

## **BAB 1**

### **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.

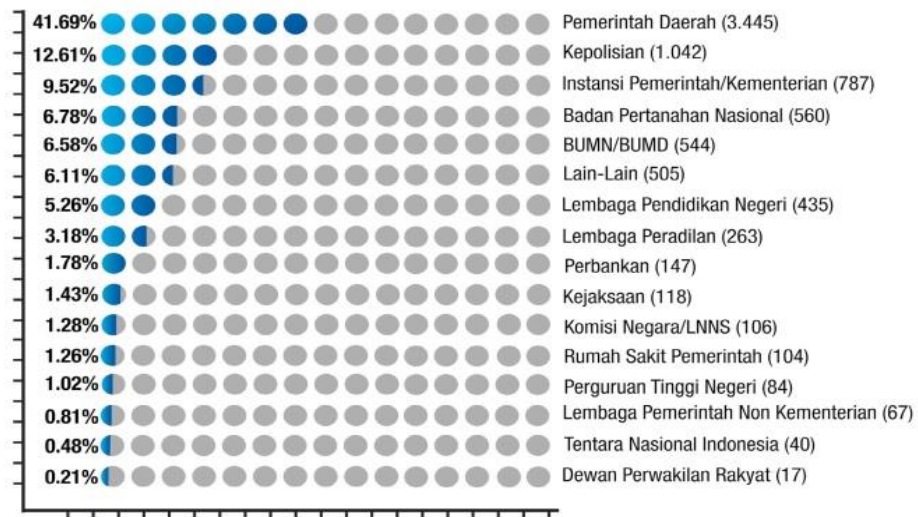
Secara teoritis, *Good Governance* sendiri diartikan sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata dalam seluruh elemen masyarakat untuk dapat mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya 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 setidaknya 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 %). Selengkapnya bisa dilihat pada gambar 1.

Gambar 1 Instansi se Indonesia dengan aduan terbanyak

Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah Pemerintah Daerah sebanyak 3.445 laporan (41.69%), Kepolisian sebanyak 1.042 laporan (12.61%), dan Instansi Pemerintah/Kementerian sebanyak 787 laporan (9.52%).



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman (2017)

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.

Selain itu pemerintah telah mengesahkan beberapa regulasi yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik agar lebih baik. Terdapat aspek keterbukaan serta penerapan nilai-nilai *Good Governance* diantaranya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik No.14 tahun 2008, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Perpres No.76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Keterbukaan dan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik merupakan dua hal aspek *Good Governance* yang tidak bisa dipisahkan. Disisi lain pengaduan pelayanan publik sangat

dibutuhkan oleh pemerintah apabila ingin melibatkan masyarakat untuk membangun pemerintahan yang baik, transparan, akuntabel dan bersih dari Korupsi Kolusi Nepotisme melalui media penyaluran aspirasi, ide, gagasan, dan kritikan.

*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.

Pada awal berjalannya renaksi pemerintahan terbuka (*Open Government*) kurun waktu 2011-2012 terdapat beberapa strategi yang disusun dari *Open Government Indonesia* (OGI) diantaranya menyiapkan berbagai trek. Salah satu trek yang disiapkan diawal berjalannya pemerintahan terbuka melalui persiapan pembangunan infrastruktur teknologi dan inovasi dalam mendukung keterbukaan serta peningkatan kualitas layanan publik melalui upaya terobosan yang dapat langsung dirasakan masyarakat. Salah satunya telah diimplementasikan adalah penggunaan portal layanan pengaduan dan aspirasi rakyat secara nasional yang dapat diakses melalui internet, aplikasi mobile di handphone hingga tersambung dengan sosial media yang dimiliki masyarakat atau dapat melalui website [Lapor.go.id](http://Lapor.go.id) dari Pemerintah pusat. Di era presiden Susilo Bambang Yudhoyono

layanan pengaduan nasional melalui website lapor.go.id dikelola oleh (UKP4) Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan namun sekarang dikelola oleh Kementerian pendayagunaan aparatur negara reformasi birokrasi (Kemenpan RB) bersama dengan Kantor staf presiden (KSP) yang kemudian dikembangkan, digunakan, dan dimanfaatkan oleh pemerintah daerah dan pemerintah pusat kementerian hingga BUMN.

