

Analisis Pengungkapan *Stakeholder Engagement* pada Situs Web Pemerintah Daerah (Studi pada Pemerintah Propinsi dan Kota di Indonesia)

Harry Josua Tampubolon
Magister Akuntansi, Universitas Gadjah Mada, Indonesia
E-mail: har.josua@gmail.com

Abstrak

Stakeholder engagement merupakan sebuah proses yang dapat menyelaraskan kepentingan organisasi dan *stakeholder*. Hal ini menjadi penting karena partisipasi *stakeholder* merupakan salah satu aspek yang menentukan kemajuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pengungkapan *stakeholder engagement* pada situs web pemerintah daerah yang meliputi pemerintah propinsi dan kota di Indonesia berdasarkan indeks *stakeholder engagement* yang dikembangkan oleh Midin dkk (2017). Penelitian ini bersifat deskriptif dan menggunakan analisis konten. Objek dalam penelitian ini adalah 132 pemerintah daerah yang terdiri dari 34 pemerintah propinsi dan 98 pemerintah kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rerata tingkat pengungkapan *stakeholder engagement* pada situs web pemerintah daerah di Indonesia masih cukup rendah (32,79%) dimana pemerintah daerah hanya mengungkapkan 13 dari 40 butir pengungkapan yang ada di dalam indeks. Adanya temuan ini mengindikasikan bahwa pemerintah daerah di Indonesia belum memaksimalkan situs web sebagai sarana pengungkapan informasi.

Kata kunci: *Stakeholder engagement*, analisis konten, situs web, pemerintah daerah, pengungkapan.

1. PENDAHULUAN

Stakeholder engagement saat ini telah bertumbuh secara signifikan dan telah menjadi elemen penting dalam kemajuan organisasi di sektor swasta maupun sektor publik (Midin dkk, 2017). Hal ini terjadi karena *stakeholder* memiliki peran dalam meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan. Keefektifan pengambilan keputusan akan dicapai jika organisasi mau menerima umpan balik (*feedback*) dari *stakeholder* sebagai bahan pertimbangannya.

Motivasi utama organisasi bergerak ke arah *stakeholder engagement* adalah untuk meningkatkan kepercayaan, transparansi, dan akuntabilitas, serta untuk memberikan komunikasi yang lebih baik tentang aktivitas/program organisasi (Burchell dan Cook, 2006). Sebagai respon atas meningkatnya tuntutan *stakeholder* dalam peningkatan transparansi dan akuntabilitas, organisasi diharapkan tidak

hanya mengungkapkan kinerja keberlanjutan, tetapi juga melibatkan para *stakeholder* dalam proses akuntansi dan pelaporan keberlanjutan agar peran *stakeholder* tidak terbatas hanya sebagai penerima informasi (Gao dan Zhang, 2006).

Secara umum *stakeholder engagement* merupakan proses untuk secara efektif memunculkan pandangan *stakeholder* mengenai hubungan mereka dengan organisasi (Greco dkk, 2013). *Stakeholder engagement* juga dapat dimaknai sebagai kolaborasi berbasis kepercayaan antara individu dan/atau lembaga sosial dengan tujuan berbeda yang hanya dapat dicapai bersama-sama (Andriof dan Waddock, 2002).

Stakeholder engagement bukanlah hal yang baru bagi sektor swasta. Sudah ada peraturan yang mengisyaratkan bahwa sebuah organisasi harus mengungkapkan *stakeholder engagement* dalam laporan keberlanjutan (*sustainability report*) sesuai

dengan standar yang dikeluarkan oleh Global Reporting Initiative. Namun, bagi sektor publik di Indonesia pengungkapan ini masih relatif sulit ditemukan karena belum ada persyaratan yang memadai untuk mengungkapkan informasi sehingga pengungkapan *stakeholder engagement* masih bersifat pengungkapan sukarela.

UU No. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah menyebutkan bahwa pemerintah daerah mengurus dan mengatur sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, serta menjalankan otonomi seluas-luasnya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat dan pelayanan umum. Adanya peraturan tersebut menimbulkan konsekuensi logis berupa kebutuhan terhadap proses pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Proses pengambilan keputusan semacam ini membutuhkan informasi yang memiliki karakteristik yang bersifat menyeluruh, akurat, dan mutakhir. Oleh karena itu, pemerintah daerah berada dalam posisi untuk mendorong terciptanya *stakeholder engagement* dengan memastikan masyarakat berpartisipasi dalam program pembangunan berkelanjutan.

Meskipun UU No. 32 tahun 2004 yang mengatur tentang otonomi sudah berjalan cukup lama dan ada beberapa pemerintah daerah yang sukses dalam implementasinya, tetapi pada kenyataannya masih banyak pemerintah daerah yang gagal karena memiliki kinerja yang belum optimal. Menurut Asman Abnur selaku Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2017), pada tahun 2017 negara mengalami kerugian sebesar 392 triliun rupiah karena 425 pemda atau sekitar 80% pemda di Indonesia memiliki kinerja yang buruk. Kinerja pemerintah daerah yang buruk disebabkan oleh karena tidak terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, tidak berorientasi pada hasil, dan rendahnya akuntabilitas oleh pemerintah daerah. Selain itu Abnur (2017) juga menyatakan bahwa pemerintah daerah memiliki banyak program/kegiatan yang

ditetapkan, namun tidak tepat sasaran. Akibatnya, masyarakat pun tidak banyak merasakan dampak dari program-program yang dibuat meskipun program itu ditujukan kepada masyarakat itu sendiri.

