



Isu-Isu Kebijakan Publik Kontemporer

Bambang Supriyono

Universitas Brawijaya, Malang

Correspondence E-mail: aicobpa@ub.ac.id

How to Cite: Supriyono, B. (2020). Isu-Isu Kebijakan Publik Kontemporer. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5 (2): 83-89

Abstract

Public policy issues are part of a very important stage of the policy process. The selection of the right issue among the existing issues will determine or be able to leverage (leverage) the resolution of complex public problems and require systemic resolution. There are several dimensions for sorting out contemporary policy issues, namely issues concerning the policy substance and issues concerning the policy process; both can become strategic issues when studied based on the substance of policies, actors, resources, situation specifications, and actors' authority to set strategic issues into the policy agenda. One important approach in analyzing public policy issues is the deliberative policy approach, an approach that promotes dialogue between interested parties to obtain certainty about strategic policy issues.

Keywords: contemporary policy issues; policy deleberative approach; policy issues

Abstrak

Isu-isu kebijakan publik merupakan bagian dari tahapan proses kebijakan yang sangat penting. Pemilihan isu yang tepat diantara isu-isu yang ada akan sangat menentukan atau dapat menjadi pengungkit (leverage) penyelesaian permasalahan publik yang bersifat kompleks dan memerlukan penyelesaian secara sistemik. Terdapat beberapa dimensi untuk memilah isu-isu kebijakan yang bersifat kontemporer, yaitu isu-isu tentang substansi kebijakan dan isu-isu tentang proses kebijakan; keduanya dapat menjadi isu strategis ketika dikaji berdasarkan substansi kebijakan, aktor, sumberdaya, spesifikasi situasi, dan kewenangan aktor untuk menetapkan isu strategis menjadi agenda kebijakan. Salah satu pendekatan penting dalam menganalisis isu-isu kebijakan publik adalah policy deliberative approach, sebuah pendekatan yang mengedepankan dialog antar pihak-pihak yang berkepentingan untuk mendapatkan kepastian tentang isu kebijakan yang bersifat strategis.

Kata kunci: isu-isu kebijakan kontemporer; *policy deleberative approach*; isu kebijakan

1. Pendahuluan

Kajian administrasi publik ataupun kebijakan publik sebagai ilmu terapan (applied science) adalah berkaitan dengan kegiatan pemerintah dalam mengatur (regulatory) dan mengurus (services function) kepentingan publik/masyarakat. Kepentingan pemerintah ataupun masyarakat yang beragam menjadikan beragam pula isu-isu kebijakan, menyangkut isu-isu politik, administrasi, ekonomi, sosial, kultural, ataupun isu-isu lainnya. Secara umum, isu-isu tersebut dapat dipilah menjadi dua bagian; pertama, isu-isu substansi kebijakan (policy substantive), yang saat ini sedang aktual adalah isu bidang kesehatan karena adanya wabah atau pandemi Covid 19 yang terjadi hampir di semua negara dalam berbagai belahan dunia.

Semula Pandemi Covid 19 terjadi di Wuhan China, tetapi karena mobilitas sosial yang berskala global maka pandemi ini merambah ke berbagai negara. Sebagai sebuah isu kebijakan, semula antar negara memiliki sikap yang berbeda. Sebagai gambaran, Vietnam menyikapi isu pandemi Covid 19 segera menjadikannya sebagai sebuah agenda kebijakan penting pemerintah, isolasi terhadap penyebaran virus segera dilakukan, jalur transportasi dari Wuhan Cina sementara dihentikan, segera

dilakukan lockdown dan berbagai kebijakan terkait lainnya. PM New Zealand menetapkan lockdown ketika ditemukan kasus 300 positif Corona; sementara PM Italy memutuskan lockdown ketika kasus positif Corona sudah lebih dari 9000. Perbedaan menyikapi isu ini dapat dilihat bahwa akhir masa lockdown di New Zealand jauh lebih cepat dibanding di Italy (The Conversation, 2020). Data ini memberikan gambaran bahwa menyikapi sebuah isu menjadi agenda kebijakan merupakan hal yang sangat penting. Kebijakan yang diformulasikan pada waktu yang tepat (*based on golden time*) berdasarkan isu-isu yang telah dicermati dan dijadikan agenda kebijakan, akan sangat berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi kebijakan tersebut.

