

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perhatian umum mengenai isu penanganan pengaduan masyarakat memang sudah dikaji sejak lama oleh Bappenas sebagai lembaga yang bertanggungjawab atas perencanaan Pemerintah. “Terkait dengan data rill yang ada menunjukkan bahwa secara objektif dan kualitatif implementasi yang telah berjalan didasari atas persepsi masyarakat secara luas.” (Bappenas, 2010, p. 25). Komitmen Pemerintah sebagai lembaga yang berwenang disisi lain berbanding lurus pada peningkatan kualitas kepemimpinan (*decision making*) dalam manajemen tatakelola pelayanan yang komprehensif. Selain itu reaksi dan inovasi atas kebutuhan layanan pengaduan juga berdampak pada pengembangan sistem yang lebih berkelanjutan dalam hal ini munculnya berbagai model pengaduan mumpuni baik internal maupun eksternal.

Cara pandang seperti ini juga berdampak terhadap kinerja pengaduan masyarakat dalam konteks lebih spesifik terhadap Kementerian Sekretariat Negara, yang umumnya dipandang sebagai *role model* dalam pengembangan agenda nasional pembangunan masyarakat kedepan mengingat lembaga ini dekat serta secara langsung mendukung eksekutif secara umum yaitu baik Presiden maupun Wakil Presiden. Kemensetneg memiliki peran menjembatani secara administratif segenap kepentingan masyarakat agar mampu dijalankan dengan baik tentu melalui koordinasi dengan Lembaga yang bersifat teknis seperti Kementerian/Lembaga terkait. Pandangan Armstrong & Baron dalam (Umam & Ariyoso, 2019, p. 21) mengatakan: “Soal teknis administratif sendiri berkaitan dengan manajemen kinerja yang dijunjung dalam pelayanan mengacu pada kompetensi pengelola dalam hal ini pegawai atau sumberdaya yang melaksanakan dengan prinsip keterpaduan termasuk dalam hal penataan serta penyempurnaan akan standar hingga mekanisme prosedural di masing-masing unit.”

Peran Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat sebagai unit kerja dari Kementerian Sekretariat Negara berdasarkan pada Peraturan Menteri Sekretaris Negara

Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kelola Kerja di lingkungan Kemensetneg ialah bukan hanya meneruskan melainkan bertransformasi menindaklanjuti penanganan pengaduan masyarakat dengan lebih inovatif dan kolaboratif. Prinsip Integritas dijunjung tinggi dalam penanganan pengaduan masyarakat. Dasar hukum yang mengatur tata kerja dari Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat adalah Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pendayagunaan Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional. Dalam hal ini, bentuk keseriusan itu sendiri tercermin melalui koordinasi aktif dari berbagai Kementerian/Lembaga guna penanganan komprehensif.

Dasar hukum dari sebuah pelaksanaan program Pemerintah dalam hal ini fungsi penanganan pengaduan masyarakat tentunya muncul dari sebuah kebijakan yang diterbitkan dimana secara perumusan terjadi karena aktivitas politik dari sebuah pemangku kepentingan dalam hal ini berdasarkan pada dasar hukum tentang tata kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang diterbitkan atas dasar keresahan masyarakat tentang pemenuhan hak mereka dalam demokrasi yaitu akses langsung terhadap Negara dengan harapan bahwa Negara hadir untuk memenuhi tanggungjawab mereka dimana secara eksplisit dijelaskan bahwa Pemerintah mendorong adanya partisipasi masyarakat melalui pemenuhan hak mereka baik dalam mekanisme pengelolaan pengaduan, pemenuhan kewajiban, hingga pada upaya larangan serta perlindungan dari pengelola yang tentu mengatur adanya kebutuhan akan sarana pengaduan yang relevan terhadap situasi sekarang ini dan penekanannya bahwa Eksekutif melalui Peraturan yang diterbitkan memastikan bahwa pengaduan haruslah ditanggapi secara serius oleh para instansi terkait, tidak terkecuali Kementerian Sekretariat Negara RI.

