

PENERAPAN TRANSPARANSI MELALUI WEBSITE
(www.jakarta.go.id) PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
(PERIODE TAHUN 2017-2018)

Annisa Eka Puspitasari
annisaekaps@gmail.com

Departemen Politik dan Pemerintahan Fisip Undip Semarang

ABSTRAK

Pemerintahan yang terbuka merupakan salah satu wujud terjadinya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Hal tersebut yang juga dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menerapkan terjadinya pemerintahan terbuka (open government) dengan penggunaan website resmi pemerintah daerah. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan transparansi diwujudkan dalam tampilan website, kemudian fitur-fitur yang digunakan dalam penyebaran transparansi agenda kebijakan dan kebijakan yang mempengaruhi dalam pengelolaan website. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan telaah dokumen.

Hasil penelitian tersebut adalah penerapan transparansi yang dilakukan dengan tersedianya berbagai macam pelayanan aspirasi publik dan adanya website terkait seluruh SKPD. Penggunaan fitur mengenai transparansi kebijakan, dengan aplikasi *e-budgeting* dan *e-musrenbang*. Adanya keberlanjutan kebijakan pemerintahan sebelumnya dan adanya perubahan kebijakan terkait transparansi kebijakan seperti pengelolaan pada pelayanan jakarta smartcity dan penggunaan sistem CRM (*Citizen Relation Management*).

Kesimpulan dari penelitian ini mengenai transparansi kebijakan pada website resmi Pemprov DKI Jakarta sudah baik dengan 17 indikator informasi yang ada hanya dua yang belum tersedia. Fitur penyebaran transparansi yang dikatakan baik dengan adanya berbagai macam ketersediaan dan kemudahan akses informasi seperti pada adanya delapan (8) kanal pengaduan, aturan pelaksana dan perekrutan pejabat pelaksana yang menunjukkan hal baik dikarenakan adanya perubahan dalam penyelesaian aduan dengan menunjuk langsung lurah sebagai pelaksana program (*admin*) tersebut yang dimana menunjukan *command and control* secara langsung. Adanya inovasi pelayanan transparansi seperti portal open data, pelayanan PTSP melalui Mall Pelayanan Publik. Namun, masih ada faktor penghambat dalam pelaksanaan transparansi seperti dukungan publik yang terlihat dari jumlah yang berpartisipasi dalam penggunaan website dan sumber daya pejabat pengelola yang masih rendah.

Kata Kunci: pemerintahan terbuka, pelayanan publik, kebijakan publik

**APPLICATION OF TRANSPARENCY THROUGH THE WEBSITE
(www.jakarta.go.id) DKI JAKARTA PROVINCIAL GOVERNMENT
(PERIOD 2017-2018)**

**Annisa Eka Puspitasari
annisaekaps@gmail.com**

Departemen Of Politics And Government Of Fisip Undip Semarang

ABSTRACT

Open government is one manifestation of good governance. This is also done by the DKI Jakarta Provincial Government to implement open government by using official local government websites. So this study aims to find out how the application of transparency is manifested in the appearance of the website, then the features used in the dissemination of the transparency of the policy and policy agenda that affect the management of the website. The research method used is descriptive qualitative using data collection techniques such as observation, interviews, literature studies, and document review.

The results of this study are that the application of transparency is carried out by the availability of various kinds of public aspirations services and the existence of websites related to all SKPD. Use of features regarding policy transparency, with the application of e-budgeting and e-musrenbang. The existence of a continuation of previous government policies and changes in policies related to transparency of policies such as management of Jakarta Smartcity services and the use of a CRM system (Citizen Relation Management).

The conclusion of this study regarding the transparency of policy on the official website of the DKI Jakarta Provincial Government has been good with 17 information indicators that only two are not yet available. The feature of the spread of transparency is said to be good in the presence of various kinds of availability and ease of access to information such as the presence of eight (8) complaint channels. implementing rules and recruitment of executing officials that show good things due to changes in the settlement of complaints by directly pointing to the lurah as the executor of the program (admin) which shows the command and control directly. The existence of transparency service innovations such as the open data portal, PTSP services through the Public Service Mall. However, there are still inhibiting factors in the implementation of transparency such as public support which can be seen from the number of participating in the website usage and the low management resources.

Keywords: open government, public service, public policy

A. PENDAHULUAN

A.1. Latar Belakang

Good Governance merupakan suatu kesepakatan penyelenggaraan yang dilakukan pemerintah, masyarakat maupun swasta untuk terciptanya sistem pemerintahan yang baik dan mampu untuk dipertanggungjawabkan. Untuk tercapainya hal tersebut dalam tata pemerintahan di Indonesia, maka prinsip-prinsip *good governance* perlu diterapkan dalam berbagai institusi penting pemerintah. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik menjelaskan bahwa untuk memberikan kewajiban kepada Badan Publik dalam membuka akses bagi setiap pemohon untuk mendapatkan informasi publik. Adanya Undang-Undang tentang KIP (Keterbukaan Informasi Publik) juga merupakan implementasi transparansi dalam pemenuhan Hak Asasi Warga Negara untuk mengetahui informasi publik (rights to know).¹ Undang-undang lainnya yaitu UU No.39 Tahun 1999 tentang HAM; UU No.40 Tahun 1999 tentang pers serta pengakuan akses terhadap informasi sebagai hak asasi manusia tersebut juga tercantum dalam Pasal 19 Konvenan Internasional Hak-hak Sipil dan Politik (*International Covenant on Civil and Political Right*) dan Pasal 19 Deklarasi Universal HAM PBB tahun 1946.²

