

BAB IV

ANALISIS LAYANAN SIAP-LAPOR DALAM MENCIPTAKAN PEMERINTAHAN TERBUKA (*OPEN GOVERNMENT*)

4.1. Riwayat Terpilihnya Pemerintah Kabupaten Bojonegoro sebagai Pilot Project *Open Government Partnership* (OGP)

Sejarah *Open Government Partnership* merupakan lembaga dunia yang secara resmi dibentuk pada tahun 2011 dibawah naungan PBB dan diprakarsai oleh 8 Negara yaitu Brazil, Indonesia, Meksiko, Norwegia, Filipina, Afrika Selatan, Inggris dan Amerika Serikat. *Open Government* mengutamakan nilai-nilai keterbukaan pemerintah diantaranya Transparansi, Akuntabilitas, Partisipasi dan Inovasi IT.. Melalui jalan yang panjang dilakukan seleksi keterbukaan pemerintah daerah diikuti oleh tiga daerah di Indonesia diantaranya DKI Jakarta, Banda Aceh dan Kabupaten Bojonegoro. Namun dalam proses seleksi hanya ada satu daerah di Indonesia yang akan mewakili Indonesia sebagai pilot project pemerintahan terbuka. Kabupaten Bojonegoro pada tahun 2016 berhasil lolos bersama tiga daerah lainnya diberbagai negara sebagai daerah percontohan (pilot project) *Open Government Partnership* di wilayah asia yaitu

1. Kabupaten Bojonegoro, Indonesia
2. Kota Seoul, Korea Selatan
3. Kota Tbilisi, Georgia

Pada tahapan selanjutnya setelah pemerintah Kabupaten Bojonegoro terpilih sebagai pilot project OGP maka disusunlah rencana aksi *Open*

Government Partnership (Renaksi OGP) dengan berbagai pihak diantaranya pemerintah dan ngo secara periodik, diawali renaksi 2016-2017. Isi dari renaksi *Open Government Partnership* 2016-2017 diantaranya :

1. Revolusi Data

Di tahun 2017 terdapat 10 desa yang mewakili dalam revolusi data. Revolusi data ini diprakarsai oleh kaum perempuan melalui kader tim penggerak PKK. Salah satu wujud revolusi data yang telah dilaksanakan adalah pengisian buku Dawis berbasis IT sehingga data khususnya yang menyangkut desa di Kab.Bojonegoro valid keabsahan sumbernya dan pengaktifan 72 dari 107 website desa.

2. Penguatan Akuntabilitas Pemerintah Desa

Kedua adalah penguatan akuntabilitas pemerintah desa, dimana dalam menjalankan pemerintah melibatkan semua stakeholder mulai tokoh masyarakat, tokoh agama dan LSM. Selain itu terdapat penguatan web desa dan sistem keuangan desa.

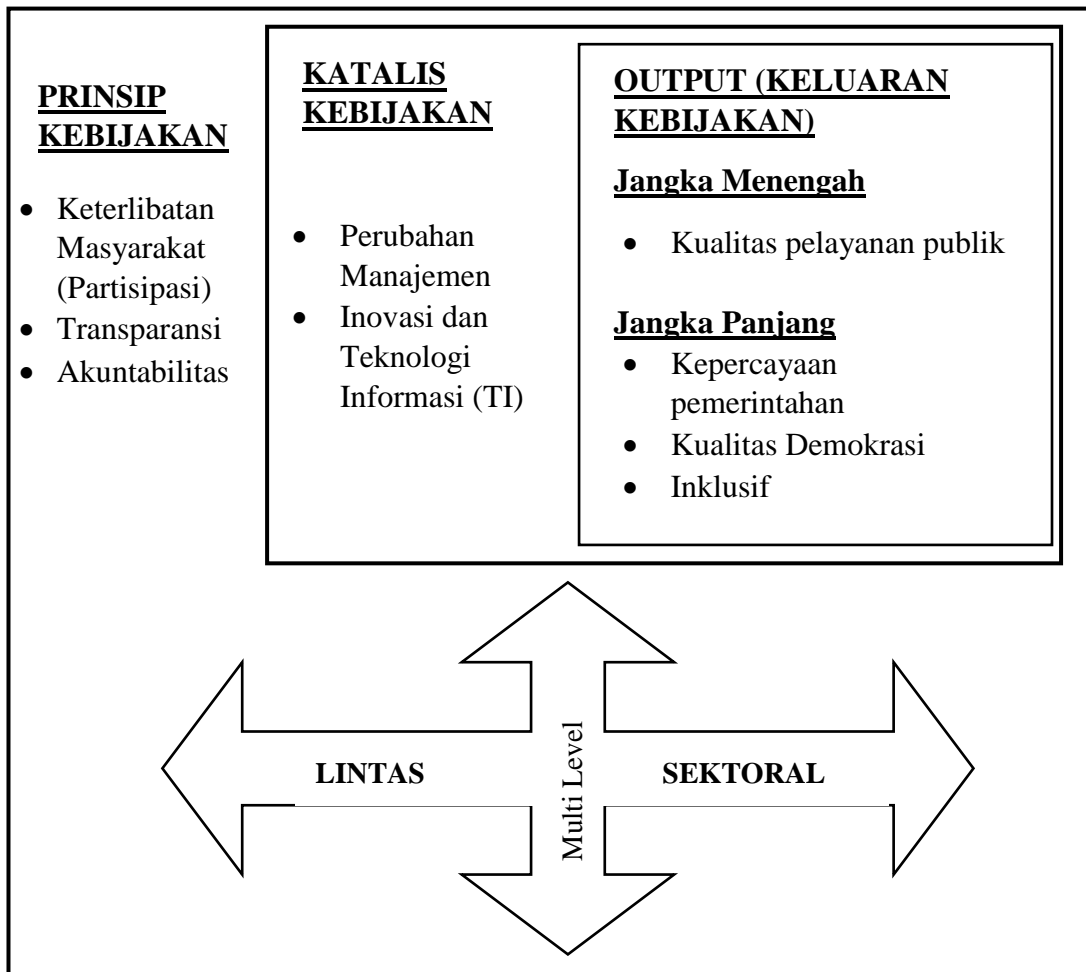
3. Peningkatan transparansi sistem anggaran daerah

Dimana Pemkab akan membangun sebuah aplikasi dalam perencanaan,budgeting dan fungsi kontrol dalam pengelolaan anggaran yang terpusat di DPPKAD.

4. Penguatan Keterbukaan Dokumen Kontrak Pengadaan Barang dan jasa
Salah satu wujudnya adalah website Bojonegoro Open System (BOS) yang berisikan beberapa kontrak pengadaan barang dan jasa dapat dipantau oleh masyarakat luas.
5. Peningkatan Kualitas pelayanan publik
Layanan pengaduan siap-lapor juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penguatan akuntabilitas pemerintahan desa ini dilakukan dalam upaya menjalankan pemerintahan yang akuntabel dan transparan sejalan dengan semangat OGP. Apalagi saat ini desa mengelola keuangan yang tidak sedikit, semua harus dikelola dengan tepat dengan melibatkan segenap unsur. Hal lain yang penting adalah penguatan sistem jaringan web desa dan adanya pelatihan sistem keuangan desa.

