

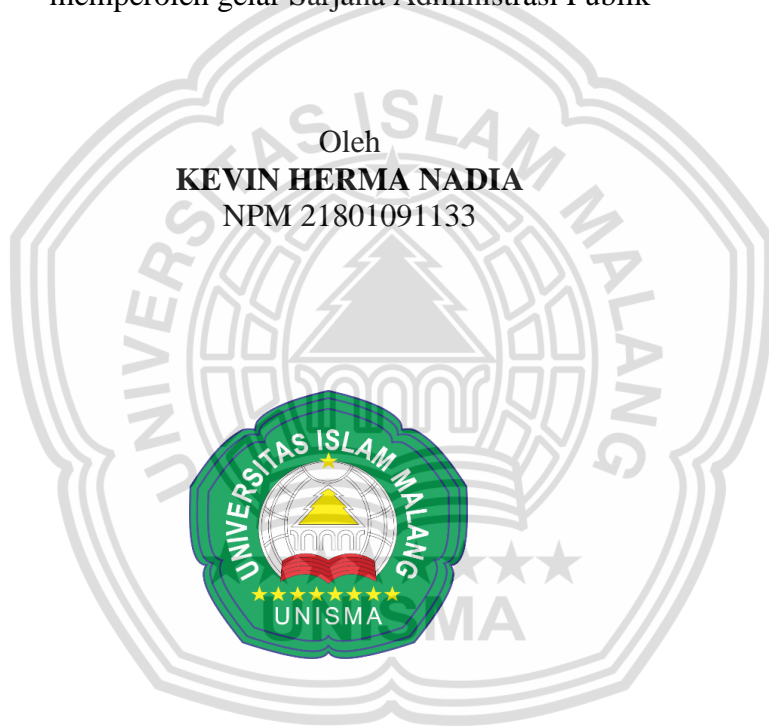


**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM SISTEM INTEGRASI  
ASPIRASI PENGADUAN – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
ONLINE RAKYAT (SIAP - LAPOR) SEBAGAI WUJUD *OPEN*  
*GOVERNMENT POLICY* PADA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KABUPATEN BOJONEGORO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh  
**KEVIN HERMA NADIA**  
NPM 21801091133



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG**

**2022**

## ABSTAK

Kevin Herma Nadia, 2022, NPM, 21801091133, Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Implementasi Kebijakan Program Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR) Sebagai Wujud *Open Government Policy* Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro, Dosen Pembimbing I Dr. Afiffudin,S.Ag., M.Si, Dosen Pembimbing II Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

---

Peneitian ini merupakan penelitian yang menggambarkan pelaksanaan implementasi kebijakan program SIAP-LAPOR sebagai wujud *open government policy* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah yaitu : pertama, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dann menganalisis bagaimana implementasi kebijakan program SIAP-LAPOR sebagai wujud *open government policy* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro. Kedua, penelitian ini bertujuan mengetahui, mendeskripsikan dann menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan program SIAP-LAPOR sebagai wujud *open government policy* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara, dann dokumentasi yang dikembangkan dari pewawancara terhadap informan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari segi implementasi kebijakan program SIAP-LAPOR wujud *open government policy* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro telah terpenuhi secara baik yang dikaji melalui teori Van Mater dan Van Horn dalam (Subarsono,2005:95) yang diukur melalui beberapa indikator yaitu standar kebijakan atau ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik, komunikasi antar pelaksana, disposisi, serta kondisi lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Dari keberhasilan implementasi tersebut terdapat faktor pendukung yaitu komitmen instansi dalam menindak lanjuti aduan, dan partisipasi masyarakat. adapun faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi kebijakan SIAP-LAPOR ialah error pada aplikasi, *culture change*, serta sosialisasi yang belum maksimal.

**Kata Kunci** : Implementasi Kebijakan, SIAP-LAPOR, Faktor Pendukung, Faktor Penghambat

## SUMMARY

*Kevin Herma Nadia, 2022, NPM, 21801091133, State Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Policy Implementation of the Complaint Aspirations Integration System Program – People's Online Aspiration and Complaints Service (SIAP-LAPOR) as a Form of Open Government Policy at the Communications and Informatics Service Bojonegoro Regency, Advisor I Dr. Afiffudin, S.Ag., M.Si, Advisor II Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP*

---

*This research is a study that describes the implementation of the SIAP-LAPOR program policy as a form of open government policy at the Department of Communication and Information, Bojonegoro Regency. The objectives of this research are: first, this study aims to determine, describe and analyze how the implementation of the SIAP-LAPOR program policy as a form of open government policy at the Department of Communication and Information Technology of Bojonegoro Regency. Second, this study aims to identify, describe and analyze the supporting and inhibiting factors for the implementation of the SIAP-LAPOR program policy as a form of open government policy at the Department of Communications and Information Technology of Bojonegoro Regency.*