Menjalankan sebuah pemerintahan terbuka sesuai dengan tuntutan dan model demokrasi yang sekiranya memiliki kelebihan tentu saja layak untuk dipakai sebagai acuan. Pemegang kekuasaan di pemerintahan harus mampu menjalankan sebuah kepemimpinan dengan berlandaskan keterbukaan informasi dan komunikasi sesuai dengan undang-undang keterbukaan informasi. Menurut catatan yang telah dihimpun oleh Sekretariat Nasional OGI (*Open Government* Indonesia) terdapat dua dari empat inisiatif pemerintah yang telah menerapkan prinsip-prinsip keterbukaan termasuk yang dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta yaitu, Jakarta Smart City dan LAPOR! – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online oleh Rakyat.³

¹ Republik Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 28F.

² Suryani, Tanti Budi & Ahmad Faisol. 2010. Klientelisme dan Praktik Akses Informasi di NTT. Dalam Majalah Prisma Edisi: Masyarakat Terbuka Indonesia Vol.30. Jakarta:LP3ES. Hal 76

³ Tities Eka Agustin dan Prawira. 2017. Analisis Kebijakan Pemerintahan Terbuka Dalam Pelayanan Publik Di Kota Denpasar. Jurnal Wacana Kinerja. Vol 20, No 2.

Menurut data Komisi Informasi Pusat mengenai keterbukaan informasi Badan Publik di Indonesia pada tahun 2016, sebenarnya Provinsi DKI Jakarta sudah berada di peringkat enam dengan perolehan nilai indeks 86,7. Provinsi DKI Jakarta berada dibawah Sumatera Selatan dengan nilai 87,34; Banten dengan nilai 88,08; Kalimantan Timur dengan nilai 88,17 ; Aceh dengan nilai 90,24 ; dan peringkat pertama diduduki oleh Jawa Timur dengan nilai 94,24.⁴ Dengan begitu DKI Jakarta dapat dikualifikasikan sebagai “menuju informatif”. Menurut laporan PPID DKI Jakarta sendiri pada tahun 2016 terdapat 42.066 laporan permohonan informasi dengan rincian sebanyak 119 pemohon menanyakan laporan keuangan, 63 menanyakan laporan tahunan, 47 mengenai informasi kontrak kerja, 9.388 informasi tentang LHP dan informasi lainnya sebanyak 32.451.⁵ Sedangkan menurut data Respon Opini Publik tahun 2016 terdapat 5.367 pengaduan dengan laporan terbanyak melalui Kliping Media dengan jumlah 32 % atau sebanyak 1.691 laporan. Selanjutnya laporan yang telah direspon oleh SKPD sebanyak 1.682 laporan dari keseluruhan jumlah laporan yaitu 5.367.⁶ Namun, pada tahun 2017 sendiri jumlah laporan yang diterima sebanyak 10.112 dimana yang paling banyak digunakan yaitu dari media LAPOR! dengan 4.034 laporan (ROP Jakarta Smart City).

Pelayanan keterbukaan informasi publik ini sangat dimanfaatkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam penggunaan website pemerintah sebagai media agenda penyebaran informasi dan kebijakan di pemerintahan. Pelayanan mengenai Keterbukaan Informasi Publik juga dikuatkan dengan adanya Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 yaitu tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* yang merupakan keseriusan pemerintah dalam

⁴ Dikutip dari komisiinformasi.go.id “*Laporan Penyelenggaraan Kegiatan Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2016*”, diunduh di pada 17 September 2017 pukul 13.45, <https://komisiinformasi.go.id/uploads/documents/e5bf78ce2dc0ad83ceb2d69dc0b6c387b507376f.pdf>

⁵ Dikutip dari ppid.jakarta.go.id “*Laporan Tahunan PPID Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2016*”, <http://ppid.jakarta.go.id/show/laporan/Laporan%20Tahunan%20PPID%20DKI%20Jakarta%202016.pdf> diakses pada 17 Februari 2017 pukul 20.00.

⁶ Dikutip dari ppid.jakarta.go.id “*Rekap Respon Opini Publik Januari-Desember 2016*” <http://ppid.jakarta.go.id/informasi-publik?judul=respon+opini+publik>, diakses 9 Oktober 2017 pukul 15.40

menyelenggarakan dan memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi (TI). Selain itu DKI Jakarta pada tahun 2016 dijadikan sebagai salah satu kota dengan contoh *Open Government* melalui website Jakarta Smart City serta mendapat penghargaan kota yang terbuka untuk kota yang lebih cerdas sebagai Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2016 oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara. Adanya alasan yang disebutkan seperti diatas, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang merupakan salah satu lembaga publik yang ada di Indonesia tentu saja memiliki visi dan misi dalam menjadikan DKI Jakarta merupakan kota modern yang dimana masyarakatnya mampu mengakses informasi publik dengan mudah.⁷

Kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam pelayanan keterbukaan informasi publik melalui portal ataupun aplikasi berbasis online yang merupakan program utama Dinas Komunikasi, Informatika, dan Kehumasan DKI Jakarta di prioritaskan kepada seluruh penduduk DKI Jakarta. Situs web ataupun portal ini sendiri mampu digunakan sebagai media yang interaktif antara pemerintah agar segala informasi dapat sampai di tangan masyarakat secara efektif dan efisien.

