

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Labuhan Batu Selatan merupakan unsur penunjang tugas tertentu Pemerintah Kabupaten Labuhan Batu Selatan, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. DPMPTSP berwenang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan satu pintu. Pelayanan perizinan ini pemberian dokumen sebagai bukti legalitas kepada pelaku usaha/kegiatan tertentu. Sedangkan pelayanan non perizinan ini pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya suatu kepada seseorang atau sekelompok terkait dengan kemudahan pelayanan dalam bentuk fasilitas fiskal dan informasi.

Menciptakan dinas yang baik maka pelayanan perlu dilakukan open government. Keharusan pengadopsian e-Government pada setiap organisasi publik baik ditingkat pusat dan juga daerah mengacu pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Salah satu organisasi sektor publik yang melakukan inovasi pelayanan mengadopsi TIK adalah dinas-dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu yakni dengan layanan izin online nya, salah satunya DPMPTSP.

Open Government ialah konsep yang terkenal pada saat setelah terjadinya *Memorandum on Transparency and Open Government* oleh Pemerintahan Amerika Serikat pada tahun 2009, dimana konsep ini telah menjadi akselerator dalam gagasan ini sebagai inisiatif Open Government serta di tahun 2010 diikuti oleh peluncuran *data.gov.uk* asal Pemerintahan Inggris. sehingga hal ini menjadi gerakan yang diikuti secara dunia. Kemunculan website pemerintah yang terus menyebar, untuk berbagi kinerja pemerintahan pada sebuah Negara.<sup>1</sup>

Menurut Lathrop dan Luma Open Government adalah Pemerintah yang berinovasi dengan semua orang, terutama kepada warga negara, dari adanya berbagi sumber daya yang sebelumnya dijaga dengan ketat oleh negaranya dan menggunakan kekuatan untuk mendukung transparansi di seluruh operasinya, kolaborasi massal, dan berperilaku bukan sebagai departemen yurisdiksi yang terisolasi tetapi sebagai sesuatu yang baru, organisasi yang benarbenar terintegrasi dan berjejaring.<sup>2</sup>

Adanya Kerjasama serta inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dengan masyarakat akan mendorong adanya transparansi sehingga model ini akan mampu menciptakan integrasi yang lebih tinggi. Pergerakan open government ini mengalami peningkatan sejak beberapa tahun terakhir. Persepsi open government bukan hanya sekedar ide politik, tetapi juga merupakan fasilitas inovatif pemerintah yang disediakan melalui platform

---

<sup>1</sup> Andhika, L. R (2017). Perbandingan Konsep Tata Kelola Pemerintah: Sound Governance, Dynamic. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 8(2), 87-103

<sup>2</sup> Gant, J., & Turner-Lee, N. (2021). Government transparency: Six Strategies. In *Communications*.

Teknologi Informasi. Penilaian open government sebagai entitas pada level politik yang mendambakan hak atas warga negara agar informasi pemerintah dapat diakses secara bebas melalui penggunaan platform pemerintah digital di tingkat daerah maupun nasional.

Tumbuhnya Open Government di Indonesia merupakan wujud perhatian pemerintah dalam mengembangkan keadilan bagi masyarakatnya agar mampu memperoleh hak transparansi terhadap informasi public serta pelayanan terbaik. Salah satu bentuk representasi pemerintah terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakatnya adalah pemberian tanggung jawab bagaimana pemerintah baik pusat maupun daerah untuk menciptakan pelayanan terbaiknya, yang akhirnya diberikan reward dalam bentuk penganugerahan kepada pemerintah terkait.

Pada Selasa, 8 Maret 2021 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyampaikan hasil evaluasi pelayanan publik tahun 2021 di lingkup kementerian, lembaga dan pemerintah daerah. Terdapat 84 kementerian atau Lembaga, 34 provinsi dan 514 kabupaten/kota yang berpartisipasi. Penilaian hasil evaluasi ini terdiri dari enam aspek yang sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB No. 17 tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu kebijakan pelayanan (Kolaborasi pemerintah, swasta dan masyarakat), profesionalisme SDM (Partisipasi pegawai), sarana prasarana, sistem informasi pelayanan

public (Tansparansi), Consultation dan pengaduan (Partisipasi masyarakat), serta inovasi pelayanan publik<sup>3</sup>.

Salah satu birokrasi yang sudah mendapatkan penghargaan di bidang open government adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di beberapa daerah, sebab dinas ini banyak melayani masyarakat dari berbagai kepentingan dengan pemerintahan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan merupakan unsur penunjang tugas tertentu Pemerintah Kabupaten, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. DPMPTSP berwenang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan satu pintu. Pelayanan perizinan ini pemberian dokumen sebagai bukti legalitas kepada pelaku usaha/kegiatan tertentu. Sedangkan pelayanan non perizinan ini pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya suatu kepada seseorang atau sekelompok terkait dengan kemudahan pelayanan dalam bentuk fasilitas fiskal dan informasi.

Sistem pelayanan perizinan dan non perizinan menggunakan sistem pelayanan manual dan online. Bagi masyarakat yang sudah bisa menggunakan teknologi informasi pelayanannya bisa secara online dan ada juga masyarakat dengan cara manual datang ke kantornya langsung. Untuk meningkatkan kualitas layanan ada beberapa inovasi DPMPTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam bentuk Sistem IT yaitu (a) Rekomendasi Penelitian Onlie

---

<sup>3</sup> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2021, Sebuah Laporan Dirjen Kementerian.

(RPO) yang sudah terintegrasi pada Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL), (b) fitur Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang telah memperoleh sertifikasi elektronik dari Badan dan Sandi Negara (BBSN) c.q. Balai Sertifikasi Elektronik (BsrE).

Seiring dengan kemajuan teknologi saat ini, DPMPTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan menghadirkan inovasi terbaru yakni, sistem perizinan berusaha terpadu elektronik (online single submission). Sistem ini telah diatur berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik (online single Submission), dengan ini DPMPTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan melayani pelaku usaha yang membutuhkan informasi, bantuan dan konsultasi, antara lain:

1. Membantu menjelaskan permohonan perizinan berusaha yang tidak diatur dalam PP no. 24/2018, yang dilayani melalui DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara;
2. Membantu menjelaskan mengenai prosedur permohonan perizinan berusaha melalui sistem OSS; dan
3. Membantu memfasilitasi layanan informasi dan layanan berbantuan OSS<sup>4</sup>.

Sistem ini berbasis android untuk pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan publik. Dengan adanya inovasi diatas, DPMPTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan memberikan kemudahan kepada palaku usaha dan mahasiswa/i yang ingin mengurus surat rekomendasi penelitian secara online, namun inovasi ini belum banyak dikenal masyarakat.

---

<sup>4</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik

Proses lahirnya suatu inovasi bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum inovasi dalam layanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif seperti : 1. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dengan pemerintah, CBO-NGO dengan pemerintah. 2. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik. 3. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektifitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum, atau keamanan masyarakat). 4. Peningkatan pengayaan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada di dalam masyarakat<sup>5</sup>. Muttaqin dalam (Deddy Mulyadi:2018) bahwa birokrasi yang dapat melakukan inovasi dalam pelayanan publik, apabila beberapa faktor berikut diperhatikan dalam upaya membangun birokrasi pemerintahan. Faktor-faktor tersebut berinteraksi satu dengan yang lain dan terintegrasi dalam menciptakan birokrasi pemerintahan yang inovatif. Faktor-faktor tersebut berada pada tataran individu aparatur birokrasi pemerintahan, di bawah.

