

## BAB V

### KESIMPULAN & SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendorong pemahaman tentang pentingnya isu penanganan pengaduan masyarakat sebagai bagian penting dalam mewujudkan sebuah pemerintahan yang lebih stabil secara politik dimana dalam implementasinya masyarakat diberi ruang atau wadah dalam rangka menyampaikan haknya guna peran pembangunan terhadap masyarakat. Dalam hal ini kajian yang disoroti adalah implementasinya di Kementerian Sekretariat Negara RI yang merupakan satu kesatuan dengan lembaga Kepresidenan yang memiliki andil dalam mendukung peran eksekutif dalam memutuskan sebuah kebijakan untuk mengatasi permasalahan di masyarakat. Peneliti menganalisa isu atau studi kasus diatas berdasarkan kepada pisau analisis teori kebijakan publik Grindle yang mengkorelasikan antara pelayanan publik atau implementasi kebijakan berbasis pelayanan di Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat sebagai unit kerja yang berperan dalam penanganan pengaduan masyarakat terhadap kebijakan *Open Government* di masa *New Normal* 2020-2021.

Pertama, perihal mengembangkan layanan pengaduan masyarakat yang sejalan dengan prinsip *Open Government* dibutuhkan sebuah komitmen aktif dari pemangku kepentingan sebagaimana sesuai dengan regulasi yang berlaku menentukan proses dan dinamika yang terjadi dalam realisasi dan tujuan sebuah kebijakan. Dimana, pentingnya memandang sumber daya manusia baik dalam kepemimpinan maupun dalam pelaksanaan tugas di lapangan menentukan sejauh mana keberhasilan sebuah kebijakan tersebut terealisasi. Konteks yang ditinjau oleh peneliti adalah persoalan yang terjadi dalam situasi atau pengalaman yang tidak bisa dipahami sebelumnya sehingga perlu ada sebuah terobosan yang mengarah pada pembiasaan sekaligus keeluasaan menyikapi fenomena baru. Seperti penekanan pentingnya pola kerja yang tidak terpaku kepada rutinitas melainkan harus sejalan dengan dinamika atau bisnis yang terjadi saat ini dalam upaya menghadapi tantangan global disrupsi teknologi (Revolusi Industri 4.0)

maupun disrupsi/krisis kesehatan (Pandemi Covid-19) yang tentu mendorong fleksibilitas kinerja agar lebih responsif terhadap masyarakat.

Kedua, penulis menyoroti esensi penting dari pelayanan pemerintahan yang ideal sesuai *Open Government* adalah mampu untuk mengakomodir segenap kepentingan yang ada demi terciptanya keterbukaan diantara masyarakat dengan Negara sebagai esensi penting dari demokratisasi. Konteks yang dilihat adalah dinamika yang terjadi melalui digitalisasi dimana sebuah unit kerja atau lembaga harus mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi melalui terobosan atau inovasi guna memudahkan aksesibilitas masyarakat dalam berinteraksi terhadap negara. Namun, penulis memandang bahwa isu digitalisasi dan integrasi merupakan sebuah isu krusial ditengah tuntutan masa pandemi yang pelaksanaannya masih mengalami keterbatasan. Keterbatasan yang dimaksud adalah dukungan lembaga dalam mendorong adanya ketersediaan kebutuhan memperkuat kapasitas teknologi yang ada, disisi lain kejadian luar biasa seperti Covid-19 mengharuskan adanya peningkatan responsivitas sementara fokus kinerja berubah secara total. Sehingga, unit kerja harus melakukan terobosan substitusi baik dalam peningkatan kemitraan atau komunikasi dengan berbagai pihak.

Ketiga, dalam hal mendorong efektivitas sebuah layanan pengaduan masyarakat tentu harus didorong dengan dukungan kelembagaan melalui proses pedoman dan kebijakan yang mengacu pada substansi permasalahan di masa kini. Penulis memandang dalam fenomena yang terjadi saat ini. Lembaga belum sepenuhnya optimal dalam menyesuaikan arahan atau kebutuhan kebijakan yang berkorelasi pada proses demokratisasi saat ini dimana membutuhkan sebuah langkah-langkah yang luar biasa. Sebaliknya, Pemerintah saat ini masih dihadapkan pada ketimpangan yang disebabkan pada pola kerja yang masih berpaku kepada rutinitas ditandai dengan regulasi yang masih cenderung umum dan belum berpihak kepada kompleksitas masalah. Tentunya, dibutuhkan sentuhan kepemimpinan yang efektif dalam rangka mengayomi melalui substansi yang sederhana menaungi permasalahan teknis saat ini. Mengingat, deregulasi merupakan semangat yang digaungkan oleh Pemerintahan di masa Reformasi baik dalam Agenda Reformasi maupun Nawacita Presiden Joko Widodo yang mengedepankan akuntabilitas yang dinilai melalui terobosan yang efektif dan efisien.

Dalam perjalanannya, upaya mewujudkan sebuah *Open Government* dalam konteks penanganan pengaduan masyarakat di masa *New Normal* diperlukan sebuah kesesuaian antara masyarakat dengan negara melalui segenap langkah proaktif guna membangun relasi efektif dan efisien dalam rangka meminimalisir ketimpangan yang terjadi didalamnya. Diperlukan reformasi struktural secara konkrit dalam lingkungan instansi pengaduan masyarakat, unit kerja terus berkomitmen secara proaktif melalui perbaikan tatakelola yang mendukung adanya semangat dari masing-masing pelaksana untuk hadir terhadap kepentingan masyarakat. Meskipun, yang terjadi bahwa penilaian yang dilakukan masyarakat cenderung normatif. Tapi hal tersebut dipandang sebagai bagian dari upaya dan harapan untuk tetap meyakini bahwa Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat mampu menjalankan segenap amanah mereka untuk turut serta mengawal stabilitas di lingkup masyarakat sejalan dengan tuntutan Reformasi di masa lampau.