Selama pelaksanaan *Open Government* di Indonesia, pada tahun 2016 terdapat salah satu program yang berhasil dicanangkan melalui *Open Government Partnership* yaitu adanya pilot project *Open Government Partnership* atau percontohan pemerintahan terbuka terutama di daerah. Beberapa daerah yang mengikuti tahapan penilaian pemerintahan terbuka diantaranya pemerintah Kabupaten Bojonegoro, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan Pemerintah Kota Banda Aceh. Ketiga pemerintah daerah sudah menyatakan kesiapan mereka dalam jejaring kerja *Open Government Partnership* sebagai ajang bertukar pengalaman, pengetahuan dan inovasi masing-masing daerah. Pada tahap akhir terpilih satu daerah yaitu Kabupaten Bojonegoro untuk mewakili Indonesia sebagai *pilot project* pemerintahan terbuka. Bersanding dengan 13 kota dibesar didunia. Kabupaten Bojonegoro mewakili Indonesia dinilai telah menerapkan aspek keterbukaan pemerintah lebih dulu jauh sebelum adanya deklarasi *Open Government Partnership*. Di tahun 2016 itu juga Pemerintah Kabupaten Bojonegoro mengadakan festival keterbukaan pemerintah (Festival OGP) yang diikuti oleh berbagai kecamatan dan desa di kabupaten Bojonegoro. Aspek yang dinilai dalam pemerintahan terbuka di tingkat desa/kecamatan yaitu minimal transparansi melalui

pengumuman kepada publik atas penggunaan dana desa melalui berbagai media, optimalisasi website desa hingga inovasi yang dilakukan pemerintah desa dalam menghadirkan pemerintah yang terbuka melalui kemudahan akses informasi bagi masyarakat, dan memberdayakan masyarakat untuk responsif.

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 .

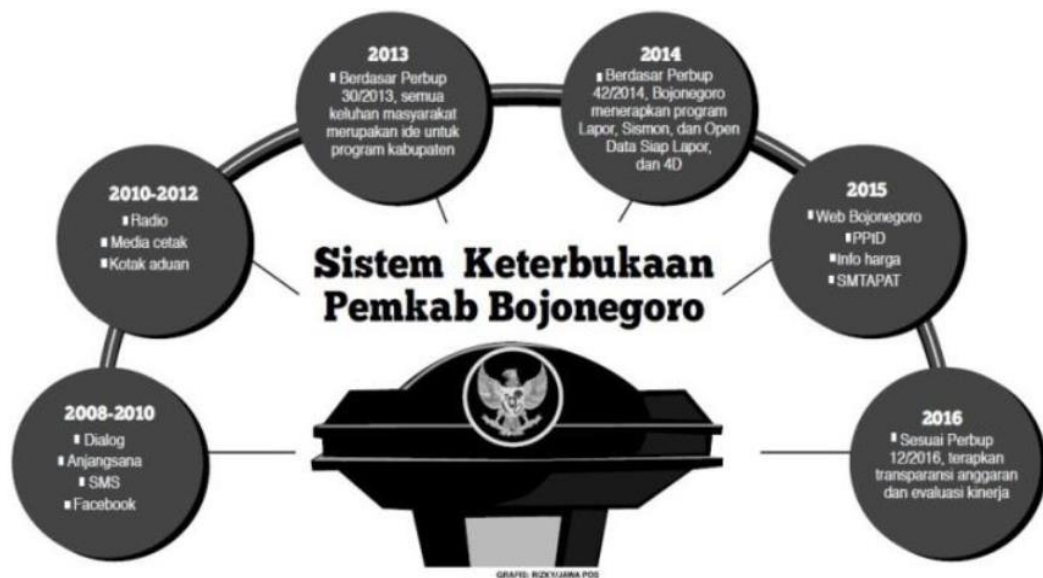
Artinya Pemerintah Kabupaten membuka akses keterbukaan pemerintah dengan penerapan layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat melalui Dialog Publik bersama masyarakat yang dilaksanakan secara rutin, SMS, Kotak Aduan,



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.

