



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

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan
strata 1 Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

Raden Rian Girianom

14010114140107

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2019

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengelolaan Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR!) dalam mewujudkan *Open Government* di Kabupaten Bojonegoro
Nama Penyusun : Raden Rian Girianom
NIM : 14010114140107
Program Studi : Ilmu Politik dan Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

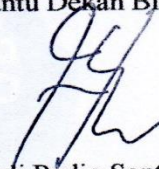
Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 196408271990011001

Semarang, 13 Mei 2019

Pembantu Dekan Bidang Akademik



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. Nunik Retno H, S.Sos, M.Si

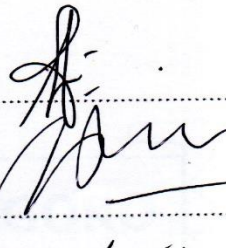
(.....)



Dosen Penguji :

1. Lusia Astika, S.IP, M.Si

(.....)



2. Drs. Turtiantoro, M.Si

(.....)



3. Nunik Retno H, S.Sos, M.Si

(.....)

HALAMAN MOTTO

***“Success is Not Final, Failure is Not Fatal it is The
Courage to Continue that Counts”***

- Winston Churchill

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta Shalawat serta salam penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengelolaan Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR!) dalam Mewujudkan *Open Government* di Kabupaten Bojonegoro”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S-1 pada Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan motivasi dari banyak pihak. Pada kesempatan ini penulis bermaksud dengan tulus menyampaikan ungkapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Nunik Retno H, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyusunan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Warsito, SU Sebagai penguji komprehensif yang telah memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Drs. Turtiantoro, M.Si sebagai dosen penguji 1 Skripsi
5. Ibu Lusia Astrika, S,IP, M.Si selaku dosen wali
6. Ibu Dr. Kushandajani, M.A selaku ketua Departemen Politik dan Pemerintahan
7. Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si selaku wakil ketua Departemen Politik dan Pemerintahan.

Terimakasih telah memberikan kemudahan dan arahan kepada saya utuk dapat memulai perjuangan kembali hingga studi ini tuntas.

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Puji Syukur kepada Allah SWT, dalam skripsi ini penulis persembahkan kepada pihak – pihak yang telah dengan ikhlas memberikan dukungan, motivasi dan bantuan agar skripsi ini segera dapat dituntaskan, yaitu kepada:

1. Allah SWT, Terimakasih atas kesempatan dan nikmat yang selalu diberikan.
2. Keluarga tercinta, Bapak Soeparno dan Ibu Miasih. saudara tersayang Risda Anom Rahino dan Diastuti Arnumsari.
3. Keluarga besar dari Bapak Soeparno yang berada di Semarang
4. Alm. Susilo Utomo, Sebagai dosen pembimbing awal saya.
5. Bapak Kusnandaka Tjatur P. selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Kab Bojonegoro
6. Bapak Sigit Jatmiko, S.STP selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik (PIAP) Dinas Kominfo Kab Bojonegoro
7. Ibu Winda Nurliana, S.E selaku kasi pelayanan informasi publik Dinas Kominfo Kab Bojonegoro
8. Ibu Ayu Pusposari, A.Md selaku Admin LAPOR Kabupaten
9. Bapak Nasruli Chusna Selaku communication Officer NGO Bojonegoro Institute
10. Seluruh staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Bojonegoro yang telah meluangkan waktu dan membantu saya mengumpulkan informasi dalam penelitian ini.
11. Keluarga besar Departemen Politik dan Pemerintahan, Fisip Undip Angkatan 2014.
12. Keluarga besar kos Matahari (Sun Family)
13. Nyah-Nyah Squad, Bagas PD, Yusuf, Yuga, Johan, Ofan, Zaky, Aldo, Esa, dan Alfatih PD.
14. Don Bosque Squad.

15. Keluarga besar Tim 2 KKN UNDIP Sengon, Subah, Batang 2017
16. Teman – teman yang telah membantu dan tidak bisa diucapkan satu persatu.

