

**Pengelolaan Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR!) dalam Mewujudkan *Open government* di Kabupaten Bojonegoro**

**Raden Rian Girianom**

**Radenriangirianom2@gmail.com**

**Departemen Politik dan Pemerintahan Fisip Undip Semarang**

**ABSTRAKSI**

Keikutsertaan Indonesia dalam praktik pemerintahan terbuka (*Open government*) pada tahun 2011 diharapkan mampu memperbaiki kualitas pelayanan publik namun data ombudsman tahun 2017 menunjukkan pelayanan publik yang masih dikeluhkan tertinggi adalah pemerintah daerah. Berdasarkan tindak lanjut dari kebijakan *Open government* yang diikuti oleh beberapa negara termasuk Indonesia, pemerintah pusat membuat layanan pengaduan terintegrasi yaitu LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kemudian layanan pengaduan digunakan oleh pemerintah Kabupaten Bojonegoro dengan nama SIAP-LAPOR (Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) merupakan integrasi layanan pengaduan yang mana kabupaten Bojonegoro pernah menjadi pilot project *Open government partnership* di tahun 2016.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengelolaan layanan pengaduan SIAP-LAPOR yang dilakukan Dinas Kominfo kabupaten Bojonegoro sehingga terciptanya pemerintahan terbuka di Kabupaten Bojonegoro, dinilai dari elemen sukses pengembangan e-government yang mana hasilnya merupakan prasyarat grand theory tiga prinsip *Open government* diantaranya Prinsip Kebijakan meliputi, Prinsip Katalis dan prinsip keluaran kebijakan (Output).

Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan metode pengambilan informasi melalui wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumen pendukung. Hasil penelitian ini menunjukkan pengelolaan layanan SIAP-LAPOR telah mendukung tiga prinsip kebijakan dalam grand theory *Open government*. Hal ini didukung adanya penghargaan yang diterima Dinas Kominfo kabupaten Bojonegoro dari Kemenpanrb top 10 pengelolaan layanan pengaduan tahun 2018, adanya kecukupan anggaran melalui APBD dan sumber daya manusia, serta kelengkapan sarpras teknologi informasi. Beberapa kekurangan dalam temuan penelitian ini diantaranya masyarakat yang belum banyak menggunakan layanan SIAP-LAPOR dan masih adanya masyarakat takut melapor serta tuntutan responsivitas tindak lanjut OPD.

Keyword : SIAP-LAPOR, Keterbukaan, *Open government*

**Management of Complaints Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR!) In Realizing *Open Government* in Bojonegoro Regency**

**Raden Rian Girianom**

**Radenriangirianom2@gmail.com**

**Departemen Politik dan Pemerintahan Fisip Undip Semarang**

**ABSTRACT**

Indonesia's participation in the application of *Open government* in 2011 is expected to improve the quality of public services, however, the *ombudsman* data in 2017 shows, that the most complained public service is the public services of local governments. Based on the follow-up of the *Open government* policy which was followed by several countries including Indonesia, the central government established an integrated complaints handling system called *LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)* to improve the public services quality. Then, the complaints handling system is used by the Bojonegoro Regency government with the name *SIAP-LAPOR (Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)*. *SIAP-LAPOR* is an integrated complaint handling system where Bojonegoro district has become an *Open government partnership* pilot project in 2016.

This research is purposed to find out the management of *SIAP-LAPOR* complaint handling system conducted by the Bojonegoro Regency Department of Communication and Informatics for the establishment of an *open government* in Bojonegoro Regency, it is assessed from the success element of e-government development where the results are being grand prerequisite of the three *Open government* principles including the Policy Principles, the Catalyst Principles and the Output Policy Principles (Output).

This research uses descriptive qualitative methodology, and this research obtains information from interviews, observation, literature studies, and supporting documents. The result of this study indicates that the management of *SIAP-LAPOR* service has supported the three policy principles in the *Open government* grand theory. This is supported by the awards received by the Bojonegoro Regency Department of Communication and Informatics from *Kemenpanrb* (Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform) for the top 10 management of complaints handling system in 2018, the availability of budget adequacy through the Regional Budget (*APBD*), and the human resources, as well as the completeness of information technology infrastructures. Some of the shortcomings in the findings of this research include the people who have not used *SIAP-LAPOR* services much, some people afraid to complaints and demand for responsiveness to the follow-up of OPD.

Keyword : *SIAP-LAPOR, Openness, Open government*

## A. PENDAHULUAN

*Open government* atau praktik pemerintahan terbuka diinisiasi pada tahun 2011 bersama 8 negara di dunia diantaranya Amerika Serikat, Inggris, Indonesia, Mexico, Norwegia, Filipina, Afrika Selatan dan Brazil dengan penandatanganan deklarasi *Open government partnership* di sela-sela sidang majelis umum PBB. Dengan penandatanganan deklarasi tersebut terdapat negara Indonesia yang artinya Indonesia ikut berkomitmen dalam upaya mendorong budaya keterbukaan pemerintah yang memberdayakan dan melayani masyarakat serta mengedepankan cita-cita pemerintah pada abad ke 21 yang terbuka dan partisipatif. Kemudian di tahun 2012 setelah penandatanganan deklarasi *Open government partnership* Indonesia dan Inggris ditunjuk sebagai *lead chair* OGP untuk mengoordinasikan arah OGP selama satu tahun kemudian di tahun 2015 Indonesia terpilih menjadi anggota *steering committee* OGP untuk periode tiga tahun.