SIAP-LAPOR merupakan bagian pengembangan sesuai rencana pembangunan jangka panjang (RPJP) pemerintah kabupaten Bojonegoro 2005-2025

**Gambar 2 Sistem Keterbukaan Pemerintah Bojonegoro dari tahun ke tahun**



Sumber : Dokumentasi Dinas Kominfo Tahun 2016

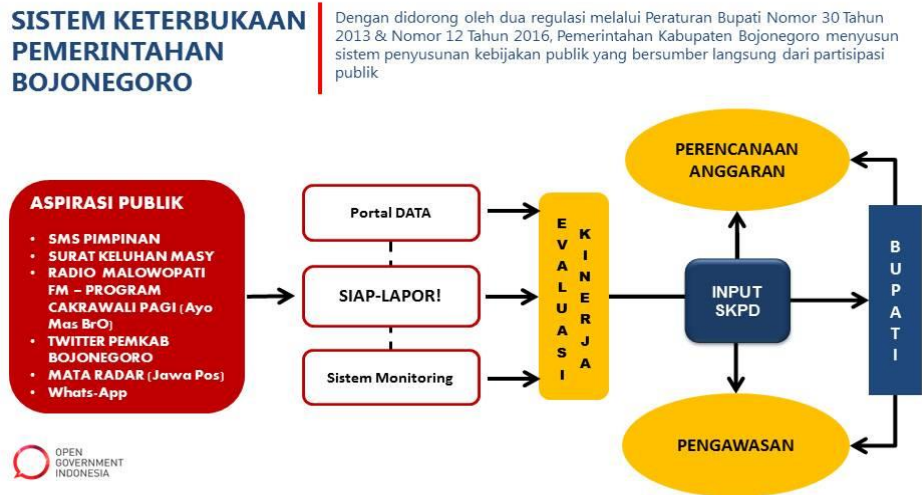
Sesuai penjabaran diatas regulasi yang mendukung sistem keterbukaan dalam pemerintah kabupaten Bojonegoro diantaranya

1. Peraturan Bupati No.30 Tahun 2013 tentang manajemen inovasi pembangunan berbasis partisipasi publik di Kabupaten Bojonegoro
2. Peraturan Bupati No. 42 tahun 2014 tentang Tim Kerja Bupati Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan Daerah regulasi ini mengatur tentang teknis dalam sistem monitoring evaluasi seluruh keterbukaan
3. Peraturan daerah No.2 Tahun 2017 tentang Keterbukaan Informasi Publik  
Regulasi yang baru disahkan pada tahun 2017 ini juga memperkuat dukungan layanan pengaduan SIAP-LAPOR dalam memberikan kontribusi keterbukaan informasi yang dibutuhkan masyarakat di Kabupaten Bojonegoro.

Di Kabupaten Bojonegoro layanan penyampaian pengaduan masyarakat kepada pemerintah dilakukan melalui Sistem 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 ketinggian 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.

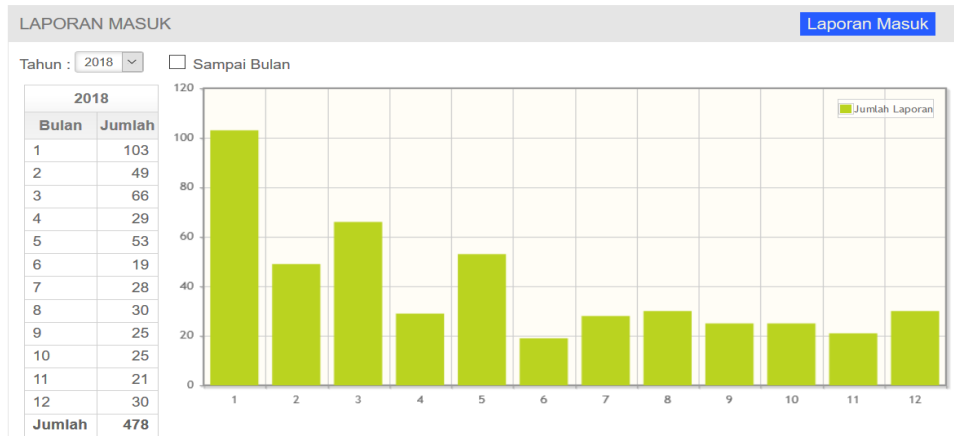
**Gambar 3 Alur Sistem Keterbukaan Pemerintahan Bojonegoro**



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](http://lapor.go.id) yang merupakan bagian dari media SIAP-LAPOR.

