

UPAYA PEMERINTAH MEWUJUDKAN OPEN GOVERNMENT MELALUI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ELEKTRONIK

¹Felix Sevanov Gilbert, ²Ridwan

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Abstrak

Penanganan pengaduan masyarakat adalah isu menarik dalam mengkaji pemerintahan demokratis sesuai dengan agenda reformasi. Demokratisasi dan open government hadir adalah konsep yang menekankan upaya membangun partisipasi masyarakat dalam rangka kestabilan politik di Indonesia saat ini. Inovasi dan teknologi di era globalisasi sangat mendukung upaya negara dalam membangun ruang yang terbuka terhadap kehendak masyarakat. Kehendak masyarakat merupakan kunci mewujudkan sebuah pemerintahan yang berkualitas di era demokrasi saat ini, tidak terkecuali pada konteks institusi seperti Kementerian Sekretariat Negara sebagai unsur pendukung berjalannya pemerintahan terlebih di masa pandemi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan dibedah oleh teori kebijakan publik Grindle melalui variabel konten dan konteks. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan open government belum terlaksana sesuai harapan mengingat relasi kuasa yang terbatas dalam mendorong implementasi kebijakan ditengah ketidakpastian akibat pandemi. Sehingga perlu sebuah penataan baik manusia, teknologi maupun regulasi demi membangun kapabilitas negara menghadapi situasi krisis terutama Covid-19 ini.

Kata kunci : Pengaduan masyarakat, Kebijakan publik, Open government

Abstract

The handling of public complaints is an interesting issue in reviewing democratic governance in accordance with the reform agenda. Democratization and open government are concepts that emphasize efforts to build community participation in the context of political stability in Indonesia today. Innovation and technology in the era of globalization strongly support the country's efforts in building a space that is open to the will of society. The will of the community is the key to realizing a quality government in the current democratic era, including in the context of institutions such as the Ministry of State Secretariat as a supporting element for the running of government, especially during a pandemic. This research uses a descriptive qualitative method by being dissected by Grindle's public policy theory through content and context variables. The results showed that the open government policy has not been implemented as expected considering the limited power relations in encouraging policy implementation amid uncertainty due to the pandemic. So it is necessary to organize both humans, technology and regulations in order to build the country's capabilities to face the crisis situation, especially Covid-19.

¹ Felix Sevanov, Mahasiswa Ilmu Politik, FISIP, UPN Veteran Jakarta

² Dr. Ridwan, S.Sos, M.Si, Dosen Tetap UPN Veteran Jakarta

Keyword : Public complaints, Public policy, Open government

Pendahuluan

Isu penanganan pengaduan masyarakat merupakan kajian penting yang sudah digagas sejak lama oleh Bappenas dalam rangka memberikan sebuah alternatif gagasan dalam perencanaan Pemerintahan yang lebih demokratis.³ Penilaian Bappenas mengacu pada obyektivitas secara riil tentang pentingnya implementasi sebuah kebijakan khususnya di ruang lingkup pemerintah Pusat untuk berpaku kepada kehendak atau aspirasi masyarakat sesuai dengan tuntutan demokrasi saat ini.

Mewujudkan sebuah tatakelola kehidupan bernegara tidak terkecuali mewujudkan birokrasi yang mengayomi diperlukan sebuah sentuhan kepemimpinan yang hendaknya mau mendengar dan menerima segenap aspirasi dari elemen masyarakat demi terciptanya manajemen yang komprehensif karena adanya legitimasi dari masyarakat melalui ruang yang dibuka sebagai suatu terobosan atau inovasi demi partisipasi masyarakat membangun negara.

Kementerian Sekretariat Negara hadir sebagai instansi yang krusial dalam rangka mendukung kerja kepemimpinan eksekutif baik Presiden maupun Wakil Presiden. Tentu harus mengusung berbagai tanggungjawab yang diselaraskan pada tuntutan masyarakat. Sehingga di era reformasi seperti ini, pengaduan masyarakat juga diperlukan untuk mendukung analisis teknis yang disesuaikan kepada kenyataan di masyarakat dengan harapan bahwa kebijakan pemerintah mampu tepat sasaran.

Demi mendukung tugas penyerapan aspirasi, dibentuklah unit kerja yaitu Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat yang secara pokok berfungsi memastikan artikulasi kepentingan antara masyarakat dengan institusi pemerintah berjalan lancar. Perlu dipahami bahwa keberhasilan sebuah pemerintahan ditentukan pada kelancaran interaksi antara negara dan masyarakat karena sebuah kebijakan perlu didukung oleh segenap pihak dalam rangka mengatasi permasalahan yang terjadi saat ini.

Pemerintah memahami bahwa agenda reformasi harus terus diperjuangkan dengan sentuhan transformasi demi kestabilan politik di masyarakat. Sehingga dalam mewujudkan percepatan peningkatan kesejahteraan dan keadilan perlu diusung konsepsi keterbukaan dan akuntabilitas lewat konsepsi Open Government. Open Government menurut OECD lahir sebagai agenda strategis mewujudkan pemerintahan berkelanjutan artinya langkah pemerintah

³ Bappenas. (2010). Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Laporan Kajian*, 1–174.

harus diukur dari perspektif secara efektif dan efisien ditengah kompleksitas masalah yang terjadi saat ini.⁴

Reformasi sosial politik hari ini belum sepenuhnya berjalan sesuai tujuan dan mengalami banyak tantangan yang mengakibatkan pembangunan berlangsung dinamis dan fluktuatif. Perlu sebuah langkah luar biasa demi memastikan agenda tersebut mampu berjalan seiring dengan harapan persatuan di tengah masyarakat. Secara konkrit pemahaman kita sebagai masyarakat perlu didorong soal pentingnya sinergi membangun negeri ini.