Sebagai perwujudan dari deklarasi *Open government partnership* (OGP) dalam upaya menjembatani proses keterbukaan dan pelibatan partisipasi masyarakat pembangunan, pada tahun 2012 gerakan bersama pemerintah dengan masyarakat yang dinamai *Open government Indonesia* (OGI) diluncurkan. Gerakan OGI diluncurkan oleh Wakil Presiden Boediono di Istana Wakil Presiden pada bulan Januari 2012 peluncuran tersebut juga telah didukung sebelumnya oleh regulasi pemerintah diantaranya undang-undang no.14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Tahun 2015 untuk memfasilitasi komitmen *open government* (Keterbukaan pemerintah) pemerintah pusat mendirikan sekretariat nasional yang diisi oleh perwakilan lembaga kementerian luar negeri, Bappenas, Kantor staf presiden (KSP) dan kementerian terkait. Sekretariat nasional tersebut memfasilitasi interaksi kementerian, pemerintah pusat, pemerintah daerah, sektor swasta, masyarakat dan akademisi dalam mengimplementasikan *open government* (keterbukaan pemerintah) di Indonesia. Melalui *Open government*, pemerintah dan institusi non-pemerintah duduk bersama-sama menentukan langkah yang tepat untuk mendorong akses informasi luas terhadap kegiatan badan publik yang dibiayai Negara dan pelayanan publik yang murah, mudah dan berkualitas selain itu OGI mempunyai komitmen untuk mengimplementasikan diantara nilai-nilai

good governance yang juga pilar utama dari *open government* diantaranya : meningkatkan transparansi, mendukung partisipasi publik, dan akuntabilitas.

Secara teoritis, good governance sendiri diartikan sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata dalam seluruh elemen masyarakat untuk dapat mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan. Selain itu, good governance juga diartikan sebagai berpemerintahan yang baik dan amanah dimana terdapat hubungan yang sinergis antara masyarakat yang luas atau stakeholders artinya masyarakat turut berpartisipasi aktif dalam proses dan pengambilan keputusan pembangunan melalui saluran kelembagaan resmi ataupun secara informal (Safrony, 2002). Selain itu berjalannya Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pemerintah baik pusat maupun daerah mempunyai misi yang jelas untuk meningkatkan pembangunan melalui pelayanan publik menjadi lebih baik, di lain sisi regulasi tersebut juga mengatur standar pelayanan publik pemerintah sehingga semakin jelas terciptanya pelayanan yang efektif guna meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Membahas mengenai good governance di Indonesia apakah tata kelola pelayanan publik sudah berjalan dengan baik ? Meskipun banyaknya berbagai regulasi tentang pelayanan publik yang telah berjalan, masih terdapat permasalahan berkaitan dengan pelayanan publik di Indonesia yang belum sesuai dengan penerapan nilai-nilai good governance, hal tersebut diperkuat berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia. Di tahun 2017 terdapat 3 besar Instansi maupun lembaga bermasalah dalam pelayanan di Indonesia dengan total 10.558 laporan. Dari total laporan yang masuk 3445 laporan bermasalah mayoritas berasal dari Pemerintah daerah (41,69 %), Kepolisian 1042 laporan (12.61 %), Instansi kementerian dan pemerintah lainnya 787 laporan (9.52 %).

5 besar klasifikasi masalah yang selalu dikeluhkan oleh masyarakat diantaranya 2351 laporan (28.45 %) terkait dengan penundaan berlarut, 1799

laporan (21.77 %) berkaitan dengan penyimpangan prosedur, 1403 laporan (16.98 %) tidak memberikan pelayanan, 812 Laporan (9.83 %) tidak berkompeten, dan 680 laporan (8.23 %) penyalahgunaan wewenang. Berdasarkan laporan Ombudsman memang masih rendahnya tingkat kepatuhan dalam pelayanan publik terutama di lingkungan instansi pemerintah daerah. Salah satu aspek penting yang belum terpenuhi yaitu keterbukaan dan akses informasi yang diterima masyarakat terutama ketersediaan informasi prosedur alur layanan penyelesaian pelayanan publik hingga tuntas selain itu berdasarkan temuan Ombudsman beberapa aspek yang menjadi permasalahan yaitu rendahnya keterlibatan masyarakat dalam hal ini kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam informasi standar layanan sehingga masalah tersebut dapat memicu timbulnya praktek pungli hingga Korupsi Kolusi dan Nepotisme.

Kualitas pelayanan publik yang baik dapat tercapai apabila pemerintah dan institusi publik lainnya secara keseluruhan mampu bersifat terbuka terhadap ide, gagasan baru dan kritikan berdasarkan kepentingan masyarakat. Responsivitas masyarakat akan meningkat jika masyarakat memiliki akses informasi mengenai proses pembangunan, pelayanan pemerintahan, hingga keterlibatan dalam proses pembuatan kebijakan. Untuk mengupayakan good governance akan lebih efektif apabila pemerintah melakukan pendekatan partisipatif, selain membuka akses informasi kepada masyarakat. Melalui keterbukaan pemerintah membuka akses informasi melalui sarana media yang mana akan digunakan oleh masyarakat untuk berkesempatan menyampaikan masukan, ide, gagasan serta kritikan agar pembangunan yang dilakukan pemerintah menjadi lebih tepat guna dan sasaran.