Semoga dengan tersusunya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan karenanya dibutuhkan kritik dan saran membangun agar menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

Penyusun

Raden Rian Girianom
14010114140107

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
KATA PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Rumusan Masalah	12
1.2. Tujuan Penelitian.....	13
1.3. Manfaat Penelitian.....	13
1.4. Penelitian Terdahulu	14
1.5. Kerangka Teoritis	14
1.5.1. Teori <i>Good Governance</i>	14
1.5.2. Teori <i>Open Government</i> (Keterbukaan Pemerintah)	19
1.5.2.1. Kebijakan <i>Open Government</i> (Pemerintahan Terbuka)	20
1.5.3. Teori <i>Electronic Government (E-government)</i>	25
1.5.3.2. Elemen Sukses Pengembangan <i>E-government</i>	27
1.6. Operasionalisasi Konsep	30
1.7. Kerangka Pikir.....	31
1.8. Metode Penelitian.....	32
1.8.1. Subjek Penelitian.....	32
1.8.2. Teknik Pengumpulan data.....	33
1.8.3. Analisis dan Interpretasi Data	34

BAB II GAMBARAN UMUM KABUPATEN BOJONEGORO	36
2.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
2.1.1 Karakteristik Geografis Kabupaten Bojonegoro	36
2.1.2. Wilayah Administratif.....	37
2.1.3. Aspek Kesejahteraan Masyarakat	39
2.1.4. Aspek Pemeritahan.....	42
2.2. Penjelasan Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Bojonegoro	44
2.3. Peraturan Bupati Bojonegoro No.30 Tahun 2013 tentang Manajemen Pembangunan berbasis Partisipasi Publik	49
 BAB III PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN SIAP LAPOR	55
3.1.1. Latar Belakang Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan Layanan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR)	55
3.1.2. Penanganan Laporan dan Pengelolaan Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan Layanan (SIAP-LAPOR)	59
3.1.2.1. Pengelolaan Layanan Pengaduan SIAP-LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro	68
 BAB IV ANALISIS LAYANAN SIAP-LAPOR DALAM MENCIPTAKAN PEMERINTAHAN TERBUKA (<i>OPEN GOVERNMENT</i>).....	86
4.1. Riwayat Terpilihnya Pemerintah Kabupaten Bojonegoro sebagai Pilot Project <i>Open Government Partnership</i> (OGP).....	86
4.2. Analisis Layanan Pengaduan SIAP-LAPOR dalam menciptakan Pemerintahan Terbuka (<i>Open Government</i>)	88
4.2.1. Prinsip Kebijakan	89
4.2.1.1. Aspek Keterlibatan Masyarakat (Partisipasi).....	89

