

## ANALISIS KEBIJAKAN PEMERINTAHAN TERBUKA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA DENPASAR

### ANALYZING OPEN GOVERNMENT POLICIES ON PUBLIC SERVICE IN DENPASAR CITY

Tities Eka Agustine dan Mohammad Yudha Prawira<sup>1</sup>

Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD)  
Permata Kuningan Lt. 10, Jl. Kuningan Mulia Kav. 9C  
Guntur, Setiabudi, Jakarta Selatan, 12980  
Telp. (021) 8378 0642 dan Fax. (021) 8378 0643

(Diterima 20 September 2017; revisi 13 November 2017)

#### Abstract

*The public services reform is still become an agenda of Indonesian Government. All this time, City government of Denpasar is one of the local government known by integrating public service delivery using technology (E-Government). Nevertheless, there is a new concept that has been developed to improve the government services named Open Government. This concept has three principles, they are policy principle, policy catalyst and policy outcome. Accordance with those terms, the objective of this paper is to provide an analysis of open government policies on public service in Denpasar City. This study is using qualitative method with descriptive approach. The result of this research shows that Denpasar has been achieving the principle of Open Government. The government trying to provide transparency, integrity as well as public participation in accessing public services. The government policies are part of Government of Denpasar's strong commitment to improve their public service delivery. It's already stipulated through the mayor's regulation and mayor's decree. However, there are several challenges that should be noticed by the City Government of Denpasar. For the massive implementation, they need to provide a legal framework of local regulation and a monitoring and evaluation instrument for public services.*

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

#### Abstrak

Reformasi pelayanan publik masih menjadi agenda Pemerintah Indonesia. Pemerintah Kota Denpasar merupakan salah satu pemerintah daerah yang selama ini dikenal mengintegrasikan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi (*E-Government*). Kendati demikian, telah ada konsep terbaru yang telah dikembangkan untuk memperbaiki pelayanan pemerintah yang dikenal dengan Pemerintahan Terbuka (*Open Government*). Konsep pemerintahan terbuka memiliki tiga prinsip yaitu prinsip kebijakan, katalis kebijakan dan keluaran kebijakan. Sesuai dengan prinsip ini, maka artikel ini bertujuan untuk memberikan analisis mengenai kebijakan pemerintahan terbuka dalam pelayanan publik di Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kota Denpasar telah mempraktikkan prinsip

---

<sup>1</sup>Email : [tities.ekagustine@gmail.com](mailto:tities.ekagustine@gmail.com)

pemerintahan tersebut. Pemerintah berusaha memberikan transparansi, integritas serta ruang untuk partisipasi publik dalam mengakses pelayanan. Kebijakan yang diterbitkan merupakan bagian dari komitmen kuat Pemerintah Kota Denpasar untuk meningkatkan kinerja layanan. Komitmen tersebut sudah ditetapkan melalui peraturan walikota dan surat keputusan walikota. Namun, ada beberapa tantangan yang harus diperhatikan oleh Pemerintah Kota Denpasar. Dalam mendorong pelaksanaan yang luas, pemkot membutuhkan kerangka hukum dan instrumen pemantauan dan evaluasi untuk pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Kebijakan Publik, Pelayanan Publik dan Pemerintahan Terbuka

## 1. PENDAHULUAN

Permasalahan birokrasi terkait kinerja layanan publik di Indonesia selama ini masih belum dapat terselesaikan. Seiring berjalannya rangkaian reformasi birokrasi yang dilakukan pemerintah pusat dari tahun ke tahun ternyata belum menunjukkan perubahan yang signifikan. Permasalahan tersebut terlihat nyata dalam implementasi tata kelola ekonomi daerah (KPPOD, 2016). Dalam studi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan terbesar dalam melakukan kegiatan usaha adalah pada aspek perizinan. Lebih lanjut, studi kemudahan berusaha yang dilakukan oleh *World Bank* meskipun menunjukkan perbaikan peringkat dari peringkat ke-91 ke peringkat ke-72 dari 190 negara di dunia- Indonesia masih berada di peringkat ke-6 dari negara-negara se-Asia Tenggara (World Bank, 2017).

Gelombang digitalisasi dan semakin meningkatnya aktivitas bisnis tentunya membutuhkan layanan yang semakin cepat dan pasti, terlebih mengingat persaingan antar negara di Asia Tenggara pada era MEA (Masyarakat Ekonomi Asean). Dalam upaya menjawab permasalahan tersebut, upaya reformasi birokrasi sepatutnya diperkuat dengan pengembangan infrastruktur, pemanfaatan teknologi dan informasi. Bahkan, pemerintah diharapkan dapat mengembangkan konsep *smart cities* atau konsep *electronic government (E-Gov)*. Namun, tidak hanya sekedar daring, dunia internasional juga mulai menggunakan pemerintahan terbuka (*Open Government*) sebagai prinsip dalam pelayanan publik.

Praktik pemerintahan terbuka sudah menjadi agenda yang digulirkan oleh pemerintah Indonesia sejak tahun 2011. Dengan semangat transparansi, efisiensi kinerja pemerintah, pemberantasan korupsi, serta perbaikan birokrasi, pemerintahpun telah menginisiasi pembentukan sekretariat *Open Government* Indonesia (OGI). Melalui UU No. 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan landasan hukum atas keberadaan OGI, yang sepatutnya diterapkan oleh seluruh hierarki pemerintahan di Indonesia. Berdasarkan catatan yang telah dihimpun oleh Sekretariat Nasional OGI ([opengovindonesia.org](http://opengovindonesia.org)), selama ini sudah terdapat empat insiatif pemerintah yang telah menerapkan prinsip-prinsip keterbukaan. Diantaranya adalah Jakarta *Smart City* (Pemprov DKI Jakarta), LAPOR! - Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat, Satu Data (Kantor Staf Presiden (KSP) bersama Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas serta didukung oleh Badan Pusat Statistik/ BPS dan Badan Informasi Geospasial/ BIG) serta Dialog Publik (Pemkab Bojonegoro).

Adapun Kota Denpasar, yang selama ini disebut beberapa media telah menerapkan konsep OGI melalui implementasi E-Sewaka ([beritabali.com](http://beritabali.com), 2007), menjadi salah satu kota yang memiliki banyak inovasi layanan publik. Kota Denpasar juga merupakan penyelenggara kegiatan antar regional dalam pertemuan bertajuk

pemerintahan terbuka. Melalui Keputusan Presiden No. 15/2014 tentang Panitia Nasional Penyelenggara *Open Government Partnership* Tingkat Regional Asia Pasifik Tahun 2014 dan Keputusan Presiden 50/2000 tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia, kemudian menginspirasi pemerintah kota Denpasar untuk membuat kebijakan yang memuat tentang layanan berbasis elektronik.

Berkonteks latar belakang serta apresiasi dari capaian pemerintahan terbuka di Kota Denpasar, maka tulisan ini akan menggali lebih dalam atas kebijakan dalam praktik tersebut. Tujuan dari tulisan ini harapannya dapat menganalisis kebijakan pemerintahan terbuka dalam pelayanan publik di Kota Denpasar. Fokus utama dari tulisan ini yaitu pada kajian kebijakan yang diterbitkan oleh pemerintah Kota Denpasar untuk meningkatkan layanan publik. Kebijakan integrasi layanan dan penggunaan sistem informasi teknologi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Denpasar akan dianalisis menggunakan prinsip-prinsip pemerintahan terbuka. Dengan menggunakan prinsip pemerintahan terbuka maka akan diketahui sejauh mana capaian dari praktik Kota Denpasar dalam mengadopsi prinsip tersebut.

## 2. TINJAUAN TEORITIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

### 2.1. Pemerintahan Terbuka

Meningkatnya akses informasi di masyarakat menuntut sebuah sistem yang dinamis dan mudah dipahami. Begitu pula dengan sektor publik, setelah berkembangnya prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintah yang baik kini paradigma organisasi pemerintahan telah menyentuh tahap modernisasi. Pemerintah saat ini bukanlah seorang raja yang harus dihormati oleh masyarakat, namun sebaliknya para aparat pemerintahan harus saling berlomba mendekati diri dengan masyarakat.