Menurut Asian Development Bank inovasi dalam adalah Sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Deddy Mulyadi, (2018), Administrasi publik untuk pelayanan publik. Jakarta: Alfabeta Bandung

<sup>6</sup> Marten Prasetyo Junior. 2016. Jurnal Inovasi Pelayanan Publik. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Diponegor Semarang

Berdasarkan definisi diatas, secara khusus inovasi di dalam lembaga publik bisa didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi didalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai presentasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dalam menciptakan open government yaitu suatu gagasan baru atau modifikasi ide yang sudah ada yang dihasilkan oleh inisiatif-inisiatif pengetahuan dalam rangka menciptakan sistem pelayanan pada masyarakat yang efektif dan efisien.

Tabel 1. 1 Kondisi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebelum dan setelah maraknya open government di Indonesia dalam rangka reformasi birokrasi.

<b>No</b>	<b>Bidang</b>	<b>Keadaan Sebelumnya</b>	<b>Keadaan Sesudahnya</b>
1	Transparansi	Masyarakat harus datang ke kantor untuk mendapatkan semua informasi dan sistem penilaian indek kepuasan masyarakat secara manual.	Masyarakat dapat mengakses informasi di website disdukcapil dan sistem penilaian indeks kepuasan secara online.
2	Partisipasi	Masyarakat hanya bisa berkonsultasi secara offline di kantor.	Masyarakat dapat berkonsultasi secara online dan offline
3	Kolaborasi	Masih minimnya	Semakin

		kolaborasi dialog dengan berbagai pihak karena masih kurangnya program inovasi.	berkembangnya kolaborasi dialog dengan berbagai pihak dengan disertai program inovasi yang semakin bertambah.
--	--	---	---

Berdasarkan tabel diatas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan berupaya untuk mampu menggerakkan proses transparansi, partisipasi dan kolaborasi yang sesuai dengan Rencana Aksi Nasional Open Government Indonesia 2020-2022 dengan Pengembangan Rencana Aksi Tata Kelola Satu Data Indonesia di Tingkat Pemerintah Daerah Program ini akan mendukung nilai Keterbukaan Pemerintah dalam bidang tranparansi dan juga memudahkan pemerintah untuk membuat kebijakan yang lebih tepat sasaran dengan kontribusi berbagai pihak dan memungkinkan partisipasi masyarakat yang lebih baik.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah melakukan Inovasi Pelayanan Informasi Publik dalam bentuk offline dan online dalam upaya mempermudah dan mempercepat pelayanan terhadap masyarakat. Untuk mengetahui apakah implementasi inovasi pelayanan publik tersebut dapat menciptakan open government di lingkungan dinas PMPTSP Kabupaten Labuhanbatu Selatan menjadi dasar pemikiran untuk melakukan penelitian.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka penulis menetapkan judul : **Implementasi Inovasi Pelayanan Informasi Publik Dalam Perspektif Open Government Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan .**

## **B. Fokus Masalah**

Kajian dalam penelitian ini memfokuskan pada masalah “ Bagaimana Implementasi Inovasi Pelayanan Informasi Publik Dalam Perspektif Open Government Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan .

## **C. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Implementasi Inovasi Pelayanan Informasi Publik Dalam Perspektif Open Government Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Inovasi Pelayanan Informasi Publik Dalam Perspektif Open Government Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan ?

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Implementasi Inovasi Pelayanan Informasi Publik Dalam Perspektif Open Government Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Inovasi Pelayanan Informasi Publik Dalam Perspektif Open Government Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Secara Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu contoh bidang pelayanan informasi khusus di kalangan birokrasi pemerintahan melalui open government

### 2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan .

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Teori Informasi**

Teori informasi adalah studi kuantitas atas transmisi sinyal. Teori ini terutama dapat diaplikasikan untuk studi Teknik komunikasi dan teknologi informasi. Dalam teori komunikasi manusia, teori ini terutama berfungsi sebagai metafora untuk transmisi linier antara pengirim dan penerima manusia. Meski teori informasi memiliki signifikansi historis, teori komunikasi manusia kontemporer jarang merujuknya secara langsung. Teori ini berakar pada fisika, Teknik, dan matematika, membahas ketidakpastian dalam sistem kode, redundansi pesan, kebisingan, kapasitas saluran, dan umpan balik (feedback). Entri ini mendefinisikan konsep dasar dari bidang ini, mengaplikasikannya ke komunikasi Bahasa dan manusia, dan meringkaskan gagasan tentang transmisi informasi.

Informasi adalah pengukuran ketidakpastian dalam sistem sinyal. Secara kontra-intuitif, teori informasi menyatakan bahwa semakin tinggi informasi dalam suatu sistem, semakin besar ketidakpastiannya<sup>1</sup>. Ini lantaran semakin banyak informasi akan membutuhkan lebih banyak hal, yang menurunkan kejelasan. Konsep entropi adalah titik awal untuk memahami ide yang tampaknya kontradiktif ini.<sup>1</sup> Informasi dan redundansi sangat berguna dalam mendesain sistem informasi. Teori informasi tidak membahas makna suatu pesan, namun memberi persamaan yang membantu insinyur untuk mencari tahu bagaimana

---

<sup>1</sup> Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss. (2016), *Ensiklopedia Teori Komunikasi*. (Jakarta: Kencana), h. 617-618.

mendapatkan sinyal secara efektif dari satu tempat ketempat lain.

Model dasar transmisi informasi muncul pada 1949 dalam buku klasik *The Mathematical Theory of Communication*, karya Claude Shannon dan Warren Weaver. Model sederhana ini menggambarkan proses komunikasi dalam delapan bagian: (1) Sumber, (2) Pesan, (3) Transmitter, (4) Sinyal, (5) Saluran (kanal), (6) Penerima, (7) Tujuan, dan (8) Gangguan Kebisingan. Sumber mengirimkan sinyal dari transmitter melalui saluran ke tujuan melalui penerima. Gangguan kebisingan adalah interferensi yang dapat mengganggu proses ini. Tujuannya adalah agar pesan sampai ke tujuan secara efisien dan akurat. Sinyal harus tiba dengan kondisi yang asli agar bisa diuraikan<sup>2</sup>.

Informatisasi, istilah yang pertama kali diciptakan di Jepang pada 1960-an dengan sebutan *johoka*, kini digunakan setidaknya dalam tiga makna: (1) kebijakan atau strategi intensional dengan menggunakan teknologi informasi untuk mempromosikan pembangunan sosioekonomi; (2) penetrasi informasi dan teknologi komunikasi modern ke dalam pemerintahan, industri, dan rumah tangga, dalam pengertian paling luas; (3) perkembangan teknologi informasi, meningkatnya aliran informasi, dan difusi media massa dan Pendidikan dikalangan publik. Informatisasi sebetulnya memberikan pengaruh dan gambaran kepada masyarakat akan meningkatnya teknoloogi dimasa depan nantinya. Dengan memanfaatkan teknologi, pekerjaan yang kita kerjakan akan lebih mudah dan cepat selesai. Dengan begitu, masyarakat lebih banyak peluang untuk mengerjakan pekerjaan lain. Selain itu, informatisasi juga mempengaruhi perubahan sosial pada masyarakat, dimana masyarakat bisa lebih leluasa

berinteraksi baik masyarakat dalam negeri maupun luar negeri.