*Open Government* lahir sebagai sebuah idealisme yang ditandai dalam prinsip mewujudkan pemerintahan yang demokratis dengan membangun pola relasi dan komunikasi yang sejalan bukan sekedar pada konsepsi keterbukaan. Perlu ada timbal balik yang dimunculkan melalui segenap masyarakat meskipun fenomena krisis menimbulkan sebuah ketimpangan hanya saja jangan sampai demokratisasi cenderung mundur diakibatkan oleh langkah kinerja yang tidak maksimal. Kepemimpinan sejatinya mampu berupaya penuh untuk mendukung adanya proses peningkatan daya saing diantara instansi dalam rangka berupaya memastikan kehadiran negara dalam rangka mengatasi segala permasalahan yang ada. Karena, implikasi yang ditimbulkan dari perwujudan sebuah *Open Government* adalah berjalannya proses partisipasi yang menentukan sejauh mana kualitas *output* kebijakan yang dihasilkan secara efektif dari pemerintahan dimana semakin terbukanya proses pemerintahan maka demikian kecenderungan program pemerintah dan kebijakannya mampu berjalan sesuai harapan.

Kesimpulan dari penelitian diatas adalah *Open Government* secara obyektif belum sepenuhnya berjalan secara sempurna sesuai harapan dari kedua belah pihak baik negara yang bertransformasi kearah demokratis maupun masyarakat yang proaktif dalam peran mendukung demokrasi melalui Kementerian Sekretariat Negara RI. Implikasinya adalah perlu adanya sentuhan kebijakan yang diinisiasi dan didorong oleh relasi kuasa dalam hal ini Presiden selaku unsur yang satu kesatuan dan didukung penuh

oleh Kementerian Sekretariat Negara maupun Menteri yang melaksanakan visi untuk konsisten secara aktif mengajak segenap pihak untuk mengedepankan keleluasaan yang kelak menciptakan inovasi demi kelembagaan yang produktif terutama dalam pelayanan langsung kepada masyarakat ditengah disrupsi. Karena, poin pentingnya pelayanan publik efektif harus tetap membumi meskipun perubahan semakin pesat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian terkait dengan mewujudkan *Open Government* pada instansi penanganan pengaduan masyarakat yang melaksanakan pelayanan berbasis elektronik di Kementerian Sekretariat Negara RI. Dimana dalam temuan berdasarkan pada uraian berbasis teori Grindle dan juga Konsep *Open Government*, peneliti memandang pentingnya preferensi dari relasi kuasa untuk proaktif dan sejalan kepada visi-misi serta situasi yang relevan dengan perkembangan global saat ini. Tentu peneliti memiliki saran untuk kedepan bisa efektif dalam rangka memastikan perwujudan *Open Government* berjalan secara optimal yaitu pelaksanaan secara simetris dan sinergis. Saran konkrit dari peneliti adalah sebagai berikut :

- Perlunya kesadaran dan komitmen proaktif dari pemangku kepentingan (*decision maker*) secara berkesinambungan baik dari Asisten Deputi, Deputi hingga kepada Menteri yang bertanggungjawab pada kelembagaan secara luas untuk memikirkan adanya penyesuaian dalam regulasi yang menyangkut kepada mekanisme birokrasi penanganan pengaduan masyarakat yang lebih ramping dan sederhana. Paling tidak semacam aturan khusus yang menekankan pentingnya satu kesatuan instansi pengaduan terutama yang langsung kepada Kepresidenan baik Peraturan Menteri maupun Peraturan Presiden yang menekankan pentingnya kelayakan substansi aduan untuk ditindaklanjuti dan dikoordinasikan dengan lembaga terkait.
- Pentingnya kepemimpinan dari Presiden melalui Menteri untuk memastikan pelayanan yang efektif dan optimal menaungi segenap ego sektoral yang ada. Perlunya penataan dari Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat yang diharapkan memiliki kekuatan penuh dan mengikat untuk memberikan sebuah kepastian hukum kepada siapapun yang berkoordinasi dan Asdep Dumas memiliki peran

Sentral bersama dengan lembaga lain terutama yang sudah terintegrasi dengan LAPOR untuk meningkatkan responsivitas mereka dalam rangka membangun kepercayaan sinergis kepada masyarakat dengan harapan adanya interaksi yang solutif dalam pemecahan masalah di lapangan melalui aturan sebagai bentuk penegasan dari kekuasaan terhadap pentingnya substansi masalah tersebut.

- Kedepan fokus Pemerintah pasca pandemi secara konkrit pada APBN 2023 harus berpaku pada situasi ketidakpastian global bukan sekedar pada krisis kesehatan melainkan perlunya kembali menekankan bahwa demokratisasi merupakan solusi mewujudkan kapabilitas Pemerintah yang tangguh melawan krisis. Tentunya terkait 3 masalah yang terjadi di lingkup pelayanan masyarakat khususnya pengaduan/aspirasi. Presiden dan Menteri perlu merancang sebuah Roadmap atau Perencanaan strategis berkaitan juga dengan anggaran yang lebih mengacu pada kompleksitas berbasis disrupsi, bukan hanya Kementerian Sekretariat Negara melainkan Instansi teknis agar terbangun sebuah ekosistem efisien dalam rangka mengatasi segala permasalahan di lapangan.