4.2. Analisis Layanan Pengaduan SIAP-LAPOR dalam menciptakan Pemerintahan Terbuka (*Open Government*)

OECD dalam *Open Government review* (2016) terdapat tiga tahapan untuk mencapai pemerintahan terbuka diawali dengan prinsip kebijakan, katalis kebijakan dan Output. Untuk Prinsip kebijakan sendiri terdapat tiga aspek dalam berjalannya layanan *Open Governmeent* diantaranya adalah keterlibatan masyarakat meliputi partisipasi masyarakat dan sektor non profit terlibat dalam pembuatan suatu kebijakan, Katalis Kebijakan, dan Output atau keluaran hasil yang diharapkan.



4.2.1. Prinsip Kebijakan

4.2.1.1. Aspek Keterlibatan Masyarakat (Partisipasi)

Untuk sektor partisipasi dalam berjalannya *Open Government* terdapat dua bentuk partisipasi diantaranya inklusif yang artinya siapa saja yang terlibat dan involment bagaimana cara mereka terlibat serta adanya wadah pelibatan. Dari sisi partisipasi, selain hadirnya layanan pengaduan SIAP-LAPOR tidak hanya menjadi wadah dalam penanganan pengaduan dalam pelayanan publik namun juga menjadi wadah keterbukaan dan partisipasi bagi masyarakat umum untuk ikut serta dalam

pembangunan dan pengawasan. Seperti yang dijelaskan oleh kepala Bidang PIAP dinas Kominfo Kab.Bojonegoro mengenai keterlibatan pihak non government :

“Yang pasti ada, ada organisasi NGO yang mendukung berjalannya layanan Pengaduan SIAP-LAPOR kalau untuk laporannya dan itu tidak membebani pemerintah tidak hanya di Bojonegoro dia adalah NGO Nasional dan menggalakan layanan pengaduan lapor agar diterima di seluruh pemerintah daerah di Indonesia serta menghindari agar pemerintah tidak takut disalahkan namun fokus membenahi kekurangan yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Salah satu organisasi non profitnya nasional namanya GIZ adalah NGO dari Jerman dan bergerak mobile secara nasional di Indonesia sayangnya dia tidak berkantor di Bojonegoro, namun berkantor di Jakarta, Nah selain NGO itu kalau untuk NGO Lokal saya kurang paham yang terlibat ada banyak terutama fokusnya dalam mengawal pemerintahan terbuka.

Selain partisipasi masyarakat berdasarkan Undang-Undang Pelayanan publik No.25 tahun 2009 wujud nyata dari pemenuhan partisipasi adalah masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik dalam hal ini bisa dikatakan masyarakat dapat mendirikan LSM, NGO untuk mengawal pemerintah hingga menjadi mitra pemerintah, sehingga NGO juga mempunyai peran meskipun sama baik dari teori *Open Government* dan Undang Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009 Bojonegoro Institute merupakan salah satu Non government organization lokal yang terlibat sebagai mitra pemerintah Kabupaten Bojonegoro dalam proses pembuatan kebijakan pemerintah, pengawasan kebijakan hingga berlangsungnya pelayanan publik di Kab Bojonegoro artinya adalah sisi partisipasi dalam *open governemet* dikatakan lebih hidup sehingga partisipasi merupakan kegiatan inklusi atau siapa saja pihak-pihak yang terlibat mempunyai harapan besar terutama dengan berjalannya *Open Government* di Kabupaten Bojonegoro. Kemudian untuk NGO Lokal salah satunya

adalah NGO Bojonegoro Institute Nasruli berdasarkan wawancara pada 4 Feb 2019, sebagai communication officer NGO Bojonegoro Institute menjelaskan mengenai harapan keterlibatan berbagai pihak dalam pemerintahan terbuka:

“ Tujuan Kabupaten Bojonegoro dalam mengikuti pemerintahan terbuka adalah penguatan kedaulatan rakyat. Kata kuncinya adalah perencanaan bersama sama (Co-Creation) atau juga partisipasi bisa, serta Ada ruang masyarakat untuk ikut dalam perencanaan pembangunan artinya pemerintah merencanakan satu pembangunan di daerah sehingga bisa tepat sasaran dan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Karena selama ini puncak ketidakadilan datangnya dari masyarakat, ada mungkin keterbukaan yang kurang dari pemerintah sehingga akses informasi kurang.”

Selain partisipasi dari NGO terdapat juga partisipasi masyarakat umum hal tersebut berdasarkan wawancara dengan Admin layanan SIAP-LAPOR Kabupaten partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan pengaduan dilihat berdasarkan data evaluasi aduan aspirasi dari Bidang PIAP Kominfo dan permohonan informasi yang masuk dari masyarakat jumlahnya sangat banyak dari tahun ke tahun. Dimulai tahun 2014 terdapat 227 laporan, tahun 2015 terdapat 1439 laporan yang masuk, tahun 2016 berjumlah 2478 laporan, tahun 2017 berjumlah 1812 dan terakhir tahun 2018 terdapat 478 laporan, seluruh laporan sudah termasuk integrasi dari berbagai media pelaporan diantaranya yang paling sering digunakan dan dirasa efektif bagi masyarakat pertama adalah SMS 1708, kedua adalah melalui SMS Radio Malowopati milik pemerintah, email, website lapor, hingga saran, laporan hingga permohonan informasi langsung dari masyarakat yang datang ke setiap OPD dan yang paling efektif selain media diatas adalah Dialog publik antara pemerintah dengan masyarakat di waktu tertentu.

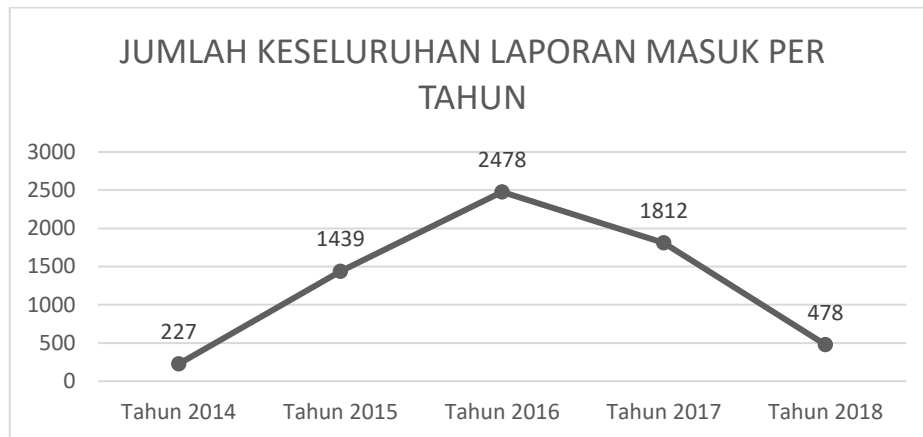
Gambar 1 Dialog Publik di Desa Tambakrejo, Agustus 2018



Sumber : Dok. Pribadi, Agustus 2018

Untuk media dialog publik ini masyarakat benar – benar dapat berinteraksi dengan pemerintah tanpa adanya sekat sehingga aspirasi masyarakat dapat terserap secara efektif, hadir dalam dialog publik adalah seluruh perwakilan OPD sehingga akan lebih diselesaikan secara efektif setiap permasalahan khusus disetiap OPD.