Terkait dengan pandemi Covid 19, Pemerintah RI juga telah mengeluarkan beberapa kebijakan; Perpu No 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi Corona 19, Perpres No 54 Tahun 2020 tentang Perubahan Postur Rincian dan APBN Tahun 2020; dan beberapa kebijakan penting lainnya. Berbagai kebijakan tersebut merupakan respon terhadap isu-isu dan agenda kebijakan Pandemi Covid 19 menyangkut substansi kebijakan bidang kesehatan; bidang sosial; bidang fiskal dan insentif pajak; bidang perdagangan ekspor impor; UMKM; Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB); bidang hukum; dan kebijakan fasilitas lainnya (Kebijakan Pemerintah RI Terkait Wabah Covid 19). Substansi kebijakan ini menggambarkan bahwa sebuah isu kebijakan secara sekuensial (*sequential*) dapat memunculkan isu kebijakan ikutan, atau bahkan sebuah isu kebijakan muncul secara bersamaan dengan isu-isu kebijakan lainnya. Karena itu diperlukan adanya penetapan isu-isu kebijakan berdasarkan skala prioritas, kemudian dijadikan agenda kebijakan berdasarkan skala prioritas pula. Hal ini akan membantu formulasi kebijakan dan implementasi kebijakan berdasarkan skala prioritas, sekaligus menentukan indikator kerjanya.

Kedua, isu-isu proses kebijakan (*policy process*), secara sistemik isu-isu ini dapat dijadikan dasar untuk penyusunan tahap-tahap: agenda-setting, policy formulation, decision making, implementation, and evaluation. Antar tahapan satu dengan tahapan lainnya bersifat sekuensial demikian seterusnya akan memunculkan isu-isu berikutnya. Isu-isu yang telah ada ataupun isu-isu kontemporer merupakan keniscayaan karena keberadaan kebijakan publik tidak dapat dipisahkan dengan lingkungannya. Kajian klasik dari David Easton (1957) mengungkapkan bahwa: *environment includes social, economic and political influences on inputs, system variables, policy outputs and policy outcomes*.

Kajian tentang isu-isu kebijakan dari dimensi proses diawali dari pentingnya mencermati isu-isu baik ditinjau dari urgensinya, periodisasinya, atau bahkan ekskalasinya; karenanya menuntut adanya keseriusan dan ketajaman dalam menggali isu-isu tersebut. Sebagaimana dikemukakan Werner and Wegrich (2007: 43-63) bahwa: *The idea of modeling the policy process in terms of stages was first put forward by Lasswell. Lasswell introduced (in 1956) a model of the policy process comprised of seven stages: intelligence, promotion, prescription, invocation, application, termination, and appraisal. Intelligence, bermakna kemampuan analisis dalam memahami isu-isu baik menyangkut kemampuan menalar, daya tangkap terhadap isu yang berkembang, merencanakan, dan kemampuan orientasi untuk memecahkan masalah. Promotion, kemampuan untuk menawarkan atau menjelaskan kepada stakeholder bahwa isu-isu yang digali adalah sangat strategis agar dapat berkembang menjadi agenda setting, dan segera diformulasikan dalam sebuah kebijakan. Prescription, kemampuan dalam memberikan resolusi ataupun rekomendasi atas penyelesaian persoalan yang dihadapi. Kendati resolusi itu bersifat sementara tetapi sangat diperlukan untuk memastikan pentingnya isu tersebut menjadi sebuah agenda kebijakan. Invocation, bermakna seruan ataupun harapan agar isu-isu yang terjadi dapat ditindaklanjuti sesuai derajat ekskalasinya untuk segera diselesaikan. Application, adalah harapan agar usulan terhadap resolusi atas isu-isu yang telah dirumuskan dapat segera ditindaklanjuti. Termination, adalah penghentian yang bersifat sementara atas penetapan isu-isu yang telah dikaji agar dapat segera ditindaklanjuti. Appraisal, bermakna penilaian ataupun prediksi bahwa apabila isu-isu yang dihadapi segera diselesaikan maka dapat diwujudkan suatu efektivitas kebijakan.*

Pemahaman di atas diantaranya dapat digambarkan dalam isu-isu proses kebijakan di Indonesia. Secara periodik anggota DPR ataupun DPRD selalu berupaya menjangkau aspirasi masyarakat untuk menggali berbagai persoalan yang dihadapi; apabila upaya tersebut dilakukan sebagaimana tahapan yang disyaratkan di atas maka hampir dapat dipastikan bahwa isu-isu yang terjaring memiliki kualifikasi yang benar-benar memenuhi harapan masyarakat. Pemerintah ataupun pemerintah daerah dalam setiap tahun anggaran selalu berupaya untuk melakukan monitoring dan evaluasi atas berbagai program dan kegiatan yang telah dilaksanakan. Apabila proses tersebut dilakukan secara cermat dengan memperhatikan tahapan-tahapan di atas maka efektivitas dan efisiensi program/kegiatan dapat diwujudkan sesuai dengan harapan.