**Gambar 4 Laporan masuk tahun 2018 dalam evaluasi internal SIAP-LAPOR**



Sumber : Dinas Kominfo Kabupaten Bojonegoro

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. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan hasil penelitian, mendalami serta menjelaskan Pengelolaan pengaduan berbasis Elektronik Government yang telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bojonegoro melalui layanan SIAP-LAPOR.
2. Untuk mengetahui bagaimana layanan SIAP-LAPOR mampu menciptakan pemerintahan terbuka (*Open Government*) khususnya di Kabupaten Bojonegoro.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

#### **A. Manfaat Teoritis**

Diharapkan memberi kontribusi positif terhadap literatur atau referensi bagi penelitian berikutnya khususnya dibidang Ilmu pemerintahan serta sebagai sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada pemerintahan terkait.

#### **B. Manfaat Praktis**

- a) Bagi pemerintah, agar menjadi masukan dan bahan pemikiran pertimbangan dalam pengambilan langkah-langkah kebijakan selanjutnya maupun yang akan diterapkan dalam pemerintahan yang akan datang.
- b) Bagi penulis, agar menjadi bahan pembelajaran untuk melatih dan mengasah daya pikir dalam melihat permasalahan yang terjadi di lingkungan.
- c) Sebagai informasi dan referensi untuk akademisi maupun masyarakat umum yang berkepentingan untuk menggunakan hasil penelitian maupun untuk penelitian lebih lanjut.

### **1.4. 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 konter pengaduan tanpa kehadiran petugas dan kekurangan SDM serta jumlah aduan yang cukup besar sehingga kinerja tidak tertangani dengan baik

## **1.5. Kerangka Teoritis**

### **1.5.1. Teori *Good Governance***

Dalam penelitian ini *Good Governance* menjadi teori besar sebagai tolak ukur pemerintahan yang baik, berkualitas dan melayani. *Good Governance* juga bukan merupakan sesuatu yang baru, pada intinya *Good Governance* merupakan tata pemerintahan yang baik, yaitu proses pengorganisasian dalam unit-unit pemerintah berdasarkan prinsip dan indikator yang telah disusun untuk mencapai output atau hasil pemerintahan yang lebih baik. Berbagai macam definisi *Good Governance* dikemukakan oleh para ahli dari berbagai lembaga dunia salah satunya berdasarkan United Nations Development Program UNDP (1997) mendefinisikan *Good Governance* sebagai berikut:

*“Good Governance is, among other things, participatory, transparent and accountable, effective and equitable, and it promotes the rule of law. It ensures that political, social and economic priorities are based on broad consensus in society and that the voices of the poorest and the most vulnerable are heard in decision-making over the allocation of development resources.”*

Apabila diartikan : 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:
  1. Orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional.
  2. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien melakukan upaya pencapaian tujuan nasional

Beberapa konsep tentang pemahaman *Good Governance* tersebut dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* merupakan tindakan yang dilakukan pemerintah terutama dalam hal pengorganisasian dan perencanaan lembaga melalui beberapa aspek meliputi partisipasi, transparansi, keadilan dan efektifitas yang bertujuan secara luas untuk menjamin hasil pembangunan bersama atau output yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.