Mewujudkan sebuah demokratisasi melalui keterbukaan informasi publik khususnya pengaduan masyarakat juga perlu ditinjau dari segi standarisasi yang hendaknya berkembang sesuai dengan preferensi masyarakat. Dalam hal ini, perlu dipahami bahwa pengembangan sistem penanganan pengaduan masyarakat juga lahir dari respons masyarakat sendiri yang muncul dari ruang partisipasi yang dibuka dan

dijamin berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik dimana secara praktik di lapangan dalam mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia tentunya pelayanan masyarakat bukan hanya tanggungjawab ranah negara melainkan rakyat secara luas lewat masukan melalui media massa. Kemudian, hal ini juga ditindaklanjuti di kepemimpinan selanjutnya yaitu Presiden Joko Widodo menganggap bahwa fleksibilitas pelayanan publik menjadi kebutuhan ditandai Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Menurut Pratama dalam (Nurmandi et al., 2021, p. 53) : “fenomena pengaduan masyarakat yang belum disikapi dengan baik seiring pula dengan perkembangan pola kerja birokrasi saat ini”. Konteks dalam tulisan ini mengacu pada keselarasan dari sumber daya yang seirama pada iklim demokrasi secara umum dimana pelayanan publik harus mengacu pada aspek pengaduan masyarakat secara konstruktif. bukan sekedar pada keluhan secara personal serta perlu dilihat sebagai sebuah nilai penting evaluasi yang lebih proaktif terhadap masalah sesungguhnya. Umumnya temuan yang ada terkait pada regulasi yang berlaku menimbulkan kekakuan dalam penanganan atas masalah yang dihadapi disisi lain masalah secara konkrit seperti keterbatasan fiskal juga berimplikasi pada seberapa maksimal penanganan akan pengaduan yang diterima dari masyarakat tersebut, dalam hal ini memang jelas dianalisa terkait sesuatu yang dianggap sebagai manfaat dan juga kekurangan yang bisa diatasi dengan berbagai solusi.

Menurut Parker (1975) dalam (Selfia et al., 2020, p. 16): “Kebijakan merupakan komitmen yang dibangun guna memberikan sebuah pedoman mendukung langkah-langkah akurat terhadap penanganan masalah atau krisis.” Kebijakan publik tentu seyogyanya mampu memberikan sebuah dampak yang diarahkan pada situasi yang lebih tertata kondusif. Masalah kebijakan sendiri pada hakikatnya adalah berdasarkan pada kepentingan yang berusaha untuk difasilitasi dengan mempertimbangkan masalah yang beragam. Negara tentunya hadir bukan sekedar lebih pada mendengar melainkan punya kekuatan untuk mengeksekusi setiap masalah yang dihadapi dan itu harus memiliki dasar yang kuat.

“*Open Government Partnership* (OGP) merupakan pokok penting yang digarispawahi sebagai sebuah agenda strategis berkelanjutan, intinya mengarah pada transparansi dan akuntabilitas dari layanan dan kebijakan yang didorong oleh Indonesia secara luas dan harapannya menjadi percontohan kedepannya.” (OECD, 2016). Ini menjadi isu yang sangatlah penting mengingat tantangan sekarang ini adalah keraguan dari birokrasi yang mampu berbenah secara *out of the box*. Maka demikian, OGP lahir sebagai sebuah gerakan dan jawaban mewujudkan pola kebijakan yang berkualitas dalam arti berkualitas disini adalah mampu diadaptasi dengan baik oleh masyarakat yang mengacu pada permasalahan. Sehingga prinsip demokrasi sejatinya mampu diakomodir dengan berbagai langkah-langkah mumpuni seperti rencana aksi hingga koordinasi dengan harapan adanya kesepahaman diantara pemangku kepentingan demi meninggalkan ego sektoral dalam bauran kebijakan.