*Open government* yang selaras dengan nilai-nilai good governance tidak dapat berjalan tanpa adanya rencana nyata sehingga disusun langkah yang telah disepakati bersama kemudian dituangkan dalam Rencana Aksi *Open government* Indonesia (RENAKSI OGI). Rencana Aksi merupakan instrumen utama untuk memastikan ide, gagasan, dan kolaborasi dalam menjalankan prinsip-prinsip good governance utamanya pemerintahan terbuka di Indonesia. Terdapat beberapa

periode dalam penyusunan renaksi diantaranya dimulai pada renaksi 2012, 2013, 2014-2015 hingga terbaru renaksi 2016-2017.<sup>1</sup>

Untuk Kabupaten Bojonegoro sistem keterbukaan diawali pada tahun 2008 dan regulasi keterbukaan pemerintah kabupaten bojonegoro diawali oleh Peraturan Bupati No.30 Tahun 2013 tentang manajemen inovasi pembangunan berbasis partisipasi publik. Namun jauh dari hadirnya regulasi tersebut, telah tertuang landasan besar keterbukaan pemerintah pada rencana pembangunan jangka panjang daerah (RPJPD) Kabupaten Bojonegoro tahun 2005-2025 misi ke 7 yaitu mewujudkan tata pemerintahan yang professional, akuntabel dan demokratis yang telah tertuang dalam RPJPD melalui tiga prinsip utama diantaranya :

1. Prinsip partisipasi yang mengakomodir aspirasi para pemangku kepentingan dalam berbagai tahapan pembangunan,
2. prinsip transparansi yang memberikan akses bagi pemangku kepentingan untuk memperoleh informasi pembangunan dan pemerintahan,
3. Prinsip akuntabilitas yang memberikan pertanggungjawaban dari pemerintah kepada masyarakat atas pencapaian kinerja yang telah ditetapkan .

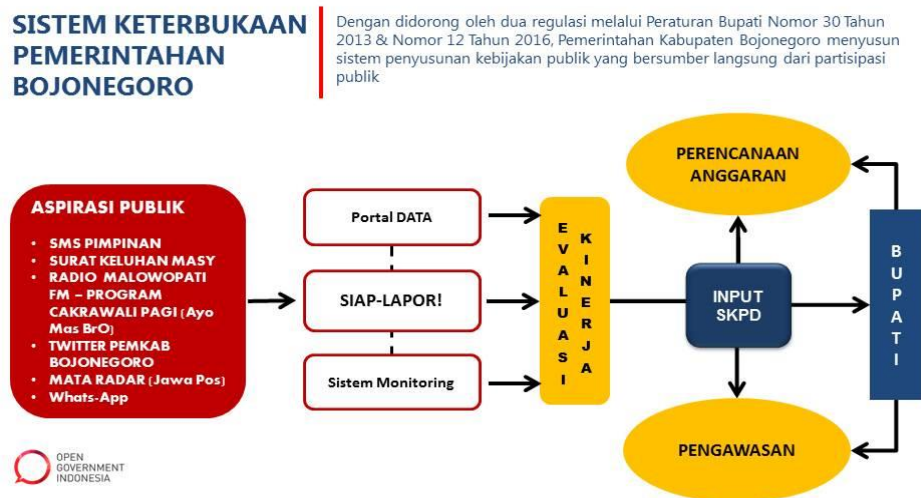
Artinya Pemerintah Kabupaten membuka akses keterbukaan pemerintah dengan penerapan layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat melalui Dialog Publik bersama masyarakat yang dilaksanakan secara rutin, SMS, Kotak Aduan, Radio pemerintah hingga media cetak dan berdasarkan regulasi melalui Peraturan bupati no.42 tahun 2014 hingga regulasi terbaru yaitu peraturan daerah no.2 tahun 2017 tentang Keterbukaan informasi publik. Semua aduan, aspirasi hingga permintaan informasi publik ditampung dalam inovasi yang diluncurkan oleh Pemkab Bojonegoro bersamaan dengan penggunaan portal pengaduan dari pemerintah pusat lapor.go.id yang dinamakan SIAP-LAPOR, serta dihubungkan dengan Sistem Monitoring (Sismon), Open data kontrak dan 4D. layanan penyampaian pengaduan masyarakat kepada pemerintah dilakukan melalui Sistem

---

<sup>1</sup> <https://www.opengovindonesia.org/renaksi-archive> diakses 2018

Integrasi Aspirasi Pengaduan Layanan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR) yakni inovasi layanan pengaduan masyarakat (Lapor.go.id) dari pemerintah pusat melalui SP4N Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan RB) yang kemudian digunakan, dan dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Bojonegoro bertindak sebagai pemerintah daerah agar bisa menjangkau respon aspirasi/pengaduan masyarakat lebih luas terutama menyasar ketingkat Desa. Secara teknis, SIAP-LAPOR terdiri dari admin utama di tingkat Kabupaten, SKPD/ Dinas juga menjadi admin berdasarkan disposisi pengaduan. Untuk tingkat desa merupakan tanggung jawab yang dijalankan oleh pihak Kecamatan. Layanan SIAP LAPOR bisa diakses melalui berbagai media diantaranya SMS 1708, WA Bupati, Website Lapor.go.id, hingga media sosial Twitter, Facebook serta integrasi melalui penyerapan aduan/aspirasi Radio dan Dialog Publik Rutin yang diadakan oleh Pemerintah Kabupaten Bojonegoro dan identitas pengadu pelayanan publik yang diterima melalui aplikasi terjamin kerahasiannya.