## **2. Inovasi Pelayanan Informasi Publik**

### **a. Pengertian Informasi**

Informasi atau dalam Bahasa Inggrisnya adalah information, berasal dari kata informacion Bahasa Prancis. Kata tersebut diambil dari Bahasa latin, yaitu informationem yang artinya “konsep, ide, garis besar”. Informasi adalah suatu data yang sudah diolah atau diproses sehingga menjadi suatu bentuk yang memiliki arti bagi penerima informasi yang memiliki nilai bermanfaat.<sup>3</sup>

Menurut sudut pandang dunia kepustakaan dan perpustakaan, informasi adalah suatu rekaman fenomena yang diamati, atau bisa juga berupa putusan-putusan yang dibuat seseorang<sup>4</sup>. Informasi bukanlah sekedar keterangan yang diberikan seseorang ataupun badan publik. Informasi adalah fakta, data, berita-berita, atau keterangan-keterangan yang telah diolah sebaik-baiknya agar memiliki arti dan nilai penting bagi seseorang atau organisasi.<sup>5</sup>

Penjelasan etimologis di atas meyakinkan kita bahwa informasi sebagai konsep memiliki banyak makna, dari pengertian teknis dalam penggunaan sehari-hari seperti kendala teknis, teknis komunikasi, control, data bentuk, pengajaran, pengetahuan, makna, mental stimulus, pola, persepsi, dan representasi pesan, atau dalam artian yang paling teknis, informasi adalah urutan teratur dari simbol-simbol. Berarti pula bahwa informasi merupakan istilah yang mempunyai banyak

---

<sup>3</sup> H.A. Rusdiana, Moch dan Irfan, (2018), Sistem Informasi Manajemen, (Bandung: CV. Pustaka Setia), h. 74.

<sup>4</sup> Pawit M. Yusup, (2019), Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan, (Jakarta: Bumi Aksara), h. 11.

<sup>5</sup> Deddy Mulyadi, (2016), Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik, (Bandung: CV Alfabeta), h. 235.

arti bergantung pada konteks namun yang pasti tentu ada aturan yang mengatur hubungan antara konsep-konsep seperti makna, pengetahuan, pengajaran, komunikasi, representasi, dan rangsangan mental.

Secara sederhana, informasi merupakan pesan yang diterima dan dipahami. Dalam hal data, informasi, dapat didefinisikan sebagai kumpulan fakta yang daripadanya kita menarik suatu kesimpulan. Ada banyak aspek lain tentang informasi karena kehadirannya merupakan pengetahuan yang diperoleh melalui studi atau pengalaman atau belajar/intruksional. Secara keseluruhan, informasi adalah hasil pemrosesan, manipulasi, dan pengorganisasian data dalam suatu cara demi menambah pengetahuan bagi orang yang menerimanya. Jadi, sebenarnya informasi merupakan suatu sistem yang bertalian dengan kepentingan yang dinyatakan dalam wujud pesan.<sup>6</sup>

Secara harfiah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Informasi mengandung pengertian penerangan atau pemberitahuan/kabar atau berita tentang sesuatu istilah dan publik adalah semua orang/umum atau orang banyak<sup>7</sup>. Sedangkan menurut Suryanto, informasi publik mengandung pengertian data berupa catatan historis yang dicatat dan diarsipkan tanpa maksud dan segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan atau data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan di dalam pembuatan keputusan<sup>8</sup>.

Menurut UU KIP sendiri, informasi publik mengandung pengertian bahwa

---

<sup>6</sup> Alo Liliweri, (2011) KOMUNIKASI: Serba Ada Serba Makna, (Jakarta: Kencana,), h. 838- 839

<sup>7</sup> WJS. Poeradarminta, (2016), Kamus Umum Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, h.178

<sup>8</sup> Ade Suhendar (2010), Keterbukaan Informasi Publik, DINHUBKOMINFO Jateng & Komisi Informasi Jawa Tengah.

informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan/atau badan publik lainnya yang sesuai dengan UU ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Sementara Assegaf dan Khatarina menjelaskan bahwa suatu informasi dikatakan sebagai informasi publik yaitu apabila informasi yang dikelola oleh negara selain informasi mengenai pribadi seseorang atau badan hukum privat bukanlah milik negara, namun milik masyarakat<sup>9</sup>.

Pelayanan Pemerintah merupakan tugas yang hakiki dari pada sosok aparatur sebagai Abdi Masyarakat dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar urusan setiap anggota masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mengayomi dan melayani masyarakat merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan. Berkaitan dengan fungsi pemerintahan, maka fungsi utama pemerintah adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu aparatur yang menjalankan fungsi pemerintahan adalah pengemban tugas pelayanan kepada masyarakat.

#### **b. Informasi Publik**

Menurut Suryanto, informasi publik mengandung pengertian data berupa catatan historis yang dicatat dan diarsipkan tanpa maksud dan segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan atau data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima

---

<sup>9</sup> Eko Sakapurna, Lina Miftahul, dkk (2018), Laporan Penelitian UI, Telah Implementasi UU KIP Sebagai Wujud Penerapan Prinsip Good Governance, (Sutdi Kota Surakarta & Kab.Lombok Barat).

untuk digunakan didalam pembuatan keputusan<sup>10</sup>. Menurut UU KIP sendiri, informasi publik mengandung pengertian bahwa informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan/atau badan publik lainnya yang sesuai dengan UU ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik<sup>11</sup>. Sementara Assegaf dan Khatarina menjelaskan bahwa suatu informasi dikatakan sebagai informasi publik yaitu apabila informasi yang dikelola oleh negara selain informasi mengenai pribadi seseorang atau badan hukum privat bukanlah milik negara, namun milik masyarakat.<sup>12</sup>

Mencermati beberapa definisi tersebut dapat dikatakan informasi publik menjadi salah satu bagian dalam penyelenggaraan negara. Dengan informasi publik pemerintah dapat memberikan pemahaman dan menyampaikan informasi terkait penyelenggaraan negara kepada masyarakat seperti suatu keputusan atau kebijakan publik. UU KIP (Keterbukaan Informasi Publik) sangat memberikan pengaruh kepada kemasyarakatan dibidang pelayanan informasi publik. Pemerintah secara transparan memberikan informasi seputar pemerintahan atau kinerja pemerintah selama menjabat.

Dengan adanya informasi tersebut, masyarakat bisa mengontrol pemerintah walaupun secara tidak langsung. Informasi publik sejatinya adalah informasi tentang pemerintahan seperti penjelasan diatas. Informasi tentang pemerintahan bisa dikatakan sebagai informasi publik karna mengandung pesan atau informasi

---

<sup>10</sup> Suryanto (2015), *Informasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara, h.128

<sup>11</sup> Ade Suhendar, *Keterbukaan Informasi Publik Bentuk Keseriusan Pemerintah Menuju Good Governane (Implementasi UU No.14 Tahun 2008)*

<sup>12</sup> Eko Sakapurna, Lina Miftahul, dkk (2018), *Telaah Implementasi UU KIP Sebagai Wujud Penerapan Prinsip Good Governance (Studi Kota Surakarta & Kab. Lombok Barat)*

yang wajib masyarakat tahu, bukan informasi pribadi. Seperti penjelasan Assegaf dan Khatarina menjelaskan bahwa suatu informasi dikatakan sebagai informasi publik yaitu apabila informasi yang dikelola oleh negara selain informasi mengenai pribadi.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur pemerintah dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan masyarakatnya. Sejalan dengan perkembangan masyarakat, maka akan pelayanan publik pun semakin meningkat. Bentuk layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berdasarkan *Good Governance* harus sesuai dengan apa yang menjadi kewenangannya.