Unsur terpenting dari suksesnya implementasi setiap program ialah melibatkan para *stakeholder* melalui komunikasi yang efisien yang dimulai sedini mungkin (Midin dkk, 2017). Komunikasi dengan *stakeholder* dapat dilakukan dengan menggunakan media tradisional dan juga media modern. Media tradisional meliputi surat kabar, radio, dan televisi, sedangkan media modern yaitu teknologi internet. Penggunaan media tradisional dinilai cukup efektif meskipun mahal dan memakan waktu. Namun, dengan adanya perkembangan teknologi internet dan munculnya berbagai perangkat *online* menciptakan kemudahan bagi pemerintah untuk memberikan informasi, dan berkomunikasi dengan para *stakeholder*.

Di Indonesia, Pemerintah telah menggunakan internet sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Hal ini dilakukan karena bagi pemerintah saat ini internet merupakan media yang paling mudah dijangkau dan paling *cost effective* untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat (Styles dan Tennnyson, 2007). Pemerintah Indonesia mendorong pemanfaatan internet melalui Inpres nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang mengamanatkan setiap lembaga negara untuk membangun situs web guna mengembangkan *e-government* sebagai upaya dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif, efisien dan transparan. Selain itu, UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), juga mengatur tentang keterbukaan informasi dan transparansi penyelenggaraan negara sebagai salah satu wujud dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis.

Literatur atau penelitian yang berfokus pada pengungkapan *stakeholder engagement* terutama mengenai isu-isu pembangunan berkelanjutan dalam konteks otoritas lokal masih jarang dilakukan, khususnya di Indonesia. Namun, penelitian ini sudah dilakukan di negara-negara lain seperti Australia dan Malaysia. Penelitian yang dilakukan oleh Midin dkk (2017) dengan menggunakan sampel 108 otoritas lokal di Malaysia menyimpulkan bahwa pengungkapan informasi *stakeholder engagement* di situs web otoritas lokal Malaysia masih tergolong rendah atau hanya sekitar 30%. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Kaur dan Lodhia (2014) dengan menggunakan sampel 23 dewan lokal di Australia, menemukan rendahnya tingkat pengungkapan *stakeholder engagement* dalam laporan keberlanjutan (*sustainability report*) pada dewan lokal di Australia.

Penelitian ini menggunakan situs web pemerintah daerah tingkat propinsi dan kota sebagai media utama yang menjadi unit analisis dan berfokus pada tingkat pengungkapan *stakeholder engagement*. Pemerintah daerah tingkat propinsi dan kota dipilih menjadi unit analisis karena keduanya merupakan tingkatan pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat dan memiliki peran penting dalam melaksanakan pelayanan publik. Dalam penelitian ini, penulis berargumen bahwa pengungkapan informasi *stakeholder engagement* di situs web pemerintah daerah penting dalam meningkatkan pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia. Adanya pengungkapan tersebut dapat membantu pemerintah daerah untuk meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

2. LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Teori *stakeholder* bahwa organisasi melayani tujuan publik yang lebih luas untuk menciptakan nilai bagi masyarakat dan istilah *stakeholder* merujuk kepada pihak-pihak yang memengaruhi ataupun

dipengaruhi oleh keputusan, kebijakan, dan operasi organisasi (Warsono dkk, 2009). Organisasi dapat memiliki berbagai *stakeholder* dengan kepentingan yang berbeda dan tidak mungkin bagi mereka untuk mengatasi masalah dan memenuhi keinginan dari semua *stakeholder*. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengidentifikasi *stakeholder* yang memiliki pengaruh besar bagi organisasi. Kriteria utama dalam mengidentifikasi dan memprioritaskan *stakeholder* adalah menentukan atribut kekuasaan, legitimasi dan urgensi, serta kemampuan *stakeholder* dalam memengaruhi atau dipengaruhi oleh tindakan organisasi (Kaur dan Lodhia, 2014).

Tata kelola pemerintahan merujuk pada pengertian bahwa kekuasaan tidak semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah. Tata kelola pemerintahan menekankan pada pelaksanaan fungsi pengelolaan secara bersama-sama oleh pemerintah dan institusi-institusi lain, yaitu LSM, perusahaan swasta, dan juga warga negara, termasuk pula institusi non pemerintah. Pemerintah memberikan ruang bagi masyarakat untuk berperan dalam mengikis krisis kepercayaan masyarakat dan meningkatkan legitimasi agar kebijakan dan tindakan cenderung lebih dipatuhi masyarakat (Dwiyanto, 2005).

Pengungkapan merupakan saluran komunikasi penting, karena dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, dan meningkatkan keterlibatan dengan berbagai macam *stakeholder* (Farooque dan Ahulu, 2015). Pengungkapan atau *disclosure* secara sederhana diartikan sebagai pelepasan informasi atau memberikan informasi yang dilakukan oleh organisasi kepada pihak luar (Suwardjono, 2014). Di Indonesia pengungkapan *stakeholder engagement* pada pemerintah daerah masih bersifat sukarela karena tidak ada peraturan yang mewajibkan untuk mengungkapkan hal ini. Meskipun bersifat sukarela, pengungkapan *stakeholder engagement* dinilai penting sebagai sarana komunikasi dua arah anatara

pemerintah dengan masyarakat dan juga dapat meningkatkan penerimaan sosial oleh masyarakat untuk mencapai legitimasi (Kaur dan Lodhia, 2014).