*Open Government* (pemerintahan terbuka) merupakan salah satu prinsip untuk mendekati diri antara pemerintah dengan masyarakat. Terdapat beberapa definisi Pemerintahan Terbuka, yakni diantaranya:

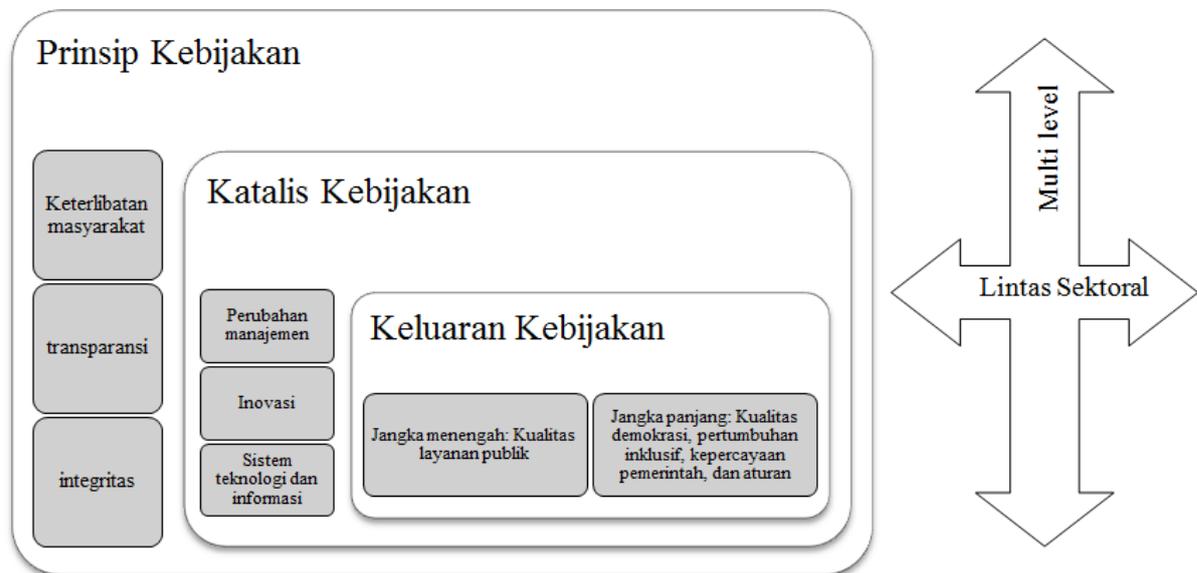
- Menurut Lathrop dan Urma, pemerintahan terbuka didefinisikan sebagai pemerintahan yang berinovasi bersama dengan semua orang, terutama warga negara, berbagi sumber yang sebelumnya dijaga ketat (tertutup); memanfaatkan kekuatan kolaborasi massa, mendorong transparansi sepanjang operasinya, dan berperilaku tidak sebagai instansi yang terisolasi berdasarkan yurisdiksi semata, melainkan sebagai sesuatu organisasi yang benar-benar terintegrasi dan berjejaring (Gant & Turner-Lee, 2011).
- Menurut OECD, pemerintahan terbuka didefinisikan sebagai alat untuk menciptakan pemerintahan yang lebih demokratis, meningkatkan stabilitas sosial dan pembangunan ekonomi. Komponen utama dalam implementasi pemerintahan terbuka adalah mengedepankan pelibatan masyarakat, transparansi, akuntabilitas dan integritas yang nantinya akan menghasilkan kebijakan dan layanan yang lebih baik (OECD, 2005).

Definisi-definisi tersebut, menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dan kerjasama sehingga dapat menghasilkan kualitas kebijakan dan layanan terbaik. Dengan demikian terdapat tiga karakteristik dalam konsep pemerintahan terbuka. Karakteristik tersebut terdiri dari: *Pertama*, transparansi – segala bentuk tindakan, dan tanggung jawab dari tindakan tersebut akan dilakukan secara terbuka. *Kedua*, aksesibilitas – seluruh layanan dan informasi dari tindakan pemerintah dapat diakses dengan mudah oleh

masyarakat. *Ketiga*, responsif – merespon ide baru, permintaan dan kebutuhan dari masyarakat (OECD, 2005).

Berdasarkan karakteristik tersebut, OECD telah menyusun instrumen pengukuran pemerintahan terbuka melalui tiga prinsip. Prinsip tersebut terdiri dari:

- Prinsip Kebijakan. Prinsip ini didasarkan keterlibatan masyarakat, asas transparansi dan integritas.
- Katalis kebijakan merupakan perubahan manajemen, inovasi dan sistem teknologi informasi
- Keluaran kebijakan. Keluaran jangka menengah adalah tercapainya peningkatan kualitas layanan publik dan keluaran jangka panjang diharapkan dapat mendorong kualitas demokrasi, pertumbuhan inklusif, kepercayaan pemerintah, dan aturan. Selain itu, integrasi antar *stakeholder* baik vertikal dan horisontal menjadi hal yang penting dalam mengimplementasikan pemerintahan terbuka (OECD, 2005).



Gambar 1. Prinsip Pemerintahan Terbuka  
 Sumber: OECD Open Government Theory of Change, 2016

## 2.2. Catatan Pemerintahan Terbuka di Indonesia

OECD (*Organization for Economic Co-operation and Development*) merupakan salah satu lembaga yang melakukan kajian terhadap capaian keterbukaan pemerintah Indonesia. Terdapat tiga temuan yang perlu menjadi catatan baik maupun menjadi rekomendasi, yaitu: koordinasi antara kebijakan dan praktik, keterlibatan masyarakat, keterbukaan integritas dan anti korupsi, keterbukaan dan digitalisasi layanan publik, keterbukaan dalam data keuangan, inovasi sektor publik serta keterbukaan pemerintahan terhadap agenda pembangunan berkelanjutan 2030. Berikut catatan temuan tersebut (OECD, 2016):

- Upaya untuk memaksimalkan koordinasi dan pengendalian dalam implementasi pemerintahan terbuka menjadi satu proses yang menjanjikan. Pemerintah pusat menjadi pemain terpenting dalam monitoring upaya reformasi layanan publik, perencanaan strategis, pengelolaan kinerja kegiatan, prinsip dari transparansi dan

akuntabilitas. Dengan demikian, harapannya pemerintah pusat juga dapat memberikan peningkatan kapasitas sektor publik dan menghubungkannya dalam praktik pemerintahan terbuka.

- Transformasi digital telah merubah budaya kerja masyarakat, akses informasi dan membagi data berdasarkan tantangan maupun kesempatan di Indonesia. Menghubungkan dan menginformasikan kepada masyarakat akan meningkatkan interaksi dengan pemerintah. Selain itu, proses tersebut juga akan meningkatkan efektivitas kebijakan dan memperbaiki kinerja sektor publik. Keterbukaan data terpusat (*centered open data portal*) dapat digunakan sebagai pintu untuk mengakses data dan meningkatkan informasi dalam kegiatan sektor publik. Indonesia perlu untuk menyasar penggunaan media digital dimana masyarakat lebih banyak menggunakan internet. Indonesia perlu mengembangkan pelayanan multi jendela untuk memberikan layanan yang didukung dengan alat digital. Indonesia juga harus membangun kapasitas pemerintahan dan mengembangkan pendekatan koherensi dalam memanfaatkan teknologi digital.
- Menurut temuan OECD, Indonesia saat ini sedang menguatkan kapasitas institusi sektor publik untuk mengembangkan solusi inovatif untuk melakukan perubahan dan meningkatkan keterbukaan pemerintah. Pemerintahan terbuka berprinsip menggaungkan inovasi dengan peningkatan keterlibatan masyarakat untuk mengumpulkan informasi, membagi praktik baik dan penciptaan ide-ide baru. OECD juga mencatat bahwa Indonesia belum memiliki kebijakan pemerintahan yang menyeluruh dalam mendorong inovasi sektor publik dan belum memiliki panduan teknis yang jelas, standar prosedur dan sistem insentif yang komprehensif untuk memotivasi ide inovasi dari para pelayanan publik.  
Di sisi lain, Indonesia telah memiliki banyak contoh baik inovasi layanan publik, termasuk dalam sektor kesehatan, pendidikan, layanan perizinan usaha, dan lain sebagainya. Dengan demikian, alangkah baiknya juga inovasi tersebut dapat diangkat sebagai inisiatif yang relevan dan memperkuat koordinasi antar pemerintahan untuk menghindari duplikasi dan membantu upaya penyederhanaan.