Mewujudkan Open Government memang tidak mudah karena konsep ini bukan mengacu pada kebijakan aktor politik saja melainkan kepada substansi luas tentang kapabilitas sebuah lembaga yang mampu mengatasi masalah demi kestabilan negara. Permasalahan yang terjadi di ruang lingkup Sekretariat Negara berjalan sangat kompleks seiring dengan situasi luar biasa diakibatkan kepada disrupsi baik secara digital ditandai Revolusi Industri 4.0 maupun terjadinya pandemi yang menyebabkan berkurangnya interaksi.

Reformasi memang cukup berat karena ketimpangan dalam lingkup internal seperti fokus mendorong sumber daya manusia agar sejalan dengan arahan, membangun integrasi pada sarana digital hingga memastikan komitmen lembaga menyederhanakan regulasi sehingga muaranya adalah sejauh mana negara melalui institusi Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat dan Kementerian Sekretariat Negara berperan aktif ditengah situasi ketidakpastian masa kini.

Metode Penelitian

Penulis melakukan penelitian dengan metode kualitatif deskriptif dalam rangka mengamati isu atau gejala yang terjadi dalam ruang lingkup studi kasus yaitu pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat dengan konsep Open Government di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat di masa New Normal 2020-2021. Tentunya pengalaman yang diobservasi oleh penulis merupakan sebuah unsur kebaruan dalam penelitian yang sebelumnya menjelaskan tentang cara kerja penanganan pengaduan masyarakat di sebuah institusi pemerintahan.

Penulis mengumpulkan data-data secara primer melalui proses wawancara terhadap pemangku kepentingan yaitu pimpinan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat yang memberi jawaban melalui sudut pandang kepemimpinan untuk menjawab tantangan pada pelaksanaan

⁴ OECD. (2016). OECD Kajian Open Government - Indonesia Hal-Hal Pokok. OECD Publishing, 1-24.

di lapangan oleh jajaran yang bertugas.⁵ Proses triangulasi dilakukan mulai reduksi data sesuai relevansi selaras juga pada preferensi masyarakat pengadu berbasis pengelompokan substansi pengaduan seperti monitoring, diproses/.tindak lanjut atau yang sudah selesai.

Open Government merupakan konsep idealisme atau mengarah kepada kesempurnaan. Berdasarkan literatur adalah mengacu kepada pelaksanaan pemerintahan yang berbasis partisipasi. Sehingga penulis melihat ketimpangan proses berjalannya pelayanan mengacu data informasi yang valid disesuaikan kepada waktu penelitian yaitu pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik pada masa New Normal.

Pembahasan

Masalah Sumber Daya Manusia Birokrasi yang Memadai

Institusi pelayanan harus terbuka pada keadaan mulai perhatian unsur kepemimpinan untuk memetakan segala risiko yang dihadapi dengan kesan bahwa institusi mampu menghargai potensi sumber daya manusia itu sendiri. Setiap pelaksanaan tugas wewenang strategis mampu disikapi dengan kreatif dan inovatif sesuai arahan Menteri yang mengarahkan pola kerja lebih smart. Sesuai dengan ekspektasi pimpinan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat yaitu Y. Ricky Syailendra Asmuni di tahun awal dia menjabat bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang berkorelasi dengan sumber daya yang menanganinya harus terus didorong agar memastikan segala proses yang ada berjalan secara efisien.

Masalah sumber daya manusia tidak terpaku kepada sejauh mana kemampuan berbasis latar belakang akademis seseorang. Berdasarkan temuan penulis bahwa dari segi intelektualitas, tidak ditemukan sebuah kendala yang berarti dimana dominasi jajaran Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat adalah lulusan Perguruan Tinggi dan meskipun berasal dari lintas bidang tidak hanya pada Administrasi atau Pemerintahan saja namun relevansi yang berjalan dalam sebuah birokrasi adalah kapabilitas dari segenap pelaksana untuk mampu mendengar dan memahami segenap permasalahan dari segenap bidang terlepas dari kacamata teknis yaitu latar belakang pendidikan mereka.

⁵ Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.

Tabel 1 : Latar Belakang Pendidikan Pelaksana di jajaran Asdep Dumas

No.	Latar Belakang Pendidikan	Jumlah
1.	Perguruan Tinggi	
	S2/Strata 2	11 orang
	S1/Strata 1	14 orang
	D-III/Diploma III	1 orang
2.	SLTA/Sederajat	1 orang
TOTAL		27 orang

Sumber : Lampiran SK Asdep Dumas No 7 Tahun 2021

Memastikan keseimbangan pengembangan sumber daya adalah profesionalisme yang terbangun dalam interaksi yang menaungi segala sekat pendidikan yang ada. Perlu ditekankan pada pengembangan wawasan yang berlandaskan kepada keberagaman dimana mengarah kepada prinsip keterbukaan bahwa sumber daya diberikan opsi atau pilihan untuk mereka mampu menimba ilmu dan pengalaman yang selayaknya bisa menjadi kebutuhan untuk masa depan organisasi dan yang terpenting bahwa ada sebuah rasa nyaman dari institusi sehingga performa juga mampu berkembang secara signifikan tidak terpaku kepada ketetapan atau pakem yang cenderung kaku sebagaimana birokrasi yang dipahami oleh masyarakat saat ini.⁶