Kemudian, untuk mencapai *Good Governance* terdapat 9 prinsip dalam penerapan *Good Governance* menurut United Nations Development Program (UNDP) dalam Listyaningsih (2014:87) meliputi :

1. Partisipasi (Participation)

Yaitu setiap orang atau warga masyarakat yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung, maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasi masing masing

2. Hukum (Rule of Law)

Merupakan kerangka aturan hukum dan perundang undangan harus berkeadilan ditegakkan dan dipatuhi terutama tentang hak asasi manusia

3. Transparansi (Transparancy)

Transparansi merupakan kebebasan aliran informasi di semua unsur

4. Tanggap (Responsiveness)

Setiap Institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan

5. Berorientasi pada Konsensus

Yaitu pemerintahan yang baik akan berindak bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai consensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing masing pihak dan jika dimungkinkan juga dapat

diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah

#### 6. Berkeadilan (Equity)

Pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki laki atau perempuan, orang kaya atau miskin dalam meningkatkan kualitas hidup

#### 7. Efektifitas dan Efisiensi

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik baiknya

#### 8. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta dan masyarakat memiliki pertanggung jawaban kepada publik

#### 9. Visi Strategis

Pimpinan dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan jangka.

Kemudian Utomo (2006:186) menyederhanakan menjadi lima indikator penting yang harus dipenuhi dalam mencapai *Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik diantaranya

##### 1. Rule Of Law

Adanya kepastian hukum merupakan hal utama yang membuat masyarakat dan sektor swasta mempunyai rasa aman dan adil terhadap proses maupun hasil pembuatan kebijakan publik

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban pemerintah kepada rakyatnya secara demokratis dengan konsekuensi kebijakan yang telah dibuat atau dilakukan sebelumnya

3. Transparansi atau Openness

Transparansi merupakan cara untuk mendapatkan feedback yang berarti melalui tanggapan dan kritik dari masyarakat disampaikan kepada pemerintah

4. Profesionalisme

Merupakan kompetensi yang dimiliki atas tanggung jawab yang dibebankan khususnya terhadap aparatur pemerintahan.

5. Partisipasi

Merupakan akses keterlibatan bagi seluruh elemen untuk terlibat dalam pembuatan keputusan dan kebijakan.

### **1.5.2. Teori *Open Government* (Keterbukaan Pemerintah)**

Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) mendefinisikan *Open Government* sebagai berikut

*“A culture of governance based on innovative and sustainable public policies and practices inspired by the principles of transparency, accountability and participation that fosters democracy and inclusive growth”*

*Open Government* didefinisikan 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.

#### **1.5.2.1. Kebijakan *Open Government* (Pemerintahan Terbuka)**

Harrison (2012) mengkategorikan tiga prinsip dalam *Open Government* yaitu transparansi, partisipasi, dan kolaborasi yang digunakan sebagai landasan. Prinsip *Open Government* tersebut dimulai oleh negara Amerika Serikat dengan instruksi presiden Barack Obama di beberapa negara bagian untuk mengimplementasikan dengan membuka akses informasi pemerintah, meningkatkan kualitas dari informasi pemerintah, dan membudayakan keterbukaan pemerintah dalam hal informasi serta melibatkan kolaborasi berbagai sektor, dan masyarakat sipil.

Sedangkan World Justice Project (2015:12) mendefinisikan *Open Government* sebagai berikut :

*“measures Open Government defined as a government that shares information, empowers people with tools to hold the government accountable, and fosters citizen participation in public policy deliberations”.*

Artinya:

Pemerintahan terbuka dapat didefinisikan 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 dan menyusun instrument 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.

Berdasarkan tiga sumber tersebut gambaran tentang prinsip *Open Government* dan pelaksanaannya dinilai dalam prinsip kebijakan yaitu 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 hlm 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 hlm 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 hlm 14).

### **1.5.3. Teori *Electronic Government (E-government)***

Banyak Negara saat ini dalam perkembangan teknologi informasi telah berkembang dengan sangat pesat sehingga dalam banyak pekerjaan kini sudah bisa dikerjakan secara cepat dan praktis menghemat biaya. Melalui pemanfaatan teknologi informasi ini memungkinkan berbagai bentuk layanan dapat di kemas dalam suatu program sehingga mampu memperpendek interval waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan berbagai langkah penting suatu pekerjaan. Terdapat tiga lembaga dunia yang telah mendefinisikan apa itu *E-government*. Diantaranya lembaga OECD (Organization for Economic Co-operation and development), UNDP (United Nation Development Program), dan World Bank.

