



UPAYA PEMERINTAH DALAM MEWUJUDKAN OPEN GOVERNMENT MELALUI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ELEKTRONIK DI KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Nama : Felix Sevanov Gilbert

NIM : 1810413001



**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Felix Sevanov Gilbert

NRP : 1810413001

Program Studi : Ilmu Politik

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta, 21 Juni 2022

Yang menyatakan,

A yellow rectangular stamp with a grid pattern and some illegible text is placed over a handwritten signature in black ink. The signature appears to be 'Felix Sevanov Gilbert'.

Felix Sevanov Gilbert

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Felix Sevanov Gilbert
NIM : 1810413001
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Ilmu Politik

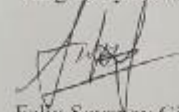
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**UPAYA PEMERINTAH DALAM MEWUJUDKAN OPEN GOVERNMENT
MELALUI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
ELEKTRONIK DI KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 21 Juni 2022
Yang menyatakan,



Felix Sevanov Gilbert

PERSETUJUAN SKRIPSI

**UPAYA PEMERINTAH DALAM MEWUJUDKAN OPEN GOVERNMENT
MELALUI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
ELEKTRONIK DI KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI**

***THE GOVERNMENT'S EFFORTS IN REALIZING OPEN GOVERNMENT
THROUGH ELECTRONIC-BASED COMMUNITY COMPLAINT SERVICES
AT THE MINISTRY OF STATE SECRETARIAT OF THE REPUBLIC OF
INDONESIA***

Oleh:
Felix Sevanov Gilbert
1810413001

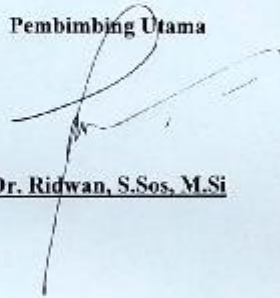
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
Guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Politik

Telah disetujui oleh Tim Pembimbing pada
tanggal seperti tertera di bawah ini

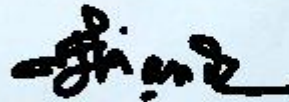
Jakarta, 20 Juni 2022

Pembimbing Utama



Dr. Ridwan, S.Sos, M.Si

Pembimbing Pendamping



Dra. Angela Efianda, M.Si



Program Studi Ilmu Politik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
Tahun 2022

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

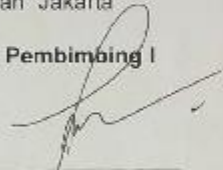
Skripsi diajukan oleh :

Nama : Felix Sevanov Gilbert
NIM : 1810413001
Program Studi : Ilmu Politik

Judul Skripsi : UPAYA PEMERINTAH DALAM MEWUJUDKAN OPEN GOVERNMENT MELALUI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ELEKTRONIK DI KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Pembimbing I



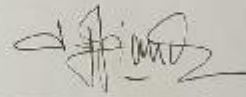
Dr. Rizkiyanti, S.Sos, M.P.

Penguji I



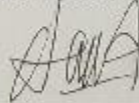
Dr. Anitta Juliana Kusuma,

Penguji II



Dr. Angela Efianda, M.Si

KETUA PROGRAM STUDI



Anwar Harar, S.Sos, M.P.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Juli 2022

Ujian : 1 Juli 2022

**UPAYA PEMERINTAH DALAM MEWUJUDKAN OPEN GOVERNMENT
MELALUI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
ELEKTRONIK DI KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI**