Pemerintah sejatinya mengedepankan efisiensi dengan pola kerja yang lebih cerdas dan tertuang dalam Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) dengan pertimbangan bahwa fenomena revolusi industri 4.0 sebagai dasar kuat Pemerintah bisa berbenah mengarahkan program kebijakan agar lebih mengarah pada keseimbangan diantara kebutuhan dan kemampuan. Substansi penting dari regulasi tersebut menunjukkan upaya keseriusan dari pelaksana kebijakan untuk bisa memetakan apa saja yang menjadi potensi yang diharapkan mengampu prinsip berkelanjutan itu sendiri. Dalam arti bahwa memang disoroti upaya pemberdayaan terhadap kapasitas birokrasi agar semakin berbenah sekaligus menunjukkan bahwa wajah birokrasi sudah selaras pada kehendak masyarakat khususnya generasi milenial saat ini. Secara konkrit, dapat terlihat bahwa melalui aturan belum sepenuhnya mendorong penyesuaian antara peningkatan kemampuan secara sarana prasarana demi menghadapi disrupsi teknologi namun disisi lain belum ada perhatian penuh secara relasi kekuasaan dalam membangun sebuah hubungan memperkuat sumber daya yang memadai dan tentu seirama dengan esensi milenial.

Penataan Kelembagaan Pemerintah bukan sekedar konteks administratif namun sudah menjadi bagian dari Reformasi. Hanya saja penataan yang menghasilkan sebuah elemen keterbukaan sejatinya belum sempurna ketika dikaitkan pada masalah kapasitas hingga mengacu pada komitmen dengan konsistensi di lapangan. Penataan lembaga

yang mengarah pada keterbukaan khususnya dalam adaptasi terhadap teknologi sudah dituangkan dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Hal ini menjadi dasar hukum kuat ketika Pemerintahan berbasis elektronik berkembang menjadi sebuah aspek penting demi keterbukaan sehingga masyarakat terdorong secara partisipatif oleh karena strategi tatakelola komprehensif terkait bauran teknologi melalui transformasi. Instruksi ini muncul dari perhatian eksekutif guna mewujudkan sebuah reformasi sosial dan politik yang dibuka dari birokrasi untuk terdorong mengembangkan potensi yang ada secara berkelanjutan, hingga bisa dikatakan bahwa Instruksi yang dikeluarkan oleh Presiden Megawati Soekarnoputri ini adalah awal semangat yang berjalan saat ini, yaitu jaminan layanan yang efektif, efisien serta transparan di tiap instansi publik. (Sinaga et al., 2014, p. 3)

Mardiasmo (2006) dalam (Setyawan, 2010, p. 7) menjelaskan : “Prinsip efektif dan efisien sebagai sebuah modal dalam membangun sebuah Pemerintahan Negara yang lebih dipercaya oleh rakyatnya.” Analisa sesungguhnya adalah bagaimana proses tatakelola Negara berjalan melalui mekanisme yang lebih rapi. Perlu ditinjau dari segi legitimasi sesungguhnya yang merupakan esensi penting suksesnya sebuah program Negara. Semua dilaksanakan berdasarkan aspirasi dan adaptasi terhadap perubahan dan tuntutan yang diselaraskan pada kemampuan/kapasitas dari penyelenggara Negara itu sendiri. Kebijakan publik harus dikelola bukan hanya sebagai produk saja melainkan pada implementasi rasional yang mengarah pada kebenaran dan bersifat konstruktif terhadap percepatan pembangunan di masyarakat. Implementasi rasional juga muncul dari aktivitas politik dimana setiap apa yang diputuskan dan dijalankan haruslah memandang pada preferensi siapa saja yang berkuasa dan berwenang dalam memutuskan sesuai dengan fenomena yang akan dihadapi.