Grafik 4.2 Jumlah Laporan masuk SIAP-LAPOR kurun waktu 2014-2018



Sumber : Olahan Peneliti berdasarkan Wawancara, 2019

Berdasarkan data diatas merupakan laporan yang masuk dari berbagai kategori baik itu pelaporan, Permohonan informasi, hingga penyampaian aspirasi terdapat peningkatan dari tahun ke tahun meskipun pada tahun 2016 hingga 2018 terjadi penurunan total laporan yang diterima pemerintah hanya 478 pada 2018 penyebabnya adalah semua akses informasi di berbagai OPD sudah dibuka dan masyarakat sudah paham sehingga tidak hanya mengakses dan menggunakan layanan pengaduan SIAP-LAPOR namun juga memanfaatkan akses lainnya.

Selain pemaparan diatas yang menjadi beberapa problem partisipasi masyarakat belum terlalu besar dibandingkan dengan kota besar di Indonesia adalah budaya masyarakat mengenai penggunaan layanan pengaduan hal tersebut juga dijelaskan oleh Kepala Bidang PIAP Dinas Kominfo:

“Pastinya kita inginnya layanan SIAP-LAPOR ini diterima dan digunakan oleh seluruh masyarakat di seluruh Kabupaten Bojonegoro kalo masyarakat mau menggunakan atau tidak itu kita kembalikan ke masyarakat, ada beberapa faktor kenapa partisipasinya masih cenderung kecil salah satunya adalah yang ketakutan melapor, hal ini dibuktikan waktu dilakukan survey oleh Bagian Organisasi dan tata laksana Pemkab tahun 2018 ada 10 % dari no.hp pelapor yang dipakai masyarakat untuk melapor sudah tidak aktif atau mungkin memang setelah melapor dibuang karena ada ketakutan dalam melapor padahal kita sudah menjamin kerahasiaan informasi pelapor.”

Kemudian organisasi non profit Bojonegoro Institute (BI) juga menekankan tentang hal keterlibatan masyarakat untuk mengawal, jalannya pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Bojonegoro seperti dijelaskan dalam wawancara dengan Communication Officer NGO Bojonegoro Institute mengenai partisipasi dalam pemerintahan terbuka :

“Kalau dari sisi partisipasi dalam layanan pengaduan masih perlu ditingkatkan, kalau partisipasi masyarakat melalui wadah pengaduan ini tidak meningkat maka kualitas pelayanan publik juga tidak akan meningkat, kalau banyak aduan atau laporan biasanya pemerintah akan terfokus untuk memperbaiki pelayanan tersebut jadi masyarakat jangan takut untuk melaporkan, mengeluarkan aspirasinya ide dan kritik untuk ikut berpartisipasi dalam mengawal jalannya pembangunan serta pelayanan publik.”

NGO Bojonegoro Institute turut mengupayakan agar pemenuhan partisipasi dalam mengawal dan mengawasi pelayanan publik di Kabupaten melalui beberapa langkah diantaranya seperti yang dijelaskan oleh Nasruli diantaranya:

- “ 1. Membangun Awareness masyarakat bojonegoro untuk menggunakan kanal aduan caranya : Bojonegoro Institute membentuk relawan SAKSI (Sahabat Aksi BI)*
- 2. BI Mencetus sekolah keterbukaan yang bertujuan membangun komunitas awareness dan keterbukaan bagi masyarakat umum.*

3. *Mendampingi masyarakat untuk agar mempunyai daya kritis terhadap keterbukaan pemerintah*
4. *Kita juga mengawal dari pemerintah diantaranya ikut mengawal bagaimana tindaklanjut suatu aduan masyarakat yang paling difokuskan dan belum ditangani terutama melalui radio pemerintah.”*

Bojonegoro Institute sebagai NGO yang mengawasi jalannya pemerintahan terbuka beserta aspek pendampingnya juga mengungkapkan hambatan terutama dalam meningkatkan partisipasi masyarakat diantaranya seperti yang dijelaskan melalui wawancara dengan Nasruli :

“ Hambatan kami selama ini yang pertama dari sisi kebijakan yang sudah disahkan bersama dengan Ngo,akademisi dan instansi terkait tidak ada masalah tinggal pelaksanaannya. Pelaksanaannya di lapangan terutama di SKPD/ instansi juga sudah baik secara bertahap meskipun ada satu dua instansi yang masih kurang.

Kedua Tantangannya adalah masyarakat ini masih cenderung apatis kurang memanfaatkan terkait hadirnya layanan pengaduan karena mungkin belum mengetahui adanya layanan pengaduan ini atau memang ada faktor lainnya. Kita terkadang juga kesulitan ikut meningkatkan setidaknya keaktifan masyarakat agar ikut berpartisipasi menyampaikan aspirasinya untuk membangun Bojonegoro

Sehingga strategi kita lebih memfokuskan untuk sosialisasi ke anak muda terlebih dahulu agar mereka memahami dan mengerti dengan adanya layanan pengaduan dan keterbukaan informasi yang selama ini telah berjalan di Kabupaten Bojonegoro, pelayanan publik dan perencanaan pembangunan yang partisipatif dapat memperbaiki kualitas hidup masyarakat juga lebih baik.”

Selain pemaparan diatas, Dinas Kominfo sudah melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan dan memanfaatkan layanan pengaduan SIAP-LAPOR diantaranya dalam wawancara dengan kepala Bidang PIAP Dinas Kominfo :

“ Yang kita lakukan publikasi sudah ada di setiap kecamatan melalui baliho pengaduan LAPOR agar masyarakat tahu dan meningkatkan partisipasi. Dan ada tambahan di mall pelayanan publik di jalan Veteran kita juga membuka satu stan untuk pengaduan masyarakat itu adalah komitmen pemerintah kabupaten Bojonegoro untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dengan mengajukan apa yang menjadi kekurangan pemerintah untuk diperbaiki dan dicarikan solusi bersama-sama.”

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa partisipasi dari masyarakat terutama dengan adanya wadah layanan pengaduan ini terdapat peningkatan dari tahun ke tahun meskipun masih terdapat kemungkinan ketakutan masyarakat dalam melapor, namun antusiasme masyarakat masih tinggi dengan digelarnya Dialog publik sehingga layanan pengaduan ini telah menjadi wadah atau alat keterbukaan dan keterlibatan masyarakat untuk berpartisipasi sehingga terwujudnya prinsip kebijakan yang pertama yaitu aspek keterlibatan masyarakat (Partisipasi).

Dari bahasan aspek partisipasi ini dapat ditunjukkan dua keterlibatan pihak sekaligus diantaranya pihak masyarakat umum melalui layanan pengaduan SIAP-LAPOR dengan banyak media yang dimanfaatkan termasuk Dialog Publik dan organisasi non pemerintah (NGO) salah satunya oleh Bojonegoro Institute sebagai mitra pemerintah dalam berjalannya proses pemerintahan terbuka artinya pada aspek pemenuhan partisipasi masyarakat melalui layanan pengaduan SIAP-LAPOR telah diwujudkan dan keterlibatan lembaga non pemerintah agar kualitas pelayanan publik berjalan baik.

4.2.1.2. Aspek Transparansi

Aspek Kedua adalah transparansi (*Openness*) pada aspek ini merupakan 3 bagian prinsip kebijakan yang penting agar dapat menunjang berjalannya keterbukaan pemerintah.