Pertama 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.

Kedua, United Nations Development Program (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.

Ketiga World Bank (2002), menjelaskan *E-government* lebih kepada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan efisiensi, transparansi, efektivitas dan akuntabilitas pada pemerintah.

Sedangkan, Kurniawan (Dalam Hardiansyah 2011 hal 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 mengoptimisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif.

Berbagai definisi tentang *E-government* sehingga dapat disimpulkan bahwa *E-government* merupakan penggunaan seperangkat teknologi informasi dan internet guna meningkatkan kinerja pemerintah secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dengan output mencapai pemerintah yang lebih baik serta terjalin hubungan baik dengan masyarakat. Seluruh konsep dalam *Electronic Government* merupakan pemahaman agar pemerintah dapat menggerakkan lembaga maupun proses pelayanan publik menjadi lebih efektif, transparan, efisien dan menghasilkan output yang baik. Tentunya untuk menerapkan sebuah konsep tentang *E-government* tidak bisa dilakukan tanpa adanya step by step atau tahapan yang akan menjadi panduan

bagaimana elektronik government dapat berjalan berkembang hingga bermanfaat bagi masyarakat, organisasi bisnis hingga pemerintah sendiri.

### **1.5.3.2. Elemen Sukses Pengembangan *E-government***

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. (Indrajit 2006 hal 13).

**Pertama, Support** adalah yang harus dimiliki oleh pemerintah yaitu keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *E-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend teknologi atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *E-government*. Tanpa adanya unsur *Political Will* ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen top down, maka jelas dukungan implementasi program *E-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para Menteri) sebelum merambat ke instansi di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka *E-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun dengan lintas sektoral,
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *E-government* (seperti Undang-Undang dan regulasi dari pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus sebagai penanggung jawab, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan
- d. Disosialisasikannya konsep *E-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik. McConnel International menyebutkan faktor leadership sebagai salah satu variabel dalam menentukan negara mana saja yang telah siap menerapkan konsep *E-government*. dimana berdasarkan hasil kajian di Bulan Agustus 2000, negara-negara tetangga Malaysia, Taiwan, India, dan China dianggap memiliki unsur leadership yang jauh lebih baik dibandingkan dengan Indonesia.

**Kedua,** Kapasitas (*Capacity*) adalah unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah dalam mewujudkan *E-government*. Ada tiga hal harus dimiliki oleh pemerintah dengan elemen ini, yaitu:

- Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya anggaran atau finansial.
- Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *E-government* dan
- Ketersediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan berkeahlian dibutuhkan agar penerapan *E-government* dapat sesuai manfaat yang diharapkan.

**Ketiga, Value** (manfaat) yaitu pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *E-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Kesalahan dalam menyusun apa yang dibutuhkan masyarakat justru menjadi kritik bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *E-government*.

Dari beberapa penjelasan tersebut keberhasilan dalam pengembangan *E-government* sangat dipengaruhi oleh budaya birokrasi yang saat ini berjalan dalam pemerintahan baik di pemerintah pusat ataupun daerah, sehingga mayoritas budaya birokrasi di Indonesia masih bersifat top down sehingga diantara ketiga aspek support, capacity dan value, aspek support atau dukungan dari pemimpin tertinggi merupakan landasan utama terbentuknya pengembangan *E-government*, diikuti oleh capacity atau kapasitas kemampuan jajaran dibawahnya dalam melaksanakan *E-government* serta value (manfaat) yaitu output dampak yang ditimbulkan atas

hadirnya *E-government*. Selain faktor yang mendukung kesuksesan atau elemen sukses pengembangan *E-government* terdapat manfaat dan keuntungan dalam penggunaan *E-government*.

## **1.6. Operasionalisasi Konsep**

*Good Governance* merupakan grand theory (teori besar) yang artinya secara umum adalah tata kelola pemerintahan yang baik melalui penilaian berbagai aspek. Aspek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah aspek diantaranya Transparansi, partisipasi, inovasi dan akuntabilitas.