*The method used in this research is to use a qualitative research type with a descriptive type of research. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation developed from the interviewer to the informant.*

*The results of this study indicate that in terms of policy implementation of the SIAP-LAPOR program, the form of open government policy at the Department of Communication and Information Technology of Bojonegoro Regency has been well fulfilled which is studied through the theory of Van Mater and Van Horn in (Subarsono, 2005: 95) which is measured through several indicators. namely policy standards or policy measures and objectives, resources, characteristics, communication between implementers, disposition, and conditions of the social, economic, and political environment. From the success of the implementation, there are supporting factors, namely the agency's commitment to follow up on complaints, and community participation. the inhibiting factors that affect the implementation of the SIAP-LAPOR policy are errors in the application, culture change, and socialization that has not been maximized.*

**Keywords:** *Policy Implementation, SIAP-LAPOR, Supporting Factors, Inhibiting Factors*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Implementasi merupakan suatu aspek yang sangat penting dalam sebuah proses kebijakan dan merupakan salah satu upaya yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang telah di tentukan dengan sarana dan prasarana tertentu dalam kurun waktu tertentu (Selviana, 2020). Pada umumnya implementasi ialah upaya pencapaian dari tujuan – tujuan yang telah direncanakan sebelumnya melalui suatu program – program agar dapat terpenuhi pelaksanaan kebijakannya Sari, (2018). Kebijakan maupun program – program yang dimiliki oleh sebuah instansi pemerintah haruslah terealisasi dengan baik sehingga dapat tersampaikan dan dapat diketahui oleh masyarakat (Wulandari, 2018). Sehingga implementasi merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi pencapaian tujuan yang telah direncanakan dan direalisasikan dengan beberapa program – program yang ada. (Sudrajat, 2011 ). Maka, pemerintah harus menyusun strategi agar tujuan tersebut dapat tercapai, seperti halnya strategi pemerintah dalam mengembangkan pelayanan publik yang dituangkan dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 36 ayat 1 tentang pengelolaan pengaduan yang mana disebutkan bahwa Pemerintah berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Dengan adanya pengelolaan pengaduan maka pemerintah menunjukkan kepeduliannya untuk lebih meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik.

Perbaiki pelayanan publik ini selaras dengan Undang – Undang Nomor 25

Tahun 29 Pasal 1 Ayat (1) yang menjelaskan bahwa :

“pelayanan publik ialah suatu kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai wujud penyelenggara negara kepada masyarakatnya untuk meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat (Juniarso & Sudrajat, 2009). Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis serta merupakan isu hangat yang selalu menjadi bahan pembicaraan, dikarenakan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat, seperti halnya dalam penanganan pengaduan masyarakat (Mahsyar, 2011).

Hal ini dipertegas dengan pernyataan dari Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia, (2021) yang mana pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia yang belum terkelola secara efektif dan terintegrasi dengan baik bahkan keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur berbelit – belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang dikeluarkan, tidak adanya transparansi, sikap kurang responsif, dan lain lainnya. Padahal pengaduan yang disampaikan masyarakat sendiri merupakan suatu bentuk ketidakpuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik yang disampaikan baik secara lisan maupun tulisan kepada aparatur pemerintahan terkait (Selviana, 2020). Akibat permasalahan tersebut, citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat hingga saat ini. Oleh sebab itu pemerintah melakukan pembaharuan

pelayanan publik terutama dalam bidang pengaduan melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk mencapai perbaikan yang lebih baik (Pratama, 2015).

Perbaikan melalui penerapan teknologi dalam ranah implementasi kebijakan merupakan suatu tuntutan serta kewajiban bagi setiap instansi pemerintahan, hal ini selaras dengan Keppres No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-pemerintahan serta pelayanan publik yang berlandaskan pada Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pembaharuan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi tersebut pada intinya merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, dan lain sebagainya, sehingga pelayanan publik berbasis teknologi pun merupakan suatu yang perlu dilakukan pemerintah (Nur Khaerah, 2019). Sehingga hal ini dapat mendorong pemerintah untuk merealisasikan keterbukaan pemerintahan yang disebut sebagai *open government* (Yordan, 2014).