Sumber daya manusia juga mampu berkembang melalui mekanisme kerjasama sebagai upaya pertukaran informasi demi pengembangan wawasan. Mengingat dalam melaksanakan sebuah tujuan melalui penugasan tidak bisa menjadi tanggungjawab suatu institusi saja melainkan perlu sebuah koordinasi eksternal untuk saling bersinergi dimana setiap pelaksana juga harus membuka ruang sebagai bentuk komitmen bahwa demokrasi juga berjalan melalui perspektif sumber daya manusia baik melalui pendalaman sebuah informasi maupun upaya untuk saling turun langsung terhadap permasalahan yang ada.

⁶ Darumurti, A., Atmojo, M. E., & Fridayani, H. D. (2021). *PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PEMERINTAHAN Penerapan Agile Government di Instansi Pemerintahan*. Samudra Biru. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=xldmEAAAQBAJ>

Tabel 2 : Bentuk Kerjasama Strategis terkait dukungan SDM dalam penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat.

Aktor	Institusi/Lembaga	Bentuk Kerjasama/Kemitraan
Internal/Kementerian Sekretariat Negara RI	Asisten Deputi Lembaga Negara Lembaga Pemerintah	Koordinasi teknis terkait penyelesaian masalah yang menyangkut hubungan antara lembaga negara dan pemerintahan
	Asisten Deputi Lembaga Non Pemerintah	Koordinasi teknis terkait penyelesaian masalah yang menyangkut hubungan Lembaga non Pemerintah seperti Ormas, Orpol dan Badan Usaha
	Asisten Deputi Pengolah Bahan Kebijakan	Koordinasi teknis terkait dengan dukungan analisis dan rekomendasi dan kajian strategis dari pimpinan berbasis isu/masalah pemerintahan
Eksternal (diluar Kementerian Sekretariat Negara RI)	Inspektorat Jenderal di lingkungan Kementerian/Lembaga	Koordinasi teknis dan evaluasi terkait tindaklanjut penanganan permasalahan kepada Presiden dan Wakil Presiden yang menyangkut unit kerja/teknis Kementerian/Lembaga.
	Inspektorat Pengawasan Kejaksaan/Kepolisian (Kejagung, Kejati, Kejari. Mabes Polri, Polda dan Polres)	Koordinasi teknis dan evaluasi terkait tindaklanjut penanganan permasalahan kepada Presiden dan Wakil Presiden yang menyangkut unit kerja Kepolisian maupun Kejaksaan baik di tingkat Pusat maupun Daerah sebagai institusi penegakan hukum.
	Inspektorat Pemerintahan Daerah (Provinsi dan Kabupaten/Kota)	Koordinasi teknis dan evaluasi terkait tindaklanjut penanganan permasalahan kepada Presiden dan Wakil Presiden yang menyangkut institusi Pelayanan Publik di tingkat Daerah (Provinsi maupun Kabupaten/Kota)

Sumber : Diolah dari Penulis

Aspek kepastian hukum terhadap sumber daya manusia juga mempengaruhi lewat pedoman yang terbit harus berpatokan dengan rekomendasi atau kesepakatan yang dilandasi situasi secara konkrit. Melalui proses sosialisasi terkait *reward and punishment* atau pembinaan secara berkesinambungan secara umum mereka mampu melaksanakan arahan dengan baik, tinggal permasalahan tanggungjawab itu secara normatif umumnya berpengaruh karena isu atau masalah yang ditangani oleh masing-masing pelaksana.

Pengembangan Digitalisasi dan Integrasi Layanan

Isu yang menjadi tantangan besar adalah dukungan anggaran melalui perencanaan yang berlanjut kepada proses politik melibatkan unsur Menteri yang bertanggungjawab didalamnya termasuk dengan target kinerja memastikan Kementerian mampu bertransformasi mengukung teknologi agar lebih cerdas, disisi lain melalui penanganan pengaduan masyarakat berimplikasi pada sejauh mana responsivitas proses demokrasi dijumpatani antara Presiden dengan masyarakat. Karena pandemi tantangan mencapai target sangatlah rumit ditengah rasionalisasi anggaran akibat fokus pemerintahan sebagai efek pandemi yaitu untuk menyelamatkan perekonomian dan juga keselamatan masyarakat

Keputusan politik yang dilakukan adalah Pemerintah menekankan pentingnya kemitraan melalui investasi terhadap pihak yang mampu secara finansial serta pengetahuan dan wawasan mumpuni. Hal ini sejalan dengan arahan Presiden bahwa dalam situasi krisis perlu kerjasama maksimal, bahwa mencapai sebuah target kinerja yang relevan dengan tantangan zaman perlu komitmen kerjasama menyikapi rasionalisasi anggaran. Salah satu didorong secara intens adalah dengan PT Telkom Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang sebenarnya juga memiliki andil dalam harmonisasi dan sinkronisasi tatakelola negara yang lebih baik melalui pemberdayaan secara teknologi.