Selain hal tersebut, Dwiyanto (2006) menjelaskan indikator berkaitan dengan tingkat keterbukaan diantaranya

- a. 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

Berdasarkan teori tersebut, masyarakat sebagai user / pengguna layanan pengaduan SIAP-LAPOR rata-rata menjawab bahwa tingkat transparansi di 5 besar OPD yang mendapatkan laporan terbanyak sudah terwujud. Berdasarkan wawancara dengan perwakilan pengguna dari 5 (total keseluruhan responden penelitian) menjawab bahwa semua jawaban dari instansi / OPD sudah dirasa jelas transparan, mengenai aspek transparansi **pertama**, tingkat kemudahan dalam prosedur penggunaan layanan pengaduan responden sudah mengerti dan memahami prosedur tata cara, **kedua** responden menilai tidak ada hambatan berarti

dalam mengoperasikan melaporkan melalui layanan pengaduan **ketiga** terdapat fitur input data atau gambar sebagai lampiran bukti yang menunjukkan bahwa instansi terlapor telah menyelesaikan laporan serta adanya pemantauan dari OPD sehingga responden menilai tingkat responsivitas para OPD yang menindaklanjuti jawaban pengadu secara transparan oleh pemerintah terutama dalam memberikan responnya untuk menjawab aspirasi maupun laporan dari masyarakat melalui SIAP-LAPOR.

Dari penjelasan tersebut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi publik (PIAP) Dinas Kominfo juga menambahkan tentang upaya transparansi yang telah dilakukan pemerintah dalam menindaklanjuti laporan masyarakat :

“ yang pertama misalkan ada orang yang membutuhkan informasi anggaran desa A berapa melalui layanan SIAP-LAPOR atau orang menanyakan informasi tertentu akan dijawab dan kita rekomendasikan arahkan untuk melihat jawaban informasi yang ditanyakan tersebut melalui sumber yang lebih kredibel atau ke dinas/instansi itu sendiri contohnya seperti itu maksimal dari kami sudah transparan apa yang telah diharapkan masyarakat apabila kurang jelas bisa untuk berinteraksi ke instansi bersangkutan selain itu dengan adanya Open Government ini semua Desa dan Instansi juga harus terbuka terutama mengenai perencanaan keuangan., Kedua kan layanan SIAP-LAPOR ini juga telah terintegrasi SP4N artinya pemerintah pusat juga bisa memantau langsung perkembangan permasalahan dan kita tidak akan menutup-tutupi hal yang masyarakat ingin tau dan disampaikan melalui layanan pengaduan ini”

Selain itu ditambahkan oleh Kepala Bidang PIAP dinas Kominfo mengenai keterlibatan masyarakat sangat penting dalam mengawal keterbukaan pemerintahan :

“ ...Intinya Pemerintahan terbuka itu kan kita sebagai pemerintah membuka diri melalui aspek transparan, akuntabel, partisipatif dan inovatif kalau kita sebagai pemerintah membuka diri namun tidak membuka partisipasi itu artinya sama saja kita tidak terbuka. Jadi memang layanan pengaduan ini sekaligus menjadi ajang masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan karena bagaimanapun pemerintah butuh masyarakat untuk berpartisipasi dalam program pembangunan. Dengan adanya layanan pengaduan ini masyarakat bisa langsung sharing kepada pemerintah untuk dicarikan solusi.”

Kemudian pemaparan dari NGO Bojonegoro institute turut menjelaskan mengenai transparansi yang telah berjalan di lingkungan pemerintahan Bojonegoro seperti yang dijelaskan oleh Nasruli, Communication Officer Bojonegoro Institute;

“ Salah satu aspek penting Open Government namanya saja open ya mas harus ada keterbukaan informasi pemerintah terutama di berbagai OPD dan BUMD untuk mengenai keterbukaan dalam hal anggaran dan keuangan Desa hingga OPD saya rasa sudah ada peningkatan walaupun secara keseluruhan cita-cita Open Government belum semua itu tercapai. Maksudnya secara keseluruhan belum tercapai seperti apa pak ? Sebenarnya harapan kami adalah paling utama masyarakat Bojonegoro mendapatkan haknya dan terlayani, kalau kita kawal Open Government ini minimal pelayanan publik secara keseluruhan transparan kalau bisa di semua OPD detail biaya pelayanan yang didapat apa saja sudah tercantum terutama melalui online, kemudian waktu pengurusan pasti sehingga masyarakat tidak ragu untuk datang mengurus dalam pelayanan publik yang artinya masyarakat bisa menyelesaikan urusan yang lainnya. Bisa melalui SIAP-LAPOR yang pemerintah Kabupaten Bojonegoro jalankan merupakan bagian dari CHM (complain handling mechanism) artinya transparansi memang pasti kalau ada permintaan informasi tetapi waktu tindak lanjut aduan itu yang kadang masih belum tentu bisa cepat mas.”

Masih mengenai prinsip kebijakan yaitu transparansi, dalam layanan pengaduan SIAP-LAPOR yang telah dijalankan pemerintah kabupaten Bojonegoro beberapa responden masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan terhadap lima besar OPD dengan laporan tertinggi sudah merasa transparan mengenai respon

atau tindaklanjut dari OPD terkait yang dilaporkan termasuk penjelasan prosedur namun mayoritas responden masih menginginkan kecepatan atas respon dari setiap OPD sendiri. Seperti pada gambar contoh laporan selesai ditindaklanjuti dibawah ini

Gambar 2 Bentuk Transparansi informasi berdasarkan tindaklanjut laporan SIAP-LAPOR

The screenshot shows a WhatsApp conversation. At the top, a user named 'Ian Ardiansyah' (Android) reports a problem: 'Terdisposisi ke Kecamatan Kedungadem' and 'Jalan pelosok desa belum ada perbaikan'. The message text says: 'Jalan pelosok desa mbunten kecamatan kedungadem kabupaten bojonegoro belum ada perbaikan sama sekali dan sangat sulit untuk di lewati INFRASTRUKTUR'. Below the message, there are 3 actions, 0 comments, 1 support, and a share option. The first response is from 'Pemerintah Kabupaten Bojonegoro' (26 Mar 2018, 09:54), stating the report was forwarded to the sub-district. The second response is from 'Kecamatan Kedungadem' (29 Mar 2018, 20:32), addressed to 'Yth. Sdr. Ian Ardiansyah'. The response text explains that for 2018, a TMMD (Tentara Manunggal Masuk Desa) project is planned for Desa Tondomulo to improve the road to Dusun Buntan. It mentions that other efforts to get funding from the center (Kemensos) have not yet received answers, and that village-level funding (APBDes) is also limited. The total budget for road and bridge construction is 9 billion. It also notes coordination with Perhutani for the road's location.

Berdasarkan pemaparan mengenai aspek transparansi dalam layanan pengaduan SIAP-LAPOR sudah mencerminkan model pengaduan yang transparan mengenai tindak lanjut ataupun prosedur yang dijelaskan sehingga akses informasi yang disampaikan melalui layanan pengaduan SIAP-LAPOR dikatakan sudah cukup transparan.

4.2.1.3. Aspek Akuntabilitas dan Integritas

Pada Aspek yang ketiga ini akuntabilitas / integritas masuk dalam prinsip kebijakan *teory of change Open Government* berdasarkan OECD (2016). Akuntabilitas secara umum adalah memberikan pertanggungjawaban , menyajikan dan mengungkapkan segala aktivitasnya dan kegiatan yang menjadi tanggung jawab kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk menerima pertanggungjawaban tersebut. (Mardiasmo 2006:5)

Dengah hadirnya layanan pengaduan ini setidaknya masyarakat dapat ikut mengawasi jalannya pelayanan publik dan pemerintah dapat dengan mudah mempertanggungjawabkan kinerja didepan masyarakat hal tersebut disampaikan oleh communication Officer Bojonegoro Institute, Nasruli :

“ Kaitanya dengan keterbukaan pemerintahan (Open Government) adalah layanan ini merupakan jembatan antara warga dan pemerintah untuk membuat perencanaan yang baik dan dilaksanakan serta dikawal dengan baik, Lapor juga mencakup aspirasi, permohonan informasi yang artinya masyarkat tidak perlu takut untuk meminta suatu informasi seperti disebutkan dalam perda keterbukaan informasi publik yang baru disahkan 2017 lalu. Layanan pengaduan ini sangat penting, bagaimana masyarakat bisa menyampaikan aspirasi dan meminta aspirasi secara mudah kalau tidak ada kanal aduan ini dan mestinya untuk instansi dengan adanya lapor ini mempermudah pertanggungjawaban kerja mereka dihadapan masyarakatnya.”