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang *open government*, pemerintah dituntut untuk berkesinambungan dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Salah satu upaya pemerintah dalam membaurkan teknologi dan informasi dalam pelayanan publik ialah melalui adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). SP4N-LAPOR! merupakan salah satu wadah untuk menampung pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah, merupakan respon dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat (Yordan,

2014). Menurut KEMENPAN Nomor 188 Tahun 2004 tentang penanganan

Pengaduan Masyarakat yang mana sebagai berikut :

- a. Bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme;
- b. Bahwa pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran, dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- c. Bahwa sehubungan dengan hal-hal tersebut di atas dan dalam rangka intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat, dipandang perlu menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

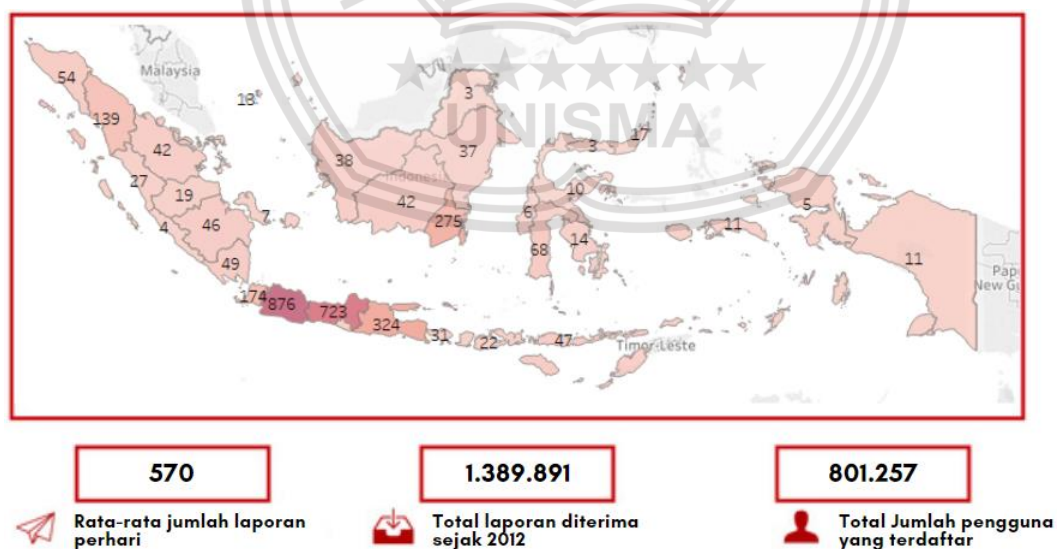
Pengaduan masyarakat adalah bentuk ketidakpuasan masyarakat yang disampaikan, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait. Berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Dewi, 2017).

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), SP4N – LAPOR ialah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) yang berperan sebagai

Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Nasional ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)).

Pembentukan SP4N-LAPOR! ialah untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N – LAPOR telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia.

**Gambar 1.1. Sebaran Pengguna SP4N – LAPOR di Indonesia**



Sumber : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), (2019)

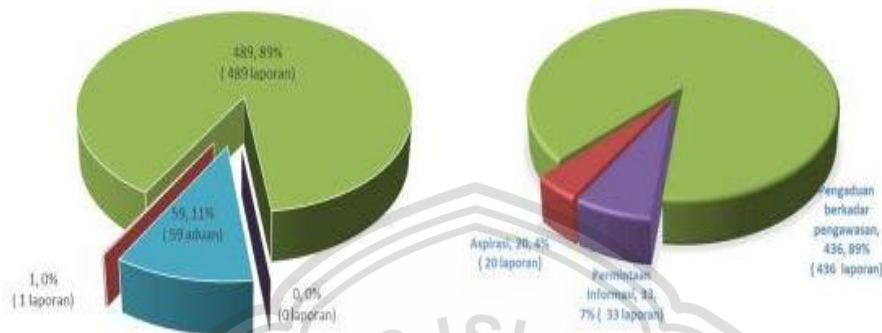


Dalam gambar tersebut telah dipaparkan bahwa jumlah pelapor per Januari 2019 adalah sebanyak 801.257 pengguna. Total laporan yang telah masuk sebanyak 1.389.891. Sumber laporan terbanyak melalui website diikuti oleh SMS, twitter dan aplikasi mobile (LAPOR, 2019)

Bojonegoro merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang telah menerapkan Aplikasi SP4N-LAPOR sebagai wujud keterbukaan pemerintahan (*open government*) dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Namun, (Dinas Komunikasi dan Informatika Bojonegoro, 2017) menjelaskan dalam penerapan SP4N – LAPOR di kabupaten Bojonegoro ini berbeda dengan daerah lain, sebab Bojonegoro mengintegrasikan aplikasi online lain dengan SP4N – LAPOR, Integrasi ini disebut dengan SIAP – LAPOR (Sistem Integrasi Aplikasi Pengaduan – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Penerapan aplikasi LAPOR sendiri dimulai bulan Juni 2014. Mekanisme pelayanan masyarakat dalam penggunaan aplikasi SIAP – LAPOR dapat diakses melalui pesan SMS ke (1708), portal [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), via Twitter, WhatsApp, Radio, serta Dialog Publik. Partisipasi dan antusias masyarakat dalam menyambut keberadaan aplikasi SIAP – LAPOR pun sangat baik. Terbukti dalam Laporan Pejabat Pengelola Informasi Dokumen (PPID) tahun 2020 tercatat sebanyak 549 yang meliputi aspirasi 20 aduan, permintaan laporan 33 aduan dan Pengaduan berkadar pengawasan 436 aduan. Permohonan informasi tersebut semuanya dikabulkan atau ditindak lanjuti