Demikian dari tinjauan diatas, ketika dikaitkan pada unsur yang lebih politis sejatinya memunculkan pada relasi kekuasaan atau kepemimpinan yang diharapkan mampu berjalan secara berkelanjutan. Menurut Hooda & Singla (2019) dalam (Juny et al., 2021, p. 26) bahwa kepemimpinan politis itu berasal dari dinamika yang lahir di masyarakat dengan harapan bahwa muncul sebuah arahan atau gerakan yang membuat sebuah perubahan dan juga menghadapi berbagai resistensi terutama yang terjadi dalam konteks sosial kemasyarakatan tentang dinamika budaya yang saling mempengaruhi

manusia secara luas. Konteks disini, adalah berbagai aturan atau dasar hukum yang berlaku secara rasional memang merupakan keputusan politik yang tentunya membangun sebuah citra di masyarakat dalam hal ini adanya perubahan dalam manajemen pelayanan publik agar lebih terbuka dan partisipatif. Namun, disisi lain perlu dilihat dalam perkembangan secara positif bahwa apapun yang diputuskan semua mengarahkan pada komitmen yang berkualitas atau bukan sekedar pada langkah politik atau kekuasaan melainkan dalam politik sejatinya mengarahkan pada kebaikan terhadap masyarakat luas, yaitu pelayanan publik yang efektif dengan berlandaskan teknologi.

Dalam temuan sementara berdasarkan pada wawancara awal terhadap jajaran pelaksana Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat terkait masalah penanganan pengaduan masyarakat. Bahwa penanganan pengaduan masyarakat belum sepenuhnya berjalan optimal atau cenderung mengalami kendala/masalah yang terbagi atas 3 poin utama yaitu pertama soal sumber daya manusia, kedua soal sistem penanganan/aplikasi, ketiga soal kesiapan lembaga dalam regulasi. Sebagai penjelasan, rincian masalah yang dihadapi, adalah sebagai berikut :

- Kapasitas sumber daya manusia yang belum memadai baik segi kualitas maupun kuantitas terlihat ketika kepemimpinan maupun pelaksana belum mampu memahami pola atau strategi kinerja sesuai arahan regulasi serta menyesuaikan pada situasi dan kondisi saat ini yaitu pengalaman New Normal namun sehingga berdampak pada proses dan respon pengambilan keputusan. Apalagi, dalam segi pedoman kinerja juga masih cenderung kaku karena masih mengarahkan pada bahasan rutinitas bukan spesifik pada solusi secara konkrit yang umumnya disesuaikan pada fenomena yang terjadi saat ini.
- Sistem penanganan pengaduan masyarakat atau aplikasi teknologi belum berjalan secara terpadu atau terintegrasi sehingga berimbas pada kinerja penanganan yang memakan waktu. Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat menggunakan Singamas atau Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat yang dibuat oleh Kementerian Sekretariat Negara hanya saja aplikasi menjadi lemah dan belum terbiasa dalam menerima hingga mendisposisi surat dari lebih banyak kanal pengaduan mengingat saat ini penanganan pengaduan bukan hanya melalui surat konvensional atau tatap muka

melainkan elektronik seperti E-mail, dan juga Aplikasi LAPOR! yang dibuat secara luas oleh Kementerian PAN-RB

- Kesiapan lembaga yang belum sempurna dalam memfasilitasi melalui pedoman regulasi pelayanan yang memadai. Masalah ini menjadi klasik dalam sebuah birokrasi mengingat seharusnya birokrasi melalui regulasi mampu menyesuaikan pada tantangan disrupsi teknologi dan pandemi yang menuntut fleksibilitas namun yang berimplikasi pada sarana prasarana maupun pola kemitraan penyediaan layanan jasa teknologi yang belum sepenuhnya mampu mendukung proses penanganan secara responsif belum lagi masalah gangguan yang seringkali terjadi baik dalam penerimaan data/surat hingga disposisi atau tindaklanjut yang mengandalkan jaringan dari Telkom sebagai Provider. Sementara, frekuensi pengaduan masyarakat melalui elektronik semakin masif.