### 2.3. Pilar dan Praktik OGI di Nasional dan Daerah

Bertitik tolak dari temuan OECD, pemerintah Indonesia telah berupaya untuk melaksanakan komitmen untuk mempraktikkan keterbukaan institusi publik. Pembentukan Sekretariat Nasional *Open Government* Indonesia (Seknas OGI) menjadi awal penyebarluasan dan penguatan pemerintahan terbuka. Seknas OGI terdiri dari berbagai kementerian dan lembaga, namun terdapat tiga kementerian yang menjadi simpul koordinasi OGI yaitu Kementerian Pemberdayaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi (PAN&RB), Sekretariat Staf Kepresidenan, dan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas. Kerangka kerja dalam implementasi OGI terbagi dalam empat pilar, (Direktorat Aparatur Negara, Kementerian PPN/Bappenas, & Kedeputian Politik Hukum Pertahanan dan Keamanan, 2017) yaitu:

- Penguatan infrastruktur kelembagaan dalam mendorong transparansi, partisipasi publik dan pelayanan publik;
- Mendorong peningkatan kualitas transparansi, partisipasi publik dan pelayanan di area layanan dasar masyarakat;
- Mendorong peningkatan kualitas transparansi, partisipasi publik dan pelayanan di area rawan korupsi;

- Mendorong peningkatan kualitas transparansi, partisipasi publik dan pelayanan di area menjadi perhatian utama publik.

Berdasarkan hasil catatan tim OGI, sudah terdapat inovasi implementasi yang perlu di apresiasi. Berikut adalah inovasi yang dimaksud:

- **DKI Jakarta melakukan integrasi sistem informasi berbasis daring untuk meningkatkan layanan publik.** *Pertama*, Portal Open Data ([data.jakarta.go.id](http://data.jakarta.go.id)) merupakan Portal Data Terpadu yang menyajikan data-data dari seluruh Satuan dan Unit Kerja di Pemprov DKI Jakarta. Portal ini menyediakan data dalam format yang mudah dicari, diakses dan digunakan kembali dengan harapan masyarakat dapat memanfaatkan data yang telah tersedia. *Kedua*, API Jakarta merupakan sebuah layanan yang menyediakan informasi data yang ada di lingkup Pemprov DKI Jakarta. Data ini mencakup semua bidang yang ada seperti kesehatan, kebersihan, transportasi, dan lain-lain. Dengan adanya API Jakarta, para developer dapat mengembangkan aplikasi *mobile* atau *website* menggunakan API yang tersedia. *Ketiga*, KPI Jakarta ([kpi.jakarta.go.id](http://kpi.jakarta.go.id)) berisi informasi mengenai indikator performa kinerja dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) hingga tingkat kelurahan di DKI Jakarta dalam bentuk persentase dari target yang telah ditetapkan. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas kerja dan menentukan target yang lebih nyata dalam pembangunan Ibu Kota DKI Jakarta ke depannya. *Keempat*, Portal Pelayanan Jakarta ([pelayanan.jakarta.go.id](http://pelayanan.jakarta.go.id)) berisi informasi mengenai layanan satu pintu yang dikelola oleh Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) DKI Jakarta. Portal ini untuk memudahkan masyarakat mengurus perizinan maupun non perizinan seperti pengurusan SIUP, IPTB, dan lainnya. Kini BPTSP memiliki 318 *service point* yang tersebar di seluruh wilayah Jakarta.
- **Pemerintah Kabupaten Bojonegoro mampu menginstitutionalisasi nilai-nilai keterbukaan ke dalam proses kerja pemerintah.** Dialog publik merupakan inisiatif program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Bojonegoro untuk menampung aspirasi warga. Diawali sebagai sebuah komitmen politik Bupati dan Wakil Bupati, Dialog Publik kemudian dapat diformalisasi menjadi salah satu proses penyusunan perancangan pembangunan. Untuk menjamin keberlanjutannya, Pemkab sudah membuat dasar hukum melalui Surat Keputusan (SK) Bupati Bojonegoro Nomor 188/305/KEP/412.12/2008 tentang Dialog Publik antara Pemkab Bojonegoro dan Masyarakat Kabupaten Bojonegoro. Kemudian, dari SK tersebut diterjemahkan dengan SK Kepala Dinas Infokom Kabupaten Bojonegoro Nomor 3 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penyampaian Informasi dan Sosialisasi Dinas Infokom Kabupaten Bojonegoro.
- **Kantor Staf Presiden menggandeng masyarakat untuk terlibat dalam pemantauan penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik.** LAPOR! diinisiasikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik. Masyarakat umum dapat mengirimkan laporan pada LAPOR! melalui berbagai media termasuk situs <https://www.lapor.go.id/>, SMS 1708 dan juga aplikasi *mobile*. Laporan kemudian diverifikasi terlebih dahulu oleh administrator LAPOR! untuk kejelasan dan kelengkapan, dan selanjutnya diteruskan ke instansi K/L/D terkait paling lambat 3 hari kerja setelah pelaporan dilakukan.
- **Kantor Staf Presiden (KSP) bersama Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN)/ Bappenas serta didukung oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dan Badan Informasi Geospasial (BIG) menginisiasi Satu Data.** [Data.go.id](http://Data.go.id) adalah portal

resmi Satu Data Indonesia sebagai wujud operasionalisasi rilis dan pemanfaatan data terbuka, yang tidak terbatas pada kementerian, lembaga, atau pemerintah daerah saja, namun juga semua instansi lain yang menghasilkan data terkait Indonesia. Satu Data memiliki tiga prinsip utama yaitu, satu standar data, satu metadata baku, dan satu portal data. Dengan demikian, pemanfaatan data pemerintah tidak hanya terbatas pada penggunaan secara internal antar instansi, tetapi juga sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan data publik bagi masyarakat.

## 2.4. Analisis Regulasi

Lodge & Wegrich (2012) menjelaskan bahwa terdapat dua implikasi atas keberadaan regulasi. Pertama, adanya regulasi akan memperjelas sasaran dan tujuan dari kebijakan publik. Peraturan akan memberikan pemahaman secara legal dan sebagai alat bagi pihak ketiga untuk mematuhi dan mentaati ketentuan di dalamnya. Implikasi kedua, regulasi merupakan mesin administrasi negara untuk mengatur layanan publik. Regulasi juga akan mengatur tentang tugas dari pegawai publik untuk dapat berkoordinasi pada lintas tugas dan fungsi. Selain itu, regulasi merupakan bentuk formalisasi dan hubungan kontrak antara aktor yang berbeda dalam domain regulasi.

Tulisan ini memiliki fokus pada analisis terhadap ketentuan terkait dengan komitmen pemerintah yang diterjemahkan melalui regulasi. Pemilihan fokus tersebut dilakukan dengan menimbang bahwa regulasi merupakan salah satu bentuk dari kebijakan publik. Faramand, (2004) melalui *sound government* juga menjadikan kebijakan sebagai dimensi dalam memberikan elemen atau dimensi dari proses, struktur, manajemen, panduan dan arahan. Dua kebijakan yang harus dibuat yakni kebijakan internal yang bertujuan sebagai panduan dan kebijakan eksternal yang datang dari masyarakat.