Gambar 1 : Rincian Anggaran Kementerian Sekretariat Negara RI 2020



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN IV

RINCIAN ANGGARAN BELANJA PEMERINTAH PUSAT MENURUT ORGANISASI/BAGIAN ANGGARAN, FUNGSI,
SUBFUNGSI, PROGRAM, KEGIATAN, JENIS BELANJA, DAN SUMBER DANA
TAHUN ANGGARAN 2020

BAGIAN ANGGARAN : 007
KEMENTERIAN/LEMBAGA : KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA

(dalam ribuan rupiah)

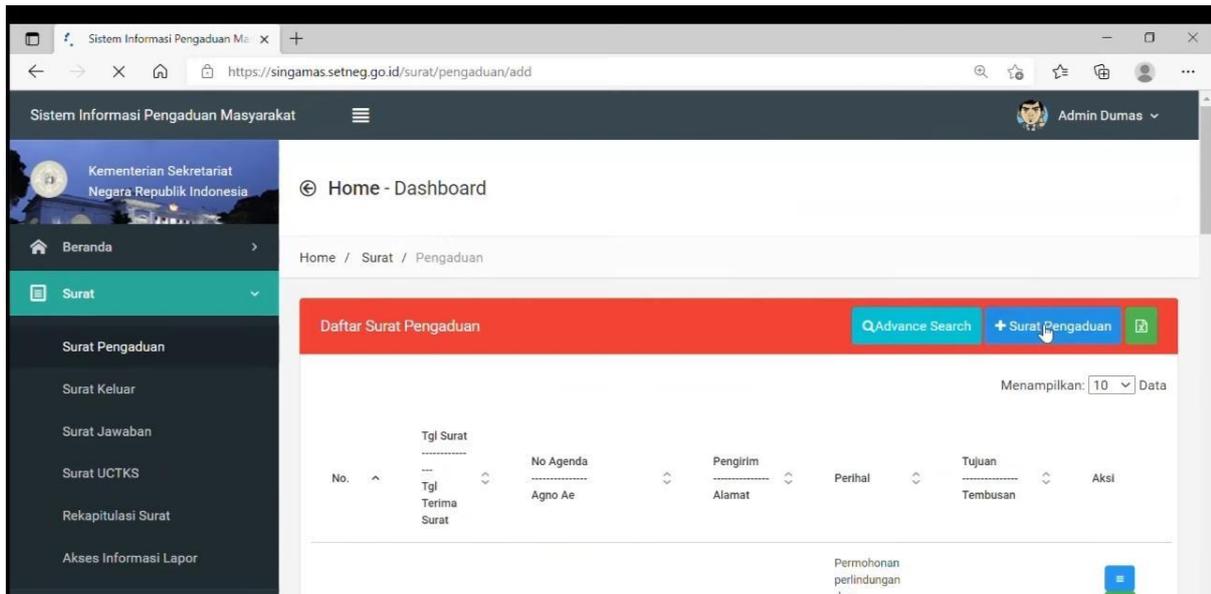
NO.	KODE	ORGANISASI/FUNGSI/SUBFUNGSI/PROGRAM/KEGIATAN	RINCIAN JENIS BELANJA				JUMLAH
			BELANJA PEGAWAI	BELANJA BARANG	BELANJA MODAL	BELANJA BANTUAN SOSIAL	
	01.01.01.1138	Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan SDM Kementerian Sekretariat Negara	-	2.727.119	-	-	2.727.119
	01.01.01.1142	Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	-	15.976.201	100.760	-	16.076.961
	01.01.01.1262	Pengelolaan Komplek Kemayoran	-	125.273.112	2.650.000	-	127.923.112
	01.01.01.1263	Pengelolaan Komplek Gelora Bung Karno	-	228.735.990	21.376.510	-	250.112.500
	01.01.01.5280	Penyelenggaraan Dukungan Sarana dan Prasarana serta Pelayanan Umum Lainnya Kementerian Sekretariat Negara	-	172.619.834	4.334.952	-	176.954.786
	007.01.06	Program Penyelenggaraan Pelayanan Dukungan Kebijakan Kepada Presiden dan Wakil Presiden	-	738.776	-	-	738.776
	01.01.06.1127	Penanganan Pengaduan Masyarakat	-	139.289	-	-	139.289
	01.01.06.1144	Pelaksanaan Hubungan dengan Lembaga Negara, Lembaga Non Struktural dan Lembaga Daerah	-	155.079	-	-	155.079
	01.01.06.1145	Pelaksanaan Hubungan dengan Organisasi Kemasyarakatan dan Organisasi Politik	-	93.180	-	-	93.180

SK No 010082 C (- 23/440 -)

sumber : Perpres 72 Tahun 2020 tentang rincian APBN 2020

BDA atau *Big Data Analytics* yaitu terobosan kemitraan berupa model baru pengembangan teknologi yang lebih menekankan pada besarnya kapasitas yang dihadapi dalam pelayanan berbasis elektronik yang lebih masif sementara implikasi yang didapat adalah keselarasan dalam menyesuaikan pada protokol Kepresidenan yang sarat akan keamanan atau privasi memadai serta kebutuhan jaringan yang mampu memproses data atau informasi yang didapatkan termasuk dari LAPOR! dalam mewujudkan keterpaduan layanan yang diproses atau ditindaklanjuti oleh pemangku kepentingan baik Kepresidenan melalui semacam analisis teknis atau kajian yang *link and match* dengan kondisi konkrit di masyarakat.