*Gambar 1 Alur Sistem Keterbukaan Pemerintahan Bojonegoro*



Sumber : <http://blog.opengovindonesia.org/>

Dalam penerapan layanan SIAP-LAPOR di Kabupaten Bojonegoro setiap minimal 1 tahun sekali berbagai sumber laporan dari SIAP-LAPOR akan selalu dievaluasi dan berikut adalah salah satu gambar portal layanan pengaduan nasional lapor.go.id yang merupakan bagian dari media SIAP-LAPOR.

Dalam penjelasan diatas terdapat beberapa aspek yang mendasari peneliti terutama dalam mengambil topik ini diantaranya adalah hadirnya layanan pengaduan SIAP-LAPOR tidak hanya menjadi sekedar layanan pengaduan namun juga termasuk bagian dari sistem keterbukaan pemerintah Kabupaten Bojonegoro yang dimulai tahun 2014, selain itu didasari dari rencana pembangunan jangka panjang kabupaten Bojonegoro 2005-2025 yaitu pelayanan publik yang mengedepankan aspek transparansi, partisipasi dan akuntabilitas hingga regulasi lainnya yang telah berjalan yang mana ketiga aspek tersebut juga dinilai termasuk kerangka besar *Open government*.

### **1.1. Rumusan Masalah**

Layanan SIAP LAPOR merupakan integrasi layanan lapor.go.id dari pemerintah pusat melalui SP4N Kemenpanrb yang kemudian diterapkan dan ditambah program daerah tentang penyerapan aspirasi masyarakat dan keterbukaan informasi publik dibawah regulasi peraturan bupati melalui Tim Kerja Bupati (TKBP3). Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengelolaan layanan pengaduan SIAP-LAPOR yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Bojonegoro
2. Bagaimana layanan pengaduan SIAP-LAPOR mampu menciptakan Pemerintahan Terbuka (*Open government*) ?

### **1.2. Penelitian Terdahulu**

Penelitian oleh Suci Setyawan dengan judul “ Penanganan Pengaduan (Complaining Handling) dalam pelayanan publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas dalam penanganan Pengaduan di Kantor pertanahan Kota Surabaya II) Penelitian ini membahas tentang transparansi, responsivitas, dan Akuntabilitas dalam penanganan pengaduan. Hasil Penelitian ini adalah menunjukkan transparansi, responsive dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II masih kurang baik, temuannya adalah kotak saran belum berfungsi dan knter pengaduan tanpa kehadiran petugas dan kekurangan SDM serta jumlah aduan yang cukup besar sehingga kinerja tidak tertangani dengan baik



### **1.3. Kerangka Teoritis**

#### **1.3.1. Teori Good Governance**

Dalam penelitian ini good governance menjadi teori besar sebagai tolak ukur pemerintahan yang baik, berkualitas dan melayani. United Nations Development Program UNDP (1997) mendefinisikan Good governance sebagai Tata kelola pemerintah yang baik antara lain, partisipatif, transparan, bertanggung jawab, efektif, adil, dan mempromosikan supremasi hukum. Untuk memastikannya maka politik, sosial dan ekonomi harus berdasarkan pada konsensus yang berasal dari masyarakat terutama yang suara rentan didengar dalam pengambilan keputusan atas alokasi sumber daya pembangunan.

Selain itu ada beberapa konsep menyatakan bahwa *good governance* dikatakan sebuah arti yang terpisah, Anggara (2012:208) mengungkapkan bahwa konsep, pengertian kata baik (good) dalam istilah pemerintahan yang baik (good governance) mengandung dua pemahaman,

1. Nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial;
2. Aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. Pemerintahan yang baik (good governance) berorientasi pada dua hal, yaitu:
  - Orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional.
  - Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien melakukan upaya pencapaian tujuan nasional

Kemudian, untuk mencapai *good governance* terdapat 9 prinsip dalam penerapan *good governance* menurut United Nations Development Program (UNDP) dalam Listyaningsih (2014:87) meliputi : Partisipasi, Hukum, Transparansi, Tanggap, Berorientasi musyawarah, Berkeadilan, Efektif dan efisien, Akuntabilitas, Visi Strategis

Kemudian Utomo (2006:186) menyederhanakan menjadi lima indikator penting yang harus dipenuhi dalam mencapai *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik diantaranya Rule Of Law, Akuntabilitas, Transparan, Profesional, Partisipasi.

### **1.3.2. Teori *Open government* (Keterbukaan Pemerintah)**

Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) mendefinisikan *Open government* sebagai budaya pemerintah berdasarkan inovasi dan kebijakan publik berkelanjutan yang diinisiasi melalui prinsip transparansi, akuntabilitas dan partisipasi yang mendorong pertumbuhan demokrasi secara inklusif.