Perspektif analisis regulasi digunakan untuk mencari penguatan dalam lintas domain, fungsi dan tantangan. Analisis regulasi mengkombinasikan kepentingan dari analisis kebijakan dan perspektif analisis administrasi. Sebuah kepentingan yang tertuang dalam formulasi standar dan implementasi atas kebijakan. Dengan demikian analisis regulasi mempersyaratkan analisis pada faktor administrasi, dan juga pemahaman yang baik atas masalah sesungguhnya didefinisikan (Lodge & Wegrich, 2012).

## 3. METODE PENELITIAN

Dalam tulisan ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang sebenarnya terjadi. Data yang dianalisis merupakan kumpulan kebijakan pemerintah Kota Denpasar berupa peraturan daerah, peraturan walikota dan surat keputusan yang merupakan dokumen kebijakan layanan publik. Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran *website* pemerintah daerah dan juga sumber terkait.

Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan analisis regulasi dan prinsip pemerintahan terbuka. Regulasi dianalisis menggunakan hukum normatif. Tujuan dari analisis hukum normatif untuk mengkaji hukum tertulis dari berbagai aspek, yaitu aspek teori, sejarah, filosofi, perbandingan, struktur dan komposisi, lingkup dan materi, konsistensi, penjelasan umum dan pasal demi pasal, formalitas dan kekuatan mengikat

suatu undang-undang, serta bahasa hukum yang digunakan, tetapi tidak mengkaji aspek terapan atau implementasinya (Abdulkadir, 2004)

Sedangkan dari prinsip pemerintahan terbuka dibatasi hanya pada prinsip kebijakan dan katalis kebijakan, mengingat prinsip keluaran dan juga koordinasi menjadi aspek implementasi yang bukan ranah analisis hukum normatif. Dengan demikian, tulisan yang berjudul “Analisis Kebijakan Pemerintahan Terbuka dalam Pelayanan Publik di Kota Denpasar” bertujuan untuk memberikan analisis mengenai kebijakan pemerintahan terbuka dalam layanan publik di Kota Denpasar.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep pemerintahan terbuka saat ini belum banyak diadaptasi dan dipahami secara mendalam oleh Pemda. Namun, untuk mendorong arah reformasi layanan, penggunaan sistem elektronik menjadi salah satu komponen yang tidak terpisahkan. Melalui Pasal 349 UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pemda diberikan diskresi untuk menyederhanakan jenis dan prosedur serta memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Keberadaan ketentuan tersebut merupakan landasan bagi pemda untuk kemudian melakukan inovasi layanan publik dan juga menggunakan sistem elektronik. Tetapi, belum semua daerah di Indonesia menerapkan ruang diskresi tersebut. Hanya beberapa daerah saja yang telah mampu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik, salah satunya adalah Kota Denpasar.

Pemkot Denpasar, mengawali reformasi layanan dalam sistem E-Gov. Berangkat dari semangat Kepala Daerah yang mencoba untuk memperbaiki kualitas birokrasi pelayanan. Walikota Denpasar, Ida Bagus Rai Dharmawijaya Mantra, di masa kepemimpinannya memiliki visi yaitu “Denpasar kreatif berwawasan budaya dalam keseimbangan menuju keharmonisan.” Dalam menunjang visi tersebut, ia mencanangkan konsep reformasi birokrasi berbasis kearifan lokal yang memadukan tiga elemen yaitu reinterpretasi, reintegrasi, adaptasi. Reinterpretasi yang dimaksudkan di sini adalah menciptakan *supporting* dengan membangun komitmen (*goodwill*) melalui pakta integritas dan membangkitkan kembali kearifan lokal (nilai tradisi). Hal ini dapat dilakukan dengan pengembangan kapasitas melalui transformasi kelembagaan, teknologi informasi, dukungan APBD, dan program inovasi serta revitalisasi penataan OPD, pemanfaatan teknologi informasi dan dukungan alokasi anggaran. Reintegrasi merupakan penggabungan aspek kapasitas dengan *supporting* yang merupakan bagian dari tahapan mobilisasi. Tahapan mobilisasi ini dilakukan dengan lima agenda yaitu: 1) Menyesuaikan kewenangan kepada OPD yang memiliki tupoksi yang tepat; 2) Membangun Motto Pelayanan Publik; 3) Pemanfaatan Teknologi Informasi; 4) Membangun kerjasama (*Incorporation product*); dan 5) Pembangunan berbasis kelompok-kelompok masyarakat (*community based development*). Terakhir, adaptasi yang dimaksudkan di sini adalah penerapan nilai-nilai kearifan lokal (Pusat Inovasi Pelayanan Publik, 2016).

Melalui komitmen dan visi kepala daerah atas upaya penerapan pemerintahan terbuka, tulisan ini akan mencoba menggali lebih dalam mengenai pengukuran kualitas pemerintahan terbuka berdasarkan prinsip OECD, yakni prinsip kebijakan dan katalis kebijakan.

#### 4.1. Prinsip Kebijakan

Berdasarkan hasil pengumpulan kebijakan terkait dengan pemerintahan terbuka, diperoleh bahwa masing-masing kebijakan menggunakan peraturan walikota dan juga surat keputusan. Isi regulasi tersebut telah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, tidak ada ketentuan yang saling tumpang tindih antara regulasi satu dan lainnya. Bahkan secara detail menggambarkan alur proses pelaksanaan juga tim (pihak) yang bertanggung jawab untuk melakukan monitoring. Pada tabel 1 merupakan daftar kebijakan pelayanan publik di Kota Denpasar.

Tabel 1. Daftar Kebijakan Pelayanan Publik Kota Denpasar

Nama Regulasi	Deskripsi Isi
1. Peraturan Walikota Denpasar 35/2014 Tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik (E-Government) Di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketentuan tentang infrastruktur. Setiap SKPD diperintahkan untuk membuat infrastruktur berupa <i>web base</i> yang menginduk kepada <i>web</i> portal pemerintah Kota Denpasar. Penyelenggaraan infrastruktur harus berbasis pada standar acuan yang ditetapkan dalam perwal.</li> <li>• Perwal mengamanatkan juga terkait pembuatan aplikasi. Aplikasi layanan harus bersifat terbuka, memiliki hak cipta dan standar keamanan. Selain itu setiap SKPD juga diperintahkan untuk membuat fasilitas data terpusat untuk pengelolaan <i>E-gov</i>.</li> <li>• Perwal juga memuat tentang tata kelola informasi, data, infrastruktur dan tata kelola. Walaupun dalam tahapan tata kelola diatur dalam ketentuan terpisah tentang teknologi informasi.</li> </ul>
2. Peraturan Walikota Denpasar 45/2013 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kota Denpasar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam kebijakan memuat komponen tentang asas dan prinsip penanganan pengaduan. Terdapat 8 asas yang digunakan sebagai acuan standar layanan tersebut.</li> <li>• Produk layanan pengaduan yang tertulis dalam regulasi dibatasi hanya pada pengawasan (yang berkaitan dengan penyediaan layanan Pemda) dan non pengawasan (berkaitan dengan saran dan kritik perbaikan).</li> <li>• Proses dan alur layanan pengaduan termuat secara jelas. Mulai dari awal pengaduan dilakukan, tindak lanjut pengaduan dan laporan hasil penanganan pengaduan.</li> <li>• Kebijakan tersebut juga memuat secara jelas pembagian hak dan kewajiban pada petugas dan penerima layanan.</li> </ul>
3. Peraturan Walikota Denpasar 21/2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memuat tentang pelimpahan kewenangan perizinan yang sebelumnya tersebar di SKPD teknis. Dalam regulasi ini terdapat 75 izin yang telah didelegasikan kepada PTSP.</li> <li>• Mengatur standar dan prosedur tata cara</li> </ul>