Gambar 2 : SINGAMAS (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat)



Sumber : Dokumentasi pribadi

Masalah digitalisasi secara internal yaitu kebutuhan perangkat yang berfungsi membantu mekanisme pengarsipan dan tindaklanjut surat aduan masyarakat di Setneg. Melalui Singamas (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat), proses digital mampu direalisasikan hanya saja secara realita masih banyak permasalahan yang ditemui. Terlalu banyak *bugs* baik karena data *double* atau permasalahan akses karena masih dalam skala administrasi. Hanya cenderung lebih baik karena tersedia fitur *history* untuk deteksi surat baik untuk masuk, keluar, tindaklanjut (TL), atau jawaban tetap bisa diakomodir bahkan lebih kompleks karena disajikan secara runut sehingga bisa dipastikan ada/tidaknya repetisi.

Menurut Roy (2019) transformasi harus mengedepankan esensi penilaian atau kehendak publik itu sendiri, artinya implementasi pengembangan sistem tidak lahir pada preferensi satu pihak saja, melainkan melalui sebuah teknologi perlu dibuat suatu komitmen secara bersama-sama tidak timpang antara satu dengan yang lain. Dengan harapan bahwa proses yang berjalan sudah mampu dipahami dan diterima dengan baik seperti dalam proses sosialisasi atau edukasi yang hendaknya disinergikan dengan segenap pihak agar terobosan yang berlaku mampu mengarah kepada visi besar yaitu akuntabilitas atau pola pemerintahan mampu memberikan tanggungjawab yang maksimal terhadap masyarakat selaku pengguna.⁷

⁷ Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231–5239. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1173>

Komitmen Kelembagaan dalam Penataan Regulasi secara Efektif

Tabel 3 : Dasar Hukum sebagai Pedoman Regulasi Asdep Dumas

Nomor Peraturan	Tentang	Penegasan Regulasi
Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009	Pelayanan Publik	Dasar hukum terutama dalam melaksanakan tugas birokrasi sebagai layanan publik sebagai salah satu komitmen mewujudkan Pemerintahan yang akuntabel. Pelayanan yang menyeluruh bagi semua
Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012	Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Aturan pelaksana implementasi sebuah layanan publik sebagai penegasan dari UU yang ada, dan salah satu pasal menekankan adanya keterpaduan kinerja layanan antara satu dengan lainnya
Peraturan Presiden Nomor 31 Tahun 2020	Kementerian Sekretariat Negara	Merupakan peraturan yang dibuat sebagai bukti bahwa Kementerian Sekretariat Negara merupakan unsur pemerintahan, terutama Presiden yang bekerja saat ini
Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013	Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara	Standar yang ditetapkan dalam melayani pengaduan, salah satu fokusnya adalah Maklumat Pelayanan yang sesuai dengan aturan di atasnya mulai dari pengarsipan, analisis hingga pada rangkaian koordinasi
Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2020	Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara	Penegasan terhadap unit kerja di Kementerian Sekretariat Negara, salah satunya Asdep Dumas dibawah Kedeputian Hublemmas, dengan dibantu oleh jabatan fungsional sesuai bidang kerja pengaduan
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009	Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah	Pedoman secara umum yang diikuti oleh segenap instansi yang bertugas dalam menerima setiap aduan masyarakat. Kemenpan RB bekerja untuk mengawasi dan mendorong koordinasi tentang fungsi penanganan pengaduan yang bebas korupsi dan intervensi
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014	Pedoman Standar Pelayanan	Standar Pelayanan Publik yang diterapkan di masing-masing instansi sebagai arahan bahwa perlu ada sebuah regulasi di tingkat satuan kerja dimana perlu adanya mekanisme berkelanjutan

Sumber : Diolah oleh penulis

Mendukung semangat debirokratisasi dan deregulasi demi mencapai agenda reformasi yaitu pemerintahan yang memberi ruang terhadap pembangunan yang demokratis tidak terkecuali dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat. Menurut Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat perlu komitmen politik kepemimpinan menyederhanakan aturan melalui regulasi khusus tentang penanganan pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden dan Mensesneg yaitu aspek dan dimensi kompleks terkait sosio-kultural, ekonomi, hankam juga. Sekaligus dijelaskan proses koordinasi internal dan eksternal termasuk *sharing* wawasan dan informasi. Bisa dalam Permensesneg, Peraturan menteri atau Peraturan presiden.

Fokus kedepan adalah uji kelayakan terhadap aduan yang masuk maupun substansi masalah yang diadakan berdasarkan bidang masalahnya mampu diakomodasi. Seperti proses dari tingkat pelaksana saat ini sudah ditentukan dalam jajaran fungsional berbasis tim yang terkait dengan bidangnya. Pelaksanaannya selalu mengacu kepada pengalaman dan wawasan yang dimiliki berdasarkan informasi sebagai pedoman dalam memberikan masukan dan rekomendasi efektif demi sebuah keputusan. Kedepan pengambilan keputusan atau *decision making* berjalan secara demokratis karena memperhatikan pertimbangan yang intens dan proses diskusi yang matang diantara berbagai pihak.