Berbagai macam aplikasi pelayanan dibangun dan digunakan oleh Pemprov DKI Jakarta untuk menunjang transparansi informasi dan agenda kebijakan yang ada seperti dalam pelaksanaan *e-budgeting* dan *e-musrenbang* yang dimana dapat dilihat langsung oleh masyarakat. Data-data ataupun informasi yang disampaikan dalam portal tersebut merupakan laporan ataupun data yang dihasilkan dari warga dan hasilnya juga dapat dilihat kembali oleh warga. Portal jakarta.go.id ini diharapkan mampu menjadi jembatan antara warga dalam menyampaikan keluhan dan dapat dijadikan sebagai media oleh pemerintah untuk menentukan kebijakan yang harus dilakukan sesuai dengan data yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana penerapan tranparansi dan pengelolaan website Pemprov DKI Jakarta periode tahun 2017-2018 dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik berbasis good governance dan e-goverment melalui website resmi pemerintah daerah DKI Jakarta..

⁷ Budhirianto, Syarif. 2014. PPID dan Transfer Informasi dalam Perpektif Keterbukaan Informasi Publik di Jawa Barat. Jurnal Observasi. Vol 12, No.1. Hlm 41-50.

A.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan transparansi melalui tampilan website resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai media penyebaran informasi kebijakan.
2. Untuk mengetahui bagaimana fitur-fitur yang ada dalam penyebaran transparansi kebijakan diikuti informasi agenda-agenda Pemerintah sebagai pengelolaan anggaran Provinsi DKI Jakarta melalui website Pemerintah pada tahun 2017-2018.
3. Untuk mengetahui apakah adanya perubahan kebijakan pada pengelolaan website yang mempengaruhi transparansi kebijakan dalam website Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2017-2018.

B. LANDASAN TEORI

B.1. Transparansi Publik

Menurut Krina P.Lalolo (2003:13) transparansi merupakan sebuah prinsip yang menjamin masyarakat untuk mendapatkan sebuah informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan seperti informasi terkait kebijakan, proses dan hasil pembuatan kebijakan. Transparansi atau keterbukaan informasi publik merupakan salah satu komponen yang mendasar dalam menciptakan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Sebagai langkah demi mewujudkan tata pemerintahan yang baik, maka segala proses pengelolaan sumber daya harus dilaksanakan secara transparan.

Menurut Retnowati (2012) adanya keterbukaan informasi publik juga dapat dijadikan bentuk pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governnace*) serta sebagai pencegahan bentuk terjadinya KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme) di pemerintahan. Keterbukaan dalam hal ini dimaksudkan sebagai wujud transparansi negara kepada masyarakat terutama dalam hal informasi yang berikatan dengan pelaksanaan keterbukaan pemerintah terhadap warga negara.

Dalam Undang-Undang KIP terdapat beberapa klasifikasi transparansi informasi yaitu yang mencakup:

- (1) Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala seperti informasi yang berkaitan dengan badan publik, mengenai kinerja dan kegiatan badan publik,
- (2) Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta yang menyangkut hajat hidup orang banyak,
- (3) Informasi yang wajib tersedia setiap saat seperti daftar seluruh informasi publik, dokumen pendukung bahkan rencana kerja proyek.

Menurut OECD dalam Dwiyanto (2008) terdapat tiga karakteristik dalam konsep pemerintahan terbuka yaitu: *Pertama*, transparansi – segala bentuk tindakan dan tanggung jawab yang dilakukan secara terbuka. *Kedua*, aksesibilitas - seluruh layanan dan informasi dari pemerintah dapat diakses dengan mudah oleh masyarakatnya. *Ketiga*, responsif – merespon ide, aspirasi dan kebutuhan masyarakat (OECD, 2005).

Menurut Rahmelya Oktari (2012) terdapat variabel yang mempengaruhi dalam penerapan transparansi terutama melalui website yaitu :

- (1) Ketersediaan informasi berkala
- (2) Kemudahan dalam mengakses informasi
- (3) Kesempatan interaksi
- (4) Fasilitas Komunikasi dengan publik terkait kebijakan.⁸

B.2. Pemerintahan Terbuka

Penyelenggaraan pemerintahan saat ini menuntut proses pelayanan yang diberikan dapat secara dinamis dan mudah dipahami. Begitupula dalam sektor publik yang telah memanfaatkan pelayanan publik berbasis informasi. *Open government* (pemerintahan terbuka) merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk mendekatkan diri dengan masyarakat. Menurut Lathrop dan Urma, pemerintahan yang terbuka adalah pemerintahan yang mampu berinovasi dengan semua warga negaranya yang sebelumnya dijaga ketat (tertutup) untuk mendorong terlaksananya transparansi sepanjang pelaksanaannya, dan berperilaku

⁸ Oktari, Rahmelya. Skripsi: "Analisis Penerapan Transparansi Pada Portal Resmi Pemerintah Provinsi Dki Jakarta (Www.Jakarta.Go.Id)" (Depok: Universitas Indonesia, 2012), 30

tidak sebagai instansi melainkan sebagai suatu organisasi yang terintegrasi dan berjejaring (Gant & Turner Lee, 2011).