Akuntabilitas sendiri dapat dibedakan menjadi dua diantaranya adalah akuntabilitas vertical dan akuntabilitas horizontal. Secara singkat akuntabilitas vertical adalah pertanggungjawaban terhadap pemimpin lebih tinggi dan akuntabilitas horizontal adalah pertanggungjawaban kepada masyarakat umum.

Kemudian akan dijelaskan mengenai temuan dan analisis prinsip kebijakan akuntabilitas dan integritas yang terdapat dalam layanan pengaduan SIAP-LAPOR.

Pada prinsip akuntabilitas ini dalam layanan SIAP-LAPOR ditunjukkan dengan evaluasi setiap laporan berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh Kepala Bidang PIAP Dinas Kominfo, berikut adalah temuan evaluasi setiap laporan untuk dijadikan bahan kebijakan pemerintah :

“ Evaluasi Khusus pasti ada, tentang laporan yang masuk dapat dievaluasi dimonitoring pengaduan yang masuk apa saja jenisnya apa saja yang diadakan dan lokasinya mana saja sehingga terdapat pemilahan masalah per-daerah atau kecamatan mempunyai masalah yang berbeda, misalkan : ada kecamatan yang fokus masalahnya infrastruktur, ada daerah yang fokusnya pada kemiskinan dan kesejahteraan sehingga akan dijadikan bahan pertimbangan untuk dijadikan kebijakan dan program yang akan diprioritaskan nanti.

Apabila ada dirasa urgent laporan tersebut akan langsung ditindaklanjuti. Pernah ada satu kasus tindaklanjut layanan pengaduan ini dalam bidang infrastruktur : ada pembangunan infrastruktur pelebaran jalan yang baru-baru ini viral masuk berita ya mas yaitu pelebaran jalan mengenai tiang listrik akibatnya tiang listrik itu ibaratnya malah berada di tengah jalan padahal memang jalannya kecil akibat pelebaran jalan itu tiang listrik jadi seperti di tengah jalan. Masyarakat banyak yang melapor ini, Akhirnya ditindaklanjuti oleh pemerintah dan akhirnya sudah diselesaikan dalam waktu kurang dari 1 minggu.”

Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa pertanggungjawaban langsung dilakukan oleh badan / OPD yang telah ditunjuk menangani laporan tersebut dalam hal kasus penjelasan diatas adalah Dinas pekerjaan Umum, dan disimpulkan bahwa tetap ada laporan dari masyarakat sehingga partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam setiap pembangunan selain itu berkaitan dengan aspek

akuntabilitas pertanggungjawaban horizontal pengaduan SIAP-LAPOR dijelaskan oleh Kepala Bidang PIAP Dinas Kominfo Kab.Bojonegoro:

“ Untuk pertanggungjawaban kepada Masyarakat : wujudnya adalah kalau masyarakat melaporkan atau mengadu kepada kita pasti mendapatkan respon itu sudah merupakan bentuk pertanggungjawaban secara minimal bahwa kita harus melayani pengaduan tersebut, nah untuk tindak lanjut pengaduan yang tidak membutuhkan anggaran yang besar dan urgent misalkan seperti studi kasus tadi bahwa ada pembangunan pelebaran jalan yang memakan tiang listrik hingga ke tengah itu bisa cepat ditindaklanjuti. Untuk pengaduan yang membutuhkan anggaran banyak dan perencanaan lanjutan seperti pembangunan jalan di desa A atau infrastruktur panjangnya sekian kilo itu berbeda lagi tindaklanjutnya pasti membutuhkan waktu yang panjang.”

Selain itu masyarakat bisa menindaklanjuti atau kontrol atas respon jawaban yang diterima dari tindaklanjut yang dihasilkan oleh masing – masing OPD apabila belum memuaskan dalam segi jawaban, seperti dijelaskan oleh Ibu Ayu Admin layanan SIAP-LAPOR :

“ Instansi / OPD yang mendapat laporan untuk menindaklanjuti, terus berinteraksi menindaklanjuti laporan kepada pelapor sampai selesai, dalam waktu 10 hari apabila laporan tidak ada respon atau tanggapan dari pelapor lagi maka dikatakan laporan ditutup selesai dan apabila terdapat laporan lagi / respon belum puas masyarakat atas jawaban maka masalah ataupun laporan yang dilaporkan kepada instansi / SKPD terkait laporan yang harus diselesaikan sampai tuntas.”

Kemudian pemaparan mengenai aspek pertanggungjawaban atas tindaklanjut layanan pengaduan SIAP-LAPOR melalui akuntabilitas Vertical terhadap pimpinan lebih tinggi atau sebagai bahan kebijakan berkelanjutan berdasarkan kepala bidang PIAP Kominfo sebagai berikut :

“Untuk pertanggungjawaban terhadap pimpinan tertinggi dalam hal ini kepala dinas hingga Bupati, kita melaporkan hasil tindaklanjut Layanan SIAP-LAPOR ini satu minggu sekali hingga minimal satu bulan sekali kita laporkan dalam bentuk pemaparan sehingga terdapat evaluasi tambahan mengenai laporan masyarakat ini nanti akan masuk ke program dan kebijakan apa dimasa yang akan datang.”

Dan terakhir adalah pertanggungjawaban kepada instansi penghubung dalam hal ini adalah OPD / BUMD

“ ... pertanggungjawaban antar instansi terkait, sudah melaksanakan tindaklanjut hingga tuntas maka instansi tersebut tidak akan diberi nilai merah (statusnya merah), selain itu Bupati juga mengontrol atau memantau langsung instansi atau OPD yang kinerjanya masih memiliki tanggungan laporan yang belum ditindaklanjuti.”

Terkait prinsip akuntabilitas yang telah dijelaskan, terdapat penjelasan tambahan menurut communication officer Bojonegoro Institute :

“... Kalau dari sisi akuntabilitas, Minimal respon dari instansi yang dilaporkan bisa dipertanggungjawabkan tindaklanjutnya dan setidaknya respon bisa lebih cepat seperti orang chatting pada umumnya, kami juga sering mengadvokasikan dari masyarakat langsung mengenai respon kadang sangat lama tindaklanjutnya. Layanan pengaduan yang diluncurkan ini wajib dikawal artinya percuma kalau respon masih lambat dan terkadang tidak ditindaklanjuti sama sekali (diacuhkan).

4.2.2. Katalis Kebijakan

4.2.2.1. Aspek Perubahan Manajemen

Salah satu proses dari tiga prinsip kebijakan adalah perubahan manajemen yang artinya ada perubahan kinerja pada organisasi pemerintah.