3 isu diatas yang membuat timbulnya rumusan masalah dalam pengaduan masyarakat dan menjadi kajian menarik untuk dibahas dalam tulisan ini. Bisa disimpulkan secara awal, melalui identifikasi masalah mengacu pada 3 pokok masalah umum diatas menunjukkan bahwa Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik yang dijalankan oleh Kementerian Sekretariat Negara RI belum sepenuhnya mengarah pada perwujudan konsep *Open Government*.

Dalam (Husnayaini, 2020, p. 43) : “Kementerian/Lembaga sendiri sudah berupaya melakukan berbagai langkah dalam menanggapi situasi terkini dimana semua perlu dinilai melalui fakta dan data.“ Data-data yang ada mengarahkan pada sebuah upaya Pemerintah baik dalam regulasi hingga pengembangan sarana prasarana dengan harapan memperkuat fungsi Pemerintah agar bergerak sesuai dengan teknis kebijakan. Kementerian/Lembaga juga berperan aktif memutuskan apa saja yang dibutuhkan dalam rangka mensukseskan sebuah rancangan program yang ingin dilalui. Hal ini tentunya menjadi sebuah gambaran terhadap masyarakat terlepas baik-buruknya jalannya sebuah pelayanan yang tentunya diawali dari sebuah kebijakan yang sudah dibuat matang secara ilmiah sehingga dalam konteks pelaksanaan tidak lebih banyak kendala bahkan jauh terminimalisir secara dampak dari yang sebelumnya.

Dalam (Taufik & Warsono, 2020, p. 3) : “Integrasi merupakan modal penting yang bertumbuh melalui ekosistem inovasi yang muncul dari situasi yang lebih menekankan tuntutan sebagaimana perubahan zaman.” Kondisi realistik yang terjadi

muncul diakibatkan sebuah keterbukaan diantara ekosistem inovasi khususnya dalam menanggapi situasi seperti ini dengan pendekatan yang lebih demokratis serta progresif dengan harapan bahwa muncul sebuah pengaruh positif dalam rangka birokrasi yang lebih berdaya saing khususnya dalam tantangan global seperti ini.

Tinjauan utama selanjutnya adalah lebih bertransformasi menjadi *Digital Society* (Masyarakat Digital), mengarahkan bahwa semua harus keluar dari zona nyaman, tidak lagi terpaku pada rutinitas melainkan perlu sebuah lompatan luar biasa. Perihal fenomena seperti ini, perlu berkaca pada situasi ketika Indonesia mengalami krisis yang terjadi pada 2020-2021 saat ini yaitu pandemi Covid-19 begitu juga krisis ekonomi yang lebih mengarahkan pada situasi yang berbeda hingga diistilahkan sebagai *New Normal* atau Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) . Termasuk ranah birokrasi untuk mengubah pola kerja mereka yang selama ini membutuhkan ruang interaksi luas menjadi lebih ramping, dalam arti krisis itu bukan sebuah halangan dalam menumbuhkan semangat melainkan membuka cara pandang terhadap potensi baru untuk digali. “Mengingat risiko hari ini ialah tentang kesehatan namun tidak bisa lepas dari pendekatan ekonomi yaitu kebutuhan hidup harus menjadi perhatian serius.” (Darmawan & Atmojo, 2020, p. 98)

Penataan kelembagaan menjadi lebih terbuka menjadi kajian yang menarik untuk didalami sebagai agenda strategis guna memantapkan fungsi Birokrasi dimana harus seirama dengan Demokrasi. Artinya bahwa dalam keputusan politik tentu seharusnya mengakomodir aspek keadilan dan juga menghargai potensi dalam sinergi dari para pemerhati pelayanan guna pengembangan yang merata dan berdampak positif. Tantangannya terlihat dalam (Winengan, 2018, p. 71): “Pola Organisasi secara fundamental masih terkesan birokratis kaku bukan lebih fleksibel dalam melayani seperti yang tertuang dalam penerapan New Public Management (NPM) berbasis asas kemanfaatan bukan perkara seberapa besar kinerja yang dilakukan sehingga seperti sekarang belum ada lompatan luar biasa dari Reformasi Birokrasi secara luas.” Tentunya dalam mewujudkan penataan kelembagaan atau organisasi kembali bahwa semua ditentukan pada komitmen politik dari pemangku kebijakan sebagai penanggungjawab dari program atau layanan dimana semua melihat pada berbagai sudut pandang beragam tentang gagasan mana yang diharapkan mampu dijalankan dengan rasional.