FELIX SEVANOV GILBERT

ABSTRAK

Isu penanganan pengaduan masyarakat dan *Open Government* adalah isu yang relevan dalam mewujudkan agenda reformasi dimana pemerintahan berkualitas adalah pemerintahan yang demokratis. Konsep *Open Government* diharapkan mampu mendukung demokratisasi dengan terbangunnya relasi negara dan masyarakat kearah lebih stabil. Dalam tulisan ini, studi kasus yang dibahas adalah layanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik yang dilakukan oleh Kementerian Sekretariat Negara dalam rangka menghadapi masa *New Normal* Pandemi Covid-19 berbasis inovasi secara digital. Pelayanan tersebut diupayakan agar terintegrasi serta responsif dengan harapan mampu membangun stabilitas secara politik. Mengingat pemerintah saat ini sedang mendorong partisipasi masyarakat guna berperan aktif demi pembangunan negara sesuai prinsip demokrasi. Metode yang diambil adalah kualitatif deskriptif dengan wawancara, observasi dan juga studi kepustakaan. Teori yang digunakan adalah kebijakan publik Grindle yang mengacu pada variabel konten dan konteks. Hasil penelitian yang diperoleh adalah kebijakan *Open Government* belum sepenuhnya terwujud dikarenakan keterbatasan dukungan relasi kuasa disamping situasi ketidakpastian karena pandemi sehingga upaya dalam rangka mendorong penataan baik dalam segi sumber daya manusia, teknologi dan juga kapasitas lembaga untuk lebih terarah dalam regulasi belum sepenuhnya memadai. Meskipun dalam temuan peneliti, preferensi masyarakat juga dipandang yaitu komitmen pemerintah sudah cukup memadai. Namun tidak sebanding dengan realita dimana masih terdapat ketimpangan yang diakibatkan oleh Pandemi antara fokus mengurangi dampak pandemi dengan mewujudkan kapabilitas lembaga negara yang lebih representatif.

Kata Kunci: *Open Government*, Kebijakan Publik, Pengaduan Masyarakat

**THE GOVERNMENT'S EFFORTS IN REALIZING OPEN GOVERNMENT
THROUGH ELECTRONIC-BASED COMMUNITY COMPLAINT SERVICES
AT THE MINISTRY OF STATE SECRETARIAT OF THE REPUBLIC OF
INDONESIA**

FELIX SEVANOV GILBERT

ABSTRACT

The issue of handling public complaints and Open Government is a relevant issue in realizing the Reform Agenda where quality Government is a Democratic Government. The concept of Open Government is expected to be able to support democratization by building relations between the state and society towards a more stable direction. In this paper, the case study discussed is an electronic-based community complaint service conducted by the Ministry of State Secretariat in order to face the New Normal period of the Covid-19 Pandemic based on digital innovation. The service is sought to be integrated and responsive in the hope of being able to build political stability. Considering that the government is currently encouraging public participation to play an active role in the development of the country according to democratic principles. The method taken is descriptive qualitative with interviews, observations and also literature studies. The theory used is Grindle's public policy which refers to the variables of content and context. The results of the research obtained are that the Open Government policy has not been fully realized due to limited support for power relations in addition to the situation of uncertainty due to the pandemic so that efforts in order to encourage structuring both in terms of human resources, technology and also the capacity of institutions to be more focused on regulations have not been fully adequate. Although in the researchers' findings, people's preference is also seen as the government's commitment is sufficient. However, it is not comparable to the reality where there is still inequality caused by the Pandemic between focusing on reducing the impact of the pandemic and realizing the capabilities of more representative state institutions.

Keywords: *Open Government, Public Policy, Public Complaints*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **UPAYA PEMERINTAH DALAM MEWUJUDKAN OPEN GOVERNMENT MELALUI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ELEKTRONIK DI KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI**. Skripsi ini menjadi sebuah bukti bahwa mahasiswa telah menuntaskan kuliah jenjang program Strata-1 dan memperoleh gelar Sarjana Sosial dalam Program Studi Ilmu Politik.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentunya tidak dapat terselesaikan tanpa ada dukungan yang luar biasa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, rejeki dan karunia-Nya yang dilimpahkan, sehingga penulis diberikan kesehatan dan kesempatan dalam menyelesaikan Skripsi ini hingga selesai.
2. Kedua orangtua yaitu Papa dan Mama serta adik saya yang telah memberikan doa serta dukungan baik moral maupun materi kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Anwar Ilmar S.Sos., M.Ip. sebagai Kaprodi Ilmu Politik FISIP UPN Veteran Jakarta;
4. Bapak Dr. Ridwan, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing I, Ibu Dra. Angela Efianda, M.Si selaku dosen Pembimbing II dan Dr. Ardli Johan Kusuma selaku penguji ahli yang telah memberikan kritik dan masukan-masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Para Narasumber yaitu Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Kementerian Sekretariat Negara, Bapak Y. Ricky Syailendra Asmuni, S.IP, M.Si dengan segenap jajarannya beserta unsur masyarakat yang mendukung jalannya penelitian.
6. Jajaran Dosen Prodi Ilmu Politik FISIP UPN 'Veteran' Jakarta;