OPD yang membidangi, sebagaimana data statistik dari aplikasi LAPOR!1708 sebagai berikut:

**Gambar 1.2. Layanan Permohonan Informasi Melalui LAPOR! 1708**



Sumber : Pejabat Pengelola Informasi Dokumen, (2020)

Laporan yang masuk pada aplikasi SIAP LAPOR sebanyak 549 aduan, yang sudah dikoordinasikan serta didisposisikan kepada OPD terkait untuk ditindaklanjuti dengan format serta data laporan yang jelas pada Tahun 2020 berjumlah 489 laporan dengan laju verifikasi kurang dari 3 hari 83%. Hal ini dapat diartikan bahwa tindak lanjut layanan permohonan informasi telah memenuhi standar sistem dan ketentuan. Implementasi sistem aplikasi ini dipergunakan untuk evaluasi SKPD terhadap kecepatan respon publik.

Dari pemaparan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang implementasi Sistem Integrasi Aplikasi Pengaduan – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SIAP - LAPOR) ini karena beberapa alasan, diantaranya ialah :

*Pertama*, Dedikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro dalam menyediakan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan murah serta dapat dijangkau hingga ke pelosok desa dengan memanfaatkan media sosial

ataupun teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan kebijakan keterbukaan pemerintahan (*open government policy*). Yang dibuktikan dengan adanya peraturan bupati yaitu :

1. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 25 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bojonegoro.
2. Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro Nomor 188/037/412.45/2015 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dan Integrasi Layanan Pemohon Informasi Melalui LAPOR, SMS, Radio Malowopati, Twitter Bupati, dan media cetak serta Desk Layanan Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bojonegoro

Sehingga dari beberapa peraturan diatas dapat dilihat bahwa pemerintah bergerak secara sinergis dalam melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bidang pengaduan yang diintegrasikan melalui SIAP – LAPOR sebagai wujud (*open government policy*) dalam ranah informasi dan penggunaan aspirasi masyarakat untuk menyalurkan aspirasinya dalam bentuk pengaduan.

*Kedua*, Bahwa masih terjadi kendala dalam penggunaan aplikasi, error pada aplikasi, kelompok sasaran yang belum siap akan perubahan budaya digitalisasi, hambatan selanjutnya yaitu sosialisasi yang kurang maksimal sehingga banyak masyarakat Bojonegoro yang masih belum mengenal serta memahami aplikasi ini khususnya pada lansia yang gagap akan teknologi.

Beberapa alasan diatas menjadi dasar maupun alasan peneliti untuk meneliti pengimplementasian SIAP – LAPOR sebagai wujud *open government policy* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro yang mana dalam sudut pandang peneliti pelaksanaan proses penyelesaian dan pemerataan pengguna aplikasi di Kabupaten Bojonegoro masih belum terlaksana dengan baik. Disamping itu peneliti juga tertarik melakukan penelitian pengimplementasian aplikasi SIAP – LAPOR ini disebabkan oleh dedikasi pemerintah Kabupaten Bojonegoro yang memiliki komitmen tinggi dalam mewujudkan kualitas kebijakan keterbukaan pemerintahan (*open government Policy*) dalam bidang informasi dan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SIAP – LAPOR.

### 1.2. Rumusan Masalah

Implementasi Kebijakan Program Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan – Layanan Pengaduan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (SIAP - LAPOR) sebagai Wujud *Open Government Policy* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro sangat penting bagi keterbukaan informasi dan perbaikan tata kelola kinerja yang baik di dalam pemerintahan Kabupaten Bojonegoro. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti memfokuskan beberapa hal untuk merumuskan pokok masalah. Adapun rumusan masalah penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi kebijakan program SIAP – LAPOR sebagai wujud *open government policy* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro?