Tranparansi yang dilakukan dalam pelayanan terutama penggunaan portal menurut Seung-Yong Rho (2008) dalam Oktari (2012:30) diidentifikasi menjadi kedalam 4 tahapan yaitu: (1) tahap akuisisi informasi, tahap ini dimana masyarakat dapat mengakses informasi terkait kebijakan maupun program pemerintah; (2) tahap komunikasi dan konsultasi, disediakannya komunikasi dua arah antara masyarakat dengan pemerintah; (3) tahap partisipasi masyarakat, masyarakat ikut turut serta dalam proses pengambilan keputusan; (4) tahap deliberasi publik, pada tahap ini pemerintah merupakan kunci utama dalam penyediaan layanan untuk mengakomodasi dan menanggapi aspirasi dari masyarakat.⁹

Definisi diatas menekankan adanya keterlibatan dan kerjasama masyarakat yang dapat menghasilkan kualitas kebijakan dan layanan yang terbaik. Menurut OECD dalam Dwiyanto (2008) terdapat tiga karakteristik dalam konsep pemerintahan terbuka yaitu: *Pertama*, transparansi – segala bentuk tindakan dan tanggung jawab yang dilakukan secara terbuka. *Kedua*, aksesibilitas - seluruh layanan dan informasi dari pemerintah dapat diakses dengan mudah oleh masyarakatnya. *Ketiga*, responsif – merespon ide, aspirasi dan kebutuhan masyarakat (OECD, 2005). Berdasarkan karakteristik tersebut OECD telah menyusun pemerintahan terbuka menjadi tiga prinsi yaitu :

- (1) Prinsip Kebijakan, didasarkan pada keterlibatan masyarakat dalam transparansi dan integritas.
- (2) Katalis kebijakan, adanya perubahan manajemen, inovasi, dan sistem teknologi informasi.
- (3) Keluaran kebijakan, adanya keluaran jangka menengah yaitu tercapainya peningkatan kualitas pelayanan publik dan keluaran jangka panjang yaitu mendorong demokrasi, pertumbuhan inklusif, kepercayaan pemerintah dan

⁹ Ibid.,

aturan. Selain itu ada integrasi antar *stakeholder* baik *vertikal* maupun *horizontal*.¹⁰

B.3. Implementasi Kebijakan Publik

Edwards III dalam Purwanto et al (2015) mengajukan pendekatan masalah implementasi dengan mengemukakan adanya dua pokok pertanyaan, yaitu: (i) faktor apa yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan ? dan (ii) faktor apa saja yang mampu menghambat keberhasilan implementasi kebijakan ? dari kedua pertanyaan tersebut dapat dirumuskan empat faktor yang dapat dijadikan syarat utama keberhasilan proses dalam implementasi yakni adanya komunikasi, sumber daya, sikap birokrasi atau pelaksana dan struktur organisasi, termasuk tata aliran kerja birokrasi. Keempat faktor tersebut merupakan kriteria penting dalam implementasi suatu kebijakan.¹¹

Menurut Ripley dan Franklin (dalam Tarigan, 2000:14) mengatakan implementasi merupakan suatu tahap yang sangat penting dalam menentukan dalam suatu proses kebijakan. Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Tarigan (1983), adanya dua perspektif dalam analisis implementasi yaitu perspektif administrasi publik dan perspektif ilmu politik. Penjelasan lain dari perspektif ilmu politik yang mendapatkan dukungan dari pendekatan sistem terhadap kehidupan politik lainnya, dimana juga ditekankan pentingnya input dari luar area administrasi seperti perubahan preferensi publik ataupun teknologi baru dan preferensi masyarakat dan terfokus pada pertanyaan dalam analisis implelementasi.

Terdapat konsep berpikir dari Mazmanian dan Sabatier dalam Purwanto (2015) dimana terdapat variabel yang mempengaruhi pelaksanaan implementasi seperti:

- (1) variabel mudah tidaknya masalah dikendalikan,
- (2) variabel karakteristik kebijakan dan
- (3) variabel lingkungan kebijakan.¹²

¹⁰ Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

¹¹ Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih. 2015. Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

¹² Ibid.,

C. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang merupakan metode-metode dalam memberikan gambaran lebih detail mengenai suatu gejala dan memahami makna yang ada dari lingkungan sosial yang diperoleh melalui observasi pada website resmi pemerintah daerah Provinsi DKI Jakarta (www.jakarta.go.id), wawancara pada informan seperti pengelola website resmi Pemprov DKI Jakarta, Ketua bidang pelayanan informasi publik, anggota pengelola open data dan LSM. Studi kepustakaan dan telaah dokumen juga digunakan dari data arsip, dokumen maupun dokumen lainnya yang kemudian digunakan dalam proses analisis.