### **c. Pengertian Inovasi Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi berarti pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya<sup>13</sup>. Sedangkan istilah inovasi dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN disebut sebagai proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada<sup>14</sup>. Menurut Suwarno, inovasi adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek, objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi<sup>15</sup>.

---

<sup>13</sup> Kemendikbud, (2016), Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kemendikbud, Jakarta, h.321

<sup>14</sup> Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 30 Tahun 2014

<sup>15</sup> Suwarno, (2015), Hidrologi Operasional Jilid Kesatu” (pertama). PT. Aditya Bakti, h.98

Dengan demikian inovasi organisasi sebagai gagasan atau perilaku baru dalam organisasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses, sistem struktur dan administrasi baru, atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut Atthahara, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat<sup>16</sup>. Menurut Setijanungrum inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan ciptaan, kreativitas, ciptaan baru dalam pelayanan publik<sup>17</sup>.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu ide dan gagasan berupa jasa, teknologi, sistem struktur, maupun administrasi yang baru dan memiliki manfaat dalam rangka meningkatkan pelayanan yang sudah ada sebelumnya menjadi lebih baik dan dapat memberikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas, menyimpulkan bahwa Inovasi erat kaitannya dengan perubahan yang dihadapi oleh sebuah organisasi. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa Inovasi menjadi satu kunci yang bisa digunakan oleh organisasi dalam menghadapi sebuah perubahan. Defenisi Inovasi yang cenderung positif karena Inovasi menjadi strategi yang digunakan oleh organisasi untuk menyediakan manajemen perubahan yang efektif. Organisasi akan berbicara mengenai bagaimana poin-poin keterbaruan yang menjadi karakter

---

<sup>16</sup> Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E\_Governmen T : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. Jurnal Politikom Indonesiana, 3.

<sup>17</sup> Setijanungrum, (2017), Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media. H.37

Inovasi dapat dikembangkan secara keseluruhan melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan kontrol sehingga dapat menghubungkan semua aspek organisasi.

Proses kelahiran suatu Inovasi menurut Rahayu, bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum Inovasi dalam pelayanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif seperti:

- a. Kemitraan dalam penyampaian pelayanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dengan pemerintah.
- b. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
- c. Pengadaan atau pembentukan lembaga pelayanan yang secara jelas meningkatkan efektifitas pelayanan (Kebersihan dan kenyamanan, Pendidikan, Hukum dan Keamanan Masyarakat) .
- d. Peningkatan pengayaan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada di dalam masyarakat<sup>18</sup>.

Berdasarkan penjelasan diatas, kebaruan dalam sektor publik Inovasi lebih menekankan pada aspek perbaikan sehingga pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, berkualitas, dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

#### **d. Inovasi Pelayanan Informasi Publik**

Strategi Pembangunan Inovasi Pelayanan Publik dalam pemerintahan yang baik yaitu Strategi Pembangunan inovasi pelayanan publik dilakukan melalui:

1. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yaitu kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.
2. Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (SiNoviK) yaitu sistem yang berbasis web yang memuat jaringan informasi dan dokumentasi dalam

---

<sup>18</sup> Rahayu, . (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik, 3, No. 3.

rangka diseminasi informasi pelayanan publik<sup>20</sup>.

Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut SiNoviK adalah sistem informasi pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan public di lembaga pemerintahan Indonesia.

Pola pelayan publik dapat dibedakan dalam 5 macam seperti yang telah dijelaskan dalam bukunya Ratminto & Winarsih (2005 : 24-26), yaitu:

- a. Pola pelayanan teknik fungsional  
Yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
- b. Pola pelayanan satu pintu  
Pola Pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- c. Pola pelayanan satu atap  
Diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
- d. Pola pelayanan terpusat  
Merupakan pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
- e. Pola pelayanan elektronik  
Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanandan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Saat ini sudah seharusnya pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini yang telah dikemukakan oleh Sulistio & Budi :

1. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.

---

<sup>20</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3024 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik, Bab II Pasal 7, h.7

3. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus-menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
4. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
5. Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah "*The Right Man in The Right Place*".
6. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna<sup>21</sup>.

Islamy dalam Sulistio dan Budi (2009:41) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan oleh Birokrasi Pemerintah berdasarkan kepada prinsip-prinsip pelayanan prima berikut ini:

1. *Appropriateness* (kesesuaian)
2. *Accessibility* (keterjangkauan)
3. *Continuity* (keberlanjutan)
4. *Technically* (teknis)
5. *Profitability* (menguntungkan)
6. *Equitability* (adil)
7. *Transparency* (terbuka)
8. *Accountability* (bertanggungjawab) *Effectiveness and Efficiency* (efektif dan efisien)<sup>22</sup>

Jika merujuk kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan  
Yaitu persyaratan teknis administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan

---

<sup>21</sup> Todaro dan Stephen C. Smith. (2019), Pembangunan Ekonomi, Erlangga, Jakarta. h. 51

<sup>22</sup> Islamy, (2017), Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik, Jurnal Administrasi Publik, Vol. IV No.2

pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, serta kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

3. **Kepastian Hukum**  
Yaitu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. **Akurasi produk pelayanan publik** diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. **Keamanan**  
Yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. **Tanggungjawab**  
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. **Kelengkapan sarana dan prasarana**  
Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. **Kemudahan Akses**  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. **Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan**  
Yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. **Kenyamanan, pelayanan harus tertib, teratur** disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet dan tempat sampah.<sup>23</sup>

Secara umum para ahli bahkan sampai menteri sudah menjelaskan tentang prinsip yang harus dikedepankan oleh penyedia layanan. Prinsip tersebut menjadi acuan dan patokan untuk menyelenggarakan pelayanan demi terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pada intinya prinsip pelayanan bertujuan untuk membuat standarisasi kesetaraan pelayanan di setiap penyedia pelayanan agar terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

---

<sup>23</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Tegalrejo, agar inovasi tersebut dapat berguna dan berjalan sebagaimana mestinya. Jenis-jenis inovasi diharapkan dapat memberikan masukan yang

positif dalam menciptakan inovasi layanan public, menurut Robertson dalam Nugroho & Siahaan, jenis-jenis inovasi tersebut antara lain:

1. Inovasi terus menerus

Adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan. Contohnya, memperkenalkan perubahan model baru, menambahkan mentol pada rokok atau mengubah panjang rokok.

2. Inovasi Terus menerus secara dinamis

Mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk. Contohnya antara lain, sikat gigi listrik, compact disk, makanan alami dan raket tenis yang sangat besar.