Saat ini banyak organisasi yang bergerak ke arah *stakeholder engagement* untuk meningkatkan kepercayaan, transparansi, akuntabilitas dan juga komunikasi yang lebih baik tentang aktivitas/program organisasi (Burchell dan Cook, 2006). Alasan mengapa organisasi melibatkan *stakeholder* adalah untuk mengantisipasi dan memahami isu-isu yang muncul, mempromosikan kolaborasi produktif dengan *stakeholder*, serta meningkatkan pengambilan keputusan dan kinerja operasional (Facility Reporting Project, 2007). Jika organisasi sektor publik ingin berhasil dalam melaksanakan *stakeholder engagement*, organisasi perlu menilai sudah sejauh mana mereka melibatkan *stakeholder* (Friedman dan Miles, 2006).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan dengan mengobservasi situs web pemerintah daerah yang meliputi pemerintah propinsi dan kota. Analisis yang digunakan untuk menilai tingkat pengungkapan adalah analisis konten. Analisis konten merupakan sebuah metode penelitian observasional yang digunakan secara sistematis untuk mengevaluasi simbol isi dari semua bentuk komunikasi yang tercatat atau terekam, sehingga memungkinkan peneliti menganalisis informasi secara tekstual dan secara sistematis mengidentifikasi kata, konsep, karakter, tema, dan kalimat (Sekaran dan Bogie, 2013). Dalam menganalisis konten, penelitian ini menggunakan indeks *stakeholder engagement* berupa daftar periksa (*checklist*) yang dikembangkan oleh Midin dkk (2017).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemerintah daerah di Indonesia. Jumlah keseluruhan pemerintah daerah di Indonesia pada tahun 2018 adalah 548 yang

terdiri dari 34 pemerintah propinsi, 416 pemerintah kabupaten, dan 98 pemerintah kota. Sampel penelitian adalah pemerintah propinsi dan kota yang memiliki situs web resmi yang dapat diakses. Sementara, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder yang digunakan adalah seluruh informasi yang ada pada situs web resmi pemerintah daerah tingkat propinsi dan kota di Indonesia secara keseluruhan.

Penelitian ini menggunakan delapan tahap dalam melakukan analisis data yaitu: 1) membuka situs web resmi pemerintah propinsi dan kota. 2) menganalisis konten/isi dari setiap informasi yang ada di dalam situs web. 3) konten yang relevan pada situs web di tinjau sesuai dengan indeks *stakeholder engagement*. Jika butir informasi tidak diungkapkan sama sekali atau ada informasi namun kurang/tidak jelas, diberikan angka 0. Sementara jika butir informasi diungkapkan dengan jelas, akan diberikan angka 1. 4) melakukan pengujian reliabilitas data. 5) data yang terkumpul dan siap dianalisis akan ditransfer ke *microsoft excel* agar dapat disajikan dalam bentuk tabulasi. 6) tingkat pengungkapan disajikan dalam bentuk persentase. 7) pada bagian pembahasan, akan dipaparkan mengenai pengungkapan *stakeholder engagement* per aspek, dan mendeskripsikan sejauh mana tingkat pengungkapannya. 8) penarikan simpulan keseluruhan mengenai tingkat pengungkapan *stakeholder engagement* pada situs web pemerintahan daerah di Indonesia.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengungkapan Stakeholder Engagement Berdasarkan Aspek

Berdasarkan Tabel 4.1 dibawah, nilai rata-rata pengungkapan *stakeholder engagement* pada situs web pemerintah daerah di Indonesia adalah sebesar 0,3279, yang berarti pemerintah daerah di Indonesia hanya mengungkapkan 13 ($0,3279 \times 40$)

Tabel 4.1 Statistik deskriptif pengungkapan *stakeholder engagement* per aspek

No.	Aspek <i>stakeholder engagement</i>	Minimum	Maximum	Median	Standard Deviation	Rerata Pengungkapan (%)	
						Penelitian ini	Midin dkk (2017)
1	Identifikasi <i>stakeholder</i> (4)	0	0,50	0,25	0,08	23,64%	24,31%
2	Media dan pendekatan yang digunakan untuk <i>stakeholder engagement</i> (3)	0	0,33	0,33	0,13	27,39%	26,54%
3	Masalah utama dan isu yang diangkat melalui <i>stakeholder engagement</i> (4)	0	1	0	0,30	18,02%	18,06%
4	Bukti dari <i>stakeholder engagement</i> (6)	0	0,83	0,33	0,20	32,04%	31,95%
5	Peluang untuk umpan balik (5)	0	1	0,40	0,25	45,43%	61,29%
6	Pernyataan lainnya yang berhubungan dengan <i>stakeholder engagement</i> (8)	0	0,75	0,25	0,18	27,33%	15,51%
7	Jenis kegiatan/program dalam <i>stakeholder engagement</i> (10)	0	1	0,40	0,26	42,48%	34,44%
Total		0	0,75	0,33	0,15	32,79%	30,56%

butir dari 40 butir pengungkapan yang ada di dalam indeks. Nilai maksimal sebesar 0,75 atau 30 ($0,75 \times 40$) butir, sementara nilai minimal sebesar 0 butir, hal ini menunjukkan adanya pemerintah daerah yang mengungkapkan 30 butir dari 40 butir pengungkapan yang ada di dalam indeks, sedangkan ada juga pemerintah daerah yang tidak mengungkapkan sama sekali pada situs webnya. Pemerintah daerah yang memiliki pengungkapan tertinggi adalah Pemerintah Kota Surabaya, sementara pemerintah daerah yang memiliki pengungkapan terendah atau tidak mengungkapkan sama sekali adalah Pemerintah Propinsi Kalimantan Utara.