2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi kebijakan program SIAP – LAPOR sebagai wujud *open government policy* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data serta informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas, adapun tujuan ialah untuk mendeskripsikan terkait pengimplementasian Kebijakan Program SIAP – LAPOR dan dampak Implementasi SIAP LAPOR sebagai Wujud *Open Government Policy* terhadap peningkatan kualitas Pelayanan di Kabupaten Bojonegoro. Secara spesifik tujuannya ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana implementasi kebijakan program SIAP – LAPOR sebagai wujud *open government Policy* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi program SIAP – LAPOR sebagai wujud *open government Policy* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Salah satu aspek penting dalam penyusunan suatu skripsi ialah menyangkut tentang manfaatnya. Suatu skripsi akan bernilai jika penulis mampu memberikan

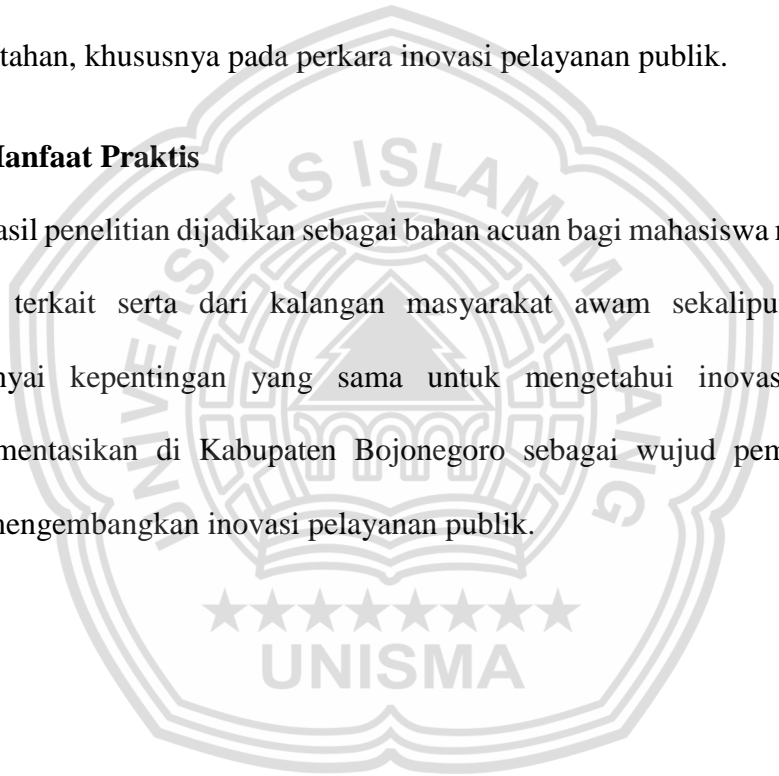
manfaat yang berguna bagi pembacanya. Manfaat yang ada dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan ulasan, masukan, serta referensi yang berguna untuk penelitian selanjutnya, sehingga mampu menambah wawasan perkembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem pemerintahan, khususnya pada perkara inovasi pelayanan publik.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian dijadikan sebagai bahan acuan bagi mahasiswa maupun instansi terkait serta dari kalangan masyarakat awam sekalipun yang mempunyai kepentingan yang sama untuk mengetahui inovasi yang diimplementasikan di Kabupaten Bojonegoro sebagai wujud pemerintah dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Implementasi kebijakan program SIAP-LAPOR sebagai wujud *open government policy* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator – indikator yang harus dipenuhi dalam menerapkan implementasi kebijakan menurut Van Mater dan Van Horn dalam dalam (Subarsono, 2005:95) yaitu standar dan sasaran kebijakan atau ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik, komunikasi antar organisasi terkait, disposisi atau sikap pelaksana, dan lingkungan, sosial, ekonomi dan politik. Untuk standar atau ukuran dan tujuan kebijakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro dalam menjalankan kebijakan program SIAP-LAPOR ini dituangkan dalam Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 25 Tahun 2021. Sedangkan sumber daya yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro sesuai dengan teori Van Mater dan Van Horn dalam dalam (Subarsono, 2005:95) meliputi sumber daya manusia yang kompeten dan berpengalaman sebanyak 10 orang, sumber daya finansial yang bersumber dari APBD, serta sumber daya waktu berupa tindak lanjut aduan yang diselesaikan sesuai SOP yaitu maksimal 3 hari selama masa kerja, hal

selanjutnya ialah karakteristik, karakteristik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro dalam menjalankan kebijakan ini berupa sikap disiplin yang selaras dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro Nomor 188/037/412.45/2015, indikator selanjutnya ialah komunikasi antar organisasi terkait dimana komunikasi yang dibangun Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro dengan OPD terkait dijalin secara intensif untuk menyalurkan informasi serta memberikan saran terhadap OPD yang masih belum memahami sistem pengelolaan aplikasi SIAP-LAPOR melalui bimbingan teknologi. Disposisi atau sikap para pelaksana sudah dijalankan dengan baik serta bertanggung jawab melalui tindak lanjut aduan yang bertahap. Yang terakhir ialah lingkungan sosial, ekonomi, dan politik hal ini mencakup tentang kondisi eksternal kelompok sasaran dimana masyarakat menerima dengan baik akan kebijakan pengintegrasian pengaduan melalui aplikasi SIAP-LAPOR ini.