*Open Government* berfokus pada pemenuhan tatanan pemerintahan yang terbuka, transparan, akuntabel dan memenuhi partisipasi publik. *Open Government* merupakan bagian dari grand theory *Good Governance*.

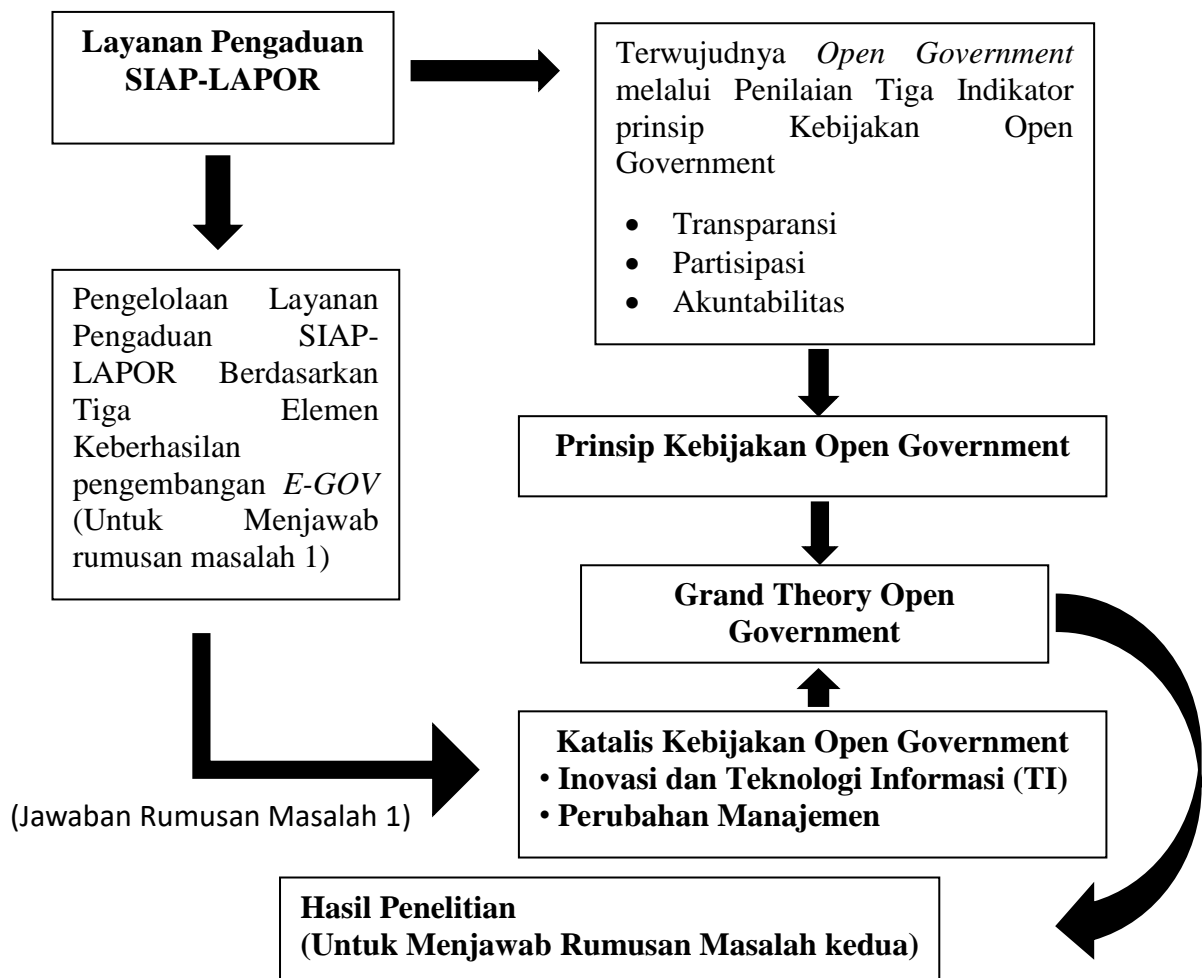
*E-government*. merupakan teori yang berfokus pada penggunaan teknologi dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. *E-government* didefinisikan sebagai penggunaan alat atau teknologi informasi komunikasi untuk menunjang pelayanan lebih efisien dan berkualitas di lembaga pemerintah. *E-government* merupakan alat mempermudah berjalannya kebijakan *Open Government*. Peneliti menggunakan teori aspek elemen sukses pengembangan *E-government* yang terdiri 3 aspek besar diantaranya support, capacity dan value untuk menjawab rumusan masalah pertama mengenai pengelolaan layanan SIAP-LAPOR.