Secara keseluruhan tingkat pengungkapan *stakeholder engagement* pada situs web pemerintah daerah di Indonesia (32,79%) sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan Malaysia (30,56%). Hal ini mungkin mengindikasikan bahwa dari sisi transparansi, pemerintah daerah di Indonesia cenderung lebih banyak mengungkapkan berbagai informasi yang berguna bagi para *stakeholder* melalui situs web pemerintah.

Aspek pengungkapan yang tertinggi pada penelitian ini adalah peluang untuk umpan balik dengan rerata pengungkapan 45,43%, sedangkan aspek pengungkapan terendah adalah masalah utama dan isu yang diangkat melalui *stakeholder engagement* dengan rerata pengungkapan 18,02%. Artinya, hal terpenting dalam sebuah situs web pemerintah daerah adalah

tersedianya fasilitas yang dapat digunakan oleh para pengunjung situs web untuk menyampaikan keluhan maupun aspirasi mereka. Sementara itu, rendahnya masalah utama dan isu yang diangkat melalui *stakeholder engagement* disebabkan oleh masyarakat yang masih enggan untuk mengomunikasikan keluhan maupun aspirasinya terkait dengan permasalahan ekonomi, sosial, dan lingkungan kepada pemerintah daerah setempat. Hal ini mungkin terjadi karena masih rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah, sehingga meskipun ada permasalahan ataupun ide, masyarakat lebih memilih untuk diam atau menyelesaikan sendiri permasalahan tersebut tanpa mengomunikasikannya kepada pemerintah daerah.

Identifikasi Stakeholder

Hasil penelitian pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa tidak ada satupun pemerintah daerah yang memberikan penjelasan mengenai definisi dari *stakeholder*. Namun, sebesar 92,25% pemerintah daerah di Indonesia menyebutkan jenis-jenis *stakeholder* mereka, seperti pemerintah pusat, DPRD, LSM, masyarakat, swasta, akademisi, perbankan, pemasok, lembaga keuangan mikro, koperasi, UMKM, dan pemangku kepentingan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pemerintah daerah di Indonesia telah mengidentifikasi *stakeholder* mereka. Contoh pengungkapan mengenai penyebutan jenis-jenis

stakeholder dapat dilihat pada Gambar 4.1 di bawah ini.

pertemuan, musyawarah, survei, sosialisasi, penyuluhan, dialog interaktif,

Gambar 4.1 Pengungkapan penyebutan jenis-jenis *stakeholder* pada Propinsi Sumatera Utara

Secara berkelanjutan, Pemprovsu terus berupaya memperbaiki mutu pelayanan umum mulai dari identifikasi dan standardisasi pelayanan, peningkatan kinerja pelayanan, dan monitoring pelayanan. Usaha ini diharapkan mampu menciptakan penyampaian pelayanan yang adil dan merata bagi semua pemangku kepentingan yaitu anggota masyarakat, pelaku usaha, dan pegawai pemerintah baik yang bersifat lokal, nasional, maupun internasional.

Meskipun ditemukan tingginya penyebutan mengenai jenis-jenis *stakeholder*, namun hanya 2,33% pemerintah daerah yang menyebutkan siapa dari berbagai pihak tersebut yang menjadi *stakeholder* utama (*key stakeholder*), sementara pada penelitian Midin dkk (2017) tidak menemukan adanya penyebutan mengenai *stakeholder* utama pada situs web otoritas lokal di Malaysia. Selain itu, baik penelitian ini maupun penelitian Midin dkk (2017) tidak menemukan adanya informasi mengenai hubungan antara berbagai kelompok *stakeholder* dengan pemerintah daerah dan juga otoritas lokal. Rendahnya pengungkapan mengenai atribut kunci dari *stakeholder* (*key stakeholder*) dan hubungan berbagai kelompok *stakeholder* dengan pemerintah daerah mungkin disebabkan oleh proses identifikasi jenis kelompok *stakeholder* dan kebutuhan mereka yang memakan waktu, membutuhkan usaha, dan keahlian.

Media dan Pendekatan yang Digunakan untuk Stakeholder Engagement

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh Midin dkk (2017) sama-sama tidak menemukan adanya pernyataan umum mengenai jenis media atau pendekatan yang digunakan dalam pelaksanaan *stakeholder engagement*. Namun, sebanyak 82,17% pemerintah daerah menyebutkan bahwa mereka telah melakukan pendekatan-pendekatan kepada *stakeholder*, seperti melalui forum masyarakat, diskusi kelompok fokus (*focus group discussion*),

workshop, dan juga konsultasi.

Berbagai pendekatan yang dilakukan umumnya membahas isu-isu yang terkait dengan tiga pilar pembangunan berkelanjutan (yaitu ekonomi, sosial dan lingkungan). Pendekatan-pendekatan ini tidak selalu dilaksanakan secara langsung oleh pemerintah daerah, tetapi terkadang mereka melibatkan pihak lain seperti komunitas dan juga organisasi non-profit. Jika dibandingkan dengan penelitian Midin dkk (2017), pemerintah daerah di Indonesia memiliki persentase pengungkapan yang lebih tinggi dalam penyebutan jenis media dan pendekatan *stakeholder engagement*, karena penelitian sebelumnya hanya memiliki hasil 79,63%. Lebih lanjut lagi, kedua penelitian sama-sama tidak menemukan adanya informasi mengenai tingkat keterlibatan *stakeholder* dalam program atau kegiatan.