Nama Regulasi	Deskripsi Isi
	<p>permohonan untuk pengurusan izin, verifikasi, penolakan, penandatanganan, penerbitan, pembatalan izin dan pencabutan izin. Ketentuan tersebut sebagai bentuk panduan bagi PTSP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebagai pemantau pelaksanaan perizinan, dalam regulasi juga membentuk tim pemantau. Selain itu, sistem pengawasan dan juga pengaduan dituliskan dalam muatan regulasi.</li> </ul>
<p>4. Peraturan Walikota Denpasar 28/2011 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kota Denpasar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perwal 28/2011 secara jelas menjelaskan komponen informasi publik yang dapat diakses oleh masyarakat. Terdapat 5 kriteria informasi publik yang dapat diberikan kepada masyarakat.</li> <li>• Terdapat ketentuan koordinasi dan tugas bagi pejabat pengelola informasi publik. Dalam ketentuan tersebut secara terperinci tugas dari aparat penyedia layanan publik.</li> <li>• Memuat ketentuan hak dan kewajiban aparat dan masyarakat untuk dapat mengakses informasi dan dokumentasi di Kota Denpasar.</li> </ul>
<p>5. Peraturan Walikota Denpasar 6/2010 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Sistem Paket</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk menunjang layanan perizinan, Pemkot juga membuat regulasi yang berisi tentang tata cara penyelenggaraan perizinan paket.</li> <li>• Muatan ketentuan terdiri dari jenis izin yang dipaketkan, prosedur, syarat dan waktu penerbitan izin paket tersebut.</li> </ul>
<p>6. SK Walikota Denpasar 188.45/283/HK/2016 Tentang Pelayanan Perizinan Online</p>	<p>Memuat alur dan tata cara proses perizinan secara <i>online</i>.</p>

Sumber : Hasil Olahan Data Penelitian, 2017.

Meskipun memuat perihal inovasi pelayanan publik dalam regulasi, ketentuan tersebut masih bersifat parsial dan belum diakomodir dengan kerangka regulasi yang lebih tinggi, seperti Peraturan Daerah (Perda). Poin tentang prinsip, perilaku dan asas dalam menyelenggarakan layanan publik belum tertulis secara jelas. Kejelasan prinsip tersebut sepatutnya menjadi landasan dalam rangkaian peraturan walikota dan keputusan walikota dalam menjalankan pemerintahan terbuka. Keberadaan Perda tentang layanan publik juga bagian dari pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik sehingga standar layanan publik di daerah seharusnya tersedia sebagai acuan bagi teknis penyelenggaraan.

Berdasarkan regulasi dan keputusan walikota, prinsip pemerintahan terbuka Pemerintah Kota Denpasar telah tertuang pada regulasi. Berikut pembahasan lebih lanjut mengenai aspek-aspek lainnya yang harus terkandung di dalam regulasi, yakni transparansi, integritas dan keterlibatan masyarakat.

#### 4.1.1. Transparansi

Transparansi dalam konsep pemerintahan terbuka merupakan bagian dari keterbukaan akses struktur data yang tersedia dalam program (Gant & Turner-Lee, 2011). Kepastian akses masyarakat terhadap informasi tersebut perlu dituliskan dalam kerangka peraturan perundangan (OECD, 2016). Berdasarkan analisis regulasi, ketentuan transparansi tertuang dalam Perwal 45/2013 dan Perwal 21/2013.

Keberadaan regulasi tentang prosedur pelibatan masyarakat, pengelolaan dokumen dan informasi merupakan salah satu bagian dari upaya praktik pemerintahan terbuka. OECD, (2016) dalam studinya juga menyebutkan bahwa kerangka peraturan di Indonesia telah dilaksanakan oleh daerah. Selain itu dalam regulasi tersebut telah mengatur secara langsung keterlibatan hak masyarakat untuk mengakses informasi dan berpartisipasi dalam organisasi publik.

Di sisi lain, Perwal 28/2011 sebagai bagian dari transparansi dan juga kepastian bagi masyarakat dalam mengakses perizinan telah terlaksana. Bahkan, turunan dari regulasi tersebut secara teknis sudah diterbitkan melalui SK Walikota Denpasar 188.45/283/HK/2016. Penggunaan teknologi dalam pelaksanaan layanan publik sangat disarankan. Untuk peningkatan kinerja pemerintahan dan administrasi dalam dunia liberal, penggunaan internet dan teknologi informasi merupakan hal yang memiliki sumbangsih yang besar (Farazmand, 2004). Maka, tujuan penciptaan pemerintahan terbuka menjadi mutlak bagi otoritas publik untuk memperkuat kerangka layanan yang berbasis elektronik di semua hirarki pemerintahan (OECD, 2016).

#### 4.1.2. Integritas

Komitmen Pemkot Denpasar dalam menerapkan *E-Gov* untuk menunjang pemerintahan terbuka dapat dilihat pada Pasal 2 ayat (2) Perwal 35/2014, yakni peraturan bertujuan untuk: 1) Memberikan acuan pelaksanaan atau pedoman dalam rangka penyelenggaraan *e-government* di Kota Denpasar; 2) Menciptakan sinergi antar-instansi dalam penyelenggaraan *e-government*; 3) Mengoptimalkan penyelenggaraan *e-government* dalam pelayanan publik secara menyeluruh; dan 4) Mendorong terjadinya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan memanfaatkan teknologi informasi. Komitmen dari pemberi pelayanan juga tertuang di dalam ketentuan Perwal 35/2014, bahwa setiap OPD harus menyediakan SDM (Sumber Daya Manusia) sesuai dengan standar kompetensi, meningkatkan kompetensi dan sudah mendapatkan pelatihan *E-Gov*. Prinsip integritas tersebut tertuang di dalam regulasi yang menjadi komitmen Pemkot untuk mewujudkan konsistensi tindakan untuk mencapai nilai-nilai tertentu. Nilai-nilai inilah yang kemudian tertuang di dalam Perwal yang menjadi komitmen bersama di antara instansi daerah.

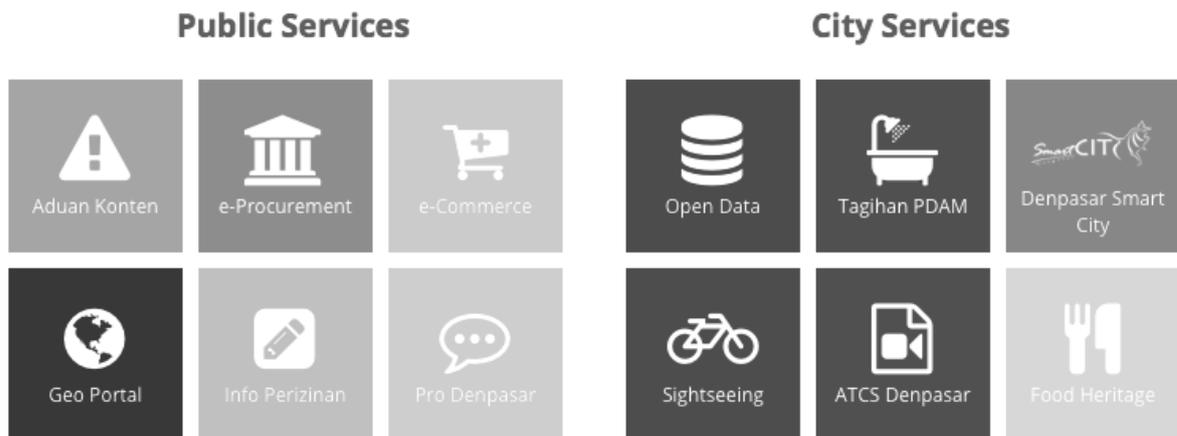
#### 4.2. Katalis Kebijakan

Selain dengan ketersediaan prinsip-prinsip pemerintahan terbuka di dalam Perwal dan SK Walikota Denpasar, Pemkot Denpasar juga telah menyusun katalisator kebijakan dalam pelayanan publik. Peran *E-Gov* sebagai kebijakan katalis mampu menunjang pelayanan publik secara terbuka. Bentuk katalisator kebijakan yang dipraktikkan oleh Pemerintah Kota Denpasar diantaranya penggunaan teknologi informasi melalui situs *web* yang terpusat, kemudian pembangunan sarana dan infrastruktur yang menjadi pusat layanan, dan juga inovasi dalam pelayanan perizinan.