D. TEMUAN DAN HASIL PENELITIAN

D.1. Penerapan Transparansi Pada Website

1. *Ketersediaan informasi.*

Berjalannya pemerintahan yang baik diikuti dengan adanya pemenuhan prinsip ketersediaan informasi, karena tujuan dasar dari ketersediaan informasi publik adalah untuk mewujudkan pemerintahan yang terbuka yang merupakan indikator pertama pada penerapan transparansi pada website (www.jakarta.go.id). Berbagai macam informasi maupun data dalam ketersediaan informasi ditampilkan oleh website jakarta.go.id. penilaian dan pemenuhan indikator transparansi yang dihasilkan melalui pengamatan dalam ketersediaan informasi pada website www.jakarta.go.id dapat dihasilkan dari 21 subindikator yang ada sudah sebanyak 17 subindikator tersedia di website jakarta.go.id, sedangkan 2 subindikator masih belum lengkap dan hanya 2 subindikator yang tidak tersedia. Sebagian besar subindikator yang ada sudah terpenuhi mulai dari informasi wajib disediakan dan diumumkan secara berkala terdapat 4 dari 6 informasi sudah tersedia mulai dari informasi kinerja sampai informasi pengadaan. Kedua, yaitu Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta ketiga subindikator telah tersedia mulai dari informasi bencana alam sampai informasi bencana sosial. Ketiga, yaitu informasi dasar portal pemerintah dari 7 subindikator sudah terdapat 5 subindikator informasi

yang tersedia yaitu, informasi dasar kewilayahan; informasi layanan kota; informasi agenda pertemuan dengan pemerintah sampai dengan informasi lowongan kerja dan hanya 2 subindikator yang tidak tersedia yaitu informasi profil DPRD dan informasi potensi investasi daerah padahal kedua subindikator tersebut termasuk informasi yang umum dicari oleh masyarakat. Namun untuk mendapatkan informasi tersebut website jakarta.go.id tidak terkait atau link tersebut tidak langsung terhubung kedalam laman profil DPRD maupun program kerja yang ada. Selanjutnya subindikator lainnya sudah tersedia seperti informasi layanan perizinan, berita aktual, menyediakan dengan link terkait sampai informasi akurat telah disediakan dalam website jakarta.go.id.

2. Kemudahan akses informasi.

Selanjutnya merupakan kemudahan akses informasi dimana terdapat 13 subindikator mengenai kemudahan akses informasi. Dari subindikator tersebut sebanyak 10 subindikator yang tersedia untuk memenuhi kemudahan akses informasi. Subindikator yang telah tersedia dalam kategori kemudahan akses informasi adalah tersedianya fitur menu; *search engine*; adanya *site map*; adanya layanan permintaan informasi secara *online*; menyajikan informasi dalam format pdf; tersedianya petunjuk mengenai permintaan informasi; menyediakan layanan unduh file; portal terkait yang mudah ditemukan; portal yang dapat diakses melalui gadget yang berbeda; adanya *sign up* untuk mengunduh file dan pelayanan pengaduan kanal . Namun, masih terdapat 3 subindikator yang belum tersedia dalam kategori kemudahan akses informasi yaitu pengaturan warna; menyediakan portal dalam bahasa inggris. Hasil kemudahan akses informasi pada website dapat dikatakan baik dengan adanya survey yang dilakukan pada tahun 2016 73,2 % mengatakan sudah mudah mengakses website dan hanya 28,8% mengatakan sulit hal tersebut juga dijelaskan oleh Kepala Divisi Monitoring dan Evaluasi.¹³

¹³ Lihat: Diolah dari transkrip wawancara dengan Ketua Bidang Monitoring dan Evaluasi Jakarta Smart City, Yaitu Bapak Aang Jatnika pada 14 November 2018

D.2. Fitur-Fitur Penyebaran Transparansi Kebijakan

Hasil observasi dari penggunaan website jakarta.go.id mengenai fitur interkasi, dari 8 subindikator terdapat 5 subindikator yang telah tersedia didalam website tersebut. Meliputi, tersedianya komunikasi *e-mail*; fitur *help pages*; fitur *problem solving*; forum; serta fitur kanal pengaduan yang dapat digunakan sebagai media interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Lalu, 3 subindikator yang belum terpenuhi didalam website yaitu survei *online*; *chatroom*; *message board*. Hal inilah yang menjadikan indikator bahwa website ini sudah memadai dalam fitur interaksi.

1. Ketersediaan fitur interaksi

Fitur lain yang tersedia pada website jakarta.go.id atau yang disebut sebagai fitur kanal pengaduan adalah fitur balai warga, Laporan!, e-mail, facebook, twitter, SMS, aplikasi Qlue dan CRM. Penggunaan kanal Laporan!, twitter dengan jumlah follower twitter sebanyak 1,15 juta dan facebook 221.734 pengikut yang ada merupakan yang paling banyak digunakan dilihat dari jumlah pengikutnya. Pada tahun 2017 dari keseluruhan kanal media pengaduan aspirasi masyarakat DKI Jakarta. Hal tersebut juga diterangkan oleh Pak Aang selaku Kepala Bidang Monitoring dan Evaluasi Jakarta Smart City seperti berikut ini : “... *Jadi kita punya delapan kanal pengaduan dan bisa dicari di websitenya*”(Pak Aang, JSC). Keseluruhan jumlah respon dari masing-masing kanal pengaduan sepanjang tahun 2017 seperti pada balai warga sebanyak 92, *e-mail* sebanyak 861, *facebook* sebanyak 479, kliping media sebanyak 1817, media news online sebanyak 98, SMS *Center* sebanyak 366, *Twitter* sebanyak 1029 dan di tingkat kecamatan sebanyak 1336 laporan. Terlihat dari total sebanyak 6078 laporan yang masuk, respon opini yang di tindak lanjut sebanyak 905 atau hanya sebesar 14.8 % sedangkan yang belum ditindak lanjuti sebanyak 5173 respon (ROP Jakarta Smart City, 2018). Hal ini dapat dikatakan, masih banyak skpd yang belum menindak lanjuti aduan ataupun aspirasi masyarakat yang masuk namun berbeda halnya dengan kanal LAPOR!SP4N dimana dari total sebanyak 4034 pengaduan yang masuk sudah sebanyak 859 ditindak lanjuti, 558 masih dalam proses dan 2617 atau masih belum ditindaklanjuti sehingga hanya 21% respon opini publik yang sudah ditindaklanjuti.