Perlu dipahami bahwa antara isu-isu substansi kebijakan (menyangkut bidang tertentu) saling berkaitan dengan isu-isu proses kebijakan. Dalam setiap substansi kebijakan selalu terdapat proses kebijakan, sebaliknya dalam setiap proses kebijakan didalamnya adalah menyangkut suatu atau beberapa substansi kebijakan. Karena itu hal yang perlu dicermati adalah: apakah dalam proses kebijakan yang saling terkait dengan substansi kebijakan atau sebaliknya, telah didasarkan isu-isu kebijakan yang berkualitas? Jawaban atas pertanyaan ini dapat ditelusuri dari kualifikasi yang seyogyanya dipenuhi dalam penetapan isu-isu kebijakan publik.

2. Kualifikasi Isu-isu Kebijakan Publik Kontemporer

Mewujudkan ketajaman isu-isu kebijakan publik dapat diawali dengan memahami falsafah administrasi sebagai induk dari studi kebijakan publik. Dalam memahami falsafah administrasi sebagai ilmu terapan, Hodgkinson (1978) mengemukakan bahwa:

Administration (and policy) are philosophy in action

Process of correct thinking and process of valuing: rationality or logic and values

The essential raw material of administration and policy are men

Rationality applied to social relations and simultaneously as an artificial system and therefore always contentious.

Domain simultaneously initiate values and practice ethics

Administrasi ataupun kebijakan adalah merupakan falsafah dalam tindakan, karena itu sebelum kebijakan diformulasikan perlu benar-benar memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat, menyangkut bidang politik, ekonomi, sosial ataupun bidang-bidang lainnya. Hal ini dimaksudkan agar tindakan pemerintah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, dengan bahasa lain pemerintah benar-benar hadir dalam setiap persoalan masyarakat dan sekaligus memberikan solusinya. Ia juga merupakan proses berpikir kritis dan menghargai rasionalitas dan nilai-nilai yang ada pada birokrasi maupun nilai-nilai yang ada di tengah-tengah masyarakat; karena itu dalam menggali dan merumuskan isu-isu kebijakan seyogyanya berbasis pada akurasi data dan secara kualitatif memang benar-benar merupakan persoalan yang dihadapi kelompok ataupun masyarakat. Sumberdaya utama administrasi dan kebijakan adalah manusia, hal ini mengingatkan bahwa aspek perilaku, kerjasama, kebijakan yang berdampak pada peningkatan kesejahteraan adalah merupakan hal-hal penting yang harus diperhatikan dalam menetapkan isu-isu kebijakan publik. Penerapan nilai-nilai rasionalitas sebuah kebijakan menyangkut hubungan sosial, karena itu dalam mengkaji isu-isu kebijakan seringkali dijumpai adanya perdebatan antar kelompok kepentingan; hal ini memerlukan titik temu untuk mencari persamaan dan kebersamaan dalam memecahkan permasalahan. Di samping itu, perhatian administrasi dan kebijakan tidak dapat dipisahkan dengan nilai-nilai etika; karena itu nilai-nilai demokrasi, efektifitas dan efisiensi, persamaan dan keadilan adalah merupakan landasan penting dalam menetapkan isu-isu kebijakan.

Relevan dengan pemahaman di atas, Moran and Rein (2006) menyitir pendapat William Jenkins bahwa: “public policy as a set of interrelated decisions taken by a political actor or group of actors concerning the selection of goals and the means of achieving them within a specified situation where those decisions should, in principle, be within the power of those actors to achieve”. Pendapat ini