Penulis juga mempertimbangkan beberapa literatur penelitian terdahulu sebagai tolok ukur atau pencerahan dalam penelitian penulis. Berikut literature terdahulu yang dipilih penulis sebagai pilihan relevan, sebagai berikut :

No.	Judul	Penulis & Tahun Terbit	Intisari/Temuan	Perbedaan
1.	Perbandingan Konsep Tata Kelola Pemerintah : <i>Sound Governance, Dynamic Governance, dan Open Government</i>	Lesmana Rian Andhika (2017)	Konsep Sound Governance yaitu upaya kerjasama Internasional demi integrasi berkelanjutan, Dynamic Governance adalah keterbukaan untuk memperbaiki demi tercapainya prinsip integritas, Open Government lebih pada keterbukaan pelayanan guna melengkapi satu dengan Lainnya	Jika penelitian Lesmana Andhika (2017) lebih mengkaitkan pada pembahasan soal 3 konsepsi tata kelola secara rinci, sedangkan penelitian ini lebih pada implementasi objektif tentang konsepsi Open Government yaitu di lingkup Sekretariat Negara
2.	Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung	Siti Widharetno Mursalim (2018)	Pentingnya aplikasi LAPOR dalam membantu Pemerintah khususnya pemerintahan daerah Kota Bandung untuk lebih responsif karena teknologi yang lebih memadai, dan perlu ditinjau soal keadilan terhadap masyarakat agar mampu mengakses dengan sebaik-baiknya.	Perbedaan yang ditampilkan dalam tulisan Mursalim (2018) adalah konteks aplikasi LAPOR dalam membantu penanganan pengaduan aspirasi di Kota Bandung, berbeda dengan penelitian ini yang lebih melihat konsepsi Nasional yaitu dibawah Kementerian Sekretariat Negara
3.	Penguatan Kapasitas Kelembagaan	Metia Pratiwi & Roy V.Salomo	Pentingnya memperkuat tatanan kelembagaan dalam hal ini unit kerja Asisten	Perbedaan yang ditampilkan dari tulisan Pratiwi & Salomo (2020) adalah membahas terkait

	Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Presiden RI	(2020)	Deputi Pengaduan Masyarakat sebagai <i>decision maker</i> (pengambil keputusan), hanya saja belum ada regulasi yang pasti dan spesifik terutama dari segi internal untuk fokus dalam penanganannya terutama menjembatani kepentingan	kelembagaan dari Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat sendiri terhadap fenomena yang ada, sedangkan penelitian ini lebih kepada kesesuaian dan ketimpangan terhadap Kebijakan dalam unit kerja yang berkaitan dengan Open Government
4.	Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat melalui Laporan! Kemendagri	Jessica Valentina Satria (2020)	Pemanfaatan aplikasi LAPOR! dalam instansi Kementerian Dalam Negeri terhadap penanganan secara Nasional yang mengedepankan prinsip koordinatif dan lintas organisasi guna melengkapi segala kendala yang terjadi di lapangan dalam hal realisasinya langsung terhadap masyarakat.	Perbedaan yang ditampilkan dalam tulisan Satria (2020) adalah penanganan pengaduan masyarakat lewat LAPOR! melihat pada evaluasi dan sistem secara eksplisit dalam Kemendagri sedangkan penelitian ini lebih spesifik berbicara pada penanganan pengaduan masyarakat termasuk melalui LAPOR! sebagai alat di Kemensetneg RI
5.	“Inovasi Dilingkungan Kementerian Sekretariat Negara RI Dilihat Dari Perspektif Knowledge	Herman Supriadi dan M. Huseini (2020)	Berbicara tentang komitmen Inovasi yang dilakukan oleh Kementerian Sekretariat Negara RI dikemas dalam skema <i>Knowledge Management</i> yaitu mengedepankan pada pengembangan teknologi dengan harapan bahwa	Perbedaannya adalah tulisan Supriadi & Huseini (2020) lebih membahas bagaimana inovasi secara umum yang diatur dalam regulasi Internal melalui Peraturan Menteri Sekretaris Negara sebagai dasar hukum pegangan sebagai unit kerja, sedangkan penelitian ini