Masalah Utama dan Isu yang Diangkat Melalui Stakeholder Engagement

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar 24,81% pemerintah daerah di Indonesia menyebutkan pernyataan umum atau kebijakan mengenai masalah utama dan isu yang menjadi perhatian pemerintah daerah. Hasil ini lebih rendah jika dibandingkan dengan penelitian Midin dkk (2017) yaitu sebesar 34,26%. Gambar 4.2 di bawah ini merupakan salah satu contoh dari pernyataan umum mengenai isu dan masalah utama mengenai lingkungan.

Masalah dan isu yang menjadi perhatian pemerintah daerah di Indonesia umumnya mengenai aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi. Hasil Penelitian ini

Tabel 4.2 Perbandingan rerata untuk setiap butir pengungkapan *stakeholder engagement*

Butir Pengungkapan	Rerata pengungkapan (%)	
	Penelitian ini	Midin dkk (2017)
A. Identifikasi stakeholder		
1. Pernyataan umum atau kebijakan – terkait dengan definisi <i>stakeholder</i>	0%	0,93%
2. Adanya penyebutan mengenai jenis stakeholder – warga, masyarakat/orang, lembaga pemerintah, lembaga non-pemerintah, kontraktor/pemasok, publik, dll.	92,25%	96,30%
3. Adanya penyebutan mengenai atribut kunci dari kelompok <i>stakeholder</i>	2,33%	0,00%
4. Adanya penyebutan mengenai hubungan berbagai <i>stakeholder</i> dengan pemerintah kota/provinsi	0%	0,00%
B. Media dan pendekatan yang digunakan untuk stakeholder engagement		
1. Pernyataan umum atau kebijakan - media dan pendekatan yang digunakan untuk <i>stakeholder engagement</i>	0%	0,00%
2. Adanya penyebutan mengenai jenis media dan pendekatan yang digunakan untuk <i>stakeholder engagement</i> - forum masyarakat, kelompok fokus, panel penasehat, pertemuan, kuesioner/survei, buletin, dialog, kemitraan, konsultasi, dll.	82,17%	79,63%
3. Tingkat keterlibatan <i>stakeholder</i>	0%	0,00%
C. Masalah utama dan isu yang diangkat melalui stakeholder engagement		
1. Pernyataan umum atau kebijakan – sifat dari masalah dan isu	24,81%	34,26%
2. Adanya komentar/kekhawatiran/pertanyaan/isu <i>stakeholder</i> yang dikutip pada aspek lingkungan	16,28%	12,96%
3. Adanya komentar/kekhawatiran/pertanyaan/isu <i>stakeholder</i> yang dikutip pada aspek sosial	17,83%	16,67%
4. Adanya komentar/kekhawatiran/pertanyaan/isu <i>stakeholder</i> yang dikutip pada aspek ekonomi	13,18%	8,33%
D. Bukti dari stakeholder engagement		
1. Adanya foto/gambar dari program <i>stakeholder engagement</i>	47,29%	80,56%
2. Adanya penyebutan tentang jaminan <i>stakeholder engagement</i>	0%	0,00%
3. Adanya konferensi video <i>stakeholder engagement</i>	27,13%	4,63%
4. Adanya berita yang dilaporkan mengenai <i>stakeholder engagement</i>	87,60%	57,41%
5. Adanya arsip yang terkait dengan <i>stakeholder engagement</i>	10,08%	28,70%
6. Adanya publikasi yang terkait dengan <i>stakeholder engagement</i>	20,16%	20,37%
E. Peluang untuk umpan balik		
1. Sambutan umpan balik	22,48%	58,33%
2. Formulir umpan balik/saran disediakan	42,64%	70,37%
3. Detail kontak/email/situs web/sms seluler	84,50%	97,22%
4. Penjelasan tentang penggunaan umpan balik	11,63%	26,85%
5. Media sosial - Facebook, Twitter, Flickr, Twitter, Instagram	65,89%	53,70%
F. Pernyataan lainnya yang berhubungan dengan stakeholder engagement		
1. Adanya komite atau organisasi masyarakat untuk <i>stakeholder engagement</i>	22,48%	12,96%
2. Adanya strategi yang terkait dengan <i>stakeholder engagement</i>	21,71%	4,63%
3. Adanya penyebutan mengenai <i>stakeholder engagement</i> dalam pengantar, profil, latar belakang, dan riwayat, misal. Logo/lambang	55,04%	9,26%
4. Adanya penyebutan mengenai <i>stakeholder engagement</i> dalam layanan, fasilitas dan fungsi	13,18%	9,26%
5. Adanya penyebutan mengenai <i>stakeholder engagement</i> dalam pernyataan walikota	7,75%	43,52%
6. Adanya penyebutan mengenai <i>stakeholder engagement</i> dalam pernyataan sekretaris daerah	0%	6,48%
7. Adanya penyebutan mengenai <i>stakeholder engagement</i> dalam kalender dan perencanaan acara	34,88%	8,33%
8. Adanya departemen/dinas/unit khusus untuk menangani masalah yang terkait dengan <i>stakeholder</i>	63,57%	29,63%
G. Jenis kegiatan/program dalam stakeholder engagement		
1. Agenda lokal 21	20,93%	34,26%
2. Penanaman kembali pepohonan	48,06%	17,59%
3. Program daur ulang	27,13%	35,19%
4. Program kesehatan - misal. wabah demam berdarah, kampanye diabetes, obesitas	68,99%	50,00%
5. Program hemat energi - misal. <i>Earth Hour</i> , <i>Green Technology</i>	17,83%	33,33%
6. Program keamanan - misal. CCTV, keamanan kota	30,23%	33,33%
7. Program masyarakat - misal. gotong royong, amal	63,57%	75,93%
8. Olahraga/program sosial - misal. futsal, sepak bola, bersepeda	69,77%	42,59%
9. Program ekonomi	52,71%	1,85%
10. Klub/asosiasi	25,58%	20,37%