Kebijakan *Open government* adalah alat untuk meningkatkan kualitas kehidupan demokratis dalam sebuah negara untuk memperbaiki pemenuhan kebutuhan rakyat. Kebijakan ini menghasilkan beragam keuntungan bagi dunia usaha dan warga negara, termasuk bagi pemerintahan yang melaksanakan kebijakan tersebut.

Harrison (2012) mengkategorikan tiga prinsip utama dalam *Open government* yaitu transparansi, partisipasi, dan kolaborasi yang digunakan sebagai landasan.

Sedangkan World Justice Project (2015:12) mendefinisikan *open government* sebagai berikut sebagai pemerintahan yang menyebarkan informasi, memberdayakan masyarakat dengan alat untuk meminta pertanggungjawaban pemerintah, dan mendorong partisipasi warga dalam kebijakan publik.

Berdasarkan dua pendapat diatas, OECD dalam Jurnal wacana kinerja (2017:74) kemudian melengkapi instrument kebijakan pengukuran pemerintahan terbuka berdasarkan tiga prinsip diantaranya

1. Prinsip Kebijakan meliputi keterlibatan masyarakat (partisipasi), transparansi dan integritas (akuntabilitas)
2. Prinsip Katalis kebijakan merupakan perubahan manajemen, inovasi dan sistem teknologi informasi

3. Keluaran kebijakan (Output), meliputi tercapainya keluaran jangka menengah diantaranya peningkatan kualitas pelayanan publik dan keluaran jangka panjang diharapkan dapat mendorong kualitas demokrasi, pertumbuhan inklusif, kepercayaan pemerintah dan aturan. Selain itu integrasi antar stakeholder baik vertical dan horizontal menjadi hal penting dalam mengimplementasikan pemerintahan terbuka.

tiga prinsip tersebut gambaran tentang prinsip *open government* dan pelaksanaannya tiga indikator penting guna mendukung terwujudnya pemerintahan terbuka / *open government* diantaranya transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.

#### 1. Transparansi

Transparansi menurut regulasi Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 yaitu Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Menurut Mardiasmo (2004:30), transparansi berarti keterbukaan (*openess*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak – pihak yang membutuhkan informasi.

Selanjutnya menurut Dwiyanto (2006) ada tiga indikator transparansi diantaranya :

- a. Mengukur tingkat keterbukaan meliputi proses, biaya, waktu persyaratan atau prosedur yang harus dipenuhi dan dipublikasikan secara terbuka kepada pengguna
- b. Menunjuk seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan mudah dipahami baik oleh stakeholder lain maupun pengguna
- c. Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan. Semakin mudah mendapatkan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik maka semakin tinggi pula tingkat transparansi

## 2. Partisipasi

H.A.R.Tilaar, (2009: 287) partisipasi adalah sebagai wujud dari keinginan untuk mengembangkan demokrasi melalui proses desentralisasi dimana diupayakan antara lain perlunya perencanaan dari bawah (bottom-up) dengan mengikutsertakan masyarakat dalam proses perencanaan dan pembangunan masyarakatnya.

Sedangkan menurut Undang-Undang pelayanan Publik no.25 Tahun 2009 keterlibatan masyarakat dalam program pembangunan pemerintah diantaranya :

1. Peran Masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dimulai pada sejak standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian reward (penghargaan)
2. Peran serta msyarakat diwujudkan dalam bentuk kerja sama pemenuhan hak dan kewajiban serta aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik
3. Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik

Berkaitan dengan *open government* di Indonesia, OGI (2015: 95) merinci bahwa prinsip partisipasi dalam *Open government* dapat dilihat dari dua yaitu keterlibatan secara terbuka (Inklusi) dan keikutsertaan (Involvement).

1. Inklusi menyangkut siapa saja yang terlibat, sementara
2. Involment adalah bagaimana cara mereka terlibat. Serta adanya wadah pelibatan dan transparansi menjadi aspek pertama terlebih dahulu untuk menjamin partisipasi masyarakat berjalan baik.

## 3. Akuntabilitas

Akuntabilitas menurut Mardiasmo adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan dan mengungkapkan segala aktivitasnya dan kegiatan yang menjadi

tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk menerima pertanggungjawaban tersebut.

Selain itu terdapat dua bentuk akuntabilitas Menurut Mardiasmo (2006:5) diantaranya :

#### 1. Akuntabilitas vertikal (vertical accountability)

adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah, pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada pemerintah pusat, dan pertanggungjawaban pemerintah pusat kepada MPR.

#### 2. Akuntabilitas Horizontal (Horizontal accountability)

Akuntabilitas Horizontal (Horizontal Accountability) adalah pertanggungjawaban kepada DPRD dan masyarakat luas.

Dari pengertian tersebut bahwa akuntabilitas merupakan aspek pertanggungjawaban dari pemerintah kepada masyarakat dengan menyajikan secara terbuka, dalam hal ini pemerintah wajib memberikan pertanggungjawaban kepada publik / masyarakat sebagai penerima hak.