#### 4.2.1. Teknologi Informasi

Perwal Denpasar 35/2014 mengatur secara rinci dengan menyebutkan infrastruktur dan aplikasi *E-Gov*, yang terdiri dari fasilitas pusat data, aplikasi umum (aplikasi *E-Gov* yang dapat digunakan seluruh instansi) dan aplikasi khusus (khusus digunakan untuk memenuhi kebutuhan instansi pemerintah pusat dan daerah tertentu sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya). Fasilitas pusat data dan aplikasi harus memenuhi standar interoperabilitas, standar keamanan sistem informasi dan standar lainnya. Sedangkan untuk aplikasi juga harus bersifat kode sumber terbuka (*open source*). Wujud *open data* menjadi salah satu produk dari kebijakan pemerintahan terbuka. Kota Denpasar menyediakan berbagai layanan publik yang terakomodir di dalam satu portal ([www.denpasarkota.go.id](http://www.denpasarkota.go.id)), yakni:

1. Informasi layanan publik, berupa syarat dan tata cara pengurusan (akta kelahiran, akta perceraian, akta perkawinan, akta kematian, kartu tanda penduduk, kartu keluarga, kartu pencari kerja, santunan kematian, pengujian kendaraan bermotor dan bantuan penyandang masalah kesejahteraan sosial);
2. Bank Data, yang terdiri dari data BPS, ekonomi dan keuangan, informasi publik, kependudukan, kesehatan, lingkungan hidup, kebudayaan dan pariwisata, pekerjaan umum, pemerintahan, penanggulangan bencana, pendidikan, perhubungan, sosial dan umum;
3. Layanan *Smart City*, berupa: Bursa Tenaga Kerja, *Safe City*, Geoportal, pengaduan *online/mobile apps* (PRO Denpasar), Info Pasar, Kawasan Bisnis, produk hukum dan lainnya; dan
4. Transparansi keuangan masing-masing OPD.



**Gambar 2. Produk E-Gov Pemkot Denpasar**

Sumber: <https://denpasarkota.go.id/index.php/home>

Dengan terintegrasinya sistem informasi dalam satu portal dan inisiatif untuk membuka data-data publik merupakan komponen pemerintahan terbuka. Informasi dalam Bank Data misalnya mengintegrasikan data-data yang dibutuhkan oleh masyarakat. Merujuk pada praktik baik dari Satu Data Indonesia, telah mengimplementasikan hal yang sama. Langkah selanjutnya adalah konsistensi dalam pembaharuan data, mengingat data yang tersedia belum lengkap dan belum *ter-update*.

#### 4.2.2. Integrasi Pelayanan dalam Gedung Sewaka Dharma

Pemkot Denpasar memiliki prinsip mendasar dalam memberikan pelayanan publik, yakni *Sewaka Dharma* (kewajiban memberikan pelayanan). Prinsip ajaran Hindu tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam beberapa tujuan, yaitu: 1) Membangun ide sentral pelayanan publik dengan memanfaatkan kearifan lokal yang telah ada di masyarakat dan penyesuaiannya agar selaras dengan tupoksi pemerintah; 2) Mendorong dan mempercepat perubahan pola pikir dengan bahasa sehari-hari yang dekat dengan masyarakat Bali; 3) Pengaturan diri (*self regulation*) birokrasi; 4) Alat kontrol publik terhadap kinerja pelayanan publik. Selain itu, Pemerintah Kota Denpasar juga memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya (Pusat Inovasi Pelayanan Publik, 2016).

Komitmen kepala daerah dalam menindaklanjuti tujuan ini telah terealisasi dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD 2010-2015). Terlihat bahwa pembangunan gedung pusat pelayanan dan pengadaan sistem elektronik yang terintegrasi menjadi komponen program daerah. Kini, Pemkot Denpasar telah menyediakan infrastruktur berupa fasilitas gedung layanan bersama dan layanan e-sewaka. Fasilitas gedung layanan bersama yang diberi nama Graha Sewaka Dharma. Gedung tersebut dimanfaatkan sebagai bangunan kantor dan sebagai pusat pelayanan administrasi publik terintegrasi. Pada gedung tersebut terdapat sebanyak tiga belas loket layanan dari tiga belas institusi yang berkantor dalam Sewaka Dharma, semuanya merupakan lembaga yang memiliki fungsi layanan publik seperti pelayanan kependudukan, perizinan, perbankan, perusahaan air, kesehatan, BPJS dan lainnya.

Dengan ketersediaan infrastruktur gedung layanan bersama yang telah dianggarkan oleh Pemkot Denpasar, maka koordinasi antar lembaga jadi berjalan komprehensif. Dari sisi operasional layanan, perencanaan produk layanan, mekanisme integrasi data, monitoring dan evaluasi menjadi koordinasi bersama antar pemberi layanan. Koordinasi antar pemberi layanan menjadi sangat penting khususnya bagi lembaga di luar perangkat daerah seperti Perusahaan Daerah Air Minum, Perbankan, Badan Pertanahan Nasional dan lain sebagainya sehingga layanan publik dapat terintegrasi.

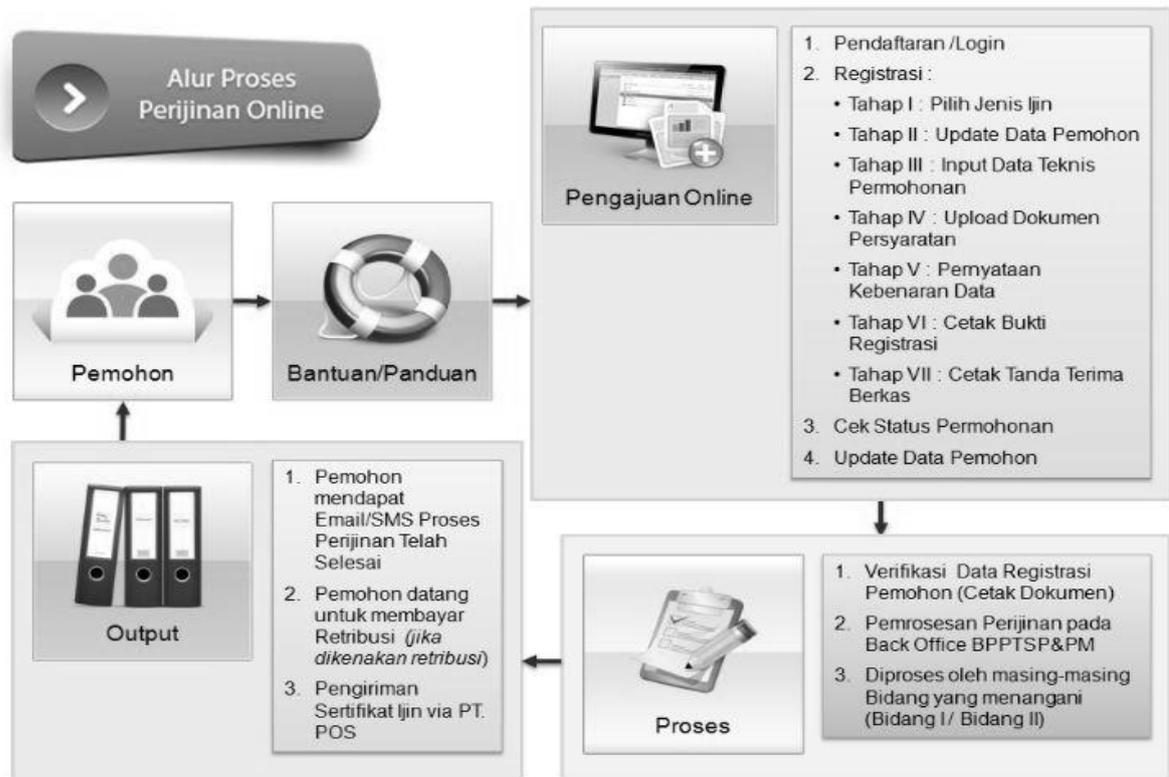
Lebih lanjut bentuk pemanfaatan teknologi dan informasi saat ini tercatat sudah sebanyak 16 jenis *e-sewaka* (pelayanan publik Kota Denpasar berbasis teknologi dan informasi). Melalui pelaksanaan sistem berbasis IT tersebut dan kombinasi dengan infrastruktur gedung layanan bersama maka Pemkot Denpasar telah memiliki katalisator dalam penerapan kebijakan *E-Gov* berlandaskan prinsip pemerintahan terbuka.