Gambar 4.2 Pengungkapan pernyataan umum mengenai isu dan masalah utama mengenai lingkungan pada Kota Bontang

Permasalahan lingkungan hidup dan kerusakan sumberdaya alam harus menjadi perhatian, karena dalam jangka panjang akan mempengaruhi bukan hanya perekonomian daerah namun juga hajat hidup masyarakat. Terlebih lagi jika sebagian besar rumah tangga masyarakat tergantung pada sumberdaya alam sebagai mata pencahariannya. Permasalahan lingkungan hidup dan tata kelola sumberdaya alam juga sering menjadi pemicu konflik sosial sehingga sebagai permasalahan pembangunan harus menjadi prioritas utama untuk diselesaikan.

menemukan adanya pengunjung situs web memberikan sebuah komentar/kekhawatiran/ pernyataan/ isu mengenai aspek lingkungan 16,28%, aspek sosial 17,83%, dan aspek ekonomi 13,18%. Hasil penelitian ini tidak jauh berbeda dengan penelitian Midin dkk (2017) dengan rerata pengungkapan aspek lingkungan 12,96%, aspek sosial 16,67%, dan aspek ekonomi 8,33%.

Dari ketiga aspek yang ada, aspek sosial mendapatkan persentase yang paling tinggi, kemudian diikuti oleh aspek lingkungan dan aspek ekonomi. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat menaruh perhatian yang lebih pada isu-isu dan masalah sosial dibandingkan dengan dua aspek lainnya. Pengungkapan mengenai isu dan masalah sosial terkait dengan tugas pemerintah daerah sebagai penggerak yang mengarahkan masyarakat melalui keputusan-keputusan dalam mengelola masalah sosial. Selain itu, pemerintah daerah merupakan tingkatan pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat sehingga masyarakat berharap pemerintah daerah lebih responsif dalam menanggapi isu-isu yang ada dalam lingkungan masyarakat.

Tingkat pengungkapan mengenai isu lingkungan yang lebih rendah menunjukkan bahwa saat ini masih banyak masyarakat yang belum menyadari tentang pentingnya menjaga lingkungan. Hal ini juga merupakan sebuah fakta bahwa tingkat kesadaran lingkungan didapati lebih tinggi di negara maju dibandingkan dengan negara berkembang seperti Indonesia.

Sedangkan, rendahnya tingkat pengungkapan mengenai isu ekonomi menunjukkan bahwa masyarakat masih memiliki kesadaran yang rendah untuk membahas masalah ini dengan pemerintah daerah setempat. Ini mungkin saja terjadi karena masyarakat yang ada di sebuah kota ataupun propinsi memiliki status sosial ekonomi dan juga tingkat pendidikan serta keterampilan yang berbeda-beda. Dengan demikian, pemerintah daerah perlu meningkatkan upaya dalam mendorong masyarakat untuk terlibat dalam diskusi dan juga forum, sehingga dapat membantu kedua belah pihak untuk dapat mengidentifikasi akar masalah dan menemukan solusi atas permasalahan tersebut.

Bukti dari Stakeholder Engagement

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada satupun pemerintah daerah yang menyebutkan tentang jaminan *stakeholder engagement*. Namun pemerintah daerah di Indonesia mengungkapkan bukti dari *stakeholder engagement* pada situs web mereka. Bukti-bukti tersebut berupa foto/gambar (47,29%), konferensi video (27,13%), berita (87,60%), arsip (10,08%), dan publikasi (20,16%). Adanya bukti-bukti tersebut mengindikasikan bahwa situs web merupakan hal yang penting bagi pemerintah daerah untuk berkomunikasi dan meyakinkan berbagai *stakeholder* bahwa mereka telah menerima berbagai umpan balik dari *stakeholder* dan melakukan tindakan-tindakan konkrit

dalam merespon berbagai masalah yang ada di masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa berita memiliki persentase yang paling tinggi dibandingkan bukti-bukti lainnya yaitu 87,60%. Pada umumnya situs web pemerintah daerah memiliki sebuah

58,33%. Rendahnya persentase sambutan umpan balik menunjukkan bahwa pemerintah daerah belum maksimal dalam mendorong masyarakat untuk memberikan umpan balik melalui situs web. Gambar 4.3 di bawah merupakan salah satu contoh sambutan umpan balik.