Dalam perubahan manajemen peneliti menilai perubahan manajemen dari layanan pengaduan SIAP-LAPOR dari perbandingan kemudahan yang dirasakan Dinas Kominfo sebagai operator penyalur aspirasi masyarakat dari sebelum penggunaan layanan online dengan sesudah menggunakan pengaduan online, diantaranya sebagai yang dijelaskan oleh Kabid PIAP Dinas Kominfo Kab.Bojonegoro :

“ ... Pastinya ada, Sebelum adanya layanan SIAP-LAPOR kita menjawab aduan terutama pimpinan yaitu Bupati dan jajaran satu per satu dan diserahkan ke masing masing Kepala SKPD selanjutnya SKPD menjawab laporan kembali, meskipun dulu ada media lain melalui grup Whatsapp Instansi/SKPD namun itu masih kurang cepat dan menyita waktu pimpinan SKPD / OPD itu sendiri karena harus berlama-lama melayani menjawab laporan yang masuk melalui pimpinan. Dengan adanya aplikasi lapor dari pemerintah pusat dan layanan pengaduan integrasi SIAP-LAPOR ini pimpinan tidak perlu repot melayani laporan yang masuk karena semua sudah sistem online, sekarang kelebihannya adalah laporan bisa kita tracking atau melacak laporan yang ditujukan ke instansi itu sudah diselesaikan atau belum diselesaikan, pada intinya sangat dimudahkan adanya layanan pengaduan elektronik terintegrasi SIAP-LAPOR ini.”

Berdasarkan penjelasan tersebut dengan hadirnya layanan pengaduan SIAP-LAPOR selama ini telah merubah jalannya layanan pengaduan yang dahulu telah sekaligus sistem keterbukaan yang selama ini dijalankan oleh pemerintah Kabupaten Bojonegoro. Sebelum adanya layanan pengaduan melalui elektronik government pemerintah melalui berbagai OPD menindaklanjuti aduan dengan manual dan sangat terbatas dalam hal waktu hingga biaya sehingga banyak pelayanan publik yang belum berjalan efisien dan rawan tindak penyalahgunaan. Setelah adanya regulasi yang merupakan bagian dari keterbukaan pemerintah yaitu

regulasi Perbup No.30 Tahun 2013 dan Perbup 42 Tahun 2014 masyarakat turut dilibatkan untuk berpartisipasi mengawasi pembangunan dan jalannya pelayanan publik

Kemudian Bojonegoro Institute sebagai NGO melalui communication Officer Mas Nasruli, Menjelaskan berkaitan dengan perbandingan baik sebelum dan sesudah adanya layanan pengaduan SIAP-LAPOR :

“ Sebelum adanya layanan pengaduan terintegrasi:

1. Warga tidak punya pilihan untuk mengadu, ketika berhadapan dengan petugas pelayanan kadang masyarakat takut dan bingung, ada lagi masyarakat yang jauh dari akses infrastruktur masyarakat cenderung tidak berani untuk melakukan pengaduan karena biaya tinggi dan memakan waktu, terkadang masih ada ketakutan di masyarakat entah itu takut waktunya lama, biayanya tinggi dan takut kalau diancam apabila laporan aneh-aneh, kemudian respon lama bahkan ada yang tidak ditindaklanjuti sama sekali

Sesudah adanya layanan pengaduan terintegrasi :

1. Ada kemudahan bagi masyarakat sangat jelas dan memangkas waktu serta biaya bagi masyarakat yang membutuhkan jawaban tentang prosedur pelayanan yang tempat tinggalnya jauh.

2. Masyarakat merasa dihargai dan dilayani, terutama untuk menekan penyelewengan pungli sehingga fungsi sosialisasi dan penyebarluasan informasi melalui layanan pengaduan ini penting sekali karena masyarakat punya ibaratnya wadah untuk melaporkan dan terkadang instansi / OPD terbuka bisa sharing berbagi aspirasi / ide.artinya masyarakat semakin tahu hak mereka yang harus dilayani daripada melayani“

Berdasarkan pembahasan mengenai perubahan manajemen dalam pemerintah setelah hadirnya layanan pengaduan SIAP-LAPOR yang merupakan bagian dari sistem keterbukaan dapat disimpulkan bahwa terdapat perbup no.42 tahun 2014 dan perbup 30 tahun 2013, dua peraturan ini merupakan regulasi bagian

dari sistem keterbukaan di Kabupaten Bojonegoro melalui berbagai layanan pengaduan terintegrasi (SIAP-LAPOR).

Secara internal di lingkungan pemerintah terdapat beberapa perubahan manajemen yang dilandasi oleh layanan pengaduan melalui elektronik **Pertama**, seluruh OPD diwajibkan membentuk tim penanganan pengaduan terdiri dari perwakilan staf yang ditunjuk masing-masing OPD (Lapor Penghubung) untuk menjalankan layanan pengaduan,

Kedua, terdapat kriteria wajib menindaklanjuti merespon aduan, laporan tindaklanjut diantaranya terkait batas waktu respon maksimal hingga evaluasi dan monitoring yang dilakukan secara rutin baik setiap bulan atau seminggu sekali oleh Bupati hingga pimpinan opd untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya.

Ketiga, terdapat 10 asas dalam penyelenggaraan regulasi perbup no.30 tahun 2013 tentang manajemen inovasi pembangunan berbasis partisipasi publik. **Keempat**, adalah hadirnya peraturan daerah tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menjadi landasan seluruh keterbukaan informasi wajib diumumkan dipublikasikan oleh Desa, Instansi / OPD, dan BUMD.

Secara Eksternal di lingkungan masyarakat sendiri menimbulkan berbagai perubahan yang sangat luas diantaranya masyarakat mulai paham atas hak yang wajib mereka dapatkan terutama dalam pelayanan publik, transparansi terkait banyaknya prosedur, biaya dan waktu yang harus mereka terima apabila berurusan dengan pelayanan publik, dan terakhir adalah wujud kontrol masyarakat atas

pemerintah melalui wadah atau alat penyampaian aspirasi dan permohonan informasi melalui SIAP-LAPOR.

4.2.2.2. Teknologi Informasi dan Inovasi

Pada pada bagian teknologi informasi dan inovasi terdapat berbagai temuan dan review dari bab 3 sebelumnya mengenai pengelolaan layanan pengaduan elektronik terintegrasi SIAP-LAPOR dimulai dari kebijakan perbup No.30 Tahun 2013 tentang manajemen inovasi berbasis partisipasi publik. Perbup No.30 Tahun 2013 ini menjelaskan inovasi mengenai layanan pengaduan berbasis partisipasi publik melalui penggunaan berbagai media dari pemanfaatan Teknologi melalui SMS, Radio Pemerintah, Email, hingga Dialog Publik rutin yang telah hadir.