Tabel 4 : Mekanisme Birokrasi Kinerja Asdep Dumas berdasarkan ruang jabatan

Ruang Jabatan	Sebelum Fungsionalisasi	Setelah Fungsionalisasi
Pimpinan (Eselon II)	Memutuskan dan menindaklanjuti surat aduan dalam proses laporan, koordinasi maupun pengarsipan	Menerima dan mengklarifikasi serta memutuskan tindaklanjut dalam permasalahan berdasarkan analisis
Administrator (Eselon III)	Memantau dan mengkoordinasi proses administrasi atas surat yang diterima dari Pengawas	Terbagi atas kelompok kerja sesuai bidang tugas yang berfungsi hanya sebatas rekomendasi dan penelaahan, tidak bertindak dalam keputusan meneruskan tingkat pertama dan kedua
Pengawas (Eselon IV)	Memproses rekomendasi, penelaahan dan klarifikasi surat dalam bidang di tingkat pertama	

Sumber : Diolah dari penulis

Selanjutnya adalah fungsionalisasi jabatan berdasarkan kepada Peraturan Menteri PAN-RB No 17 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional bahwa eselonisasi unit kerja dipangkas baik Eselon IV dan III menjadi hanya Eselon II yang bertindak dalam *decision making*. Hal ini sangat membantu dalam rangka percepatan penanganan substansi masalah mengingat proses

kerja secara tim sangat dimaksimalkan melalui adanya proses egaliter tersebut yaitu proses persuratan dan disposisi tidak lagi hierarkis melainkan kolektif pada 1 tim yang bekerja dengan terkoordinir dengan harapan bahwa *output* yang disampaikan mampu tercapai secara ideal dan mempengaruhi ketepatan keputusan.

Dalam temuan terkait dengan kelembagaan dan juga deregulasi, poin penting yang ingin disimpulkan adalah tentang pentingnya komitmen dalam rangka membuka ruang terhadap segenap terobosan yang ada dan dilaksanakan melalui prinsip keterbukaan dan akuntabilitas sehingga interaksi yang berjalan melalui unsur kepemimpinan dan pelaksana juga berjalan secara intens karena kuncinya adalah tentang bagaimana pola eksekusi berdasarkan krisis adalah tidak menimbulkan ketimpangan karena ego sektoral melainkan proses yang egaliter yaitu mampu mendengar dan menghargai setiap terobosan yang ada.

Terobosan dalam menyikapi penataan kelembagaan dan regulasi berpatokan pada prinsip secara *Knowledge Management* atau berbasis ilmu pengetahuan yang berupaya meningkatkan daya saing seperti mekanisme korporasi bisnis. Intinya, perlu pertimbangan serta proses pemberdayaan setiap potensi organisasi yang ada melalui deregulasi atau penyederhanaan aturan yang menghambat inovasi, debirokratisasi atau perampingan organisasi agar sejalan pada kebutuhan *teamworking* dan eksekusi yang dilandasi penguasaan masalah dan teknologi.⁸ Semua proses orkestrasi strategi dilaksanakan secara *bottom up* demi terbentuknya ekosistem kerja tangguh menghadapi krisis saat ini.

Analisis Kebijakan Open Government melalui Teori Kebijakan Grindle

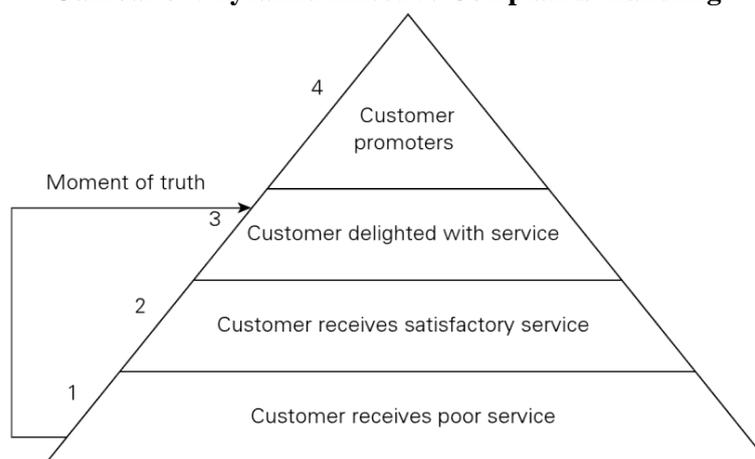
Teori Grindle berprinsip bahwa kebijakan publik yang ditawarkan oleh entitas negara selaras kepada cara pandang birokrasi terhadap demokrasi secara maksimal. Perlu dilihat bahwa pengembangan kebijakan di era reformasi melihat pada penerapannya di negara dunia ketiga yang baru bertransformasi kearah demokratisasi merupakan sebuah proses yang tidak mudah mengingat birokrasi selalu berpatokan pada cara pandang kaku dan harus beradaptasi tidak terkecuali dalam ruang lingkup Kementerian Sekretariat Negara yang paling dekat dengan kepemimpinan negara. Upaya tersebut tidak mudah karena birokrasi saat ini belum sepenuhnya mampu berinovasi demi responsivitas kinerja mereka terhadap masyarakat.