3. Inovasi terputus

Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka. Contohnya, komputer, *videocassete recorder*<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> Nugroho, R., & Siahaan, R. (2015). BUMN Indonesia Isu, Kebijakan, dan strategi. Jakarta: Elex Media Komputindo, h.127

Kemudian ia mengklasifikasikan Proses inovasi terbagi atas tiga bagian, antara lain:

1. Inovasi Administrasi (administrative innovation), berhubungan dengan struktur organisasi dan proses administrasi yang secara tidak langsung berhubungan dengan aktivitas dasar pekerjaan dari sebuah organisasi dan Proses Innovation :
  - a. Administrative /managerial
  - b. Operations
  - c. Technological
  - d. Product Innovation
  - e. Technological
  - f. Marketing
  - g. Strategic Innovation Philosophical Innovation Social Innovation  
berhubungan secara langsung dengan manajemen perusahaan.  
Inovasi Teknologi (technology innovation), berhubungan dengan teknologi produk, jasa, dan proses produksi.
2. Inovasi Proses/Operasional (process innovation), adalah elemen baru yang diperkenalkan pada sebuah produksi perusahaan atau operasi jasa, input bahan baku, spesifikasi tugas, pekerjaan dan informasi, dan peralatan yang digunakan, untuk produksi sebuah produk atau membuat jasa pelayan<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> Ibid, h.129

Praktek professional dan penelitian akademik menawarkan setidaknya dua model untuk inovasi yang sukses di sektor publik. Model Pertama, yang disebut kebijakan perencanaan, menekankan ide inovatif yang disempurnakan dengan hati-hati menjadi undang-undang dan kebijakan. Studi implementasi menambahkan saran itu Proses Perencanaan kebijakan harus mencakup usaha yang komprehensif untuk meramalkan Dan menghindari masalah implementasi. Selama implementasi, manajer

Harus menggunakan kontrol dan insentif untuk membawa tindakan sesuai dengan aslinya kebijakan. Model kedua dan kontras menghilangkan gagasan kebijakan awal di mendukung tindakan cepat, dimodifikasi berdasarkan pengalaman.

Halvorsen dkk telah menjelaskan tentang dimensi inovasi yang telah dikembangkan di sektor publik, diantaranya :

1. Inovasi Konseptual Dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rational baru.
2. Inovasi Delivery Merupakan cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan pelanggan dengan tujuan untuk memberikan layanan khusus
3. Inovasi Interaksi Sistem Merupakan cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan pihak lain, baik itu pelanggan maupun organisasi lain.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Halvorsen, T., Haukness, J., Miles, I., & Roste, R. (2005). On The Different Between Public and Private Sector Innovation. NIFU STEP: Public Report No. D9, Oslo., h.76

Pada kajian administrasi publik terdapat beberapa perbedaan tipe inovasi dan perbedaan cara pengelompokan di dalam literatur inovasi pemerintahan.

Penggunaan tipologi untuk tujuan kita sebagai berikut:

1. Inovasi institusional, dimana fokus pada pembaharuan institusi yang sudah ada dan/atau pembentukan institusi baru;
2. Inovasi organisasi, termasuk pengenalan cara kerja baru, prosedur atau teknik manajemen baru di dalam administrasi publik;
3. Inovasi proses, dimana fokus pada perbaikan kualitas cara pemberian layanan publik;
4. Inovasi konseptual, dimana fokus pada pengenalan bentuk pemerintahan baru (mis. Pembuatan kebijakan interaktif, keterlibatan dalam pemerintahan, reformasi anggaran publik, jaringan horizontal). Perbedaan antara inovasi sektor publik dan swasta adalah bahwa organisasi publik biasanya sebagai pemasok utama jasa dan tidak bersaing untuk memaksimal keuntungan<sup>27</sup>.

Kurangnya daya saing produk secara luas dianggap sebagai kurangnya untuk perbaikan. Karyawan perusahaan swasta menemukan motivasi mereka dari sejumlah besar alasan, salah satunya adalah dorongan untuk memanfaatkan keuntungan. Seperti di sektor publik, pekerja sektor swasta dapat dimotivasi oleh idealisme, sukacita menciptakan sesuatu yang baru, minat yang kuat dalam pekerjaan, persahabatan dan rasa memiliki, dan ambisi karier.

---

<sup>27</sup> Ibid.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah bidang penanaman modal dengan sasaran strategis meningkatkan iklim investasi dan kualitas pelayanan perizinan. Penciptaan lingkungan yang kondusif dalam mendukung investasi serta promosi investasi daerah dan peningkatan kualitas pelayanan perizinan merupakan suatu proses yang berkesinambungan dan berkelanjutan dari perencanaan sampai dengan pertanggungjawaban keuangan daerah.

Pelayanan informasi public merupakan salah satu strategi pemerintah Indonesia dalam mewujudkan open government. Konsep open government di Indonesia memiliki tujuan untuk mendukung terwujudnya keterbukaan, partisipatif dan akuntabel dalam pembuatan kebijakan publik. Membangun paradigma kebijakan publik yang berorientasi pada aspirasi dan kebutuhan masyarakat, perlu dikembangkan sebuah pandangan yang tidak lagi menetapkan kebijakan publik dalam ranah suprastruktur atau penguasa, tapi sebagai proses interaksi yang seimbang antara suprastruktur dan infrastruktur politik. Proses interaksi yang seimbang ini mensyaratkan adanya ruangruang publik yang terbuka bagi partisipasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan.

### **3. Open Government**

#### **a. Pengertian Open Government**

Open government saat ini menjadi istilah yang digunakan di dunia internasional untuk meningkatkan kualitas keterbukaan dan pelayanan publik. Hayat mendefinisikan bahwa open government mencakup tiga hal yakni transparansi informasi, keterlibatan publik dan akuntabilitas<sup>28</sup>.

Open Government merupakan bentuk dari adanya transparansi, partisipasi, dan kolaborasi. Arah Open Government merupakan sebuah upaya komprehensif dan sistematis untuk memberi informasi pemerintahan secara terbuka. Agenda Open Government ini mengambil bentuk yang lebih global melalui pembentukan Kerjasama Open Government pada tahun 2011. Harapan dari kekuatan transformasi ini mengarah kepada perubahan paradigma dalam hakikat pemerintahan berbasis teknologi<sup>29</sup>

Selain itu open government juga diartikan sebagai bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat transparan, terbuka, dan partisipatoris, dalam seluruh proses pengelolaan sumber daya publik mulai dari proses pengambilan keputusan, pelaksanaan, serta evaluasinya. Open Government menjadi gagasan perubahan teknologi yang cepat dan trend pemerintahan berbasis elektronik yang tersebar luas di seluruh dunia. Arah Open Government menjadi bentuk inisiatif untuk menghilangkan kesalahpahaman masyarakat terhadap informasi public.

---

<sup>28</sup> Hayat. (2018). Kebijakan Publik (Evaluasi, Reformasi, formulasi). Malang: Intrans Publishing, h.76

<sup>29</sup> Wirtz et al., (2018), Service marketing, people, technology, Malang: Universitas Negeri Malang

Berdasarkan hal tersebut, terdapat tiga arah berbeda yang mengarah pada penerapan open government<sup>30</sup>

Arah pertama dan landasan utama didasarkan pada gagasan Kebebasan Informasi. Dokumen pemerintah harus tersedia untuk siapa saja. Namun tampaknya karena Perang Dingin, ini tidak mungkin dan kerahasiaan pemerintah tetap ada. Arah utama ini difokuskan pada hak hukum yang dimiliki warga negara untuk mengakses informasi pemerintah. Informasi seperti ini yang dihasilkan oleh administrasi publik harus dianggap sebagai bagian dari domain publik. Arah kedua adalah ranah administrasi publik sebagai alat informasi publik. Dalam arah ini, keterbukaan harus diartikan sebagai pencarian untuk mendeklasifikasi informasi dan pengelolaan informasi yang bertujuan untuk meningkatkan pengambilan keputusan publik dan pengadaan informasi atau deregulasi.