Untuk menjawab rumusan masalah yang kedua adalah pengelolaan layanan pengaduan SIAP-LAPOR dapat menciptakan keterbukaan pemerintah peneliti menggunakan instrument menurut Nugroho (2017 hal 14) bahwa aspek teknologi informasi (*E-government*) mencakup layanan pengaduan SIAP-LAPOR dan

merupakan alat digunakan untuk mencapai pemerintahan terbuka berdasarkan prinsip kebijakan *Open Government* diantaranya adalah partisipasi yang mencakup kolaborasi berbagai sektor diantaranya keterlibatan masyarakat, pemerintah dan sektor swasta, akuntabilitas mencakup hasil, integrasi dan pertanggungjawaban terakhir adalah keterbukaan atau transparansi. Selengkapnya dapat dilihat dalam kerangka pikir.

### 1.7. Kerangka Pikir

**Gambar 5 Desain Penelitian**



Sumber : Olahan peneliti, 2019

## **1.8. 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).

Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif adalah dengan adanya metode penelitian kualitatif peneliti bisa mendapatkan sumber data secara pasti dan riset dilakukan secara mendalam terutama berkaitan dengan pengelolaan layanan pengaduan SIAP-LAPOR.

### **1.8.1. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan responden ataupun informan guna mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya :

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



Dalam penelitian ini menggunakan penentuan subjek **purposive sampling**. *Purposive sample* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu artinya orang yang berpengaruh dan mengetahui tentang penelitian yang akan dibutuhkan. Seperti yang telah disebutkan bahwa pemilihan informan pertama merupakan hal yang sangat utama sehingga harus dilakukan secara cermat, karena orang pertama yang diwawancarai mempunyai pertimbangan informasi dan pengalaman yang sangat lengkap dan sesuai dengan apa judul serta masalah yang dibahas oleh peneliti. Kemudian dapat menunjukkan informan lain yang lebih paham dan dapat diwawancarai untuk melengkapi informasi yang sudah didapat penulis.

Sebagaimana dalam penelitian kualitatif maka penulis menggunakan metode wawancara mendalam (*in depth interview*) dengan informan yang memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini. Wawancara dilakukan dengan cara terbuka dimana informan mengetahui kehadiran penulis sebagai peneliti yang melakukan wawancara di lokasi penelitian, dan dalam melakukan wawancara dengan para informan penulis menggunakan alat rekam sebagai alat bantu.

### **1.8.2. Teknik Pengumpulan data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan para informan sebagai data primer dan tulisan atau dokumen-dokumen yang mendukung pernyataan informan. Sumber data Primer dalam penelitian kualitatif adalah *kata-kata dan tindakan*. Selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Adapun teknik-teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- Wawancara langsung dengan informan, yaitu wawancara dengan informan secara individual dengan mengacu pada panduan wawancara yang disusun secara terbuka.
- Kajian Dokumentasi, hal ini merupakan upaya untuk mendapatkan data sekunder yang berasal dari buku capaian pemerintah, artikel, jurnal, laporan kegiatan, evaluasi program, maupun jenis dokumentasi lainnya.

### **1.8.3. Analisis dan Interpretasi Data**

Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan *conclusion drawing verification*.

#### **a. Reduksi Data**

Diartikan sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan hasil penelitian di lapangan, yaitu dengan cara menilai hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Data-data yang telah direduksi ini memberikan gambaran yang tajam mengenai hasil dari pengamatan dan mempermudah peneliti jika itu diperlukan.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Kumpulan informasi yang tersusun memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. *Conclusion Drawing / Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau baru gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih tidak jelas sehingga saat diteliti menjadi jelas.