	Management”		muncul sebuah esensi keterbukaan khususnya dalam sasaran langsung terhadap masyarakat saat ini.	berfokus pada implementasinya spesifik terhadap unit kerja Pengaduan Masyarakat yang juga mengedepankan inovasi
--	--------------------	--	---	---

Permasalahan yang bisa dikaji dalam skripsi ini adalah mengacu pada konsepsi bahwa *Open Government* bukan sekedar produk kebijakan yang terbit melalui aktivitas atau keputusan politik, melainkan berbicara bagaimana ketimpangan yang terjadi dalam mewujudkan *Open Government* sebagai tujuan dalam rangka memenuhi tuntutan Reformasi yaitu Penataan Birokrasi yang lebih Demokratis dan juga membangun partisipasi politik terhadap setiap unsur masyarakat, dalam arti bahwa setiap hak masyarakat mampu ditangani melalui terobosan layanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik dibawah Kementerian Sekretariat Negara RI. Pada hakikatnya, 3 poin mengenai masalah umum yang terjadi dalam sebuah layanan juga menjadi sebuah acuan argumentasi dalam melihat bahwa kepentingan politik tiap elemen yang memahami akan isu *Open Government* belum sepenuhnya mampu diejawantahkan dalam sebuah produk kebijakan spesifik apalagi berkaca pada situasi terkini dimana adanya dorongan adaptasi teknologi akibat dari krisis pandemi, menjadikan kompleksitas masalah yang ada perlu disikapi oleh Pemerintah sebagai Aktor atau Masyarakat Politik secara akuntabel dan responsif.

Melalui tulisan ini pula menjadi alasan utama sekaligus harapan penulis untuk membuka paradigma mengenai sebuah tujuan *Open Government* sebagai bagian dari proses atau aktivitas politik dimana ada kepentingan yang berperan mendorong melalui tuntutan Reformasi dan juga Demokratisasi di masa kini agar mampu berjalan sebagaimana mestinya terkait implementasinya secara konkrit terhadap layanan pengaduan masyarakat berbasis agar sesuai dengan kehendak masyarakat luas khususnya unsur masyarakat sipil dalam konteks Politik memiliki pandangan relevan sesuai pada realita di masa kini. Selain itu juga mengajak perlunya ada sebuah penataan ditengah era Kenormalan Baru (New Normal) untuk lebih konstruktif melalui cara pandang mendalam dengan sebuah analisa dan kajian yang berguna sebagai alternatif khususnya bilamana menyoroti situasi ketidakpastian antara kejadian luar biasa Covid-

19 dengan masalah birokrasi secara fundamental sebagai masyarakat atau politik dalam rangka memastikan bahwa kesepakatan yang diarahkan melalui proses politik atau kebijakan mampu berjalan secara memadai.