2. Faktor pendukung dalam implementasi kebijakan program SIAP-LAPOR sebagai wujud *open government policy* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro ini meliputi : komitmen instansi dalam menindak lanjuti aduan yang masuk selaras dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro Nomor 188/037/412.45/2015, serta partisipasi masyarakat Bojonegoro dalam melakukan aduan melalui aplikasi SIAP-LAPOR yaitu kurang lebih telah mencapai 80% aduan masuk.



3. Faktor penghambat dalam implementasi kebijakan program SIAP-LAPOR sebagai wujud *open government policy* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro ini ialah : error pada aplikasi yang didapatkan pada saat aplikasi telah memasuki masa pengupgradean, *culture change* yang susah diterima oleh masyarakat, serta sosialisasi yang kurang maksimal.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diuraikan, adapun saran yang diharapkan untuk mampu mengatasi hambatan yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro dalam mengimplementasikan kebijakan program SIAP-LAPOR sebagai wujud *open government policy* yaitu :

1. Dalam memberikan suatu pelayanan kepada warga masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika perlu memberikan arahan tentang nilai – nilai yang dianggap baik seperti penanaman kesadaran masyarakat akan hak politik mereka, sehingga mereka merasa mampu untuk memperjuangkan hak mereka sendiri.
2. Perlu dilakukannya adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia yakni para pembuat kebijakan publik sehingga mereka mampu mengatasi berbagai tindakan partisipatif dari masyarakat yang seringkali menimbulkan konflik, selain itu meningkatkan kemampuan para pembuat kebijakan untuk dapat menentukan alternatif-alternatif yang tepat dan memilihnya untuk dijadikan sebuah kebijakan.

3. Dalam sosialisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro untuk sekarang perlu lebih mengutamakan golongan minoritas, agar pemerataan paham lebih merata, hal ini harus diimbangi dengan pemahaman bahwa semua pengaduan yang diadukan akan diberi perlindungan dari kebijakan yang merugikan mereka.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Abidin, S. Z. (2004). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Agustino, L. (2008). *Dasar - Dasar Kebijakan Publik* . Bandung: Alfabeta.
- Anderson, J. E. (1970). *Public Policy Making* . New York: Reinhart and Wiston.
- Anderson, & Krathwohl. (2015). *Kerangka Landasan untuk pembelajaran, Pengajaran, dan Asesmen: Revisi Taksonomi Pendidikan Bloom*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Ashofia, B. (1996). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif "Pemahaman Filosofi dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi"*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Conforth, C. (2003). *The Government of Voluntary and Community Organisations: . UK: Co-Operatives UK*.
- Darwin, M. (1998). *Implementasi Kebijakan*. Yogyakarta: Modul Kursus TMPP MAP-UGM.
- Darwin, M. (1999). *Implementasi Kebijakan* . Yogyakarta: Modul Pelatihan Teknik dan Manajemenn Kebijakan Publik UGM.
- Dewi, Y. N. (2017). *Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo Pemerintahan Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dye, T. R. (1992). *Understanding Public Policy*. New Jersey: Prentice Hall.
- Furchan, A. (2005). *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan* . Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Gunawan, I. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek Edisi.1 Cet.4*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya.

- Indiahono, D. (2009). *Kebijakan Public Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Istijanto. (2005). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Juniarso, R., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- KemenpanRB, Kantro Staff Presiden, & Ombudsman Republik Indonesia. (2016). *Buku Panduan Untuk Penyelenggaraan Dan Administrator Pada Pemerintahan Provinsi/Kabupaten/Kota*. Jakarta: 19.
- Koentjaraningrat. (1997). *Metode - Metode Penelitian Masyarakat - Metode Wawancara*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama .
- Kriyantono, R. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Prespektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2.
- Mardikanto, T., & Soebianto, P. (2015). *Pemberdayaan Masyarakat dalam Prespektif Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Milles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edisi 3*. United State Of America: SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moloeng, L. J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif* . Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Muhammad, A. (2001). *Etika Profesi Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nasution. (1996). *Metode Penelitian Kualitatif Naturalistik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Nugroho, D. R. (2004). *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Nugroho, R. (2009). *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nur Khaerah, A. H. (2019). Cell Centrebrigade Siaga Bencana Sebagai Strategi pelayana Kesehatan Di Kabupaten Banateng. *Dinamika Pemerintahan*, 51-64.