Namun, pada tahun 2018 adanya pembaruan informasi dalam peningkatan pelayanan dan aspirasi publik dengan penggunaan CRM (*Citizen Relationship Management*). Menurut ROP Jakarta Smart City aduan sampai pada bulan oktober 2018 menggunakan CRM sangat meningkat, dari total 4855 aduan sudah sebanyak 4629 menggunakan aplikasi ini. Aduan yang sudah ditindaklanjuti juga meningkat, sebanyak 2334 dengan status *complete*, 761 dengan status koordinasi, 923 dengan status menunggu (*wait*), 325 dengan status disposisi, dan 286 dengan status *in progress*. Pelaksanaan penggunaan dari CRM (*Citizen Relationship Management*) ini meningkatkan adanya tindak lanjut dari aduan secara signifikan.¹⁴

2. Fitur fasilitas komunikasi.

Adanya penggunaan fitur *e-planning* yaitu dengan transparansi keuangan daerah melalui *e-budgeting* Pemprov DKI Jakarta yang dimana masyarakat dapat melihat langsung mengenai anggaran dan keuangan daerah serta aplikasi *e-musrenbang* yang digunakan sebagai tahap awal dalam proses kebijakan dengan kebijakan yang dimulai usulan dari tiap-tiap rukun warga (RW) dan dapat diidentifikasi sebagai kebijakan yang diprioritaskan. Pada aplikasi *e-musrenbang* telah memenuhi empat (4) subindikator sesuai dengan hasil pengamatan seperti (1) tersedianya forum kebijakan, (2) tersedianya topik diskusi, (3) tersedianya kesempatan publik untuk memilih atau memberikan alternatif kebijakan, dan (4) tersedianya ruang diskusi terkait draft kebijakan (Hasil Pengamatan).

Masyarakat dapat melihat informasi pembangunan di setiap daerahnya dengan mengunjungi aplikasi tersebut bahkan dapat mengunduh apa saja program yang akan dilakukan dan rincian anggaran yang dikeluarkan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Krina P. Bahwa informasi dan keterbukaan mencakup dalam memberikan fakta dan analisis mengenai keputusan kebijakan, alasan-alasan keputusan administratif, adanya informasi tentang biaya, target dan informasi pelayanan publik serta prosedur untuk mengeluh dan mengadu. Dari aspek tersebut dapat dilihat bahwa *website jakarta.go.id* dalam fitur *e-musrenbang* dan *e-budgeting* sudah memberikan pelaksanaan transparansi kebijakan tersebut dengan

¹⁴ Data Respon Opini Publik Jakarta Smart City Tahun 2018.

sangat baik karena mampu memberikan *feedback* ataupun *outcome* dari usulan masyarakat.

D.3. Perubahan Kebijakan pada Pengelolaan Website

1. Prinsip Kebijakan.

Adanya perubahan prinsip kebijakan terutama terkait pelayanan informasi publik dan transparansi pada website www.jakarta.go.id, dimana prinsip kebijakan yang digunakan adalah peraturan gubernur. Terdapat dua peraturan yang sangat mempengaruhi transparansi dalam pengelolaan website yaitu pada Peraturan Gubernur No. 175 Tahun 2016 tentang layanan informasi publik dan Peraturan Gubernur No. 306 tentang organisasi dan tata kerja unit pengelolaan jakarta smart city. Adanya penjelasan regulasi diatas sudah dapat dikatakan bahwa pengelolaan informasi publik dan transparansi dalam kebijakan pemerintah Pemprov DKI Jakarta sdah terlihat jelas regulasi dan aturan yang ada.

2. Katalis kebijakan.

Selain dengan adanya ketersediaan prinsip transparansi pemerintah melalui Peraturan Gubernur maupun Peraturan Pemerintah, Pemprov DKI Jakarta juga menyusun dan membuat katalisator kebijakan. *E-Government* sangat berperan dalam proses transparansi melalui sistem informasi. Bentuk katalisator lainnya yang digunakan oleh Pemprov DKI Jakarta adalah adanya penggunaan teknologi informasi sistem web yang berbasis *open data* serta integrasi pembangunan infrastruktur pusat pelayanan. Adanya portal open data ini memudahkan masyarakat dalam mendapatkan data yang cepat dan tidak berbelit-belit dalam birokrasi yang ada.¹⁵

3. Perubahan Kebijakan terkait Transparansi.

Adanya keberlangsungan dan perubahan kebijakan yang dilakukan terkait transparansi melalui website dengan dilihat dari kepemimpinan gubernur sebelumnya Jokowi-Ahok dengan Anies-Sandi. Beberapa kebijakan yang masih diterapkan pada masa pemerintahan Anies-Sandi dari pemerintahan sebelumnya:

¹⁵ Lihat: Diolah dari transkrip wawancara dengan Staf Bidang Open Data Diskominfo Provinsi DKI Jakarta, Yaitu Bapak Yudit pada 10 November 2018.