Meskipun sudah tersedianya berbagai infrastruktur layanan pengaduan melalui *E-government*, Bojonegoro Institute sebagai NGO juga memaparkan kondisi yang selama ini menjadi kekurangan untuk dinas Kominfo sebagai pengelola layanan pengaduan seperti disampaikan Nasruli, Sebagai Communication Officer Bojonegoro Institute :

“ 1. Untuk layanan pengaduan ini khususnya lapor, kemudahan untuk mengupload dokumen, foto dan video perlu dipermudah agar bisa mempercepat laporan

2. Sosialisasi perlu diperluas, untuk masyarakat kalangan tertentu bisa menggunakan memanfaatkan layanan lapor ini melalui IT namun bagaimana jika masyarakat ada yang belum bisa menggunakannya, sehingga pemerintah perlu mensosialisasikan melalui kanal aduan lain seperti radio malowopati atau Dialog publik

3. Untuk Tampilan layanan pengaduan melalui internet sudah cukup baik

4. Untuk respon dari instansi ini masih kurang, wajib dipercepat responnya terkadang ada yang tindaklanjut lebih dari tiga hari”

Penggunaan layanan pengaduan SIAP-LAPOR juga telah terintegrasi dengan pemerintah pusat artinya hadirnya layanan pengaduan Lapor SP4N dapat dipantau dan diakses dimana saja baik dari aplikasi handphone atau melalui website layanan lapor.go.id, sedangkan media lain dalam kanal pengaduan lokal akan diintegrasikan oleh admin layanan pengaduan SIAP-LAPOR kabupaten sehingga beragam laporan atau aduan yang masuk dari berbagai media lokal tetap dimasukkan ke dalam layanan pengaduan milik pemerintah pusat yaitu lapor.go.id.

Dijelaskan bahwa terdapat infrastruktur dan sumber daya manusia serta anggaran yang diperlukan untuk menjamin berjalannya layanan pengaduan *E-gov* ini diantaranya adalah 2 Komputer 1 Laptop, hingga jaringan internet lokal milik pemerintah Kabupaten Bojonegoro sebagai penghubung jalannya layanan *E-gov* dan server lapor.go.id sekaligus aplikasi yang telah disediakan dari pemerintah pusat, berikut adalah daftar temuan yang telah diulas berdasarkan elemen keberhasilan *E-gov* menurut Indrajit (2006).

Tabel 1 Temuan Peneliti Pengelolaan berdasarkan aspek Keberhasilan *E-gov* pada layanan pengaduan SIAP-LAPOR

Aspek Keberhasilan <i>E-GOV</i>	Indikator	Temuan
Support	<ul style="list-style-type: none"> • Komitmen • <i>Political Will</i> • Regulasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat Komitmen Pimpinan diantaranya Monitoring dan Evaluasi atas laporan pengaduan setiap bulan hingga tahun 2018 • Komitmen lain adalah sosialisasi terus menerus untuk menyebarluaskan kanal pengaduan SIAP-LAPOR ke masyarakat • Regulasi Perbup No.30 Tahun 2013 sebagai Landasan inovasi pengaduan masyarakat berbasis partisipasi publik • Regulasi Perbup No.42 Tahun 2014 Sebagai landasan pengelolaan layanan Pengaduan melalui elektronik Lapor.go.id dan Open data • Mendapatkan penghargaan Anugerah Bhirawa dari Kemenpan RB top 10 pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional tahun 2018.
Capacity (50%)	<ul style="list-style-type: none"> • Infrastruktur, • Sarpras <ul style="list-style-type: none"> - Hardware (Perangkat Keras) - Software (Perangkat Lunak) 	<ul style="list-style-type: none"> • Infrastruktur perangkat keras (Hardware) diantaranya pada Dinas Kominfo bidang PIAP 2 Komputer set, 1 Laptop, 4 Printer multifungsi, Wifi router jaringan internet dengan bandwidth 100mbps , dan 1 Komputer set disetiap OPD sebagai infrastruktur tindaklanjut admin penghubung lapor OPD • Kondisi infrastruktur di bidang PIAP tidak ada kendala serius • Infrastruktur Perangkat lunak (Software) masing masing computer menggunakan sistem operasi Windows • Perangkat lunak untuk menjalankan layanan pengaduan adalah aplikasi,

	<ul style="list-style-type: none"> • Anggaran • Sumber Daya Manusia <ul style="list-style-type: none"> - Kuantitas - Kualitas 	<p>server, website lapor.go.id dari pemerintah pusat baik versi 2 dan versi uji coba 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada kendala penggunaan untuk versi 2 • Versi 3 merupakan tahap uji coba dikeluhkan oleh admin karena berat dan tidak stabil • Anggaran Tahun 2018 sebesar 93,680,000 sudah termasuk tupoksi layanan pengaduan SIAP-LAPOR lapor.go.id dan Dialog public • SDM secara kuantitas terdapat 56 orang betindak sebagai admin penghubung tersebar di 28 Kecamatan dan 28 OPD penghubung dengan admin utama layanan pengaduan SIAP-LAPOR pada Dinas Kominfo • SDM Secara kualitas terdapat kualifikasi diserahkan pada masing masing OPD ada tenaga kontrak terpenting adalah paham penggunaan IT (Tidak gptek) serta adanya bimbingan khusus penggunaan layanan lapor.go.id melalui Bimbingan teknis (BIMTEK) rutin pada tahun 2018
Value	<ul style="list-style-type: none"> • Hambatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat Belum banyak menggunakan layanan pengaduan SIAP-LAPOR • Masyarakat lebih antusias dalam Dialog Publik untuk menyampaikan secara langsung aspirasi dan laporan. • Penggunaan layanan pengaduan dengan media elektronik termudah adalah SMS 1708 berdasarkan data sumber aduan terbanyak via SMS • Pemahaman user mengenai prosedur pengaduan dengan elektronik dikeluhkan admin terutama bagi masyarakat yang tidak mencantumkan secara detail permasalahan dan pihak terlibat sehingga terkadang OPD

	<ul style="list-style-type: none"> • Manfaat dan Dampak 	<p>penghubung sulit menindaklanjuti dengan cepat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masih adanya ketakutan masyarakat dalam melapor (temuan wawancara) • OPD mulai menunjukkan peran atau pertanggungjawaban kepada masyarakat dengan menyelesaikan dan menindaklanjuti laporan atau aduan masyarakat • Responden menilai sangat memberi manfaat dengan hadirnya layanan pengaduan SIAP-LAPOR • Mempermudah dan mempercepat masyarakat mengawasi jalannya pembangunan
--	------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber : Olahan Peneliti, 2019

Selain pada layanan pengaduan SIAP-LAPOR terdapat beberapa layanan elektronik government di berbagai OPD yang diluncurkan pemerintah kabupaten Bojonegoro berkaitan dengan pelaksanaan rencana aksi (renaksi) *Open Government* 2016-2017 diantaranya adalah pertama revolusi data, implementasi dari revolusi data yaitu diluncurkannya aplikasi buku Dawis melalui IT berisikan berbagai data valid dan lengkap mengenai kesehatan terutama di desa diinisiasi oleh TIM PKK dan pengaktifan 72 website desa dari 107 website desa. Kedua adalah pada aspek penguatan akuntabilitas pemerintah desa ditunjukkan dengan sistem keuangan desa serta transparansi kepada publik anggaran desa melalui baliho dan website. Ketiga adalah peningkatan transparansi sistem anggaran daerah melalui aplikasi internal pada DPPKAD dan aplikasi pengelolaan keuangan SIMDA. Keempat adalah Penguatan Keterbukaan Dokumen Kontrak Pengadaan Barang

dan jasa khususnya pada dinas pekerjaan umum dan transparansi lelang pada website Bojonegoro Open System (BOS) yang berisikan beberapa kontrak pengadaan barang dan jasa dapat dipantau oleh masyarakat luas.