Gambar 4.3 Pengungkapan sambutan umpan balik pada Kota Serang

Kontribusi Warga Net Kota Serang atas masukan/saran/opini/aduan/keluhan mengenai pelayanan publik maupun pembangunan Kota Serang sangat berguna bagi perkembangan Kota Serang menuju Kota Smart City, Smart People & Smart Living.

segmen yang berisi kumpulan berita, dari kumpulan berita peneliti melakukan pemeriksaan dan analisis untuk mengetahui apakah ada muatan yang berhubungan dengan aktivitas *stakeholder engagement* dalam berita tersebut. Lebih lanjut lagi Tabel 4.2 menunjukkan bahwa terdapat 10,08% arsip dan 20,16% publikasi yang terkait dengan *stakeholder engagement*. Arsip dan publikasi pemerintah daerah pada umumnya berbentuk majalah dan brosur. Majalah umumnya berisi informasi mengenai kegiatan yang telah dilakukan, yang sedang dilakukan, dan yang akan dilakukan oleh pemerintah daerah. Sedangkan brosur berisi informasi seperti promosi atau undangan kepada masyarakat untuk aktif terlibat dalam program pemerintah daerah.

Peluang untuk Umpan Balik

Salah satu kelebihan situs web adalah mampu memfasilitasi komunikasi dua arah antara pengguna dan pemilik situs web. Adanya komunikasi dua arah memungkinkan masyarakat lebih mudah untuk menyampaikan aspirasi dan juga memungkinkan pemerintah daerah untuk lebih mengetahui permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat. Pada situs web komunikasi dua arah dilakukan melalui pemberian umpan balik oleh masyarakat dan respon dari pemerintah daerah.

Pada Tabel 4.2 terlihat bahwa 22,48% pemerintah daerah telah memberikan sambutan umpan balik. Hasil penelitian ini lebih rendah dibandingkan dengan penelitian Midin dkk (2017) yaitu

Hasil penelitian yang terlihat pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa 42,64% pemerintah daerah di Indonesia menyediakan formulir umpan balik/saran pada situs web. Sementara, hasil pada penelitian Midin dkk (2017) memiliki persentase yang lebih tinggi yaitu 70,37%. Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa hanya 55 dari 129 situs web pemerintah daerah di Indonesia yang menyediakan formulir umpan balik/saran. Ini menandakan bahwa masih ada pemerintah daerah yang belum memaksimalkan situs web untuk menyerap aspirasi masyarakat. Selanjutnya ada juga yang belum menyediakan karena situs web mereka masih dalam tahap perkembangan. Adanya fitur umpan balik memungkinkan masyarakat untuk membuat keluhan dan saran kepada pemerintah daerah setempat dengan mudah. Interaksi melalui situs web secara tidak langsung memacu admin untuk responsif terhadap informasi apa pun yang diberikan oleh masyarakat untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintah daerah.

Penelitian ini mengungkap bahwa 84,50% pemerintah daerah di Indonesia memberikan detail kontak/email/situs web/sms seluler. Hasil ini lebih rendah dibandingkan hasil penelitian Midin dkk (2017) yaitu 97,22%. Adanya detail kontak yang di cantumkan pada situs web merupakan alternatif yang memungkinkan masyarakat untuk dapat menghubungi pemerintah daerah secara langsung. Hal ini penting apabila

masyarakat menginginkan respon yang lebih cepat dari pemerintah daerah atau mungkin saja ada masyarakat yang tidak mengerti untuk menggunakan fitur umpan balik pada situs web, maka dapat menghubungi pemerintah daerah melalui detail kontak yang disediakan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat 11,63% pemerintah daerah yang memberikan penjelasan tentang penggunaan umpan balik. Hasil ini lebih rendah dibandingkan hasil penelitian Midin dkk (2017) yaitu 26,85%. Hal ini mengindikasikan bahwa pemerintah daerah masih kurang dalam menjelaskan kepada para pengunjung situs web bagaimana cara untuk menggunakan fitur umpan balik. Kurangnya penjelasan dapat menyebabkan pengunjung kesulitan dalam mengirimkan umpan balik dan lebih jauh lagi pengunjung situs web menjadi enggan untuk menggunakan fitur ini karena merasa bingung. Gambar 4.4 di bawah merupakan salah satu contoh penjelasan tentang penggunaan umpan balik.

Gambar 4.4 Pengungkapan penjelasan tentang penggunaan umpan balik pada Kota Banjarmasin

Untuk membuat sebuah laporan anda cukup dengan masuk ke halaman depan website Pemerintah Kota Banjarmasin dengan alamat www.banjarmasinkota.go.id kemudian click link Aduan Masyarakat pada bagian bawah website, setelah itu anda baca seluruh informasi dan ketentuan yang ditampilkan pada pengaduan masyarakat, jika anda sudah mengerti dan menyetujuinya baru mengisi isian laporan pada form pengaduan.

Lebih lanjut lagi hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa sebesar 65,89% pemerintah daerah di Indonesia memiliki akun media sosial seperti *Facebook, Twitter, Flickr, Twitter, Instagram*. Hasil ini lebih tinggi dibandingkan dengan hasil penelitian Midin dkk (2017) yaitu 53,70%. Ini menunjukkan bahwa alih-alih hanya mengandalkan situs web resmi, pemerintah daerah juga menawarkan alternatif lain untuk memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah berkomunikasi dengan pemerintah daerah setempat. Saat ini pada umumnya masyarakat mengakses internet dengan perangkat telepon genggam. Mengakses situs web melalui telepon

genggam dinilai relatif lebih sulit, alasannya adalah karena layar telepon genggam yang kecil untuk tampilan situs web. Sama seperti situs web penggunaan dan pemanfaatan media sosial merupakan salah satu cara dalam mempromosikan serta menyebarluaskan program dan kebijakan pemerintah serta berinteraksi dan menyerap aspirasi masyarakat sehingga mencapai titik dimana kedua belah pihak saling mengerti satu sama lain untuk kepentingan bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Pernyataan Lainnya yang Berhubungan dengan Stakeholder Engagement