4.2.1.2. Aspek Transparansi	97
4.2.1.3. Aspek Akuntabilitas dan Integritas	101
4.2.2. Katalis Kebijakan	104
4.2.2.1. Aspek Perubahan Manajemen	104
4.2.2.2. Teknologi Informasi dan Inovasi	108
4.2.3 Output (Keluaran Kebijakan).....	113
BAB V PENUTUP.....	118
5.1. KESIMPULAN.....	118
5.2. SARAN.....	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Luas Wilayah berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Bojonegoro.....	38
Tabel 2 Jumlah dan Kepadatan Penduduk Tahun 2017	40
Tabel 3 Jumlah Penduduk Miskin tahun 2013-2017	41
Tabel 4 Jumlah Kecamatan, desa RT/RW di Kabupaten Bojonegoro Tahun 2017	42
Tabel 5 Perumusan Penjelasan Visi RPJMD 2013-2018.....	44
Tabel 6 Perumusan Penjelasan Misi RPJMD Tahun 2013-2018.....	47
Tabel 7 Laporan Terbanyak berdasarkan Bidang OPD tahun 2018	64
Tabel 8 Laporan Terbanyak berdasarkan Kecamatan Tahun 2018.....	65
Tabel 9 Temuan Peneliti Pengelolaan berdasarkan aspek Keberhasilan <i>E-gov</i> pada layanan pengaduan SIAP-LAPOR.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Instansi se Indonesia dengan aduan terbanyak.....	4
Gambar 2 Sistem Keterbukaan Pemerintah Bojonegoro dari tahun ke tahun.....	9
Gambar 3 Alur Sistem Keterbukaan Pemerintahan Bojonegoro	11
Gambar 4 Laporan masuk tahun 2018 dalam evaluasi internal SIAP-LAPOR....	11
Gambar 5 Desain Penelitian.....	31
Gambar 6 Peta Administratif Kabupaten Bojonegoro	37
Gambar 7 Alur Penanganan Manajemen Inovasi Pembangunan Berbasis Partisipasi Publik.....	52
Gambar 8 Mekanisme SIAP-LAPOR	58
Gambar 9 Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut laporan Admin LAPOR Kabupaten Tahun 2018	61
Gambar 10 Rata-rata durasi waktu tindaklanjut Laporan oleh OPD Tahun 2018	62
Gambar 11 Contoh Laporan yang belum ditindaklanjuti Tahun 2018	63
Gambar 12 Contoh laporan Non Fisik dalam SIAP-LAPOR Tahun 2018	67
Gambar 13 Infrastruktur Perangkat Keras (Hardware) pada bidang PIAP Dinas Komunikasi dan Informatika.....	73
Gambar 14 Infrastruktur Perangkat Keras (Hardware) untuk Admin Kabupaten Layanan SIAP-LAPOR).....	74
Gambar 15 Tampilan Halaman awal (Dashboard) admin LAPOR Kabupaten versi 2.....	77
Gambar 16 Dialog Publik di Desa Tambakrejo, Agustus 2018	92
Gambar 17 Bentuk Transparansi informasi berdasarkan tindaklanjut laporan SIAP-LAPOR.....	100

ABSTRAK

Keikutsertaan Indonesia dalam praktik pemerintahan terbuka (*Open Government*) pada tahun 2011 diharapkan mampu memperbaiki kualitas pelayanan publik namun data ombudsman menunjukkan pelayanan publik yang dikeluhkan tertinggi adalah pemerintah daerah tahun 2017. 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 pemerintah pusat dan daerah khususnya Kab. Bojonegoro yang mana menjadi pilot project dalam ajang *Open Government* tingkat daerah tahun 2016.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengelolaan layanan pengaduan SIAP-LAPOR yang dilakukan Dinas Kominfo Kab.Bojonegoro sehingga terciptanya pemerintahan terbuka di Kabupaten Bojonegoro, berdasarkan teori elemen sukses pengembangan elektronik government yaitu elemen support, capacity dan value yang mana hasil dari penelitian teori ini juga merupakan prasyarat dari teori penilaian layanan pengaduan SIAP-LAPOR berdasarkan tiga prinsip *Open Government* diantaranya Prinsip Kebijakan meliputi transparansi akuntabilitas dan partisipasi, Prinsip Katalis yang meliputi perubahan manajemen, inovasi dan Teknologi Informasi dan prinsip keluaran kebijakan.

Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan metode pengambilan informasi melalui wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumen pendukung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan pengaduan SIAP-LAPOR dari sisi support, sudah ada dukungan baik dari regulasi dan komitmen dibuktikan dengan penghargaan yang diterima Dinas Kominfo Kab Bojonegoro dari kemenpanrb top 10 pengelolaan layanan pengaduan tahun 2018. dari sisi capacity terdapat anggaran dari APBD dan kelengkapan sarpras TI serta SDM pengelola layanan pengaduan dan value merupakan manfaat serta dampak yang ditimbulkan dengan kemudahan diterima OPD dan masyarakat untuk berinteraksi. Selain itu sisi pemenuhan tiga prinsip *Open Government* telah terpenuhi.

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

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 research 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 study include the people who have not used *SIAP-LAPOR* services much and many people are still afraid to report their complaints and demand for responsiveness to the follow-up of OPD.