#### 4.2.3. Inovasi Layanan Perizinan Online

Disisi lain, melalui SK Walikota 188.45/283/HK/2016, menetapkan pelaksanaan pelayanan Sistem Informasi Perijinan Online (SIPON), yang meliputi perpanjangan/daftar ulang izin dan perubahan. Pemanfaatan media *online* ini secara langsung telah memberikan perubahan manajemen layanan publik serta perubahan prosedur perizinan. Transformasi yang terjadi pada pemohon terjadi ketika pemohon tidak perlu lagi datang ke Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal (BPPTSP dan PM). Pengajuan hanya dengan melakukan *input* berkas dan pengambilan izin dapat dilakukan dengan melihat status permohonan izin.

Perubahan manajemen pelayanan tidak hanya terjadi pada pemohon tetapi juga bagi birokrat pemberi layanan izin. Sebelumnya BPPTSP dan PM memeriksa berkas satu

per satu tetapi sekarang hanya dengan melakukan pemeriksaan dan dapat langsung memberikan validitas dan *update* status perizinannya.



**Gambar 3. Alur Sistem Informasi Perijinan Online Denpasar**

Sumber: SK Walikota Denpasar Nomor 188.45/283/HK/2016

Tantangan ke depan untuk Pemkot Denpasar dalam menerapkan layanan *E-Gov* pada aspek perizinan adalah tersedianya layanan pengurusan izin baru melalui media *online*. Layanan perizinan saat ini berdasarkan SK Walikota Denpasar masih sebatas perpanjangan/daftar ulang/perubahan. Belum tersedianya pelayanan perizinan baru dengan media daring tentu pemanfaatan *E-Gov* tidak akan maksimal. Di dalam studi Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD), hambatan yang terjadi pada Pemkot Denpasar adalah pemanfaatan IT yang belum berjalan untuk mendaftarkan izin baru (KPPOD, 2017). Perizinan merupakan layanan publik dasar yang harus dijalankan Pemda, layanan ini bersifat berkelanjutan maka Pemkot Denpasar sepatutnya mengembangkan pemanfaatan IT untuk aspek perizinan.

Berbagai upaya dan penerbitan kebijakan telah dilakukan oleh Pemkot Denpasar untuk memperbaiki layanan publiknya. Berbagai kebijakan teknis berupa Perwal dan SK telah memberikan kepastian secara hukum bagi masyarakat dan juga panduan kepada internal aparatur untuk mengimplementasikannya. Secara ringkas, pada tabel 2 berikut adalah temuan-temuan pokok ketentuan kebijakan dalam kerangka pemerintahan terbuka.

Tabel 2. Implementasi Prinsip Pemerintahan Terbuka

Prinsip <i>Open Government</i>	<i>Check List</i>
<p>1. Prinsip Kebijakan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Landasan hukum</li> <li>a. Peraturan Walikota Denpasar 35/2014 Tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik (<i>E-Government</i>) Di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar</li> <li>b. Peraturan Walikota Denpasar 45/2013 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kota Denpasar</li> <li>c. Peraturan Walikota Denpasar 21/2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan</li> <li>d. Peraturan Walikota Denpasar 28/2011 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kota Denpasar</li> <li>e. Peraturan Walikota Denpasar 6/2010 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Sistem Paket</li> <li>f. SK Walikota Denpasar 188.45/283/HK/2016 Tentang Pelayanan Perizinan <i>Online</i></li> </ul> <p>Perlu menjadi catatan bahwa dalam implementasi perlu landasan kebijakan yang memuat standar layanan publik dalam setiap bidang seperti UU 25/2009.</p>	V
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akuntabilitas dan Transparansi</li> </ul> <p>Berdasarkan analisis regulasi, ketentuan transparansi tertuang dalam Perwal 45/2013 dan Perwal 21/2013. Di sisi lain, Perwal 28/2011 sebagai bagian dari transparansi dan juga kepastian bagi masyarakat dalam mengakses perizinan telah terlaksana. Lebih lanjut SK Walikota 188.45/283/HK/2016 juga telah mengatur mengenai prosedur layanan publik, pengecekan status perizinan serta tata cara kinerja CSO/administrator pada layanan perizinan.</p>	V
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integritas</li> </ul> <p>Prinsip ini tertuang di dalam komitmen Pemkot dengan merumuskan tujuan penerapan E-Gov pada Perwal 35/2014, yakni: 1) Memberikan acuan pelaksanaan atau pedoman dalam rangka penyelenggaraan <i>e-government</i> di Kota Denpasar; 2) Menciptakan sinergi antar-instansi dalam penyelenggaraan <i>e-government</i>; 3) Mengoptimalkan penyelenggaraan <i>e-government</i> dalam pelayanan publik secara menyeluruh; dan 4) Mendorong terjadinya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan memanfaatkan teknologi informasi. Lebih lanjut ketersediaan SDM yang berkualitas untuk penyelenggaraan <i>E-Gov</i> juga diatur secara eksplisit.</p>	V
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterlibatan masyarakat</li> </ul> <p>Dalam Perwal 21/2013 dan Perwal 28/2011, Pemkot telah membuka keterlibatan masyarakat untuk turut melakukan kontrol dalam pelayanan yang diberikan. Pemkot juga memberikan ruang yang cukup banyak untuk memastikan pengaduan terkait hambatan layanan. Perwal 45/2013 memuat tentang layanan PRO Denpasar (<i>Pengaduan Rakyat Online</i>).</p>	V

Prinsip Open Government	Check List
2. Katalis Kebijakan	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan manajemen Pelayanan perizinan <i>online</i> dan layanan sumber informasi terbuka melalui sistem <i>E-Gov</i> telah merubah sistem manajemen layanan publik lebih sederhana, efektif dan efisien. Sebelumnya masyarakat harus melakukan proses layanan tersebut secara manual dengan mendatangi instansi pemerintah namun sekarang hanya dengan menggunakan media daring. Bahkan tindak lanjut birokrat atas layanan perizinan juga sudah berubah dengan beberapa tahapan yang lebih mudah dengan pemeriksaan berkas secara <i>online</i> dan melakukan update status izinnya. (ketentuan ini terakomodir di dalam Perwal 35/2014 dan SK Walikota 188.45/283/HK/2016).</li> </ul>	V
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inovasi Ruang inovasi Pemda dalam menerapkan <i>E-Gov</i> telah terakomodir di dalam Perwal 35/2014 dan SK Walikota 188.45/283/HK/2016. Penerapan <i>E-Gov</i> dilakukan dengan inovasi daerah yang dapat berkembang untuk meningkatkan layanan publik. Ketersediaan layanan media daring serta <i>E-Gov</i> dengan konsep <i>open data</i> merupakan ruang inovasi kebijakan yang telah dilaksanakan oleh Pemkot Denpasar.</li> </ul>	V
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi dan teknologi Perwal Kota Denpasar 35/2014 dalam hal ini telah secara rinci menyebutkan infrastruktur dan aplikasi <i>E-Gov</i>, yang terdiri dari fasilitas pusat data, aplikasi umum (aplikasi <i>E-Gov</i> yang dapat digunakan seluruh instansi) dan aplikasi khusus (khusus digunakan untuk memenuhi kebutuhan instansi pemerintah pusat dan daerah tertentu sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya).</li> </ul>	V

Sumber : Hasil Olahan Data Penelitian, 2017.