Selain itu dengan hadirnya perkembangan teknologi informasi yang berpotensi untuk membuka bentuk komunikasi baru dan pertanggungjawaban antara pemerintah dengan rakyat. Teknologi informasi merupakan aspek pendukung dari implementasi *Open government*. (Nugroho 2017:14)

### **1.3.3. Teori Electronic Government (*E-Government*)**

OECD (Organization for economic Cooperation and Development), mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, dengan menggunakan internet sebagai alat untuk mencapai pemerintahan yang lebih baik.

United Nations Development Program (UNDP : 2003) menjelaskan bahwa *E-Government* adalah sebuah aplikasi dari teknologi informasi dan komunikasi yang

dilaksanakan oleh pemerintah. Serta ada penjaminan efektivitas dan efisiensi dalam bidang pemerintahan, menjalin hubungan dengan masyarakat.

Sedangkan, Kurniawan (Dalam Hardiansyah 2011:107) menambahkan bahwa *E-Government* diartikan sebagai sekumpulan konsep untuk tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah) yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif.

Indrajit (2006:13) Terdapat tiga elemen pengembangan elektronik government yang menjadi tolak ukur kesuksesan pengembangan elektronik government dalam kajian dan riset Harvard JFK School of government untuk menerapkan kesuksesan pengembangan *E-Government* diantaranya Support, capacity dan value.

### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Sedangkan tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif Kualitatif. Metode ini dapat juga digunakan untuk mendapatkan wawasan tentang sesuatu yang baru sedikit diketahui, serta dapat membantu peneliti memberi rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan oleh metode kuantitatif (Strauss dan Corbin, 2003). Adapun responden dalam penelitian ini adalah

1. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika
2. Staf dan Administrator layanan pengaduan SIAP-LAPOR
3. Non Government Organization, Bojonegoro Institute
4. Perwakilan masyarakat pengguna layanan pengaduan

### **D. TEMUAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **D1. Pengelolaan Layanan Pengaduan SIAP-LAPOR**

Terdapat beberapa temuan dalam penanganan laporan layanan SIAP-LAPOR pertama terdapat Standar Operasional prosedur berdasarkan SK Kepala Dinas Kominfo No.188/038/412.45/2015 untuk admin pengelola layanan pengaduan. Berdasarkan perpres No.76 tahun 2013 mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik maksimal instansi yang mendapatkan laporan wajib menyelesaikan dalam jangka waktu 30-60 hari Kedua rata-rata penyelesaian laporan pada tahun 2018 untuk admin kabupaten kurang dari 3 hari kerja sedangkan untuk OPD durasi tindaklanjut laporan 3-4 hari hal ini dapat dikategorikan baik. Ketiga terdapat lima OPD dengan aduan terbanyak diantaranya infrastruktur, Perhubungan, Pendidikan, administrasi kependudukan dan Pemerintahan Desa dengan total laporan masuk hingga tahun berjalan 2018 sebesar 6376 laporan dan 478 khusus untuk laporan tahun 2018 dengan laporan terselesaikan sebanyak 4934 laporan sisanya diarsipkan.

Kemudian mengenai pengelolaan layanan pengaduan didasarkan pada tiga elemen keberhasilan e-government diantaranya

**A. Elemen support,** terdapat perbup yang mendukung layanan pengaduan SIAP-LAPOR diantaranya perbup 30 tahun 2013, perbup 42 tahun 2014 dan perda keterbukaan informasi publik, sedangkan untuk komitmen ditunjukkan dengan layanan pengaduan SIAP-LAPOR telah mendapat penghargaan top 10 kinerja terbaik pengelolaan pengaduan pelayanan publik tingkat nasional tahun 2018.

**B. Elemen Kapasitas,** pada elemen ini terdapat sumber daya finansial, anggaran, dan ketersediaan infrastruktur teknologi dalam menunjang layanan SIAP-LAPOR diantaranya sumber daya finansial dengan anggaran total mencapai Rp 93.680.000 yang didasarkan pada APBD dan ketersediaan infrastruktur diantaranya 2 komputer, 1 laptop dinas, 4 printer multifungsi wifi beserta jaringan nirkabel internet, serta 1 set computer pada masing masing 54 OPD untuk menindaklanjuti laporan. Sedangkan untuk ketersediaan SDM (Sumber daya Manusia) untuk admin pengelola layanan SIAP-LAPOR terdapat 54 admin di 54 OPD beserta 1 admin pengelola tingkat kabupaten.

**C. Value (Manfaat,Dampak dan Hambatan)**, pada aspek ini terdapat manfaat dan dampak yang dihasilkan diantaranya pemerintah lebih aktif menampung berbagai macam aduan, laporan dan aspirasi masyarakat serta interaksi antara masyarakat dengan pemerintah lebih dekat. Untuk hambatan yang dialami antusiasme tertinggi masyarakat hanya pada dialog publik. Adanya laporan yang belum lengkap.

## **D2. Analisis Terciptanya *Open government* melalui layanan SIAP-LAPOR**

### **1. Prinsip Kebijakan**

#### **a. Partisipasi**

Perbup 30 Tahun 2013 merupakan regulasi yang mendukung pemenuhan program pembangunan bersumber dari ide masyarakat melalui dialog publik dalam SIAP-LAPOR. Terdapat keterlibatan NGO lokal dan nasional dalam mendukung berjalannya layanan pengaduan SIAP-LAPOR diantaranya NGO Bojonegoro Institute dan GIZ. Peningkatan partisipasi jumlah masyarakat pengguna SIAP-LAPOR tertinggi pada tahun 2016 sebesar 2478 laporan, selain itu antusiasme masyarakat dalam dialog publik yang diselenggarakan di waktu tertentu.