⁸ Al, G. O. N. (2020). *Inovasi Birokrasi*. Kepustakaan Populer Gramedia. diakses dari https://books.google.co.id/books?id=QV%5C_aDwAAQBAJ

Kebijakan dikaji melalui 3 alasan logis yaitu : Alasan Ilmiah (*scientific reason*) bahwa dapat membuka cara pandang demi memperkuat legitimasi masyarakat terhadap kinerja Pemerintah, berdasar substansi ilmiah dan solutif hingga kebebasan atas pilihan rasional. Alasan Profesional (*professional reason*) mengacu pada profesionalisme pemangku kepentingan untuk terbuka dan obyektif terkait dampak dan membentuk sebuah putusan pemecahan masalah. Alasan Politik (*political reason*) memandang dampak politik yang ditimbulkan terkait kualitas kebijakan yang mempengaruhi legitimasi dan relasi kestabilan bukan hanya eksternal (luar negara) melainkan internal (masyarakat).⁹

Proses profesional perlu dianalisa dalam menanggapi suatu kebijakan yaitu sebuah proses penanganan pengaduan dilakukan mengacu kepada keterbukaan yang ditindaklanjuti atas dasar proses berbasis kebenaran dan kesepahaman antara masyarakat dengan pelaksana layanan. Semua proses harus mengacu pada koridor yang berlaku dan sifatnya bersahabat secara emosional dengan harapan bahwa intensitas sebuah komunikasi mampu terbangun serta memudahkan tindaklanjut berkaitan dengan fakta atau informasi dalam penyelesaian masalah.¹⁰ Intinya semakin intens hubungan yang terbangun tentunya secara piramida terlihat bahwa implikasinya kepercayaan publik dalam politik juga akan semakin tinggi.

Gambar 3 : Pyramid Effective Complaints-Handling



Sumber : (Cook, S. (2012). *Complaint Management Excellence: Creating Customer Loyalty Through Service Recovery*. Britania Raya: Kogan Page)

Dalam teori Grindle, birokrasi selalu mengacu pada pertimbangan terkait proses dan kepentingan politik yang diusung oleh penguasa pemerintahan dimana terlihat bahwa setiap

⁹ Wahab, S. A. (2021). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Bumi Aksara. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=mHorEAAAQBAJ>

¹⁰ Cook, S. (2012). *Complaint_Management_Excellence* (p. 208).

masa ditinjau soal ketimpangan atau kegagalan di masa lalu yang perlu dibuat semacam terobosan sebagai antitesis yang membangun sebuah citra politik yang baik di masyarakat. Namun tidak selamanya citra berjalan dengan baik ketika konsepsi yang terbangun cenderung menjadi paradoks karena sebuah masalah fundamental yang tidak maksimal untuk disentuh dalam terobosan yang diusung.

Pentingnya konsistensi dalam kebijakan dilihat dalam kepentingan relasi kuasa yang terbangun dalam sebuah kebijakan antara Presiden dengan para Menteri lalu dengan instansi terkait hingga elemen masyarakat yang berkepentingan. Cenderung terdapat perbedaan gagasan guna memandang pentingnya sebuah layanan khususnya transformasinya kearah efisiensi dimana faktanya adalah perencanaan seringkali bermuara pada ketimpangan karena relevansinya pada substansi dinamis ketika semua bergantung pada *power* dari entitas penguasa itu sendiri tentang pentingnya prioritas substansi masalah untuk direalisasikan.¹¹

Upaya Relasi Kuasa dalam Mengoptimalkan Open Government

Dalam *Open Government*, poin pentingnya adalah kestabilan politik dan demokratisasi dijunjung tinggi dalam segenap pelaksanaan roda pemerintahan ditandai pada masyarakat yang berpartisipasi secara proaktif secara gagasan dalam berbagai konsensus mengenai sejauh mana kualitas pemerintah melalui kebijakan. Tidak terbatas peran Negara untuk mampu menaungi segenap masyarakatnya lewat terobosan responsif baik dalam *design* maupun *delivery* atas layanan yang berpengaruh pada peningkatan kepercayaan dari masyarakat itu sendiri atau *citizen-centric approach* (pendekatan berbasis kemasyarakatan).¹²

Kepercayaan harus dibangun bukan sekedar pada konteks masyarakat melainkan dari pelaksana terhadap kepemimpinan yang perlu sebuah inovasi demi mendukung kualitas analisis kedepan yang semakin memudahkan kerja *decision making*. Inti pentingnya adalah keterbukaan terbangun dari *Open Government* melalui serangkaian proses manajemen berbasis *talent pool* dan juga *sharing information* yang juga hadir melalui kemitraan terhadap pihak ketiga dengan harapan terminimalisirnya ketimpangan yang terjadi.

¹¹ Grindle, M. S. (2017). Politics and policy implementation in the third world. *Politics and Policy Implementation in the Third World*, 1–311. <https://doi.org/10.2307/2619175>

¹² ADB, A. D. (2011). *Strengthening the Ombudsman Institution in Asia: Improving Accountability in Public Service Delivery through the Ombudsman*. Asian Development Bank. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=qCkJBgAAQBAJ>

Big Data Analysis dipercepat melalui dukungan kepemimpinan Menteri sebagai pemimpin hingga Asdep Dumas sebagai pelaksana. Solusi visioner dipertimbangkan karena pengembangan teknologi menciptakan output yang kompatibel dan terintegrasi misal Singamas secara *design* dikemas menjadi Singamas 4.0 sehingga masalah dapat ditata bukan menimbulkan masalah baru karena belum sejalan dengan disrupsi yang terjadi secara yaitu antara korelasi terhadap reduksi interaksi pada Revolusi Industri 4.0.