1.2 Rumusan Masalah

Berangkat dari pendahuluan diatas maka penulis merumuskan masalah yang bisa ditarik guna mendapatkan jawaban ialah sebagai berikut : **“Bagaimana Upaya Pemerintah dalam Mewujudkan Open Government melalui Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik di Kementerian Sekretariat Negara pada masa New Normal 2020-2021?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini ialah mengetahui gambaran tentang Open Government dapat diwujudkan sesuai dengan prinsip yang ditetapkan dalam pedoman regulasi. Melalui pelaksanaan pelayanan pemerintah yaitu Layanan Pengaduan Masyarakat berbasis Elektronik di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara RI di masa New Normal 2020-2021, dimana secara teoritis ditinjau melalui pendekatan atau teori Kebijakan Publik dari Grindle.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat secara akademis yang bisa dirasakan adalah sebagai bahan literatur yang penting guna menambah khasanah kepada dunia akademisi khususnya mahasiswa S-1 Ilmu Politik dalam rangka mengembangkan studi kepustakaan mereka terkait isu-isu kebijakan publik khususnya dalam implementasinya dalam lingkup Pelayanan Publik seperti Kementerian Sekretariat Negara RI sebagai salah satu pelaksana dari kebijakan publik itu sendiri.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis dalam hal ini ialah sebagai informasi sekaligus gambaran terhadap masyarakat dalam memahami sejauh mana Kebijakan Open Government

berjalan dalam lingkup pelayanan publik kemudian juga berguna sebagai bahan evaluasi kepada pemangku kepentingan dalam hal ini Kementerian Sekretariat Negara RI guna mengembangkan Open Government dalam setiap elemen pelayanannya khususnya Pengaduan Masyarakat agar lebih baik lagi kedepannya diselaraskan pada situasi atas tuntutan perubahan zaman.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam rangka memudahkan pemahaman atas alur pemikiran dari substansi proposal penelitian secara keseluruhan. Penulis membagi penulisan menjadi bagian yang terdiri antara bab dan subbab. 1 Bab sendiri terdiri atas beberapa subbab yang tiap subbab berisi penjelasan secara detil dari isi penelitian tersebut. Berikut penjelasan dari bab dan subbab tersebut :

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri atas 5 subbab antara lain subbab 1.1 yang berisi latar belakang masalah dari topik yang ingin diangkat dalam penelitian, selanjutnya subbab 1.2 yang berisikan pokok permasalahan yang telah dibahas dalam latar belakang sehingga menjadi rumusan dari masalah penelitian, subbab 1.3 yang berisikan tujuan dari penelitian skripsi, subbab 1.4 yang berisikan manfaat dari penelitian baik dalam konteks akademis maupun secara praktis, terakhir yaitu subbab 1.5 yang berisikan tentang sistematika penulisan guna mempermudah alur pemikiran penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis menyusun kerangka konseptual sebagai basis yang kuat dalam rangka mengkaitkan dengan penelitian secara kritis dan konkrit. Berisikan pada tinjauan mengenai landasan teori yang relevan dengan studi kasus dengan harapan berguna dalam memperkuat pisau analisis dalam pembahasan penelitian skripsi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini, disajikan metode-metode penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan mengacu pada pilihan-pilihan yang ada. Bab ini terdiri atas subbab yang membantu penjelasan terkait metode apa yang ingin dipakai oleh penulis diantaranya yaitu objek/informan dalam penelitian, jenis penelitian yang diambil, teknik pengumpulan data baik cara maupun langkahnya, sumber data penelitian, teknik analisis data, hingga tabel yang menjelaskan analisis dan penyajian data serta waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, berisi paparan hasil penelitian mulai dari deskripsi objek penelitian, dilanjutkan pada hasil penelitian setelah melakukan serangkaian penelitian berdasarkan kepada rumusan masalah di lapangan yaitu tentang bagaimana upaya pemerintah dalam hal ini Kementerian Sekretariat Negara mewujudkan *Open Government* dalam layanan publik Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik pada masa *New Normal* 2020-2021 serta diakhiri dengan analisa berdasarkan teori yang sudah dijelaskan sebelumnya.

BAB V : KESIMPULAN

Pada bab ini, berisi kesimpulan penelitian yang menjawab permasalahan berdasarkan kepada rumusan di pendahuluan, dilanjutkan kepada penyelesaian penelitian serta berisikan saran sebagai alternatif dalam mengatasi permasalahan atau ketimpangan yang berkaitan dengan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA