Online Pemerintah Kota Malang. *Jurnal Kewarganegaraan*, 21(2), 265-282. <https://doi.org/10.24114/jk.v21i2.62116>

Article History:

Submitted: 30-07-2024
Revised: 05-09-2024
Accepted: 13-09-2024
Published: 30-09-2024

ABSTRACT

This research aims to describe citizen participation in submitting complaints via Complain Online, a strategy to fulfill citizens' rights in digital citizenship, and the obstacles faced in fulfilling these rights. The method used is qualitative with a descriptive approach, collecting data through interviews, observation and documentation. The validity of the data was tested by triangulation and analysis using an interactive analysis model. The results of this research show that community participation through Complain Online increasing in quantity, but there is still a lack of responsibility in the use of digital media. The government needs to invest in efforts to improve the community's ability to express opinions as well as resources to develop ways to strengthen its realization digital citizenship. This can be done by developing a strategy to fulfill the right to opinion, including providing it website, socialization, electronic forms and platform development. In order for this strategy to be effective, the public must be given adequate understanding and provision regarding their responsibilities in utilizing these facilities. Also, efforts need to be made to overcome internal obstacles including rapid turnover of ASN and lack of technological skills and external obstacles including budget limitations and the cessation of socialization.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan partisipasi warga dalam menyampaikan aduan melalui *Sambat Online*, strategi pemenuhan hak warga dalam *digital citizenship*, dan hambatan yang dihadapi dalam pemenuhan hak tersebut. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Validitas data diuji dengan triangulasi dan analisis menggunakan model analisis interaktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat melalui *Sambat Online* meningkat secara kuantitas, namun masih ada kurangnya tanggung jawab dalam penggunaan media digital. Pemerintah perlu berinvestasi dalam upaya meningkatkan kemampuan masyarakat dalam berpendapat serta sumber daya untuk mengembangkan cara-cara untuk memperkuat terwujudnya *digital citizenship*. Hal ini, dapat dilakukan dengan menyusun strategi pemenuhan hak berpendapat mencakup penyediaan website, sosialisasi, formulir elektronik dan pengembangan platform, Agar strategi ini dapat berjalan efektif, masyarakat harus diberikan pemahaman dan pembekalan yang memadai terkait tanggung jawab mereka dalam memanfaatkan fasilitas tersebut. Serta, perlu adanya upaya mengatasi hambatan internal termasuk pergantian ASN yang cepat dan kurangnya keterampilan teknologi dan hambatan eksternal meliputi keterbatasan anggaran dan terhentinya sosialisasi.

DOI: <https://doi.org/10.24114/jk.v21i2.62116>



PENDAHULUAN

Komunikasi dan kolaborasi *online* yang aman dan bertanggung jawab telah membawa konsep kewarganegaraan konservatif mengarah ke kewarganegaraan baru yaitu kewarganegaraan digital. Aturan untuk penggunaan teknologi yang benar dan bertanggung jawab yang memberikan panduan kepada masyarakat tentang cara berkehidupan sebagai warga negara di dunia digital sangat diperlukan untuk menghadapi keadaan ini (Capuno et al., 2022; Ohler, 2011). Karena dengan perkembangan teknologi dan perpindahan kegiatan sehari-hari ke dunia digital, muncul sebuah komunitas baru di dunia digital yang dikenal dengan warga negara digital. Munculnya suatu komunitas baru dalam dunia digital disebabkan oleh digitalisasi yang membentuk istilah warga negara digital dan akhirnya menimbulkan istilah konsep kewarganegaraan digital (Saputra, 2022). Sehubungan dengan istilah warga negara, maka akan selalu melekat dengan istilah kewarganegaraan.

Kewarganegaraan adalah suatu konsep hukum dan memiliki karakteristik normatif. Kewarganegaraan adalah hasil dari sistem hukum suatu negara, ini menentukan hak dan kewajiban warga negara di dalamnya. Hak-hak yang dimiliki setiap individu sebagai warga negara dikenal sebagai hak warga negara. Menurut teori *Contractus Socialis* yang diutarakan oleh Rousseau (dalam Romański, 2016) hak-hak ini terbatas oleh status kewarganegaraan seseorang, sehingga hak yang dimiliki oleh warga negara dari negara yang berbeda dapat bervariasi. Dalam prinsip *Citizenship Theory* yang dicetuskan oleh Marshall (dalam Alrahman, Budimansyah, Sapriya, & Rahmat, 2024; Beaman, 2016) hubungan timbal balik antara individu dan negara, hak warga negara dianggap sebagai bagian penting dari keanggotaan seseorang dalam komunitas politik. Dalam hal ini, menekankan bahwa hak-hak tersebut diberikan oleh negara kepada warganya sebagai balasan atas kewajiban yang telah mereka sebagai warga negara telah dilaksanakan. Contoh hak warga negara meliputi hak untuk hidup, kebebasan, dan kebebasan berpendapat yang dilindungi oleh negara.

Hak menyampaikan pendapat dianggap sebagai elemen penting dari partisipasi politik. Dalam pengertian *libertatis dicendi in democratia* yang dikemukakan oleh Mill (dalam Sistyawan, 2024) hak ini memberikan kesempatan kepada warga negara untuk berpartisipasi dalam proses politik, mengungkapkan pandangan mereka, dan memengaruhi keputusan-keputusan yang diambil. Oleh sebab itu, perlu digaris bawahi bahwa kebebasan berbicara warga negara memperkuat legitimasi dan efektivitas sistem demokrasi dengan memungkinkan dialog yang terbuka dan beragam. Dalam era digital saat ini, hak ini juga harus diterjemahkan ke dalam kewarganegaraan digital, di mana interaksi *online* semakin mendominasi. Dalam konteks ini, kewarganegaraan digital tidak hanya mengatur hak dan tanggung jawab individu dalam berinteraksi di ruang digital tetapi juga menekankan pentingnya membangun norma-norma etika dan perilaku yang mendukung keamanan, integritas, dan rasa tanggung jawab bersama di dunia maya (Susdarwono, 2022). Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan kebijakan dan pendidikan yang dapat memfasilitasi adaptasi terhadap perubahan ini, memastikan bahwa semua anggota komunitas digital memahami dan memenuhi kewajiban mereka dalam lingkungan *online* yang semakin kompleks.

Kemajuan pesat dalam teknologi digital telah memberikan dampak baik dan buruk pada kehidupan manusia. Untuk mengatasi dampak negatif yang ditimbulkan oleh teknologi digital, muncul istilah kewarganegaraan digital (Saputra, 2022). Kewarganegaraan digital adalah konsep yang berkaitan dengan perilaku dan tanggung jawab yang sesuai ketika menggunakan teknologi digital, terutama di internet (M. Ribble, 2008; M. S. Ribble, Bailey, & Ross, 2004; Shelley et al., 2004). Kebebasan warga negara untuk menyampaikan aspirasi dan pendapat baik melalui lisan atau tulisan adalah hak yang dijamin oleh negara demokrasi.

Namun, dalam istilah negara demokrasi ada kewajiban warga negara yang berisikan serangkaian tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh setiap individu. Sedangkan contoh kewajiban warga negara hendaklah memiliki karakter atau sikap positif agar pembangunan tatanan kehidupan berwarganegara yang demokratis dan berkeadaban dapat terwujud seperti yang tertuang dalam Pasal 28J Ayat 1 dan Pasal 28J Ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk memastikan hak dan kewajiban ini dapat berjalan dengan baik, penting bagi setiap individu untuk memahami dan mempraktikkan etika digital yang baik, termasuk tanggung jawab dalam berkomunikasi secara *online*, menghormati pandangan orang lain, dan tidak menyebarkan informasi yang salah atau merugikan (Utomo et al., 2023). Penerapan prinsip-prinsip ini tidak hanya mendukung keberlangsungan lingkungan digital yang sehat tetapi juga memperkuat prinsip-prinsip demokrasi dan keadaban dalam masyarakat. Dengan demikian, kewarganegaraan digital tidak hanya tentang hak untuk berpartisipasi, tetapi juga tentang tanggung jawab untuk menjaga kualitas interaksi digital yang mendukung kemajuan dan kesejahteraan bersama

Efek digitalisasi yang mempengaruhi kehidupan berdemokrasi berimbas kepada pelayanan publik pemerintah Kota Malang. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Malang mulai menyesuaikan pelayanan publiknya dengan keadaan digitalisasi karena Malang sebagai kota pendidikan dengan pertumbuhan penduduk yang semakin hari semakin tinggi dikarenakan penambahan mahasiswa dari luar daerah membuat kota ini semakin masif dalam penggunaan internet (Mashuri, Afifuddin, & Khoiron, 2021). Oleh karena itu, pemerintah Kota Malang mengupayakan penerapan *e-government* diperuntukan agar bisa menampung dan melayani aspirasi dan pendapat penduduk yang semakin hari makin tinggi penggunaan internetnya (Amiqoh, 2017). Mengingat, Kota Malang sebagai kota metropolitan dan kota pendidikan dengan pertumbuhan penduduk dan penggunaan internet yang begitu pesat pertumbuhannya. Kemudahan yang diberikan untuk masyarakat Kota Malang dilakukan dengan penyediaan *Sambat Online* (<https://sambat.malangkota.go.id/>) dalam bentuk aplikasi dan *website* yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya platform yang mampu mawadahi secara efektif dan efisien. Cahyani, Cikusin, & Anadza (2021) mengemukakan hasil dari penelitiannya bahwa *Sambat Online* Kota Malang merupakan platform digital untuk mawadahi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pendapat dengan memanfaatkan digitalisasi, namun tantangan muncul dalam implementasinya. Pemerataan dalam memfasilitasi masyarakat Kota Malang masih belum sepenuhnya tercapai dan pembentukan tanggung jawab masyarakat dalam menyampaikan pendapat belum cukup baik. Di lain sisi, hasil dari penelitian Abadi (2019) masih terdapat hambatan manajemen dan SDM dari petugas pengelola aduan *Sambat Online* itu sendiri. Dalam hal ini, praktik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang harus memastikan bahwa hak menyampaikan pendapat masyarakat Kota Malang melalui *Sambat Online* mencakup ke seluruh elemen masyarakat Kota Malang, serta terbentuknya kepribadian yang bertanggung jawab dalam menyampaikan pendapat oleh masyarakat Kota Malang agar terwujudnya lingkungan digital yang aman dan nyaman.

Sejalan dengan usaha yang dilakukan Pemerintah Kota Malang dalam pengupayaan pemenuhan hak warga negara dalam rangka *digital citizenship* (kewarganegaraan digital) melalui penerapan *e-government* yang berwujud *Sambat Online* diperlukannya kepastian dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, dalam pelaksanaannya pemerintah harus memiliki strategi dan penanggulangan hambatan dalam penerapannya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat menyampaikan aduan melalui *Sambat Online* sehingga terpenuhinya hak menyampaikan pendapat warga negara, terlaksananya kewajiban warga negara dan terbentuknya *digital citizenship* di dalam kehidupan digital masyarakat Kota Malang. Berdasarkan uraian di atas,

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pemenuhan Hak Warga Negara Untuk Menyampaikan Pendapat Dalam Memperkuat *Digital Citizenship* Melalui *Sambat Online* Pemerintah Kota Malang”.

METODE

Tujuan penelitian ini diperuntukan memaparkan, menjelaskan, menganalisis lebih lanjut mengenai pemenuhan hak warga negara menyampaikan pendapat dalam memperkuat *digital citizenship* melalui *Sambat Online* Pemerintah Kota Malang. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kualitatif-deskriptif dipilih peneliti karena peneliti ingin memperoleh kedalaman informasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang serta Masyarakat Kota Malang itu sendiri

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan suatu fenomena dalam konteks yang alami, dengan menekankan pada interpretasi makna dan pengalaman subjektif (Creswell, 2010; Sugiyono, 2019). Metode penelitian kualitatif adalah seperangkat prosedur penelitian yang menghasilkan suatu data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku individu atau kelompok yang dapat dipahami dengan tujuan untuk memaparkan obyek penelitian berdasarkan fakta (Dantes, 2012; Mamangkey, Rompas, & Masi, 2018). Dalam sebuah penelitian terdapat beberapa metode seperti kualitatif, kuantitatif dan metode campuran. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif, metode kualitatif memiliki beberapa jenis seperti studi kasus, fenomenologi dan deksriptif. Dengan demikian, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif pada penelitian ini dikarenakan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dengan demikian, pendekatan penelitian ini membantu peneliti untuk memahami lebih baik suatu konteks atau fenomena tanpa mencoba untuk menjelaskan atau memprediksi hubungan sebab-akibat. Berdasarkan penjelasan di atas, metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sesuai dengan penelitian ini dengan judul (Pemenuhan Hak Warga Negara Untuk Menyampaikan Pendapat Dalam Memperkuat *Digital Citizenship* Melalui *Sambat Online* Pemerintah Kota Malang).

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang mengelola platform "*Sambat Online*", sebagai bagian dari penerapan *E-government* di kota yang menjadi destinasi pendidikan dengan pertumbuhan penduduk yang pesat. Sumber data penelitian meliputi informan (admin *Sambat Online*, staff Dinas Komunikasi, masyarakat yang menggunakan dan yang tidak menggunakan *Sambat Online*), peristiwa (aktivitas pengaduan dan respons pemerintah), dan dokumen (laporan *Sambat Online* 2023, survei, foto kegiatan). Metode pengumpulan data mencakup observasi non partisipan, yang di mana observasi dilakukan dengan mengamati *website Sambat Online* Pemerintah Kota Malang dan *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Malang untuk mengetahui alur pengaduan dan jumlah aduan terlapor pertahunnya. Wawancara semiterstruktur yang dilakukan dengan mewawancarai Staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Staff *Sambat Online* dan Masyarakat Kota Malang. Dokumentasi yang menjadi sumber data penelitian diperoleh dari kegiatan Staff *Sambat Online* dan Masyarakat Kota Malang. Analisis data melalui tahap reduksi (mengelompokkan dan memisahkan data sesuai fokus penelitian), penyajian (menginterpretasikan data dalam bentuk teks naratif, bagan, dll.), dan verifikasi (menyimpulkan dan menyederhanakan data) (Moleong, 2010). Tahapan penelitian meliputi penyusunan rencana, perizinan, pelaksanaan (pengumpulan, pengolahan, analisis data, dan penarikan kesimpulan), serta pelaporan hasil sesuai pedoman Universitas Negeri Malang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Partisipasi Masyarakat Kota Malang dalam Menyampaikan Aduan Melalui *Sambat Online* Pemerintah Kota Malang

Pasal 1 Ayat 41 dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat mencakup keterlibatan warga dalam menyampaikan aspirasi, gagasan, dan kepentingan mereka dalam pengelolaan pemerintahan daerah. Melalui *Sambat Online*, masyarakat diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dengan menyampaikan aduan, yang kemudian ditanggapi oleh administrator OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk ditindaklanjuti. Pemerintah Kota Malang telah memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk mengungkapkan pendapat dan kepentingan mereka, terutama melalui internet, dengan menyediakan platform *Sambat Online* (M. S. Ribble et al., 2004; Susanto, 2022). Dengan demikian, keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan dapat lebih dioptimalkan dan transparansi serta akuntabilitas pemerintah daerah dapat ditingkatkan. Selain itu, *Sambat Online* memungkinkan masyarakat untuk memantau perkembangan aduan mereka secara *real-time*, meningkatkan rasa tanggung jawab pemerintah dalam menindaklanjuti setiap keluhan. Hal ini tidak hanya memberikan masyarakat suara yang lebih besar dalam urusan publik, tetapi juga mendorong pemerintah untuk terus memperbaiki kinerjanya. Dengan adanya sistem ini, diharapkan akan tercipta lingkungan yang lebih inklusif di mana setiap warga merasa bahwa pendapat dan aspirasinya dihargai. Langkah ini juga memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah, membangun kepercayaan dan partisipasi aktif dalam pembangunan daerah.

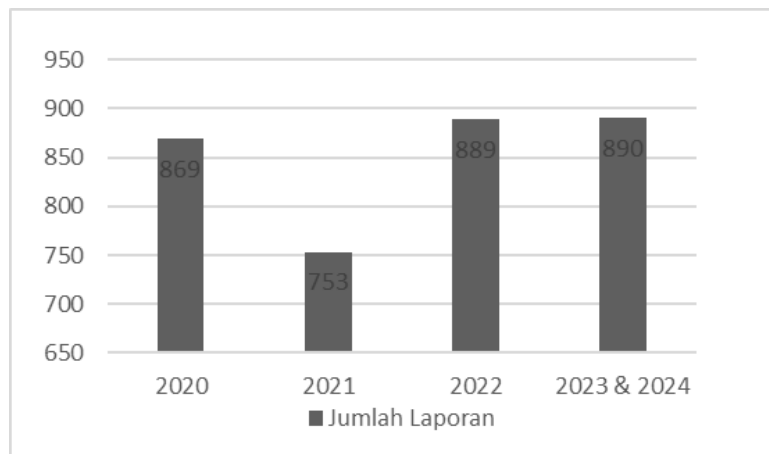
Sambat Online adalah platform yang disediakan oleh Pemerintah Kota Malang untuk menerima aduan dari warga (Cahyani et al., 2021). Meskipun tersedia dalam bentuk saluran komunikasi via *website* dan *SMS*, partisipasi dalam *Sambat Online* cenderung lebih dominan melalui *SMS*. Partisipasi masyarakat melalui *Sambat Online* merupakan bagian dari proses evaluasi, di mana mereka menyampaikan aduan, saran, dan pendapat yang kemudian digunakan untuk mengevaluasi kinerja pejabat publik, kebijakan, dan pelayanan yang diberikan. Selain itu, platform ini memungkinkan warga untuk berpartisipasi secara aktif dan langsung dalam proses pengambilan keputusan pemerintah, memberikan mereka rasa kepemilikan terhadap perkembangan dan kemajuan daerahnya. Penggunaan *SMS* sebagai saluran dominan juga menunjukkan upaya pemerintah untuk menjangkau lebih banyak masyarakat, termasuk mereka yang mungkin tidak memiliki akses mudah ke internet. Dengan demikian, *Sambat Online* tidak hanya menjadi alat untuk menyampaikan keluhan, tetapi juga sebagai sarana edukasi bagi warga tentang hak-hak mereka dalam pemerintahan dan cara-cara efektif untuk berpartisipasi dalam proses demokrasi. Ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya partisipasi aktif dalam pengelolaan pemerintahan lokal, serta mendorong transparansi dan akuntabilitas dari pihak pemerintah.

Pemerintah Pemerintah Kota Malang telah berinovasi dengan menyediakan *Sambat Online* secara daring melalui situs web dan aplikasi, yang memungkinkan interaksi antara pengadu dan instansi terkait serta memfasilitasi partisipasi masyarakat secara aktif. Menurut Ribble (dalam L. M. Jones & Mitchell, 2016) konteks penggunaan internet untuk berpartisipasi dalam menyampaikan pendapat melalui layanan berbasis internet, telah terjadi transformasi media menjadi bentuk digital (*digitallity*) dan penekanan pada desentralisasi dalam produksi dan distribusi pesan (konsep dispersal). Dalam hal ini, kehadiran *Sambat Online* memungkinkan masyarakat Kota Malang untuk berpartisipasi dalam menyampaikan aduan kepada Pemerintah Kota Malang. Tidak hanya mempermudah akses, platform ini juga memungkinkan pengelolaan aduan yang lebih efisien dan transparan. Aduan yang

masuk dapat dipantau secara *real-time* oleh masyarakat, sehingga mereka dapat melihat perkembangan penanganan masalah yang mereka laporkan. Ini mendorong akuntabilitas pemerintah dalam menanggapi keluhan dan aspirasi warga. Di sisi lain, platform *Sambat Online* juga dilengkapi dengan fitur yang memudahkan warga untuk menyampaikan aduan dengan lebih terstruktur, sehingga informasi yang disampaikan dapat lebih mudah dianalisis dan ditindaklanjuti oleh pihak terkait. Dengan inovasi ini, diharapkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan pemerintahan daerah dapat meningkat, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga Kota Malang, menciptakan lingkungan yang lebih responsif dan inklusif.

Partisipasi masyarakat melalui *Sambat Online* meningkat setiap tahun, meskipun sempat menurun pada tahun 2021 akibat pandemi *COVID-19*. Data menunjukkan total laporan berfluktuasi dengan 869 laporan pada 2020, 753 pada 2021, dan meningkat lagi menjadi 889 pada 2022, serta stabil pada 890 laporan pada 2023 dan 2024.

Gambar 1. Jumlah laporan



Sumber: Diskominfo Kota Malang, 2024

Namun, masih terdapat masyarakat yang kurang bertanggung jawab dalam menyampaikan aduan, seperti salah memilih dinas terkait atau melaporkan aduan yang tidak lengkap. Partisipasi tanpa tanggung jawab dapat merugikan kelompok atau masyarakat lainnya, dan menunjukkan kurangnya aspek etika dalam penyampaian aduan.

Terdapat peningkatan jumlah partisipasi masyarakat melalui *Sambat Online*, tetapi dari segi kualitas, kebebasan yang diberikan oleh internet dalam menangani aduan menyebabkan beberapa masyarakat berpartisipasi dengan kurang tanggung jawab. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Ribble (dalam Isvianti, Hayat, & Anadza, 2024; Rahmawati, Hasanah, Rohmah, Pratama, & Anshori, 2023; Rahmelia & Apandie, 2023) internet memberikan peluang bagi individu untuk menyuarakan pendapat dengan bebas, namun juga memungkinkan adanya aduan yang tidak relevan, palsu, atau menggunakan bahasa yang kurang sopan dalam menyampaikan pendapat.

Penyediaan kebebasan yang luas dalam menyampaikan aduan juga menghadirkan tantangan dalam memastikan aduan disampaikan dengan memperhatikan etika dan tanggung jawab. Perlu adanya upaya untuk mengedukasi masyarakat tentang etika dalam menyampaikan aduan serta memastikan bahwa partisipasi dilakukan secara bertanggung jawab dan memperhatikan kepentingan bersama.

2. Strategi Pemenuhan Hak Warga Negara Menyampaikan Pendapat dalam Memperkuat *Digital citizenship* Melalui *Sambat Online*

Sambat Online merupakan inisiatif dari Pemerintah Kota Malang yang diatur dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang. Tujuan utama dari *Sambat Online* adalah memberikan wadah bagi partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pendapat kepada pemerintah dan memastikan pengaduan masyarakat ditangani dengan baik, benar, efektif, dan efisien. Hal ini bermula dari dampak keberadaan warga negara digital yang memicu penyediaan layanan kepada masyarakat untuk berpartisipasi menggunakan media digital oleh Pemerintah Kota Malang (Azzahra et al., 2023; Bocconi & Panesi, 2018). Namun, dalam konteks ini, masyarakat juga diharapkan bertanggung jawab atas penggunaan hak mereka dalam berpartisipasi melalui media digital. Tanggung jawab digital mencakup dua elemen kunci, yaitu memahami peraturan teknologi dan membantu individu lain dalam menggunakan internet (Isman & Canan Gungoren, 2014; D. A. Jones, 2002; Neuman, Bimber, & Hindman, 2011). Kedua aspek ini merupakan bagian dari tanggung jawab terhadap hak digital, yang mencakup kepatuhan terhadap peraturan atau kebijakan yang disepakati bersama dalam masyarakat digital.