4.2.3 Output (Keluaran Kebijakan)

Untuk Output yang dihasilkan dengan hadirnya layanan pengaduan SIAP-LAPOR yang telah berjalan selama tahun 2018 dan proses pemerintahan terbuka ini terdapat beberapa temuan :

- Adanya kontrol sosial masyarakat atas pemerintah didasarkan pada perbup 30 tahun 2013 manajemen inovasi pembangunan berbasis partisipasi publik, perbup 42 tahun 2014 TKBP3 dan perda no.2 tahun 2017 tentang keterbukaan Informasi Publik dan layanan SIAP-LAPOR sebagai alat utama keterbukaan pemerintah

Para pengguna layanan pengaduan SIAP-LAPOR rata-rata merasakan dampak yang signifikan dari perubahan kinerja pada masing-masing OPD diantaranya melalui tindak lanjut laporan yang telah diselesaikan maksimal 5 hari meskipun pada pelaksanaannya tidak semua OPD menyelesaikan aspirasi atau laporan masyarakat secara tepat waktu, terdapat beberapa OPD yang terlambat menyelesaikan laporan dari masyarakat. Sehingga layanan pengaduan SIAP-LAPOR sebagai gerbang atau akses utama keterbukaan pemerintah khususnya di daerah benar mewujudkan pemerintahan terbuka.

- Terdapat penilaian tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan pengaduan SIAP-LAPOR berdasarkan penilaian internal Dinas

Kominfo melalui survei kepuasan masyarakat Bagian Organisasi dan Tata Laksana (Ortola) bahwa layanan pengaduan SIAP-LAPOR mendapatkan nilai 85 berdasarkan wawancara bersama dengan kepala bidang PIAP Dinas Kominfo

“ ... Pada tahun 2018, Kita telah melakukan survey kepuasan masyarakat dan indeks kepuasan masyarakat untuk pelayanan pengaduan masyarakat mendapat nilai 3,4 atau dikoversi ke 100% yaitu 85,11 % termasuk nilai cukup baik dan survei itu dilakukan oleh bagian organisasi dan tata laksana (Ortola) Pemkab Bojonegoro.”

- Selain itu Output dari *Open Government* salah satunya adalah peningkatan pelayanan publik, hal tersebut juga tertuang pada poin 5 rencana aksi daerah *Open Government Partnership* yang telah diinisiasi oleh pemerintah Kabupaten Bojonegoro 2016-2017, memunculkan OPD yang responsive dan tanggap akan permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat peneliti menganalisis tiga prinsip *Open Government* diantaranya partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas dengan jawaban masyarakat pengguna pengaduan SIAP-LAPOR pertama adalah prinsip partisipasi, pada prinsip partisipasi berdasarkan teori terdapat dua keterlibatan pemenuhan partisipasi diantaranya adalah temuan mengenai keterwakilan masyarakat sudah terwadahi melalui keterlibatan langsung NGO dan tidak langsung yaitu masyarakat dalam menggunakan layanan SIAP-LAPOR mayoritas responden lebih banyak menggunakan media website lapor kemudian sms dan terakhir menggunakan aplikasi handphone. Dari 5 responden mengenai

keterlibatan hanya 1 responden yang mewakili atas nama kelompok dan sisanya atas nama pribadi.

Kedua adalah prinsip transparansi indikator transparansi pada penelitian ini adalah terbukanya akses informasi, prosedur dan biaya yang diketahui oleh masyarakat pengguna layanan SIAP-LAPOR. Untuk indikator ini semua responden menilai bahwa tata cara prosedur dan penggunaan serta informasi biaya pada layanan pengaduan SIAP-LAPOR sendiri sudah transparan dengan penggunaan dari berbagai media pelaporan. Namun masalah transparansi mengenai jawaban atau tindaklanjut dari OPD terdapat 3 dari 5 responden yang menyatakan jawaban disampaikan masing-masing OPD sudah transparan.

Adapun masih terdapat kekurangan diantaranya adalah masih adanya ketidakjelasan beberapa OPD dalam memberikan jawaban.

Berdasarkan prinsip transparansi tersebut, Artinya transparansi keterbukaan akses informasi dalam proses pengaduan, prosedur tata cara hingga kemungkinan adanya biaya yang timbul telah dipahami dan diketahui oleh masyarakat pengguna layanan SIAP-LAPOR, disisi lain transparansi yang diharapkan oleh masyarakat pengguna layanan SIAP-LAPOR mengenai tindaklanjut laporan OPD ternyata masih terdapat OPD secara transparan menindaklanjuti laporan masyarakat salah satunya masih adanya responden yang menganggap belum transparan dalam tindaklanjut OPD mengenai laporan mereka.

Prinsip Terakhir dalam *Open Government* adalah Akuntabilitas, indikator akuntabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yang pertama adalah tingkat kepuasan pengguna layanan pengaduan SIAP-LAPOR, berdasarkan 5 responden

masyarakat dalam penelitian ini 4 dari 5 responden menyatakan puas terhadap tindaklanjut atas laporan mereka salah satunya adalah laporan pada bidang infrastruktur, pembangunan jalan dengan OPD yang menangani adalah Dinas Pekerjaan Umum:

“ puas mas, saya sangat berterimakasih kepada pemkab bjn laporan saya jalan rusak sudah selesai ditindaklanjuti dengan waktu kira-kira seminggu ”

Kemudian indikator akuntabilitas kedua adalah mengenai waktu tindaklanjut, rata-rata responden menjawab dibutuhkan waktu paling cepat 3 hari kerja hingga terlama 1 bulan lebih untuk mendapatkan tindaklanjut dari OPD terkait mengenai laporan masyarakat hal ini juga dapat menjadi salah satu penyebab beberapa responden belum merasa puas dan paling dikeluhkan oleh pengguna layanan pengaduan SIAP-LAPOR mengenai tindaklanjut OPD terkait laporan. Meskipun dalam perbup no.30 Tahun 2013 telah disusun mengenai ketentuan batas maksimal waktu OPD menindaklanjuti laporan masyarakat, masih ada OPD yang menindaklanjuti melebihi waktu yang ditentukan.

Semua responden menilai hadirnya layanan pengaduan SIAP-LAPOR sudah dirasa optimal serta adanya perubahan yang dirasakan masyarakat minimal OPD telah menindaklanjuti aduan dan laporan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas layanan pengaduan SIAP-LAPOR sudah menunjukkan prinsip pemerintahan terbuka (*Open Government*) melalui prinsip partisipasi diantaranya mendukung keterlibatan NGO dan masyarakat luas dalam pengawasan kinerja pemerintah, transparansi diantaranya terdapat keterbukaan

pada tindak lanjut masing – masing OPD selain itu wujud nyata dari keterbukaan ini adalah peran masyarakat untuk dapat memberikan masukan aspirasi bagi pemerintah melalui layanan tersebut, masyarakat menjadi mudah mengawasi kebijakan yang akan disusun, jumlah anggaran yang dimiliki pada masing masing OPD hingga pengawasan melaporkan setiap pelanggaran aparatur OPD dan akuntabilitas adanya pertanggungjawaban perbaikan pelayanan publik. Selain layanan SIAP-LAPOR terdapat beberapa layanan lain yang mendukung pemerintahan terbuka diantaranya sistem open data yang merupakan salah satu bagian inovasi teknologi informasi. Sehingga dapat dikatakan SIAP-LAPOR telah mewujudkan proses pemerintahan terbuka. Meskipun tidak secara keseluruhan, perlu didukung bahwa dengan menghadirkan layanan pengaduan elektronik terintegrasi SIAP-LAPOR pada level daerah komitmen pemerintah untuk membuka akses informasi, transparansi anggaran dan mendukung pengawasan kinerja pelayanan publik sudah berjalan dengan baik.