Dengan pengertian yang lebih operatif dan regulasi, jalur ini mengoperasionalkan gagasan Open Government dalam organisasi publiknya. Arah ketiga adalah informasi yang mendetail, dimana dalam memahami gagasan Open Government penting adanya keterbukaan input atau data yang digunakan untuk pejabat pemerintah namun masih bisa diakses oleh warga negara. Ketiga arah ini berusaha mencapai transparansi sebagai tujuan utama. Proses transparansi seharusnya mengarah pada pemerintahan yang lebih baik dan kinerja pemerintahan yang dapat dilihat oleh masyarakat. Gagasan yang mengatakan

---

<sup>30</sup> Sndoval Almazan (2011), E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Andi Offset. Yogyakarta.

bahwa legitimasi otoritas publik ada di beberapa bagian salah satunya pada transparansi<sup>31</sup>

### **b. Tujuan dan Fungsi Open Government**

Maka Open Government memiliki tujuan besar yaitu mengupayakan dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan dan demokratis untuk memenuhi kebutuhan rakyat. Seperti yang dikemukakan oleh OECD (Organisation for Economic Cooperation of Development) yaitu Kebijakan Open Government adalah sarana untuk meningkatkan kualitas kehidupan demokratis dalam sebuah negara untuk memenuhi kebutuhan penduduk yang terus berubah. OECD (*Organisation for Economic Cooperation of Development*), Mengambarkan poin utama dalam implementasi dari kebijakan Open Government meliputi:

- 1) Memastikan muara akhir yang lebih baik dari suatu kebijakan
- 2) Meningkatkan kebijakan yang efisien dan efektif
- 3) Merekonstruksi ketaatan dalam peraturan dan kebijakan
- 4) Mendorong sosio-ekonomi inklusif dalam bentuk pengembangan
- 5) Melahirkan inovasi Open Government Partnership merupakan salah satu pemain utama maka Indonesia telah membentuk sebuah lembaga yang disebut OGI (*Open Government Indonesia*) yang didirikan pada tahun 2011 dan diresmikan oleh Wakil Presiden Indonesia Budiono.<sup>32</sup>

OGI digerakkan oleh bagian inti yang terbentuk dari beberapa Masyarakat Sipil (OMS) dan wakil Kementerian/Lembaga dan Organisasi yang difasilitasi oleh Sekretariat Open Government Indonesia, posisi tersebut berada dibawah Unit Kerja Presiden bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas 2015). Menurut

---

<sup>31</sup> Curtin & Meijer (2006), *The Miopia*. Philadelphia Harper & Row. 348-381

<sup>32</sup> Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas pada tahun 2011. *Open Government Indonesia (OGI)*, 2015

Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas pada tahun 2011. Open Government Indonesia (OGI) yang baru lahir masih berada pada tahap yang belum cukup matang dalam persiapannya. Penyelenggaran OGI di support oleh suatu bagian tim kerja kecil yang disebut tim inti, merupakan gabungan dari Organisasi Masyarakat Sipil (OMS) dengan pemerintah yang fungsinya adalah untuk memastikan pelaksanaan OGP di Indonesia yang lancar. Kemudian pada April 2012 didirikan Sekretariat OGI, mempunyai 3 fungsi utama yaitu:

1. Manajement Program
2. Manajemen Publikasi
3. Manajement hubungan stakeholder Pada tahun 2016-2017 menteri PPN/ Kepala Bappenas meluncurkan Rencana Aksi Open Government Indonesia<sup>33</sup>.

Kementeriann PPN/Bappenas, Kantor Staf Presiden, dan Kementeriann Luar Negeri, maupun perwakilan organisasi masyarakat sipil menjadi Tim penyusun penerapan *Open Government*. *Sekretariat Open Government* Indonesia (OGI) berada dibawah Deputi IV, Pengelolaan Isu Strategis dan Hubungan Internasional Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian atau yang dikenal dengan UKP PPP. Kemudian tahun 2015 didirikan Sekretariat Nasional untuk memfasilitasi pelaksanaann komitmen keterbukaan pemerintahh (open government). Terdapat tiga institusi utama yang mengkoordinir Sekretariatn Nasional yaitu seperti yang diuraikan pada gambar berikut:

- 1) Sekretariat nasional dibentuk untuk mengkoordinasikan dan mendukung pelaksanaan kebijakan open government termasuk koordinasi dengan Lembaga-lembaga di tingkat daerah diantaranya

---

<sup>33</sup> Ibid.

meningkatkan komunikasi public, pembangunan kapasitas dan penyediaan penjangkauan. Sekretariat nasional juga bertugas merumuskan Strategi Nasional Pemerintahan Terbuka (Open Government).

- 2) Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) Bertanggung jawab untuk memeriksa, mengkoordinasikan dan menggambarkan kebijakan dan strategi dalam peningkatan perencanaan pembangunan nasional sektoral dan lintas sektoral dan kerangka makroekonomi serta infrastruktur. Bappenas juga Kementerian Perencanaan pembangunan nasional (Bappenas) Kantor Staff Presiden (KSP) Kementerian Luar Negeri Sekretaris Nasional bekerja sama dengan Lembaga Kementerian Keuangan untuk membantu penyusunan anggaran tahunan.
- 3) Kantor staf Presiden, Bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan komunikasi politik kepresidenan, mengelola arsip arsip startegis dan mengawasi pelaksanaan program prioritas nasional.
- 4) Kementerian Luar Negeri bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan hal-hal diplomatik pemerintah yang terkait dengan Open Government di seluruh dunia<sup>34</sup>.

Kementerian atau Lembaga lain yang juga memiliki peran penting dalam pelaksanaan komitmen open government adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) yang membantu, Presiden untuk menyusun kebijakan serta mengakomodirkan segala bentuk pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan perubahan dalam bidang birokrasi termasuk sumber daya manusia aparatur, pelayanan public dan ketatalaksanaan. Selain itu Kementerian Komunikasi dan informatika juga memiliki tanggung jawab dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang technology informasi dan komunikasi serta pengelolaan informasi dan komunikasi public termasuk pembinaann atas penyelenggaraann PPID.

---

<sup>34</sup> Kementerian PPN/Bappenas, (2018), Kantor Staf Presiden, dan Kementerian Luar Negeri, *Open Government. Sekretariat Open Government* Indonesia, Jakarta.

### c. Landasan Hukum Open Government

Beberapa landasan hukum yang berperan sebagai pendukung keterbukaan pemerintah di Indonesia yaitu sebagai berikut:

1. Undang- Undang Dasar 1945 Pada undang - undang ini memberikan dasar hukum untuk penerapan umum prinsip-prinsiptransparansiadan partisipasi. Secara khusus Undang-Undang Dasar 1945 menjamin hak masyarakat negara untuk berkomunikasi dan menerima informasi secara bebas (Pasal 28f). Undang – Undang Dasar 1945 juga mengakui hak untuk berserikat, berkumpul serta mengeluarkan pendapat (Pasal 28). Anggaran negara juga harus dijalankan secara terbuka dan bertanggung jawab (Pasal 23-1).
2. Undang- Undangg No. 14 Tahunn 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Dalam undang undang ini memastikan hak warga negara atas informasi dan mendorong pemerintahan yang akuntabel, transparan, efektif dan efisien. UU KIP mensyaratkan pendirian kantor Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen (PPID) untuk pengajuan, mencatat dan memberikan informasi tentang pemerintah kepada publik.
3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2004 tentang sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. Undang-undang ini sebagai instrument hukum utama yang mendukung keterlibatan warga negara. Sistem perencanaan pembangunan bertujuan untuk mengoptimalkan keterlibatan masyarakat. Undang-undang tersebut mengatur sistem perencanaan pembangunan negara dan mengatur proses partisipasi formal masyarakat dalam proses pembangunan melalui musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang).<sup>35</sup>

Melalui transparansi, masyarakat memahami cara kerja pemerintah.