menegaskan bahwa menggali, merumuskan, dan menetapkan isu-isu kebijakan haruslah berkaitan dengan seperangkat keputusan/kebijakan, melibatkan aktor politik ataupun aktor-aktor kelompok untuk memilih tujuan terbaik diantara pilihan tujuan yang ada, terkait dengan spesifikasi waktu atau situasi tertentu, dan adanya kewenangan dari aktor untuk mencapai tujuan tersebut. Pemahaman ini seringkali juga disebut dengan unsur-unsur kebijakan publik. Jika kita mencermati isu-isu kontemporer yang ada pada saat ini, misalnya tentang Pandemi Covid 19; untuk menilai apakah isu ini telah terakomodasikan dalam policy problem, agenda setting, policy formulation, atau bahkan policy evaluation maka dapat dianalisis dari apakah kebijakan yang ditetapkan pemerintah telah tepat sasaran untuk meminimalisasi pengurangan wabah, bagaimana efektivitas kebijakan PSBB, bagaimana keterlibatan tenaga medis dan fasilitasi yang diperoleh, kapan prediksi berakhirnya situasi Normal Baru dan kebijakan terkait lainnya. Serangkaian kebijakan ini melibatkan aktor-aktor politik, birokrasi, kaum profesional, tokoh masyarakat, dan bahkan aktor-aktor dunia usaha ataupun aktor-aktor lainnya. Sejauh mana kewenangan aktor-aktor tersebut untuk mengendalikan Pandemi, kapan spesifikasi situasi yang tepat untuk estimasi efektivitas pengendalian pandemi, bagaimanakah efektivitas penerapan nilai-nilai etika menyangkut pemberlakuan protokol kesehatan, jarak sosial; kesemuanya merupakan indikator yang dapat digunakan untuk menilai derajat efektivitas isu-isu kebijakan pengendalian Pandemi Covid 19.

Isu-isu kontemporer mengenai persiapan pelaksanaan Pilkada Serentak di Indonesia yang akan berlangsung pada tanggal 9 Desember 2020 untuk 270 daerah, juga dapat dicermati efektivitasnya tentang isu tersebut. Bagaimanakah kebijakan dan operasionalisasi tahapan-tahapannya, siapakah aktor-aktor yang terlibat pada setiap tahapan, sehubungan dengan masa Pandemi Covid 19 bagaimanakah spesifikasi kebijakan yang diimplementasikan sesuai dengan kondisi yang dihadapi, bagaimanakah dukungan sumberdaya terhadap penyelenggaraan di masa pandemi, dan seberapa besar kewenangan aktor-aktor untuk menjamin keberhasilan penyelenggaraan Pilkada Serentak. Weimer and Vining (1999) mengungkapkan dalam kajian policy analysis bahwa mendalami isu-isu kebijakan perlu memperhatikan tindak lanjutnya dalam bentuk agenda setting. Dikemukakan bahwa: agenda setting are problem recognition and issue selection, that is consist of:

Agenda-setting results in a selection between diverse problems and issues.

A process of structuring the policy issue

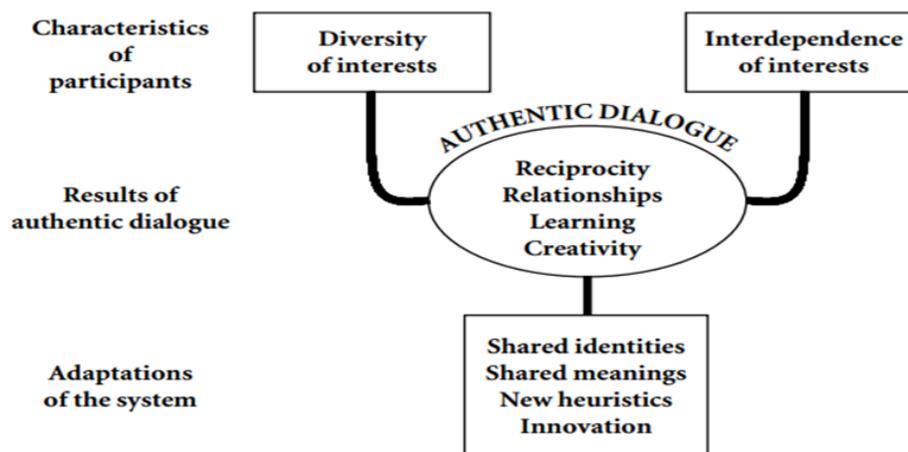
regarding potential strategies and instruments that shape the development of a policy

The crucial step in this process of agenda-setting is the move of an issue from its recognition—frequently expressed by interested groups or affected actors—up to the formal political agenda.

Jika tahapan-tahapan ini dapat dilakukan dengan baik maka isu-isu yang telah ter gali secara mendalam dapat dinyatakan sebagai masalah kebijakan (*policy problem*), bahkan dapat ditindaklanjuti ke proses *agenda setting* ataupun formulasi kebijakan yang tepat sesuai permasalahan yang dihadapi.