(1) program *e-budgeting* dan *e-musrenbang (e-planning)*, (2) penggunaan aplikasi crm, (3) sistem informasi jakarta smart city, (4) pelayanan terpadu satu pintu (ptsp). Meski mempertahankan beberapa sistem yang ada diatas terkait dengan informasi keterbukaan terkait dengan kebijakan perencanaan pembangunan dan transparansi anggaran, Anies-Sandi juga melakukan beberapa perubahan yaitu: (1) menghentikan pengunggahan video rapat, (2) kebebasan pers, (3) pengaduan ke balaikota dipindahkan ke kecamatan, (4) tidak berlanjutnya program hackjak.¹⁶

3.1 Karakteristik kebijakan.

Pertama dengan kejelasan dan konsistensi tujuan seperti adanya inovasi baru dalam penindaklanjutan opini dan aspirasi melalui CRM. Kedua aturan pelaksana lembaga dan perekrutan pejabat pelaksana yaitu dengan mengubah fitur koordinasi yang sebelumnya dari kelurahan ke suku dinas (tingkat kota/kabupaten) menjadi langsung ke tingkat pusat provinsi yaitu dinas.¹⁷ yang ketiga yang mendukung dalam proses kebijakan yaitu mengenai alokasi anggaran yang meningkat setiap tahunnya pada pengelolaan website Pemprov DKI Jakarta dari tahun sebelumnya. Ketiga yang mendukung dalam proses kebijakan yaitu mengenai alokasi anggaran yang meningkat setiap tahunnya pada pengelolaan website Pemprov DKI Jakarta dari tahun sebelumnya.

3.2 Lingkungan kebijakan.

Pertama yang dilihat adalah kondisi sosio ekonomi dan teknologi masyarakat DKI Jakarta yang sudah sangat tinggi sehingga memudahkan dalam proses kebijakan transparansi berbasis website. *Kedua* yaitu dukungan publik seperti apresiasi dan partisipasi masyarakat dalam mencari informasi. Belum sadarnya dukungan publik yang terlihat dari jumlah respon opini publik terlihat masih sangat rendah disetiap tahunnya, masih kurangnya apresiasi dan partisipatif masyarakat dalam menggunakan fitur atau aplikasi pengaduan masyarakat dimana pada tiap tahunnya jumlah pelapor aduan respon dan aspirasi sangat jauh dari jumlah penduduk DKI yang ada. *Ketiga*, adalah mengenai sikap dan sumber daya dari

¹⁶ Lihat: Diolah dari transkrip wawancara dengan Kepala Lembaga Kaki Publik, Yaitu Bapak Adri pada 25 Oktober 2018.

¹⁷ Lihat: Diolah dari transkrip wawancara dengan Ketua Bidang Monitoring dan Evaluasi Jakarta Smart City, Yaitu Bapak Aang Jatnika pada 14 November 2018.

konstituen dan daya dukung pejabat. Mengenai sikap dan sumber daya yang mengelola website resmi Pemprov DKI Jakarta masih kurang tenaga untuk mengelola berbagai macam data dari setiap SKPD yang ada di lingkungan Pemprov DKI Jakarta dan dukungan pejabat publik.¹⁸ Perubahan lainnya dalam hal kebebasan pers yang mengalami kemunduran dimana dengan adanya penghapusan penyiaran rapat kerja serta terbatasnya media pers.

E. PENUTUP

E.1. Kesimpulan

Transparansi diwujudkan dari berbagai macam indikator yang tersedia di dalam website seperti adanya indikator ketersediaan informasi, kemudahan akses informasi, ketersediaan fitur interaksi, dan fitur fasilitas komunikasi yang dimana dari hasil observasi yang dilakukan menunjukkan sudah terjadinya transparansi pada website www.jakarta.go.id dengan sebageaian besar sudah banyaknya indikator yang tersedia. Adanya inovasi program aplikasi yang dapat membantu dalam menyediakan informasi dan agenda kebijakan pada pemerintah provinsi dengan adanya website terkait aplikasi berbasis teknologi seperti informasi keuangan daerah melalui *e-budgeting*, aplikasi pembangunan kebijakan melalui *e-musrenbang* dan aplikasi respon opini publik agar dapat ditindaklanjuti dan dilaksanakan penindakan secara cepat melalui aplikasi CRM (*Citizen Relationship Management*) serta portal open data yang membantu masyarakat untuk melihat informasi maupun data yang diperlukan. Adanya kebijakan yang tetap dilakukan dan kebijakan yang dilakukan perubahan terkait kebijakan transparansi pada Pemprov DKI Jakarta dari masa pemerintahan sebelumnya dengan pemerintahan saat ini.

Adanya penerapan transparansi, namun juga terdapat beberapa perubahan kebijakan yang menyebabkan kemunduran pada pelayanan transparansi dari pemerintahan gubernur Jokowi-Ahok dengan masa pemerintahan sekarang yaitu Anies-Sandi seperti: (1) penghentian pengunggahan video rapat, (2) pengurangan kebebasan pers, pengaduan langsung ke Balaikota yang dipindahkan ke Kecamatan,

¹⁸ Ibid.,

(3) tidak berlanjutnya program hackjak yang sebenarnya mampu memberikan inovasi-inovasi terbaru dalam aplikasi pelayanan publik. Seharusnya kebijakan ini dapat dilakukan kembali untuk melaksanakan pelaksanaan kegiatan dan layanan transparansi agar lebih cepat seperti sebelumnya.