Dengan adanya keterlibatan publik, maka publik dapat mempengaruhi cara kerja pemerintah dalam proses kebijakan pemerintah dan pelayanan publik. Akuntabilitas bermakna bahwa masyarakat dapat meminta pemerintah mempertanggungjawabkan kebijakan dan pelayanannya. Open government dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas pemerintah untuk memulihkan kepercayaan masyarakat.

---

<sup>35</sup> Kementerian Pendayagunaan Aparaturr Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) Tentang Open Government, 2019.

Menurut Harisson, et al, Open government dilandasi beberapa prinsip seperti transparansi, partisipasi, dan kolaborasi<sup>36</sup>.

Inovasi pelayanan publik adalah suatu ide-ide atau gagasan mengenai pelayanan publik yang sifatnya baru maupun modifikasi yang sudah ada, yang mana sesuai peraturan yang berlaku tentang pedoman inovasi pelayanan publik dan kompetisi pelayanan publik bahwasannya setiap instansi diharuskan untuk membuat minimal satu inovasi satu instansi.

Adapun bentuk inovasi pelayanan publik yang di buat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam terlaksana nya inovasi yang baik yaitu Inovasi dalam bentuk Sistem IT yakni: 1. Sistem Perizinan berusaha terpadu elektronik/OSS (One Single Submission) 2. Rekomendasi Penelitian Online (RPO) 3. Fitur TTE (Tanda Tangan Elektronik). Inovasi yang diharapkan mampu menjadi penghubung antara masyarakat dan pemerintah daerah inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten<sup>37</sup>.

Penting untuk memilih inovasi pelayanan informasi publik yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat. Dalam implementasinya, pemerintah juga perlu memastikan aksesibilitas, ketersediaan sumber daya, dan kemudahan penggunaan bagi masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan informasi publik yang disediakan.

---

<sup>36</sup> Harrison et al. (2017), *Open government and e-Government: Democratic Challenges from a Public Value Perspective*, IOS Press, Information Polity 17 (2012) 83-97

<sup>37</sup> Ibid.

#### 4. Prinsip Open Government

Prinsip Keterbukaan Informasi, merupakan salah satu komponen dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (good governance). Dalam pengaturan Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (LNRI No. 125 Tahun 2004, TLNRI No. 4437) selanjutnya dalam penulisan ini disebut UU Pemerintahan Daerah, sebenarnya hal tersebut telah diatur di dalam Pasal 20 ayat 1 yakni: Penyelenggaraan pemerintahan berpedoman pada Asas Umum Penyelenggaraan Negara yang terdiri atas:

- a. Asas kepastian hukum;
- b. Asas tertib penyelenggaraan akan suatu Negara;
- c. Asas kepentingan umum;
- d. Asas keterbukaan;
- e. Asas profesionalitas;
- f. Asas akuntabilitas;
- g. Asas efisiensi;
- h. Asas efektivitas; dan
- i. Asas proporsionalitas<sup>38</sup>

Namun demikian dalam Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah tersebut khususnya terkait dengan asas keterbukaan tidak mengatur perihal bagaimana teknis pelaksanaannya, standar layanan keterbukaan, pengawas dan pengawasannya serta sanksi manakala ketentuan yang juga merupakan asas-asas dalam penyelenggaraan suatu pemerintahan tersebut tidak dilaksanakan atau ditaati.

Prinsip Open Government sebagai inisiatif global yang telah dibentuk pada September 2011. Open Government (OG) telah menjadi sebuah platform bagi negara yang berpartisipasi di dalamnya untuk megembangkan tata pemerintahan

---

<sup>38</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (LNRI No. 125 Tahun 2004, TLNRI No. 4437) pasal 20 ayat 1

yang mempromosikan keterbukaan, pelibatan masyarakat, serta peningkatan kolaborasi. Wirtz dan Birkmeyer mendefinisikan Open Government adalah Bentuk multilateral, sosial dan poliitk, yang mencakup khususnya tindakan transparan, partisipatif serta kolaboratif oleh administrasi dan pemerintah.

a. Transparansi.

Transparansi pemerintahan merupakan sifat kumpulan data yang diterbitkan yang menunjukkan bahwa pemerintah telah berupaya untuk menyelesaikan tugas mereka dengan jelas dan hal ini menjadi suatu proses yang berharga dalam administrasi pemerintahan. Implikasi transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dapat dilihat dalam dua hal diantaranya: bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada warga negaranya dan upaya pemerintah dalam meningkatkan tata kelola dan tata pemerintahan yang baik serta mampu mengurangi peluang dari terjadinya kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN). Transparansi sebagai bentuk adanya informasi-informasi yang memadai dan akurat. Dari penjelasan diatas dapat dipahami bentuk transparansi tidak hanya terkait upaya negara untuk dapat membuka informasi tetapi juga menyediakan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi tersebut.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Krina (2003) Menurut nya transparansi merupakan penyelenggaraan pemerintah yang baik dimana adanya kemudahan bagi masyarakat. Indikator-indikator dari transparansi adalah Information Open Data dan Skill Government.

- Information open data yang berarti adanya keterbukaan informasi sehingga mampu diakses oleh masyarakat secara mudah.

- Skill government atau kemampuan pemerintah dalam memanfaatkan teknologi sehingga dengan adanya kemampuan yang memadai akan munculnya keterbukaan yang jelas kepada masyarakat.<sup>34</sup>

b. Partisipasi.

Partisipasi bermula dari bahasa Inggris “Participate” yang artinya adanya keikutsertaan atau mengambil satu bagian. Pengertian yang singkat tentang partisipasi juga dideskripsikan oleh Komaruddin yaitu keikutsertaan masyarakat dalam decisionmaking baik dilakukan secara langsung maupun melalui perwakilannya. Partisipasi masyarakat adalah keikutsertaan masyarakat dalam urusan urusan penyelenggaraan pemerintahan<sup>35</sup>. Partisipasi masyarakat mengarah kepada salah satu arti yang termuat dalam resolusi Perserikatan Bangsa Bangsa pada tahun 1970an awal sebagai berikut: “Menciptakan kesempatan bagi seluruh anggota masyarakat secara luas dan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi aktif dan mempengaruhi proses pembangunan serta berbagi hasil pembangunan secara merata” Pada intinya partisipasi tidak berlaku seragam di berbagai daerah meskipun penyelenggaraan pemerintahan daerahnya telah bersifat partisipatif. Indikator dari partisipasi diantaranya Consultation dan Co-Decision Consultation yang berarti bahwa masyarakat dikatakan berpartisipasi Ketika adanya komunikasi dua arah dari pemberi informasi dengan penerima informasi. Co- Decision yang berarti masyarakat dijadikan sebagai mitra yang setara dalam

---

<sup>34</sup> Wirtz, B. W., & Birkmeyer, S. (2015). Open Government: Origin, Development, and Conceptual Perspectives. *International Journal of Public Administration*, 38(5), 1–16

<sup>35</sup> Komarudin. (2018). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Dalam *Jurnal Sekretariat Negara*

pengambilan keputusan (citizen as equal partners). bentuk partisipasi masyarakat juga dijadikan sebagai tolak ukur dalam pengambilan keputusan untuk kepentingan Bersama<sup>36</sup>.