Lembaga harus mampu proaktif menguraikan berbagai substansi masalah dengan berbanding lurus kepada akselerasi inovasi dalam prinsip *Open Government* meskipun debirokratisasi sudah dijalankan melalui fungsionalisasi jabatan namun dalam proses arahan, keputusan serta evaluasi perlu mempertimbangkan keterbukaan sehingga mengacu pada isu seperti sumber daya dan juga kapasitas teknologi tentunya berkorelasi dengan kebutuhan regulasi yang relevan pada komitmen dari pemerintah untuk tindaklanjut masalah secara efisien.

Intinya bahwa perlu sebuah keseimbangan yang didorong melalui berbagai pola kerja yang harmonis dan progresif untuk kedepan melalui komitmen dari relasi kuasa itu sendiri. Relasi kuasa harus memandang bahwa sisi kepatuhan dan juga kepercayaan harus didorong selaras kepada tuntutan zaman saat ini dimana penekanannya adalah kepastian hukum dalam mekanisme kerja birokrasi penanganan pengaduan yang jelas dan mampu dilakukan dengan sebaik-baiknya berdasarkan kepada substansi yang *to the point* secara kompleks atau tidak kaku kepada rutinitas namun setiap sisi mampu mengarah pada tujuan yang ingin dicapai.

Relasi kuasa sebagai hubungan yang terbentuk atas kepentingan bersama mengacu kepada tujuan *Open Government* melalui keterbukaan dan akuntabilitas yang simetris dan sinergis. Layanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik adalah terobosan dari produk kebijakan. Kementerian Sekretariat Negara dibawah Menteri Sekretaris Negara yang bertindak menerjemahkan visi Presiden sebagai aktor politik demi kestabilan melalui peningkatan layanan pengaduan berbasis elektronik untuk membuka partisipasi masyarakat sebagaimana tuntutan reformasi maupun Nawacita.

Hubungan yang berkepentingan dan saling mempengaruhi antara Kementerian Sekretariat Negara terhadap unsur masyarakat khususnya pengguna layanan pengaduan. Masyarakat punya harapan namun tidak memiliki cukup kekuatan untuk sebuah transformasi sistem yang berjalan. Melalui ruang yang dibangun oleh aktor kekuasaan, diharapkan ketimpangan dapat diperbaiki melalui relasi tersebut. Meskipun, pelaksanaan kebijakan

memang tidak bisa memuaskan sepenuhnya kepentingan berbagai pihak, hanya secara obyektif dan kontekstual upaya mengurangi dampak terlihat secara perlahan dan didorong secara berkelanjutan.

Kesimpulan & Saran

Bisa disimpulkan bahwa layanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik di Kementerian Sekretariat Negara RI pada masa New Normal belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan prinsip open government karena keterbatasan dukungan relasi kuasa baik Presiden hingga jajaran pelaksana kebijakan yang berada pada situasi kondisi yang tidak memungkinkan transformasi berjalan total sesuai harapan. Rencana harmonisasi dan penataan organisasi baik dari segi sumber daya manusia, kemudian teknologi terintegrasi hingga penataan regulasi yang selaras dengan substansi masalah di masa pandemi yaitu berorientasi inovasi nyatanya belum sempurna meskipun dorongan tersebut terus diupayakan namun terhambat situasi.

Perhatian kedepan soal relevansi terkait kestabilan iklim demokratisasi terutama sejalan dengan prinsip pemerintahan sekarang yaitu Nawacita. Perlu pertimbangan secara matang untuk reformasi penataan regulasi baik lembaga yang lebih ramping dan *to the point* dengan kebutuhan substansi masalah disamping perlu komitmen politik penuh, ditandai segi anggaran dan prasarana yang mendukung ekosistem birokrasi yang nyaman dan koordinatif. Dengan demikian, kehendak masyarakat yaitu pelayanan publik sebagai terobosan politik demi kestabilan peran masyarakat dan negara dalam pembangunan dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- ADB, A. D. (2011). *Strengthening the Ombudsman Institution in Asia: Improving Accountability in Public Service Delivery through the Ombudsman*. Asian Development Bank. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=qCkJBgAAQBAJ>
- Al, G. O. N. (2020). *Inovasi Birokrasi*. Kepustakaan Populer Gramedia. diakses dari https://books.google.co.id/books?id=QV%5C_aDwAAQBAJ
- Bappenas. (2010). Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Laporan Kajian*, 1–174.
- Cook, S. (2012). *Complaint_Management_Excellence* (p. 208).
- Darumurti, A., Atmojo, M. E., & Fridayani, H. D. (2021). *PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PEMERINTAHAN Penerapan Agile Government di Instansi Pemerintahan*. Samudra Biru. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=xIdmEAAAQBAJ>
- Gascó-Hernández, M. (2014). *Open Government: Opportunities and Challenges for Public Governance*. Springer New York. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=i124BAAAQBAJ>
- Grindle, M. S. (2017). Politics and policy implementation in the third world. *Politics and Policy Implementation in the Third World*, 1–311. <https://doi.org/10.2307/2619175>
- Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231–5239. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1173>
- OECD. (2016). *OECD Kajian Open Government - Indonesia Hal-Hal Pokok*. OECD Publishing, 1–24.
- Ridwan, R. (2018). Implementasi Kebijakan Keamanan Informasi Di Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah Information Security Policy Implementation In Central Sulawesi Provincial Government
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Wahab, S. A. (2021). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Bumi Aksara. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=mHorEAAAQBAJ>