Pemenuhan hak dalam konteks kewarganegaraan digital melalui *Sambat Online* terdiri dari dua aspek utama, yaitu kebebasan berpartisipasi dalam menyampaikan pendapat dan ketentuan penggunaan layanan, yang merupakan tanggung jawab masyarakat untuk memahami aturan dan membantu individu lain dalam berpartisipasi dalam menyampaikan pendapat melalui *Sambat Online*. Hal ini selaras dengan yang diungkapkan Ribble (dalam Japar, Utami, Casmana, Djunaidi, & Fadhillah, 2022) yang di mana tanggung jawab digital mencakup batasan-batasan etika yang disepakati bersama, yang meliputi memastikan kebenaran konten, menghindari konten yang berbahaya, tidak melanggar hukum, menilai pentingnya konten, dan memastikan kesopanan dalam penyampaian konten. Komponen-komponen ini membantu menjaga etika dan kenyamanan dalam penggunaan digital. Lebih jauh, pemahaman dan penerapan tanggung jawab digital menurut Purwantiningsih, Riyanti, & Prasetyo (2022) tidak hanya penting untuk mencegah penyebaran informasi yang salah atau berbahaya, tetapi juga untuk memastikan bahwa setiap partisipasi dalam menyampaikan pendapat berjalan dengan adil dan konstruktif. Maka dari itu, Pemerintah Kota Malang dapat memperkuat pemahaman ini melalui program sosialisasi dan pendidikan yang menekankan pentingnya etika digital dan tanggung jawab individu dalam penggunaan platform. Melalui pendekatan ini, diharapkan masyarakat dapat lebih memahami peran mereka dalam ekosistem digital dan berkontribusi pada suasana yang lebih aman dan produktif dalam berinteraksi secara *online*. Dengan memastikan bahwa semua pengguna mematuhi standar etika, *Sambat Online* dapat lebih efektif dalam memfasilitasi partisipasi masyarakat yang berkualitas dan berdaya guna.

Berdasarkan uraian di atas, Tanggung jawab digital juga mencakup batasan-batasan etika yang disepakati bersama, yang meliputi memastikan kebenaran konten, menghindari konten yang berbahaya, tidak melanggar hukum, menilai pentingnya konten, dan memastikan kesopanan dalam penyampaian konten. Komponen-komponen ini membantu menjaga etika dan kenyamanan dalam penggunaan digital. Pemenuhan hak dalam konteks kewarganegaraan digital melalui *Sambat Online* terdiri dari dua aspek utama, yaitu kebebasan berpartisipasi dalam menyampaikan pendapat dan ketentuan penggunaan layanan, yang merupakan tanggung jawab masyarakat untuk memahami aturan dan membantu individu lain dalam berpartisipasi dalam menyampaikan pendapat melalui *Sambat Online*.

a. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan proses di mana seseorang mempelajari dan mengadopsi norma, nilai, serta budaya dari masyarakat atau kelompok sosial di mana mereka berada. Melalui proses ini, individu memahami cara berinteraksi dengan orang lain dan bertindak sesuai dengan ekspektasi sosial (Alamsyah, 2022). Sosialisasi berlangsung sepanjang hidup dan melibatkan berbagai pihak seperti keluarga, sekolah, teman sebaya, media, dan lingkungan sosial lainnya. Sosialisasi *Sambat Online* bertujuan untuk memperkenalkan layanan tersebut kepada masyarakat, mengingat pentingnya keterampilan digital dalam memasuki dunia virtual, terkait dengan keterampilan kewarganegaraan. Dalam proses sosialisasi, dijelaskan cara menggunakan *Sambat Online* baik melalui situs web maupun *SMS*, serta melibatkan pelatihan bagi administrator untuk mengoperasikannya. *Workshop* sosialisasi dihadiri oleh berbagai elemen masyarakat dan anggota OPD Kota Malang, hal ini menjadi langkah awal dalam memenuhi hak partisipasi masyarakat. Selain mengenalkan layanan, tujuan sosialisasi juga mencakup pembentukan tanggung jawab, terutama dalam membantu masyarakat lain menggunakan media digital (Renata, Perdanakusuma, & Rachmadi, 2021; Sedua, Indrajit, & Prayanthi, 2022).

Sosialisasi perihal pentingnya *Sambat Online* kepada masyarakat berhasil dilakukan, akan tetapi implementasinya dalam membentuk tanggung jawab masih belum optimal. Hal ini dikarenakan beberapa masyarakat masih belum akrab dengan layanan tersebut dan menunjukkan bahwa masyarakat belum membantu masyarakat lain dalam menggunakan platform aduan *Sambat Online*. Menurut Mossberger (dalam Manoharan & Ingrams, 2018) tanggung jawab masyarakat terwujud ketika mereka membantu dan mengedukasi orang lain dalam menggunakan media digital, termasuk dalam mengajukan aduan melalui platform aduan. Hal ini harus bisa disikapi dengan bijak dengan upaya tambahan dalam sosialisasi dan pembentukan tanggung jawab warga negara demi mewujudkan warga negara yang bertanggung jawab dan terpenuhinya hak masyarakat menyampaikan pendapat dalam era digitalisasi.

Berdasarkan pemaparan diatas, perlu adanya program sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan, yang tidak hanya memperkenalkan fitur-fitur *Sambat Online*, tetapi juga menekankan pentingnya kolaborasi antar warga dalam penggunaan teknologi ini. Melibatkan komunitas lokal dan tokoh masyarakat dalam sosialisasi dapat meningkatkan efektivitas program, sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat merasa lebih terlibat dan bertanggung jawab dalam mengoptimalkan penggunaan *Sambat Online*. Dengan strategi ini, diharapkan tercipta ekosistem digital yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

b. Penyediaan Website Sambat Online

Pemerintah Kota Malang memenuhi hak warga negaranya untuk menyatakan pendapat melalui berbagai saluran, salah satunya dengan menyediakan *Sambat Online*, terutama melalui kanal elektronik seperti situs web. Melalui platform ini, masyarakat dapat dengan bebas menyampaikan aspirasi dan aduan terkait layanan publik, kebijakan pemerintah, dan kinerja pemerintah tanpa harus mengunjungi instansi terkait secara langsung. Penyediaan situs web *Sambat Online* oleh Pemerintah Kota Malang menunjukkan pemanfaatan internet untuk kepentingan administratif, dengan empat aspek kepentingan utama yaitu informasi, hiburan, komunikasi, dan transaksi. Hal ini kemudian selaras dengan yang dikemukakan oleh Ribble (dalam Japar et al., 2022) penggunaan internet dalam aspek administratif memberikan kemudahan akses yang diberikan meliputi penyediaan informasi, hiburan, komunikasi dan transaksi. Hal ini menunjukkan komitmen

Pemerintah Kota Malang dalam memenuhi hak berpendapat masyarakatnya di era digitalisasi dengan meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Selain itu, platform ini juga memfasilitasi dialog dua arah antara pemerintah dan masyarakat, memungkinkan warga untuk tidak hanya menyampaikan keluhan tetapi juga menerima tanggapan dan solusi dari pemerintah dengan cepat. Hal ini selaras dengan poin penting tentang *good governance* yang disampaikan Mallarangeng (2014) dialog dua arah bertujuan untuk meningkatkan transparansi, partisipasi, dan responsivitas antara pemerintah dan warga negara, dengan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berkontribusi dalam pengambilan keputusan dan meningkatkan layanan publik, serta membantu pemerintah memahami kebutuhan masyarakat guna memperkuat kepercayaan publik. Inisiatif ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pembangunan daerah. Pemerintah Kota Malang juga berupaya mengintegrasikan *Sambat Online* dengan media sosial dan aplikasi *mobile* untuk menjangkau lebih banyak warga, termasuk generasi muda yang lebih terbiasa dengan teknologi digital. Dengan demikian, diharapkan semakin banyak warga yang terlibat dalam proses pemerintahan, menciptakan masyarakat yang lebih informatif dan berdaya dalam era digital serta terpenuhinya hak menyampaikan pendapat masyarakat pada era digital.

Penyediaan *website Sambat Online* diatur sesuai dengan prinsip otonomi daerah, dengan admin yang bertugas mengoperasikannya sesuai dengan keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Otonomi daerah menunjukkan kemampuan untuk mengatur diri sendiri tanpa intervensi eksternal, yang juga diterapkan pada individu dengan memberi mereka kebebasan dan kapasitas untuk menentukan tindakan dan pilihan hidup mereka sendiri (Rosadi & Pratama, 2018; Wulandari, Azzahra, Wulandari, & Santoso, 2023). Implementasi otonomi daerah dalam *Sambat Online* didukung oleh admin di setiap OPD dan BUMD Kota Malang serta alokasi anggaran yang disediakan. Langkah ini mencerminkan upaya pemerintah dalam memberdayakan warga dan memastikan bahwa setiap aspirasi yang disampaikan dapat ditindaklanjuti secara efektif. Selain itu, adanya sistem pengawasan dan evaluasi berkala terhadap kinerja admin juga memastikan bahwa pelayanan *Sambat Online* tetap optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, otonomi daerah pada *Sambat Online* tidak hanya diwujudkan dalam pengelolaan administratif, tetapi juga dalam pemberdayaan individu untuk berpartisipasi aktif dalam pemerintahan daerah. Komitmen ini diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dan mendorong partisipasi yang lebih besar dalam pembangunan wilayah.

c. Formulir Elektronik bagi Pengadu

Transformasi makna kewarganegaraan di tingkat global menuntut improvisasi yang dinamis dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Untuk mencapai hal tersebut, umumnya pemerintah melakukan adaptasi dengan mengembangkan teknologi dalam menyesuaikan perubahan sosial dan memastikan keterlibatan aktif masyarakatnya dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan terhadap kebijakan publik (Sampean & Sjaf, 2021). Seperti halnya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang dengan mengintegrasikan *Sambat Online* ke situs resmi portal Kota Malang. Melalui platform *Sambat Online*, masyarakat dapat dengan cepat berinteraksi dengan petugas dari OPD yang relevan. Upaya pemerataan akses digital dilakukan dengan memberikan opsi penggunaan *SMS* untuk menyampaikan aduan bagi masyarakat yang kurang terampil dalam menggunakan internet. Kemudahan berpartisipasi dalam menyampaikan aduan

ditingkatkan dengan mengakomodasi preferensi masyarakat, terutama penggunaan *smartphone* yang semakin umum (Khalil, Radwan, & Ogadimma, 2024; Lestari et al., 2021). Langkah ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Malang tidak hanya beradaptasi dengan perkembangan teknologi, tetapi juga berkomitmen untuk memfasilitasi warganya melalui penyediaan akses yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun Pemerintah Kota Malang telah memberikan hak kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam menyampaikan aduan melalui *Sambat Online*, masih ada tantangan terkait kurangnya tanggung jawab dalam menggunakan hak tersebut.

Kurang tanggung jawabnya masyarakat dalam menyampaikan pendapat melalui *Sambat Online* adalah salah satu dampak dari perkembangan teknologi. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Armawi & Wahidin (2020) bahwa perkembangan teknologi yang cepat juga memberikan dampak negatif seperti munculnya perilaku ujaran kebencian dan *hoax*. Guna mengurangi dampak negatif tersebut, diperlukannya pedoman kehidupan dalam dunia digital untuk membuat lingkungan digital yang aman dan nyaman. Menurut Ribble (dalam Pradana, 2018) adanya kewarganegaraan digital bertujuan untuk membangun sikap dan perilaku masyarakat yang bertanggung jawab dan bijak dalam memanfaatkan teknologi, mengembangkan etika komunikasi dalam dunia maya, serta mencegah penyalahgunaan teknologi untuk kepentingan pribadi atau kelompok. Oleh karena itu, untuk mengatasi dampak negatif dari perkembangan teknologi, seperti kurangnya tanggung jawab masyarakat dan munculnya ujaran kebencian, diperlukan pedoman kehidupan digital yang mendorong kewarganegaraan digital agar masyarakat dapat bersikap bijak dan bertanggung jawab dalam dunia maya.

Perlu adanya penyertaan identitas diri, seperti nama lengkap, alamat, atau nomor identitas saat menyampaikan pendapat melalui *Sambat Online* untuk membantu pihak berwenang memverifikasi keaslian pengadu. Berdasarkan penuturan Purwantiningsih et al. (2022) individu cenderung lebih berhati-hati dan bertanggung jawab dalam memberikan informasi karena ada konsekuensi hukum dan sosial jika terbukti memberikan data palsu serta foto kejadian menyediakan bukti visual yang konkret dari situasi atau masalah yang diadukan, memudahkan pihak berwenang untuk mengevaluasi dan menindaklanjuti aduan tersebut. Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Kota Malang mendorong penggunaan formulir elektronik bagi pengadu sebagai langkah untuk memastikan identitas yang akurat sebelum menyampaikan aduan. Selain itu, pengadu diwajibkan melampirkan bukti foto terkait aduan yang disampaikan untuk memperkuat validitas aduan dan mendorong tanggung jawab masyarakat dalam mengikuti aturan digital.

Berdasarkan uraian diatas, Pemerintah Kota Malang tidak hanya meningkatkan kredibilitas proses pengaduan tetapi juga menunjukkan upaya Pemerintah Kota Malang untuk membangun budaya digital yang bertanggung jawab dan transparan dengan menerapkan penggunaan formulir elektronik bagi pengadu sebagai langkah untuk memastikan identitas dan bukti laporan yang akurat sebelum menyampaikan aduan, di mana setiap aduan yang masuk diproses dengan lebih akurat dan efisien.

d. Pengembangan *Sambat Online*

Pemerintah Kota Malang memiliki tanggung jawab untuk memfasilitasi hak bersuara warga negara digital, dengan pengembangan platform seperti *Sambat Online* sebagai upaya untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman. Menurut Mardawani & Relita (2019) kehadiran platform aduan yang mudah diakses meningkatkan kemungkinan masyarakat untuk membuat laporan, dengan Pemerintah tetap aktif dalam

memberikan respon terhadap setiap aduan yang masuk. Oleh karena itu, dibutuhkan sumber daya manusia yang terampil dalam pengoperasian layanan aduan. Selain itu, kepastian infrastruktur teknologi, pelatihan dan pengembangan berkelanjutan bagi para admin yang mengelola platform layanan aduan dianggap sangat penting untuk memastikan bahwa mereka dapat merespon aduan dengan cepat dan tepat (Masita & Latupeirissa, 2019; Mossberger, Kaplan, & Gilbert, 2008). Dengan meningkatkan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia serta menjaga kualitas infrastruktur, Pemerintah Kota Malang dapat lebih efektif dalam memenuhi tanggung jawabnya untuk memfasilitasi hak bersuara warga. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan layanan publik.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam birokrasi menjadi fokus untuk meningkatkan kualitas layanan *Sambat Online*. Hal ini sejalan dengan prinsip reformasi kepegawaian yang dikemukakan oleh Berman (dalam Nofianti & Suseno, 2014; Rahmawati et al., 2023; Suwardana, 2018) bahwa peningkatan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia di birokrasi dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik, yang merupakan prasyarat untuk terwujudnya *good government* dan *good governance*. Langkah konkret dilakukan melalui pelatihan berkala bagi administrator, evaluasi rutin, serta survei kepuasan masyarakat untuk mengidentifikasi kekurangan dan perbaikan di masa yang akan datang. Selain itu, dengan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional, dapat membantu pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, sehingga dapat membangun kepercayaan publik dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Secara keseluruhan, langkah-langkah Pemerintah Kota Malang untuk melibatkan penerapan teknologi terkini untuk mendukung administrasi yang efisien, memungkinkan aduan ditangani dengan cepat dan tepat. Pemerintah Kota Malang menciptakan budaya kerja yang proaktif dan inovatif, di mana pegawai berinisiatif mencari solusi dan berinteraksi dengan masyarakat untuk memahami kebutuhan mereka. Pendekatan ini diharapkan menghasilkan birokrasi yang adaptif dan responsif terhadap perubahan, memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta memastikan upaya peningkatan kualitas layanan publik yang berkelanjutan dan berdampak positif bagi pembangunan daerah.

3. Hambatan Pemenuhan Hak Warga Negara Menyampaikan Pendapat dalam Memperkuat *Digital Citizenship* Melalui *Sambat Online*

a. Faktor Penghambat Internal

Sumber daya manusia (SDM) dalam sektor pemerintahan memiliki peran krusial sebagai operator dalam menjalankan program kerja pemerintah. Sumber daya manusia (SDM) dalam konteks *Good Governance* sering disebut sebagai *Human Resource Governance* seperti yang diungkapkan oleh Mardawani & Relita (2019) bahwa *Human Resource Governance* fokus pada pengelolaan sumber daya manusia yang profesional, berintegritas, dan didasarkan pada kompetensi, guna mendukung tercapainya pemerintahan yang baik dan efektif dengan melibatkan kebijakan-kebijakan rekrutmen, pelatihan, pengembangan karier, dan penilaian kinerja pegawai negeri yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Namun, pada pengelolaan *Sambat Online* walaupun admin *Sambat Online* telah menjalani proses sosialisasi dan pelatihan untuk memahami pengoperasiannya, masih terdapat beberapa admin mungkin menghadapi kesulitan terutama terkait penguasaan teknologi

digital, yang dapat menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan aduan. Dengan demikian, *Sambat Online* perlu menerapkan evaluasi triwulan untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh admin, seperti kesulitan teknologi digital, potensi kerusakan sistem, atau kesulitan akses, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan dari waktu ke waktu.

Kendala internal lainnya mencakup perpindahan tugas yang cepat di kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN) serta beberapa perangkat daerah yang belum sepenuhnya efektif dalam menangani pengaduan. Kekurangan sumber daya manusia, waktu, dan keahlian menjadi tantangan besar yang harus diatasi (Mulyani, Komalasari, Permatasari, Bribin, & Suriaman, 2024). Menurut Thomas (dalam Rotberg, 2014) menyampaikan diperlukan investasi waktu dan sumber daya yang lebih besar dalam memperbaiki infrastruktur internal dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya pengelolaan pengaduan secara efisien sehingga terwujudnya pelayanan publik yang responsif, transparan dan akuntabel. Kebutuhan akan investasi besar dalam sumber daya manusia, waktu, dan keahlian untuk mengelola aduan melalui *Sambat Online* menekankan pentingnya pengalokasian sumber daya manusia yang cukup guna mendukung program pelayanan publik digital semakin baik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dapat terjaga dan ditingkatkan.

Kendala lainnya adalah gangguan dalam proses sosialisasi, sosialisasi memainkan peran yang penting teruntuk pemerataan informasi kepada masyarakat. keberhentian sosialisasi menyebabkan tidak semua warga Kota Malang mengenali *Sambat Online*, karena tidak ada kejelasan apakah perwakilan telah mengedarkan informasi lebih lanjut atau tidak. Keberhentian sosialisasi dapat disebabkan oleh keterbatasan APBD dalam pendanaan *Sambat Online*, sehingga sosialisasi tidak bisa dilakukan secara masif dan bervariasi. Anggaran yang terbatas menghambat kemampuan pemerintah untuk menjangkau semua elemen masyarakat. Dalam konteks sosialisasi mengenai program *E-government* bertujuan untuk mengedukasi masyarakat tentang cara menggunakan layanan pemerintah secara *online* dan manfaat yang dapat diperoleh dari layanan tersebut (Isman & Canan Gungoren, 2014; Perrin, 2015). Hal ini selaras dengan pendapat Rifai, Fitri, Ramadhan, & Ramadan (2022) tentang prinsip *Public Financial Management* bahwa pengelolaan keuangan publik harus dilakukan secara transparan dengan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat, akuntabel dengan melaporkan dan menjelaskan penggunaan dana, efisien dan efektif dalam memaksimalkan hasil serta mencapai tujuan, melibatkan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan, serta dilakukan dengan adil dan berintegritas untuk mencegah korupsi dan penyalahgunaan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memanfaatkan alokasi anggaran dengan baik untuk program sosialisasi agar informasi dapat disebarluaskan secara efektif dan menyeluruh, memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memiliki pemahaman dan akses yang memadai terhadap layanan *Sambat Online*. Selain itu, kolaborasi dengan sektor swasta dan komunitas lokal dapat menjadi strategi alternatif untuk mengatasi keterbatasan anggaran, memperluas jangkauan sosialisasi, dan meningkatkan kesadaran serta partisipasi masyarakat dalam program ini.

Berdasarkan pemaparan diatas, bahwa keberhasilan pengelolaan aduan melalui *Sambat Online* sangat bergantung pada investasi yang memadai dalam sumber daya manusia, waktu, dan keahlian, serta pengelolaan yang profesional dan berintegritas sesuai prinsip *Human Resource Governance*. Meskipun telah dilakukan sosialisasi dan pelatihan, tantangan seperti keterbatasan teknologi, rotasi ASN yang cepat, dan keterbatasan anggaran masih menghambat efektivitas program ini. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkala dan kolaborasi dengan sektor swasta untuk memastikan pelayanan publik yang

responsif, transparan, dan akuntabel, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

b. Faktor Penghambat Eksternal

Terdapat kendala eksternal dalam memastikan hak warga untuk menyampaikan pendapat melalui *Sambat Online*, terutama terkait dengan kurangnya keterampilan dalam menggunakan teknologi digital di kalangan masyarakat, yang dapat mengakibatkan kurangnya individu untuk berpartisipasi dalam menyampaikan pendapat. Hal ini menjadi dasar pada pemahaman *civic skills* menurut Peart, Gutiérrez-Esteban, & Cubo-Delgado (2020) yang menyatakan bahwa keterampilan warga negara meliputi kemampuan berkomunikasi secara efektif, memecahkan masalah dengan analisis praktis, memahami proses politik dan pemerintahan, berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat, berpikir kritis, serta menunjukkan empati dan kepedulian sosial untuk berpartisipasi secara efektif dalam masyarakat dan proses demokrasi yang difasilitasi oleh pemerintah. Kurangnya inisiatif pemerintah dalam menyampaikan informasi secara masif dan bervariasi tentang layanan aduan berbasis digital juga menjadi faktor penghambat partisipasinya masyarakat dalam menyampaikan pendapat.

Upaya sosialisasi harus mempertimbangkan tingkat pemahaman teknologi yang berbeda di kalangan masyarakat dan menyediakan strategi khusus untuk memastikan aksesibilitas bagi semua segmen masyarakat (Cahyani et al., 2021; Masita & Latupeirissa, 2019) Ini menyoroti pentingnya pendekatan inklusif dalam memperkenalkan layanan *online*, yang mempertimbangkan variasi keterampilan digital di antara masyarakat dengan menggunakan berbagai media komunikasi yang mudah diakses oleh semua kelompok masyarakat (Sukmawati, Bahari, Degawan, Zakaria, & Marzuki, 2024; Sunarto, 2020). Langkah-langkah ini tidak hanya akan meningkatkan partisipasi warga dalam *Sambat Online* tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah berbasis digital. Selain itu, diperlukan kerjasama antara pemerintah, sektor swasta, dan organisasi masyarakat untuk menyediakan pelatihan teknologi yang komprehensif dan berkelanjutan, sehingga semua lapisan masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif dan merata dalam penggunaan layanan digital.

SIMPULAN

Sambat Online adalah platform partisipasi masyarakat Kota Malang untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, dan saran kepada pemerintah melalui *website* dan *SMS*. Meskipun partisipasi meningkat setiap tahun, terjadi penurunan pada tahun 2021 akibat pandemi *COVID-19*. Meski demikian, data menunjukkan fluktuasi jumlah laporan dengan peningkatan menjadi stabil sekitar 889-890 laporan pada 2022-2024. Meskipun ada peningkatan partisipasi, kualitasnya perlu ditingkatkan karena terdapat aduan yang tidak jelas, spam, dan penggunaan bahasa yang kurang sopan. Untuk mengatasi tantangan ini diperlukan strategi pembentukan tanggung jawab digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya, seperti sosialisasi melalui media sosial, *workshop*, dan pengembangan platform. Akan tetapi masih belum berjalan dengan sempurna karena masih banyak ditemukan masyarakat yang belum mengetahui *Sambat Online* dan belum terbentuknya tanggung jawab terhadap masyarakat untuk saling membantu masyarakat lainnya untuk melakukan aduan. Namun masih terdapat beberapa hambatan dalam praktiknya seperti admin *Sambat Online* menghadapi tantangan teknologi digital, sementara kendala internal lainnya termasuk perpindahan tugas ASN yang cepat. Kendala eksternal terkait dengan kurangnya sosialisasi disebabkan oleh keterbatasan anggaran dan kurangnya inisiatif

pemerintah dalam melakukan variasi dalam melakukan sosialisasi dan pelatihan. Ketidakseimbangan keterampilan teknologi di masyarakat juga menjadi hambatan, sehingga sosialisasi perlu mempertimbangkan perbedaan tingkat pemahaman teknologi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis ucapkan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) Universitas Negeri Malang yang telah membiayai penelitian ini dengan nomor SK 4.4.112/UN32.14.1/LT/2024. Kemudian pihak-pihak yang berperan penting dalam pengumpulan data diantaranya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Staf admin Sambat Online dan Masyarakat Kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, F. (2019). *Implementasi Sistem Pelayanan Pengaduan Terpadu Daring "Sambat Online" Kota Malang* (Universitas Brawijaya). Diambil dari <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/171047/>
- Alamsyah, A. R. (2022). Gradasi Aktor, Tarik-Menarik Peran, Jangkauan Kerjasama, dan Komposisi dalam Keterlekatan: Ide-ide Pelengkap untuk Teori Ranah Tindakan Strategis. *Masyarakat, Jurnal Sosiologi*, 27(2), 24. <https://doi.org/10.7454/MJS.v27i2.13557>
- Arakhman, R., Budimansyah, D., Sapriya, S., & Rahmat, R. (2024). The Effect of Digital Citizenship on the Quality Learning Civic Education. *Jurnal Civics: Media Kajian Kewarganegaraan*, 21(1), 29–40. <https://doi.org/10.21831/jc.v21i1.67086>
- Amiqoh, I. (2017). *Strategi Penerapan E-Government melalui Layanan SAMBAT Online (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)* (Universitas Brawijaya). Diambil dari <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/5832/>
- Armawi, A., & Wahidin, D. (2020). Optimalisasi Peran Internet dalam Mewujudkan Digital Citizenship dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Pribadi Siswa. *Jurnal Civics: Media Kajian Kewarganegaraan*, 17(1), 29–39. <https://doi.org/10.21831/jc.v17i1.30146>
- Azzahra, D. B., Aldo, M., Khalifah, Y., Santoso, P. J., Aryawijaya, M., & Setiawan, D. A. (2023). Pembelajaran Berbasis Digital dalam Bentuk Civic Skills Abad 21. *Jurnal Literasi Digital*, 3(3), 201–210. <https://doi.org/10.54065/jld.3.3.2023.366>
- Beaman, J. (2016). Citizenship as Cultural: Towards a Theory of Cultural Citizenship. *Sociology Compass*, 10(10), 849–857. <https://doi.org/10.1111/soc4.12415>
- Bocconi, S., & Panesi, S. (2018). Teachers' Professional Learning and Competence in the Digital Era. In G. Cappello & M. Ranieri (Ed.), *Media Education: Studi, Ricerche, Buone Pratiche* (hal. 39–48). <https://doi.org/10.4399/97888255210234>
- Cahyani, G. A., Cikusin, Y., & Anadza, H. (2021). Efisiensi Layanan Sambat Online Dalam Penerapan E-Government Di Kota Malang. *Respon Publik*, 15(8), 1–5. Diambil dari <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12374>
- Capuno, R., Suson, R., Suladay, D., Arnaiz, V., Villarin, I., & Jungoy, E. (2022). Digital Citizenship in Education and Its Implication. *World Journal on Educational Technology: Current Issues*, 14(2), 426–437. Diambil dari <https://eric.ed.gov/?id=EJ1345138>
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dantes, N. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Isman, A., & Canan Gungoren, O. (2014). Digital Citizenship. *Turkish Online Journal of*

- Educational Technology-TOJET*, 13(1), 73–77. Diambil dari <https://eric.ed.gov/?id=EJ1018088>
- Isvianti, R., Hayat, H., & Anadza, H. (2024). Integrasi Layanan Pengaduan Publik Dalam Mewujudkan Fast Responsif Berbasis Pada Rancangan Aplikasi Pengaduan Interaktif Terpadu (Pintar) Malang. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 7(1), 163–171. <https://doi.org/10.31539/intecomsv7i1.8579>
- Japar, M., Utami, A. D., Casmana, A. R., Djunaidi, D., & Fadhillah, D. N. (2022). Membangun Kesadaran Berkonstitusi melalui Pelatihan Digital Citizenship. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 6(1), 46–53. <https://doi.org/10.22437/jkam.v6i1.19371>
- Jones, D. A. (2002). The Polarizing Effect of New Media Messages. *International Journal of Public Opinion Research*, 14(2), 158–174. <https://doi.org/10.1093/ijpor/14.2.158>
- Jones, L. M., & Mitchell, K. J. (2016). Defining and Measuring Youth Digital Citizenship. *New Media & Society*, 18(9), 2063–2079. <https://doi.org/10.1177/1461444815577797>
- Khalil, E. M. A. S., Radwan, A. F., & Ogadimma, E. C. (2024). Students' Perception of Public Relations Ethical Practice in Social Media: A Cross-national and Collaborative Approach. *Migration Letters*, 21(4), 882–907. Diambil dari <https://migrationletters.com/index.php/ml/article/view/7850/5069>
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Dwi, R., Cahyani, & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Mallarangeng, G. K. (2014). The Internet and Public-Government Engagement. *Masyarakat Jurnal Sosiologi*, 20(2), 1–5. <https://doi.org/10.7454/MJS.v20i2.1034>
- Mamangkey, S. J. F., Rompas, S., & Masi, G. (2018). Hubungan Dukungan Keluarga dengan Pemberian ASI Eksklusif pada Bayi di Puskesmas Ranotana Weru. *Jurnal Keperawatan*, 6(1), 1–6. Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/download/19472/19023>
- Manoharan, A. P., & Ingrams, A. (2018). Conceptualizing E-Government from Local Government Perspectives. *State and Local Government Review*, 50(1), 56–66. <https://doi.org/10.1177/0160323X18763964>
- Mardawani, M., & Relita, D. T. (2019). Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Sintang Dalam Mewujudkan Visi Pemerintahan dan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 4(1), 109–116. <https://doi.org/10.17977/um019v4i1p109-116>
- Mashuri, R., Afifuddin, A., & Khoiron, K. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Kota Malang (Studi Program Sambat Online di Dinas Komunikasi Dan Informatika). *Respon Publik*, 15(10), 16–23. <https://doi.org/https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12422>
- Masita, N., & Latupeirissa, J. J. P. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintah Dan Hukum, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen)*, 1(3), 50–101. <https://doi.org/10.1234/jsam.v1i3.60>
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mossberger, K., Kaplan, D., & Gilbert, M. A. (2008). Going Online Without Easy Eccess: A tale of Three Cities. *Journal of Urban Affairs*, 30(5), 469–488.

- <https://doi.org/10.1111/j.1467-9906.2008.00414.x>
- Mulyani, H., Komalasari, K., Permatasari, M., Bribin, M. L., & Suriaman, S. (2024). Transformasi Pendidikan Kewarganegaraan Global di Era Abad 21: Analisis Implementasi dan Tantangan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 21(1), 88–101. <https://doi.org/10.24114/jk.v21i1.55115>
- Neuman, W. R., Bimber, B., & Hindman, M. (2011). The Internet and Four Dimensions of Citizenship. *The Oxford Handbook of American Public Opinion and the Media*, (June 2018), 1–26. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199545636.003.0002>
- Nofianti, L., & Suseno, N. S. (2014). Factors Affecting Implementation of Good Government Governance (GGG) and their Implications towards Performance Accountability. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164, 98–105. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.056>
- Ohler, J. (2011). Digital Citizenship Means Character Education for the Digital Age. *Kappa Delta Pi Record*, 47(sup1), 25–27. <https://doi.org/10.1080/00228958.2011.10516720>
- Peart, M. T., Gutiérrez-Esteban, P., & Cubo-Delgado, S. (2020). Development of the Digital and Socio-Civic Skills (DIGISOC) Questionnaire. *Educational Technology Research and Development*, 68(6), 3327–3351. <https://doi.org/10.1007/s11423-020-09824-y>
- Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang.
- Perrin, A. (2015). Social Media Usage: 2005-2015 65% of Adults Now Use Social Networking Sites - a Nearly Tenfold Jump in the Past Decade. Diambil 30 Juni 2024, dari Pew Research Center website: <https://www.pewresearch.org/internet/2015/10/08/social-networking-usage-2005-2015/>
- Purwantiningsih, A., Riyanti, D., & Prasetyo, D. (2022). Digital Citizenship in Indonesia: Digital Literacy and Digital Politeness Using Social Media. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 7(3), 628–637. <https://doi.org/10.17977/um019v7i3p628-637>
- Rahmawati, S. N. E., Hasanah, M., Rohmah, A., Pratama, R. A. P., & Anshori, M. I. (2023). Privasi dan Etika dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Digital. *Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 1(6), 1–23. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i6.328>
- Rahmelia, S., & Apandie, C. (2023). Civic Virtue dalam Pendidikan Kristen guna Memperkuat Etika Digital di Era 4.0. *Immanuel: Jurnal Teologi Dan Pendidikan Kristen*, 4(1), 69–86. <https://doi.org/10.46305/im.v4i1.154>
- Renata, A., Perdanakusuma, A. R., & Rachmadi, A. (2021). Evaluasi Kapabilitas Layanan SAMBAT Online menggunakan COBIT 5. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(11), 4805–4811. Diambil dari <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/10112>
- Ribble, M. (2008). Passport to Digital Citizenship: Journey Toward Appropriate Technology Use at School and at Home. *Learning & leading with technology*, 36(4), 14–17. Diambil dari <https://elem.hcdsb.org/stbernadette/wp-content/uploads/sites/30/2019/05/Passport-to-Digital-Citizenship-article.pdf>
- Ribble, M. S., Bailey, G. D., & Ross, T. W. (2004). Digital Citizenship: Addressing Appropriate Technology Behavior. *Learning & Leading with Technology*, 32(1), 6–11. Diambil dari <https://eric.ed.gov/?id=EJ695788>
- Rifai, D., Fitri, S., Ramadhan, I. N., & Ramadan, R. (2022). Perkembangan Ekonomi Digital

- Mengenai Perilaku Pengguna Media Sosial Dalam Melakukan Transaksi. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 3(1), 49–52. <https://doi.org/10.34306/abdi.v3i1.752>
- Romański, Ł. (2016). The Principle and Limits of Freedom of Contract from the Perspective of the Roman Law Tradition. *Internetowy Przegląd Prawniczy TBSP UJ*, 7(29), 72–85. Diambil dari <https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/handle/item/47471>
- Rosadi, S. D., & Pratama, G. G. (2018). Urgensi Perlindungan data Privasi dalam Era Ekonomi Digital di Indonesia. *Veritas et Justitia*, 4(1), 88–110. <https://doi.org/10.25123/vej.v4i1.2916>
- Sampean, S., & Sjaf, S. (2021). The Reconstruction of Ethnodevelopment in Indonesia: A New Paradigm of Village Development in the Ammatoa Kajang Indigenous Community, Bulukumba Regency, South Sulawesi. *MASYARAKAT: Jurnal Sosiologi*, 25(2), 159–192. <https://doi.org/10.7454/mjs.v25i2.12357>
- Saputra, M. (2022). Integrasi Kewarganegaraan Digital dalam Mata Kuliah Pendidikan Kewarganegaraan untuk Menumbuhkan Etika Berinternet (Netiket) di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 12(01), 6–15. <https://doi.org/10.20527/kewarganegaraan.v12i01.13635>
- Sedua, J. F., Indrajit, I., & Prayanthi, I. (2022). The Analysis of Factors Influencing Decisions When Buying Laptop. *CogITo Smart Journal*, 8(1), 47–56. <https://doi.org/10.31154/cogito.v8i1.348.47-56>
- Shelley, M., Thrane, L., Shulman, S., Lang, E., Beisser, S., Larson, T., & Mutiti, J. (2004). Digital Citizenship: Parameters of the Digital Divide. *Social Science Computer Review*, 22(2), 256–269. <https://doi.org/10.1177/0894439303262580>
- Sistyawan, D. J. (2024). Partisipasi Politik dan Perilaku Masyarakat dalam Pemilihan Umum di Kabupaten Temanggung. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 9(2), 144–158. <https://doi.org/10.17977/um019v9i2p144-158>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2 ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, W. S., Bahari, B., Degawan, R. H., Zakaria, N., & Marzuki, M. (2024). Implementasi Nilai-Nilai Pancasila Melalui Pendidikan Pancasila Di Era Multikulturalisme. *Jurnal Pendidikan Dan Keguruan*, 2(2), 250–258. Diambil dari <https://jpk.joln.org/index.php/2/article/view/155>
- Sunarto, A. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan Berbasis Inovasi untuk Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 397–407. <https://doi.org/10.54783/MEA.V4I2.504>
- Susanto, D. (2022). *Analisis Kinerja Aparatur Kelurahan Dalam Menjalankan Pemerintahan Yang Baik (Studi Kasus Kelurahan Paal Merah Kota Jambi)* (Universitas Jambi). Diambil dari <https://repository.unja.ac.id/37996/>
- Susdarwono, E. T. (2022). Tingkat Pemahaman Materi Pendidikan Kewarganegaraan Terkait Status Kewarganegaraan (Prinsip Ius Soli dan Ius Sanguinis). *Jurnal Kewarganegaraan*, 19(1), 1–15. <https://doi.org/10.24114/JK.V19I1.27755>
- Swardana, H. (2018). Revolusi Industri 4.0 Berbasis Revolusi Mental. *JATI UNIK: Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri*, 1(2), 109–118. <https://doi.org/10.30737/jatiunik.v1i2.117>
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Utomo, B., Martha, E., Rahmawati, N. D., Anggondowati, T., Amelia, T., & Laksmningsih,

- E. (2023). Formative Research: Barriers and Enablers for Successful Implementation of Antenatal MMS in Indonesia. In K. Kraemer & R. Olson (Ed.), *Focusing on Multiple Micronutrient Supplements in Pregnancy: Second Edition* (hal. 79–82). <https://doi.org/10.52439/UZNQ4230>
- Wulandari, Z. R., Azzahra, N., Wulandari, P., & Santoso, G. (2023). Memperkuat Jiwa Kewarganegaraan di Era Digital dengan Pendidikan Kewarganegaraan yang Komprehensif. *Jurnal Pendidikan Transformatif*, 2(2), 415–424. <https://doi.org/10.9000/jpt.v2i2.354>