- c. Kolaborasi. Collaboration merupakan bentuk kegiatan kerjasama oleh dua bidang atau lebih yang tujuannya adalah untuk meningkatkan nilai tambah ketimbang bekerja secara individu. Kolaborasi didefinisikan menjadi proses kolektif dimana setiap stakeholder mempunyai kekuasaan dan kewenangan pada pengambilan keputusan serta mempunyai kesempatan yang sama untuk menyampaikan aspirasinya dalam bekerja sama didalam tim. Dalam pekerjaan pemerintah, Kolaborasi dengan penuh semangat melibatkan warga. Organisasi dan departemen administratif harus menggunakan metode, sistem, dan alat inovatif untuk berkolaborasi di antara mereka sendiri, melalui semua tahap pemerintahan, dan dengan bisnis, organisasi nirlaba, dan individu sektor swasta<sup>37</sup>.

Kerjasama membutuhkan peran serta para pemangku kepentingan sesuai dengan perannya masing-masing. Pemangku kepentingan adalah komunitas, individu, kelompok masyarakat atau bagian dari komunitas yang peduli atau tertarik pada suatu isu atau masalah dalam suatu organisasi atau lingkungan. Pemangku kepentingan dapat diartikan sebagai stakeholders atau mereka yang memiliki kepentingan.

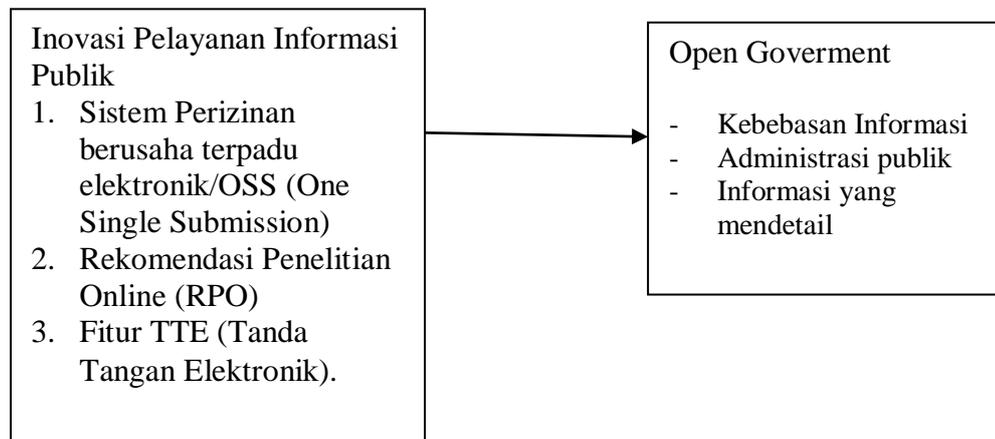
---

<sup>36</sup> Muluk, Open Government Indonesia. (2018). Laporan Pelaksanaan Rencana Aksi Open Government Indonesia Tahun 2017. 3–10.

<sup>37</sup> Aarshi, S., Malik, B. H., Habib, F., Ashfaq, K., Saleem, I., & Tariq, U. (2018). Dimensions of open government data web portals: A case of Asian countries. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 9(6), 459–469

## B. Kerangka Pikir

Sedangkan yang menjadi kerangka konsep dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan komunikasi interpersonal dan produktivitas kerja sebagaimana dalam kerangka berikut :



Melalui fitur tersebut pemohon dapat mengetahui informasi detail persyaratan, informasi prosedur berdasarkan SOP, informasi mekanisme perizinan dan non perizinan, e-antrian secara elektronik, pengaduan secara online secara mudah serta cepat. Sistem OSS (One Single Submission) juga dapat di unduh di aplikasi android Playstore bagi pemohon (pengusaha) yang ingin mendapatkan informasi detail dengan fitur tracking untuk mengetahui status permohonan secara realtime.

Bagi pelaku usaha yang ingin membuat surat izin usaha secara online dapat melakukan pendaftaran melalui fitur OSS (One Single Submission) sistem perizinan berusaha terpadu elektronik, selanjutnya pemohon akan mendapatkan NIB (nomor izin berusaha), setelah itu mengajukan persyaratan izin usaha yang sudah tertera, kemudian petugas DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara akan memproses data yang masuk sesegera mungkin dan pemohon dapat output berupa

surat legal izin usaha yang sudah terintegrasi tanda tangan elektronik (TTE).

Open Government merupakan bentuk dari adanya transparansi, partisipasi, dan kolaborasi. Arah Open Government merupakan sebuah upaya komprehensif dan sistematis untuk memberi informasi pemerintahan secara terbuka. Agenda Open Government ini mengambil bentuk yang lebih global melalui pembentukan Kerjasama Open Government pada tahun 2011. Harapan dari kekuatan transformasi ini mengarah kepada perubahan paradigma dalam hakikat pemerintahan berbasis teknologi<sup>38</sup>.

Selain itu open government juga diartikan sebagai bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat transparan, terbuka, dan partisipatoris, dalam seluruh proses pengelolaan sumber daya publik mulai dari proses pengambilan keputusan, pelaksanaan, serta evaluasinya.

Tiga dasar arah open government yaitu arah pertama dan landasan utama didasarkan pada gagasan Kebebasan Informasi. Dokumen pemerintah harus tersedia untuk siapa saja. Namun tampaknya karena Perang Dingin, ini tidak mungkin dan kerahasiaan pemerintah tetap ada. Arah utama ini difokuskan pada hak hukum yang dimiliki warga negara untuk mengakses informasi pemerintah. Informasi seperti ini yang dihasilkan oleh administrasi publik harus dianggap sebagai bagian dari domain publik. Arah kedua adalah ranah administrasi publik sebagai alat informasi publik. Dalam arah ini, keterbukaan harus diartikan sebagai pencarian untuk mendeklasifikasi informasi dan pengelolaan informasi yang bertujuan untuk meningkatkan pengambilan keputusan publik dan pengadaan

---

<sup>38</sup> Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Rösch, M. (2018). Citizen and Open Government: An Empirical Analysis of Antecedents of Open Government Data. *International Journal of Public Administration*, 41(4), 308–320.

informasi atau deregulasi. Dengan pengertian yang lebih operatif dan regulasi, jalur ini mengoperasionalkan gagasan Open Government dalam organisasi publiknya.

Arah ketiga adalah informasi yang mendetail, dimana dalam memahami gagasan Open Government penting adanya keterbukaan input atau data yang digunakan untuk pejabat pemerintah namun masih bisa diakses oleh warga negara. Ketiga arah ini berusaha mencapai transparansi sebagai tujuan utama. Proses transparansi seharusnya mengarah pada pemerintahan yang lebih baik dan kinerja pemerintahan yang dapat dilihat oleh masyarakat. Gagasan yang mengatakan bahwa legitimasi otoritas publik ada di beberapa bagian salah satunya pada transparansi.