7. Rekan-rekan penulis yang telah memberi support selama proses penyelesaian Skripsi yaitu Wiji Setiyani, Ananda Tania, Salsabila Widyadhari, Sri Mulyani, Dean Tanzilla, Riska Aura, Giovani Abel, Muhammad Raihan, Randy Davrian.
8. Teman-teman dari Ilmu Politik UPN Veteran Jakarta Angkatan 2018;
9. Kepada seluruh pihak khususnya orang-orang terdekat penulis yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini melalui dukungan moral dan semangat;

Dukungan semua pihak yang telah penulis sebutkan sangat berarti karena, sangat berpengaruh atas selesainya skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentunya masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, demi menambah wawasan dan pengetahuan, penulis sangat mengharapkan masukan dari semua pihak yang bersifat membangun hingga lebih sempurna. Penulis juga berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 21 Juni 2022

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Teori Kebijakan Publik	15
2.2. Implementasi Kebijakan	16
2.3 Konsep Open Government	18
2.4 Tinjauan Mengenai Pelayanan Publik	20
2.5 Tinjauan Mengenai Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik	22
2.6 Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Objek Penelitian	25
3.2 Jenis Penelitian	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4 Sumber Penelitian Data	27
3.5 Teknik Analisis Data	28
3.6 Tabel Rencana Waktu	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	31
4.1.1 Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia	31

4.1.2 Rencana Kerja Kementerian Sekretariat Negara 2020-2024.....	34
4.1.3 Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.....	38
4.1.4 Panduan Informasi Penyampaian Pengaduan Masyarakat (Prima Dumas).....	40
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai Modal Awal Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	42
4.2.2 Pengembangan Digitalisasi Dalam Ruang Lingkup Asdep Dumas Kemensetneg.....	50
4.2.3 Penyederhanaan Regulasi Sebagai Pedoman Dasar Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	59
4.2.4 Implementasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Tinjauan Masyarakat Sebagai Pengadu.....	62
4.3 Pembahasan.....	68
4.3.1 Analisis Keterkaitan Open Government menurut Teori Kebijakan Grindle.....	68
4.3.2 Upaya Solutif Kementerian Sekretariat Negara RI sebagai Relasi Kuasa dalam Mengoptimalkan Open Government dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	88
BAB V KESIMPULAN & SARAN	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Struktur Organisasi Kementerian Sekretariat Negara RI.....	32
Gambar 2 : Struktur Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan.....	38
Gambar 3 : Struktur Organisasi Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.....	39
Gambar 4 : Infografis Penyampaian Pengaduan Masyarakat.....	41
Gambar 5 : Infografis Evaluasi Deputi Bidang Hublemmas Penataan SDM dan Akuntabilitas.....	47
Gambar 6 : Rincian Anggaran Kementerian Sekretariat Negara RI 2020.....	51
Gambar 7 : Dokumentasi penandatanganan Project Charter dan Non Disclosure Agreement antara Kemensetneg dengan PT. Telkom Indonesia Tbk.....	53
Gambar 8 : SINGAMAS (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat).....	55
Gambar 9 : Alur Pengaduan Masyarakat dan Layanan Informasi Dumas.....	64
Gambar 10 : Pyramid Effective Complaints-Handling.....	78