E.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti memberikan saran kepada pengelola website resmi Pemprov DKI Jakarta ataupun kepada dinas yang menaungi website tersebut dengan:

1. Dari segi fitur konten dan portal, yaitu dengan meningkatkan konten dan informasi publik untuk masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus terutama seperti konten audio untuk penyandang kebutuhan khusus dalam hal pendengaran.
2. Dari segi kelembagaan, yaitu dengan adanya pengefektifan koordinasi dengan seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dalam peningkatan ketersediaan data yang lebih ditampilkan secara teratur dengan skala tertentu yang seragam agar lebih mudah dicari dan dilihat oleh masyarakat.
3. Dari segi sumber daya yaitu perlu adanya peningkatan jumlah sumber daya dalam pengelolaan informasi berbasis teknologi. Serta adanya peningkatan dalam pemberian bimbingan teknis (Bimtek) kepada para satuan kerja perangkat daerah (SKPD).
4. Ditingkatkannya upaya sosialisasi dan promosi kepada masyarakat terkait dengan website www.jakarta.go.id serta fitur yang ada didalamnya terutama dalam hal respon opini publik serta fitur interaksi mengenai kebijakan masyarakat.
5. Pemprov DKI Jakarta maupun SKPD yang mengelola dan memberikan layanan informasi publik, harus segera lebih aktif dalam melaksanakan tanggapan dan memberikan pemecahan solusi yang maksimal mengenai respon opini ataupun usulan yang dilakukan oleh masyarakat agar tujuan pemerintah dalam memberikan *feedback* dalam menangani masalah yang ada dapat terselesaikan dengan lebih cepat dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih. 2015. Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- ECD. (2016). *Open Government in Indonesia*. Paris.

Jurnal/ Karya Ilmiah :

- Budhirianto, Syarif. 2014. PPID dan Transfer Informasi dalam Perpektif Keterbukaan Informasi Publik di Jawa Barat. *Jurnal Observasi*. Vol 12, No.1. Hlm 41-50.
- Oktari, Rahmelya. 2012. Skripsi: "Analisis Penerapan Transparansi Pada Portal Resmi Pemerintah Provinsi Dki Jakarta (Www.Jakarta.Go.Id)". Depok: Universitas Indonesia. Hlm 30
- Krina P, Lalolo. 2003. Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi. Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Jakarta. Diakses pada 1 Otober 2018. <https://www.scribd.com/document/25943916/Indikator-Dan-Alat-Ukur-ATP>
- Retnowati, Endang. (2012). Keterbukaan Informasi Publik dan Good Governance (Antara *Das Sein dan Das Sollen*). *Jurnal Perspektif*. Vol 17, No 1. Hlm 54-61. Diakses pada 22 Juli 2017. <http://jurnal-perspektif.org/index.php/perspektif/article/view/94>
- Suryani, Tanti Budi & Ahmad Faisol. 2010. Klientelisme dan Praktik Akses Informasi di NTT. Dalam Majalah Prisma Edisi: Masyarakat Terbuka Indonesia Vol.30. Jakarta:LP3ES. Hlm 76
- Tities Eka Agustin dan Prawira. 2017. Analisis Kebijakan Pemerintahan Terbuka Dalam Pelayanan Publik Di Kota Denpasar. *Jurnal Wacana Kinerja*. Vol 20, No 2. Dikutip dari komisiinformasi.go.id "Laporan Penyelenggaraan Kegiatan Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2016", diunduh di pada 17 September 2017 pukul 13.45,

<https://komisiinformasi.go.id/uploads/documents/e5bf78ce2dc0ad83ceb2d69dc0b6c387b507376f.pdf>

Internet :

Portal Resmi DKI Jakarta. Diakses dari www.jakarta.go.id

PPID Provinsi DKI Jakarta. Diakses dari <http://ppid.jakarta.go.id/laporan-ppid>

Undang-Undang Republik Indonesia. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Diakses dari <http://peraturan.go.id/uu.html>

Laporan Penyelenggaraan Kegiatan Penganugerahaan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2016. Komisi Informasi Republik Indonesia. <https://komisiinformasi.go.id/uploads/documents/e5bf78ce2dc0ad83ceb2d69dc0b6c387b507376f.pdf>. Diakses pada 17 September 2017.

Laporan Tahunan PPID Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2016. <http://ppid.jakarta.go.id/show/laporan/Laporan%20Tahunan%20PPID%20DKI%20Jakarta%202016.pdf>. Diakses pada 17 Februari 2017 pukul 20.00.

Rekap Respon Opini Publik Januari-Desember 2016. <http://ppid.jakarta.go.id/informasi-publik?judul=respon+opini+publik>. Diakses 9 Oktober 2017.

<http://www.beritajakarta.id/read/9313/ahok-ingin-musrenbang-lebih-transparan#.XDWugfkzbiU>, diakses pada 27 Oktober 2018

<https://www.kompasiana.com/shendyadam/5a265a10cf78db149b2cd6b2/crm-aplikasi-birokrat-ibu-kota-zaman-now>. Diakses pada 17 Desember 2018