#### **b. Transparansi**

Transparansi dalam layanan pengaduan SIAP-LAPOR ditunjukkan dengan terbukanya biaya, prosedur, persyaratan serta tingkat kemudahan masyarakat untuk mendapatkan jawaban serta respon yang jelas atas laporan mereka melalui layanan pengaduan SIAP-LAPOR.

#### **c. Akuntabilitas**

Terdapat evaluasi khusus dan Evaluasi rutin berdasarkan laporan yang masuk dari SIAP-LAPOR yang akan digunakan program pembangunan di kemudian hari. Adanya waktu tindaklanjut yang memungkinkan instansi dan pimpinan memonitor laporan masyarakat baik yang telah ditindaklanjuti maupun belum ditindaklanjuti.



## **2. Katalis Kebijakan**

### **a. Perubahan Manajemen**

Terdapat perbedaan yang sangat dirasakan pemerintah sebelum menggunakan layanan pengaduan SIAP-LAPOR dan sesudah menggunakan layanan pengaduan SIAP-LAPOR. Sebelum adanya SIAP-LAPOR pengaduan publik tidak terencana, media pengaduan tidak efektif sekarang dengan SIAP-LAPOR Seluruh Instansi diwajibkan menggunakan layanan pengaduan SIAP-LAPOR untuk mempermudah proses tracking laporan dan jalannya pelayanan publik di masing-masing instansi / OPD.<sup>2</sup>

### **b. Inovasi dan Teknologi Informasi**

Inovasi yang dilakukan pemerintah Kabupaten Bojonegoro melalui layanan pengaduan elektronik SIAP-LAPOR, telah dibahas pada aspek elemen keberhasilan e-gov support, capacity dan value menunjukkan bahwa secara dukungan infrastruktur sangat siap dalam menjalankan layanan pengaduan SIAP-LAPOR. Selain itu terdapat beberapa website guna mendukung transparansi pemerintah Kab.Bojonegoro diantaranya Bojonegoro Open System, website Bojonegorokab.go.id, dan website informasi anggaran milik BPKAD

## **E. PENUTUP**

### **E1. Kesimpulan**

Hasil penelitian ini menunjukkan untuk tata kelola layanan pengaduan SIAP-LAPOR regulasi yang mendasari layanan pengaduan sudah sangat lengkap terdapat 3 regulasi terdiri dari 2 regulasi yang mencakup penanganan dan pengelolaan pengaduan melalui media elektronik dan 1 regulasi guna mendukung layanan pengaduan SIAP-LAPOR menjadi alat mendukung keterbukaan informasi. Selain

---

<sup>2</sup> Diolah dari transkrip wawancara dengan Kepala Bidang PIAP Dinas Kominfo Bojonegoro. yaitu Bapak Sigit pada 20 maret 2019

itu komitmen dari pemerintah melalui dinas Kominfo Kabupaten Bojonegoro dalam mengelola layanan pengaduan sangat baik dengan diterimanya penghargaan tingkat nasional dari kemenpanrb pada tahun 2018. Didukung dengan sarana dan prasarana yang tersedia diantaranya 2 komputer set 1 laptop dan printer serta yang terpenting adalah bandwidth jaringan internet berkapasitas 100 mbps dan sumber daya manusia berjumlah 5 admin inti kabupaten dan 56 masing masing OPD Penghubung. Namun masih terdapat kekurangan diantaranya adalah belum banyak masyarakat menggunakan layanan pengaduan melalui media elektronik dibanding kota besar, masyarakat lebih antusias untuk dialog publik/forum konsultasi publik secara langsung dengan pimpinan daerah / OPD, masih adanya ketakutan masyarakat dalam melapor (berdasarkan survei Bagian Ortolat Pemkab Bojonegoro 2018), server layanan pengaduan terpusat pada lapor.go.id pemerintah pusat. Beberapa manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dilihat dari tiga prinsip kebijakan *Open government* diantaranya adalah kinerja OPD yang transparan dan adanya perubahan kinerja ditunjukkan dengan bukti foto atas tindaklanjut pada laporan OPD tertentu. Berkaitan sebagai alat keterbukaan pemerintah layanan pengaduan SIAP-LAPOR terdapat keterlibatan NGO Nasional dan NGO lokal sebagai mitra pemerintah guna mengawal berjalannya pemerintahan terbuka pada tingkat daerah. Selain itu telah dijalankannya 5 rencana aksi *Open government partnership* tingkat daerah melalui renaksi 2016-2017 menunjukkan bahwa pemerintah kabupaten Bojonegoro mempunyai tujuan yang jelas untuk melanjutkan *open government*. Masyarakat salah satu yang telah berjalan adanya pelaksanaan revolusi data melalui dawis IT dan pengaktifan 72 web desa dari 107 desa, sistem anggaran desa dan transparansi anggaran desa melalui web desa serta baliho, transparansi dokumen pengadaan

barang dan jasa pemerintah Kabupaten melalui Bojonegoro Open System diakses di <http://bos.bojonegorokab.go.id/>, pengembangan aplikasi transparansi sistem anggaran daerah pada DPPKAD dan peningkatan pelayanan publik

## **E2. SARAN**

### **1. Untuk Pemerintah**

1. Tujuan dari *Open government* adalah melibatkan banyak pihak dalam mengawal pembangunan dan pelayanan publik maka sosialisasi layanan pengaduan SIAP-LAPOR yang menjadi alat mencapai keterbukaan melalui model complaining handling harus tetap dilaksanakan dan diperluas sosialisasi sehingga masyarakat semakin tahu dan paham penggunaan layanan pengaduan SIAP-LAPOR.
2. Terus meningkatkan pelayanan publik khususnya instansi / OPD untuk mempercepat tindaklanjut atas laporan masyarakat yang dikeluhkan terkadang tidak tepat waktu.