- OECD. (2016). *Kajian Open Government Indonesia : Hal - Hal Pokok*.
- Prastowo, A. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Prespektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rianto, B., & Lestari, T. (2012). *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Solichin, A. W. (1990). *Pengantar Analisis Kebijaksanaan Negara*,. Jakarta: Renika Cipta.
- Solichin, A. W. (1997). *Analisis Kebijaksanaan, dan Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solichin, A. W. (2008). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, A. G. (2005). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. (2008). *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2005). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sunggono, B. (1994). *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*. Jakarta: PT. Karya Unipress.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPi).
- Wiersma, W. (1986). *Research Methods In Education: An Introduction*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Winarno, B. (2002). *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo.

**Jurnal dan Skripsi :**

- Maulana, R. Y. (2018). Desain Kolaborasi Penyediaan Layanan Pemerintahan Berbasis Open Government. *JISIP-UNJA/ Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fisipol Universitas Jambi*, 71-82.
- Mukhsin. (2020). Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa Dalam Publikasi Informasi Desa Di Era Globalisasi. *Jurnal TEKNOKOM Vol.3 No. 1* , 8-9.
- Nurdin, A. H. (2018). Menuju Pemerintah Terbuka (Open Government) Melalui Penerapan E-Government. *JURNAL MP (MANAJEMEN PEMERINTAHAN) : Vol.5, No.1*, 4-5.
- Pratama, M. H. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandem Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor ). *Kebijakan dan Manajemen Publik*.
- Rahmat, H. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 11 No. 1*, 132.
- Restine, F., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektifitas Penerapan Aplikasi Laporan Slemen Smart Regency. *Indonesian Journal On Software Engineering*.
- Sahariyah, N. (2020). *Pelayanan Publik Berbasis Daring (Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jombang) [Skripsi]*. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Sari, D. R. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Smart Netizen Pada Kabupaten Lumajang Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih) [Skripsi]*. Lampung: Universitas Islam Negeri raden Intan Lampung.
- Sartika, M. (2020). *Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik Dikabupaten Serdang Bedagai [Skripsi]*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- Selviana. (2020). Implementasi Pelayanan Publik SP4N - LAPOR Di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kabupaten Banteng. *Universitas Muhammadiyah Makkasar*, 1.
- Selviana. (2020). Implementasi Pelayanan Publik SP4N - LAPOR Di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kabupaten Banteng [Skripsi]. *Universitas Muhammadiyah Makkasar*, 1.

Sembodo, O. Y. (2019). Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Melalui "LAPOR" HENDI di Kota Semarang . *Journal of Politic and Government Studies*, vol. 9, no. 01, 11-20.

Sudrajat. (2011 ). Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. *Info Kajian Bappenas*. Vol 8 No.2 tahun , 18-28.

Wulandari, R. (2018). *Strategi Desimasi Dinas Komunikasi dan Onformatika Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat Kecamatan Maili Kabupaten Luwu Timur* . Makassar: Universitas Islam Negeri Makassar.

Yaniar, D. R. (2018). *Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Door to Door System (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu (Studi Pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu) [Skripsi]*. Malang: Universitas Brawijaya.

Yordan, P. D. (2014). Upaya E-Govermen dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.3, No.1, 80-88.

#### Website :

Badan Pusat Statistika Kabupaten Bojonegoro. (2018, April 14). *Sosial dan Kependudukan* . Diambil kembali dari Badan Pusat Statistika Kabupaten Bojonegoro:  
<https://bojonegorokab.bps.go.id/subject/153/geografi.html#subjekViewTab3>

Development, O. f.-o. (2016). *OECD kajian Open Government Indonesia Hal - Hal Pokok*. Diambil kembali dari OECD Indonesia:  
<https://www.oecd.org/gov/open-gov-review-indonesia-kajian.pdf> (diakses pada 02 Januari 2022)

Dinas Komunikasi dan Informatika Bojonegoro. (2017, Januari 21). *Pemkot Banjarmasin Studi Tiru Penerapan LAPOR! di Dinas Kominfo Bojonegoro*. Diambil kembali dari Dinas Komunikasi dan Informatika Bojonegoro :  
<https://dinkominfo.bojonegorokab.go.id/index.php/berita/baca/252>  
(diakases pada 28 Desember 2021)

Dinas Komunikasi dan Informatika Bojonegoro. (2017, Januari 21). *Pemkot Banjarmasin Studi Tiru Penerapan LAPOR! di Dinas Kominfo Bojonegoro*. Diambil kembali dari Pemerintah Kabupaten Bojonegoro: Dinas Komunikasi dan Informatika:  
<https://dinkominfo.bojonegorokab.go.id/index.php/berita/baca/252>  
(Dikutip pada 03 Februari 2022)