Isu-isu kebijakan dapat diidentifikasi menjadi masalah kebijakan jika dapat terjawab beberapa pertanyaan permasalahan, hal ini disebabkan karena kebanyakan permasalahan dapat dilihat secara berbeda-beda dan dari dimensi yang berbeda pula. Kendati demikian secara umum disebut permasalahan kebijakan jika dapat menjawab tiga pertanyaan permasalahan. Apakah masalah yang terjadi? Mengapa masalah itu terjadi?, dan Siapakah yang terlibat didalamnya? Jawaban yang dapat menjelaskan ketiga pertanyaan tersebut mengindikasikan bahwa isu-isu yang terjadi adalah merupakan permasalahan kebijakan dan dapat ditingkatkan menjadi *agenda setting*. Selanjutnya Weimer and Vining (1999) mengemukakan bahwa agenda kebijakan dapat diklasifikasikan menjadi 4 (empat), yaitu: periodisasi terjadinya isu-isu, sering-tidaknya terjadinya isu-isu, dasar krisis dari isu-isu, dan baru atau pilihan isu-isu (periodically recurring issues, sporadically recurring issues, crisis-based issues, new or “chosen” issues).

Kajian isu-isu kebijakan kontemporer terkini yang menarik diantaranya adalah tinjauan dari deliberasi kebijakan (*deliberative policy*). Mencermati isu-isu melalui pendekatan ini dimulai dengan memilih isu kebijakan dan kemudian dilakukan dialog publik (*public dialogue*). Hasil dari dialog ini adalah berupa konsensus keputusan tentang penetapan isu untuk selanjutnya dijadikan agenda kebijakan. Kebijakan publik atas proses deliberasi ini tentu menuntut keseriusan pemerintah dalam melakukan dialog dan benar-benar dapat diverifikasi ataupun dipertanggungjawabkan. Secara detil, proses dialog ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1.

Issues and Agenda Setting in the Deliberative Policy

Dapat dijelaskan bahwa penetapan isu dalam kebijakan deliberatif dapat dilakukan kedalam 3 (tiga) tahap. Pertama, penetapan karakteristik partisipan. Pada tahap ini dipilih partisipan yang berbeda kepentingan dan kepentingan yang saling terkait (*interdependence*). Kedua, melakukan hasil dari dialog nyata. Pada tahap ini (*authentic dialogue*) dilakukan dialog melalui proses timbal balik, saling berhubungan secara mendalam, pembelajaran, dan kreativitas mendalami isu-isu secara komprehensif. Ketiga, adaptasi kedalam sistem. Pada tahap ini dilakukan pengenalan identitas masing-masing partisipan, menyamakan persepsi, pandangan baru memecahkan permasalahan (*new heuristics*), dan selanjutnya melakukan inovasi untuk rencana pemecahan masalahnya. Prinsip merumuskan isu secara deliberative ini, Innes dan Booher (2000) menyingkat dengan akronim DIAD (*Diversity, Interdependence, And Authentic Dialogue, Network Dynamics*).

Khususnya di Indonesia, isu-isu kebijakan publik bersifat multidimensional. Hal ini dapat dipahami karena wilayahnya yang luas, jumlah penduduknya besar, masyarakatnya multikultural, masih terjadi ketimpangan tingkat kesejahteraan, iklim demokrasi sedang tumbuh dan berkembang, dan masih banyak lagi spesifikasi lainnya. Konsekuensi dari kondisi yang demikian, tantangan adanya isu-isu kebijakan publik juga bersifat kompleks. Hal ini dapat disarikan pada Tabel 1

Tabel 1.
Tantangan Multidimensional dan Isu Kebijakan Publik di Indonesia

No	Tantangan	Isu-Isu Kebijakan
1	Structural dimension	Checks-balances institusi pemerintahan
2	Political dimension	Demokratisasi
3	Administrative dimension	Efektivitas dan efisiensi pelayanan di berbagai bidang
4	Economic dimension	Peningkatan kesejahteraan masyarakat
5	Socio-cultural dimension	Harmonisasi dalam masyarakat multikultural
6	Spiritual dimension	Meningkatnya derajat kehidupan beragama dan toleransi
7	E-inclusive dimension	Pemanfaatan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan
8	Globalization dimension	Diminished democracy (open economy trilemma)

Disarikan dari pemetaan Modacumura & Goktug Morcol (2014)