### **2. Untuk Masyarakat**

1. Layanan pengaduan SIAP-LAPOR hadir untuk membuka akses keterbukaan melalui tiga prinsip penting kebijakan *Open government* khususnya partisipasi masyarakat dibutuhkan diharapkan masyarakat untuk tidak takut dalam melapor.
2. Untuk memanfaatkan layanan pengaduan SIAP-LAPOR untuk mempermudah masyarakat agar dapat mengawasi kinerja pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara : (Kajian, Konsep, teori dan fakta dalam upaya menciptakan good governance)*. Bandung: Pustaka Setia
- Anselm. Strauss, Corbin. Juliet. 2003. *Dasar Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, Agus ed. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui. Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada
- Gaol, L, Jimmy. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta : Penerbit PT Grasindo.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep,Dimensi,Indicator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- H.A.R Tilaar. 2009. *Kekuasaan dan Pendidikan: Manajemen Pendidikan Nasional dalam Pusaran Kekuasaan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Indrajit. 2006. *Electronic Government Konsep Pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi*. Aptikom.
- Isbandi, Rukminto Adi. 2007. *Perencanaan Partisipatoris Berbasis Aset Komunitas : Dari Pemikiran Menuju Penerapan*. Depok: Fisip UI press
- Listyaningsih, 2014. *Administrasi Pembangunan; pendekatan konsep dan implementasi*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Mardiasmo. 2004. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta : Andi.
- Pangaribuan, Nurmala. 2017. *Optimalisasi Peran Sains dan Teknologi untuk Mewujudkan Smart City*. Banten: Universitas Terbuka.
- Safrony,Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Malang: Aditya Media Publishing
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif. R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sofyandi, Herman. 2007. *Perilaku Organisasional*, Yogyakarta. Graha Ilmu
- Suaedi,Falih. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Suryono, Agus. 2001. *Teori dan Isi Pembangunan*. Malang: Universitas Negeri Malang. UM Press
- Utomo, Warsito. 2006. *Administrasi Publik Baru: Perubahan Paradigma dari administrasi negara ke Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- OECD. 2016. *Kajian Open government Indonesia (Hal-Hal Pokok)*.
- World Justice Project. (2015). *Open government Index 2015 Report*. Washington D.C.
- Jurnal**
- Al Hashmi. 2008. *Understanding Phases of E-government Project*. University of Mysore India. Hlm 153-155
- Harrison. (2012). *Open government and E-Government: Democratic Challenges from a Public Value Perspective*. University Albany
- Heeks, R. (2003). *Most eGovernment-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced ?* Manchester University. iGovernment Working Paper Series, Paper No.14 Hlm 2-3.

- Cook, Meghan.2002. *Making a case for local E-Government*. University of Albany. New York.
- Nugroho, Agie (2017). *Agenda Open government : memerangi korupsi melalui inisiatif Open Data*. Jurnal Integritas Vol:3 No.2 Hlm 13-14
- Tities Eka, (2017) *Analisis Kebijakan Pemerintahan Terbuka dalam pelayanan publik di Kota Denpasar*. Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD). Jakarta.

### **Lain-lain**

- [Http://blog.opengovindonesia.org/2016/09/19/3-faktor-kenapa-aspirasi publik-dapat-menjadi-kunci-keberhasilan-perencanaan-pembangunan/](http://blog.opengovindonesia.org/2016/09/19/3-faktor-kenapa-aspirasi-publik-dapat-menjadi-kunci-keberhasilan-perencanaan-pembangunan/) diakses 10 Juli 2018
- <https://beritabojonegoro.com/read/9887-dinkominfo-kembangkan-sistem-lapor-jangkau-masyarakat-pedesaan.html> diakses 17 juni 2018
- <https://www.ogp.org.nz/open-government-partnership/open-government>
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Open\\_Government\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Open_Government_Indonesia)
- Undang Undang Keterbukaan Informasi publik No.14 tahun 2008
- Undang Undang Pelayanan publik No.25 tahun 2009
- Ringkasan Eksekutif Ombudsman Tahun 2017
- Laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2017
- Laporan Statistik kesejahteraan rakyat tahun 2017 BPS Kabupaten Bojonegoro
- <https://jatim.antaranews.com/berita/75420/dprd-bojonegoro-setujui-raperda-muatan-lokal> diakses 14 September 2018
- <http://www.bojonegorokab.go.id/berita/baca/2141/Ini-5-Rencana-Aksi-OGP-Bojonegoro> diakses pada 26 Maret 2019.