- Dinas Komunikasi dan Informatika Bojonegoro. (2020). *Misi, Tujuan dan Sasaran Dinas Kominfo*. Diambil kembali dari Pemerintahan Kabupaten Bojonegoro Dinas Komunikasi dan Informatika: <https://dinkominfo.bojonegorokab.go.id/menu/detail/1/Misi,TujuanDanSasaran> (Dikutip pada 03 Februari 2022)
- Dinas Komunikasi Dan Informatika Bojonegoro. (2021). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan*. Diambil kembali dari <https://dinkominfo.bojonegorokab.go.id/menu/detail/52/LKJIPDinasKominfo>
- Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro. (2021, April 22). *Data Sekolah*. Diambil kembali dari Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro: <https://bojonegorokab.go.id/profile/sosialekonomi-4> (diakses pada 01 Maret 2022)
- Hariyanto. (2017, Februari 15). *Diskominfo Kembangkan Sistem LAPOR!, Jangkau Masyarakat Pedesaan*. Diambil kembali dari Berita Bojonegoro: <https://beritabojonegoro.com/read/9887-dinkominfo-kembangkan-sistem-lapor-jangkau-masyarakat-pedesaan.html>
- Kementerian Hukum Dan HAM Republik Indonesia . (2022, Maret 1). *Alur Kerja LAPOR!* Diambil kembali dari KANTOR WILAYAH DKI JAKARTA, KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM REPUBLIK INDONESIA: <https://jakarta.kemekumham.go.id/alur-prosedur-pelayanan-2/alur-kerja-lapor>
- Laily, I. N. (2022, Februari 7). *Feodalisme : Pengertian, Sejarah, dan Ciri - Ciri Masyarakat Feodal*. Diambil kembali dari <https://katadata.co.id/iftitah/berita/6200a36a01aa8/feodalisme-pengertian-sejarah-dan-ciri-ciri-masyarakat-feodal>
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah. (2021). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro*. Bojonegoro : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro.
- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. (2019, Januari 22). *Apa Itu LAPOR!?* Diambil kembali dari LAPOR: <https://www.lapor.go.id/tentang>
- Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia. (2021, November 24). *Lemhannas RI Selenggarakan Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui SP4N-LAPOR!* Diambil kembali dari Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia: [http://www.lemhannas.go.id/index.php/berita/berita-utama/1338-lemhannas-ri-selenggarakan-sosialisasi-pengelolaan-pengaduan-](http://www.lemhannas.go.id/index.php/berita/berita-utama/1338-lemhannas-ri-selenggarakan-sosialisasi-pengelolaan-pengaduan)



pelayanan-publik-melalui-sp4n-lapor (diakses pada 28 November 2021, 19.13 WIB)

Pemerintah Kabupaten Bojonegoro . (2020, Januari 21). *Profil Daerah Kabupaten Bojonegor*. Diambil kembali dari Demografi Kabupaten Bojonegoro: <https://bojonegorokab.go.id/profile/demografi-3>

Pemerintah Kabupaten Bojonegoro. (2014). *Beranda Profil Pemerintah Kabupaten Kinerja Pemerintah*. Diambil kembali dari Kondisi Geografis Kabupaten Bojonegoro: <https://bojonegorokab.go.id/profile/geografi-2> (Di akses pada 02 Februari 2022)

PPID Kabupaten Bojonegoro. (2020). *PPID Kabupaten Bojonegoro: Hak Anda Untuk Tahu*. Diambil kembali dari PPID Kabupaten Bojonegoro: <https://ppid.bojonegorokab.go.id/ppid-pembantu-kabupaten-bojonegoro/> (diakses pada 02 Januari 2022)

Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika . (2020). *Misi ,Tujuan dan Sasaran Dinas Kominfo*. Diambil kembali dari Pemerintah Kabupaten Bojonegoro Dinas Komunikasi dan Informatika : <https://dinkominfo.bojonegorokab.go.id/menu/detail/1/Misi,TujuandanSasaran> (Dikutip pada 03 Februari 2022)

### **Undang – Undang Dan Peraturan**

KEMENPAN Nomor 188 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat

Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro Nomor 188/037/412.45/2015 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dan Integrasi Layanan Pemohon Informasi Melalui LAPOR, SMS, Radio Malowopati, Twitter Bupati, dan media cetak serta Deks Layanan Informasi Pejabat. Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bojonegoro

Keppres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-pemerintahan Serta Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 25 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bojonegoro

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Nasional.

Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 30 Tahun 2013 tentang Manajemen Informasi Pembangunan Berbasis Partisipasi Publik di Kabupaten Bojonegoro.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Ayat 1 Tentang Pelayanan Publik