Pemahaman *open economy trilemma* adalah keterkaitan antara *fixed exchange rates*, *capital mobility*, dan *monetary autonomy* dalam dimensi global. Dalam agenda setting pemerintah menghadapi trilema pilihan (Majone, Giandomenico: 128-250) :

Jika pemerintah memilih *fixed exchange rates* dan *capital mobility* maka akan terjadi *give up monetary autonomy*

Jika pemerintah memilih *monetary autonomy* dan *capital mobility* maka akan terjadi *floating exchange rates*

Jika pemerintah memilih kombinasi antara *fixed exchange rates* dengan *monetary autonomy* maka akan terjadi *limit capital mobility*

3. Simpulan

Isu-isu kebijakan publik kontemporer perlu dikaji secara seksama agar dapat dipilih isu strategis diantara isu-isu yang dihadapi untuk diangkat sebagai masalah kebijakan (*policy problem*) dan selanjutnya dapat ditetapkan sebagai agenda kebijakan (*agenda setting*). Kajian secara seksama melalui tahapan-tahapan tersebut akan sangat membantu pemerintah untuk melakukan formulasi kebijakan dalam bentuk perundang-undangan yang dapat dijadikan pengungkit (*leverage*) dalam menyelesaikan berbagai persoalan yang dihadapi pemerintah. Berangkat dari penetapan isu kebijakan hingga formulasi kebijakan yang tepat, akan dapat dioperasionalisasikan berbagai program dan kegiatan yang tepat sasaran. Melalui tahapan ini juga akan dapat diwujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel dan berdampak signifikan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J.E. 1966. *Cases in Public Making*. New Yor: Praeger Publisher.
- Birkland, Thomas A. 2007. *Agenda Setting in Public Policy*. In Fischer, Frank, Gerald J. Miller, Mara S. Sidney (eds.). *Public Policy Analysis: Theory, Politics, and Methods*. New York: CRC Press, Taylor & Francis Group.
- Cochran, Charles L. and Eloise F. Malone. 1999. *Public Policy: Perspectives and Choices*. Boston: McGraw-Hill.
- Farazmand, Ali (ed.). 2004. *Sound Governance in the Age of Globalization: A Conceptual Framework*, in Farazmand, Ali (ed.). 2004. *Sound Governance: Policy and Administrative Innovations*. Conecticut: Praeger Publisher.
- Fischer, Frank, Gerald J. Miller, Mara S. Sidney (eds.). 2007. *Public Policy Analysis: Theory, Politics, and Methods*. New York: CRC Press, Taylor & Francis Group.
- Goodin, Robert E. 2008. *Innovating Democracy: Democratic Theory and Practice After the Deliberative Turn*. New York: Oxford University Press.
- Heinelt, Hubert. 2007. *Do Policies Determine Politics?* Dalam Fischer, Frank, Gerald J. Miller, Mara S. Sidney (eds.). 2007. *Public Policy Analysis: Theory, Politics, and Methods*. New York: CRC Press, Taylor & Francis Group.
- Hodgkinson, Christopher. 1978. *Towards a Philosophy of Administration*. Palgrave Macmillan.
- Jann, Werner and Kai Wegrich, T. 2007. *Theories of the Policy Cycle*. In Fischer, Frank, Gerald J. Miller, Mara S. Sidney (eds.). *Public Policy Analysis: Theory, Politics, and Methods*. New York: CRC Press, Taylor & Francis Group.
- Lowi, T. (1972). *Four Systems of Policy, Politics and Choice*. *Public Administration Review* 33, 298–310.
- Majone, Giandomenico. 2006. *Agenda Setting*. In Michael Moran, Martin Rein, and Robert E Goodin. *The*

Oxford Handbook of Public Policy. New York: Oxford University Press Inc.

Moran, Michael, Martin Rein, and Robert E. Goodin. 2006. *The Oxford Handbook of Public Policy*. New York: Oxford University Press Inc.

Mudacumura, Gedeon M and Goktug Morcol.2014. *Challenges to Democratic Governance in Developing Countries*. Springer Cham Heidelberg. New York.

Rondinelli, Denis A. 2007. Governments Serving People: The Changing Roles of Public Administration in Democratic Governance. Pp 1-28, dalam *Public Administration and Democratic Governance: Governments Serving Citizens*, 7th Global Forum on Reinventing Government: Building Trust in Government, 26-29 June 2007, Vienna, Austria.