## 5. PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Pemerintah Kota Denpasar pada dasarnya telah menerapkan sistem *E-Gov* berbasis pada pemerintahan terbuka. Hal ini telah dijamin melalui komitmen serta visi kepala daerah yang diterjemahkan melalui dasar hukum yang jelas, yakni regulasi (Peraturan Walikota) dan keputusan (Keputusan Walikota). Dua landasan tersebut merupakan bagian dari mesin administrasi negara untuk mengatur layanan publik sehingga menjadi dasar pelaksanaan birokrasi. Lebih lanjut, dalam menuangkan pelayanan sistem *E-Gov*, Pemkot Denpasar juga telah mengakomodir prinsip-prinsip pemerintahan terbuka yakni akuntabilitas, transparansi, integritas dan keterlibatan masyarakat. Selain itu, sebagai bagian dari penunjang prinsip pemerintahan terbuka, Pemkot Denpasar juga telah memiliki katalis kebijakan berupa perubahan manajemen,

inovasi dan sistem teknologi informasi. Sebagaimana tercantum di dalam regulasi yang telah menyediakan keterbukaan akses informasi, integrasi pelayanan publik melalui gedung Sewaka Dharma dan perizinan *online*.

Praktik yang dilakukan oleh Pemkot Denpasar merupakan bagian dari contoh penerapan sistem *E-Gov* berbasis pada konsep pemerintahan terbuka. Sebagaimana di dalam prinsip-prinsip pemerintahan terbuka yang telah dirumuskan OECD, praktik di kota tersebut merupakan salah satu contoh yang relevan demi menunjang pelayanan publik yang maksimal. Praktik demikian sepatutnya perlu diapresiasi dan dianalisa untuk pengembangannya ataupun replikasi di daerah lain. Semangat perbaikan birokrasi di Indonesia saat ini tentunya tidak dapat hanya mengandalkan pemerintah pusat saja. Semenjak era otonomi daerah, sepatutnya daerah dapat memanfaatkan kewenangannya dalam meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat.

## 5.2. Rekomendasi

Dengan demikian, dalam menerapkan konsep pemerintahan terbuka, sepatutnya membutuhkan dukungan dari Pemerintah Daerah dalam melakukan inovasi layanan. Pemerintah Pusat dan Daerah harus bersinergi untuk menyediakan regulasi yang memadai di mana Pemerintah Pusat memberikan ruang kebijakan bagi inovasi daerah, sedangkan Pemda membuat kebijakan yang inovatif melalui regulasi. Adapun dalam membuat inovasi kebijakan yang dilakukan Pemda, praktik yang telah dilakukan oleh Kota Denpasar dapat digunakan sebagai basis praktik positif yang relevan dalam memaksimalkan pelayanan publik.

Namun meskipun demikian, masih terdapat beberapa hal yang harus ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pemerintahan terbuka, terutama atas praktik di Kota Denpasar, diantaranya yakni menyediakan basis regulasi tentang pelayanan publik melalui Perda dan menyediakan instrumen *monitoring* dan evaluasi.

Pemerintah Kota Denpasar telah memiliki beberapa regulasi dan keputusan untuk melakukan inovasi pelayanan publik. Tetapi dari seluruh regulasi dan keputusan yang dimaksud belum memiliki payung hukum yang menaunginya di lingkup daerah. Perda tentang Pelayanan Publik yang seharusnya sudah dimiliki oleh Pemkot Denpasar, berdasarkan amanat UU 23/2014, belum terealisasi. Tentunya kondisi demikian dapat menyebabkan kekosongan hukum mengenai asas-asas, prinsip dan tujuan umum dari pelaksanaan inovasi pelayanan publik. Selain itu, tahapan *monitoring* dan evaluasi merupakan tahapan penting dalam penerapan prinsip pemerintahan terbuka. Dengan keberadaan PRO Denpasar (layanan pengaduan), sepatutnya Pemkot Denpasar memiliki instrumen yang tepat dalam melakukan monitoring dan evaluasi, karena sudah memiliki input dari masyarakat atas penerapan pemerintahan terbuka.

Sebagai tantangan ke depannya, Pemda juga perlu memperhatikan beberapa hal teknis berikut ini, sebagaimana permasalahan yang terjadi di Kota Denpasar, yakni:

- Meskipun Pemkot Denpasar telah menyediakan infrastruktur layanan berbasis teknologi dan informasi atas pengaduan masyarakat (PRO Denpasar), tetapi sepatutnya Pemkot Denpasar juga melibatkan masyarakat dalam penyusunan dokumen perencanaan dan pembuatan kebijakan. Pemanfaatan perkembangan teknologi dan informasi sepatutnya juga menjadi alat bagi Pemkot dalam meningkatkan transparansi dan keterlibatan masyarakat lebih dalam lagi.
- Menyediakan forum layanan *chatting*. Masyarakat pada umumnya tetap membutuhkan mekanisme komunikasi dengan pemerintah meskipun layanan publik sudah tersedia secara rinci. Mekanisme komunikasi ini dapat dimanfaatkan bagi

masyarakat untuk memahami lebih dalam mengenai cara menggunakan layanan E-Gov. Hal ini tentunya bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan E-Gov yang diberikan.

- Pemkot Denpasar sepatutnya juga memperhatikan hak inklusivitas dari masyarakat dalam menerapkan sistem E-Gov. Tentunya tidak seluruh masyarakat memahami teknologi dalam sistem E-Gov, sehingga Pemkot Denpasar juga sepatutnya menyediakan layanan manual dan memberikan sosialisasi atas penggunaan E-Gov di masyarakat.
- Revisi SK Walikota Denpasar Nomor 188.45/283/HK/2016 juga perlu dilakukan untuk mengembangkan layanan perizinan pendaftaran baru. Pelayanan perizinan melalui media daring selama ini hanya berkaitan dengan pendaftaran ulang izin sedangkan izin baru tidak dapat menggunakan layanan daring. Untuk itu diperlukan perluasan lingkup pelayanan daring demi menunjang kualitas layanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir, M. (2004). *Hukum dan Penelitian hukum*. Bandung: Citra A. Bakti.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. USA: M.E. Sharpe, Inc.
- Direktorat Aparatur Negara, R., Kementerian PPN/Bappenas, R., & Kedeputian Politik Hukum Pertahanan dan Keamanan. (2017). *Road Map Sekretariat Nasional Keterbukaan Pemerintah (Open Government Indonesia) 2017-2019 & 2020-2024*. Jakarta.
- Faramand, A. (2004). *Sound Governance: Policy and Administrative Innovations*. (P. Publishers, Ed.). USA.
- Gant, J., & Turner-Lee, N. (2011). *Government Transparency: Six Strategies for More Open and Participatory Government*. Washington DC: Aspen Institute.
- KPPOD. (2016). *Tata Kelola Ekonomi Daerah 2016*. Jakarta.
- KPPOD. (2017). *Evaluasi Pelaksanaan Paket Kebijakan Investasi di Daerah*. Jakarta.
- Lodge, M., & Wegrich, K. (2012). *Managing Regulation Regulatory Analysis, Politics and Policy*. United Kingdom: Palgrave Macmillan.
- OECD. (2005). *Modernising Government: The Way Forward*. Paris.
- OECD. (2016). *Open Government in Indonesia*. Paris.
- Pusat Inovasi Pelayanan Publik, L. A. N. (2016). *Penyusunan Ragam Inovasi Daerah*. Jakarta.
- World Bank. (2017). *Ease of Doing Business 2018*. Washington DC.