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebesar 22,48% pemerintah daerah di Indonesia memiliki komite atau organisasi masyarakat untuk *stakeholder engagement*. Komite atau organisasi masyarakat adalah perwakilan dari total populasi yang ada di sebuah daerah. Fungsi dari organisasi masyarakat adalah memastikan semua masyarakat mengetahui tentang program atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Hasil penelitian ini juga mengungkapkan sebesar 21,71% pemerintah daerah di Indonesia memiliki strategi yang terkait dengan *stakeholder engagement*. Kemudian, 55,04% situs web pemerintah daerah di Indonesia menyebutkan tentang *stakeholder engagement* dalam pengantar, profil, latar belakang, dan riwayat, misalnya logo/lambang daerah. Hasil penelitian ini lebih tinggi dibandingkan dengan hasil penelitian Midin dkk (2017) yang hanya sebesar 9,26%. Gambar 4.5 di bawah merupakan salah satu contoh penyebutan mengenai *stakeholder engagement* pada arti lambang pemerintah daerah.

Gambar 4.5 Pengungkapan penyebutan mengenai *stakeholder engagement* pada arti lambang Pemerintah Kota Bandar Lampung

Tulisan RAGOM GAWI merupakan motto daerah yang merupakan semboyan kerja yang bermakna bergotong royong, bekerjasama, bersatu padu dalam menggerakkan roda pembangunan dengan hati yang tulus ikhlas dan pantang menyerah dalam bekerja dan pengabdian terhadap masyarakat, bangsa dan Negara. Ragom Gawi merupakan motto daerah sebagai semboyan kerja. Secara linguistik cultural terdiri dari dua suku kata yaitu Ragom yang berarti kompak, bersatu, bersama-sama dan Gawi berarti kerja, melaksanakan tugas pengabdian.

Lebih lanjut lagi ditemukan sebesar 13,18% penyebutan tentang *stakeholder engagement* dalam fasilitas, layanan, dan fungsi serta terdapat 7,75% dari pemerintah daerah yang menyebutkan tentang *stakeholder engagement* pada sambutan/pernyataan walikota maupun gubernur. Meskipun ada sedikit situs web pemerintah daerah yang didapati memiliki sambutan/pernyataan walikota maupun gubernur tentang *stakeholder engagement*. Namun penelitian ini tidak ada menemukan satupun situs web pemerintah daerah yang di dalamnya terdapat sambutan/pernyataan dari sekretaris daerah. Sementara itu penelitian Midin dkk (2017) menemukan 6,48% situs web otoritas lokal Malaysia memiliki sambutan/pernyataan dari sekretaris daerah.

Butir pengungkapan lain yang juga dianalisis adalah apakah ada penyebutan mengenai *stakeholder engagement* dalam kalender dan perencanaan acara. Ditemukan bahwa 34,88% pemerintah daerah menyebutkan tentang *stakeholder engagement* dalam kalender dan perencanaan acara. Hasil penelitian ini lebih tinggi dibandingkan dengan hasil penelitian Midin dkk (2017) yaitu sebesar 8,33%. Contoh dari butir pengungkapan ini adalah seperti yang diungkapkan oleh situs web Pemerintah Kota Palembang yaitu adanya agenda sholat subuh berjama'ah bersama masyarakat, senam sehat dan jalan santai bersama masyarakat, dan kegiatan gotong royong kelompok masyarakat kebersihan sungai/anak sungai/saluran dan monitoring kegiatan kelompok masyarakat.

Sehubungan dengan butir terakhir pada aspek ini, ditemukan bahwa sebesar 63,57% pemerintah daerah di Indonesia memiliki departemen/dinas/unit khusus untuk menangani masalah yang terkait dengan *stakeholder*. Hasil penelitian ini lebih besar dibandingkan dengan hasil penelitian Midin dkk (2017) yaitu sebesar 29,63%. Contoh dari butir pengungkapan ini adalah Pemerintah Propinsi DKI Jakarta yang memiliki Dinas Sosial yang bertanggung jawab menciptakan hubungan baik antara masyarakat dan pemerintah daerah. Fungsi dari Dinas Sosial adalah seperti pelayanan dan rehabilitasi penyandang masalah kesejahteraan sosial; pemberdayaan sosial individu, keluarga, dan masyarakat; pelaksanaan kegiatan penanggulangan kemiskinan; dan perlindungan sosial korban bencana, korban tindak kekerasan, pekerja migran dan orang terlantar. Contoh lainnya adalah Pemerintah Propinsi Jawa Barat yang memiliki Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang berfungsi untuk mengidentifikasi dan menyalurkan aspirasi masyarakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Jenis Kegiatan atau Program dalam Stakeholder Engagement

Agenda Lokal 21 adalah program Perserikatan Bangsa – Bangsa (PBB) yang bertujuan untuk mengkoordinasikan pemerintah daerah dan masyarakat untuk menetapkan strategi komprehensif terkait dengan perlindungan lingkungan, kesejahteraan ekonomi dan kesejahteraan

masyarakat di wilayah yurisdiksi lokal untuk menciptakan pembangunan yang berkelanjutan. Pada Tabel 4.2, ditemukan bahwa 20,93% pemerintah daerah mengungkapkan informasi mengenai agenda lokal 21. Sementara itu penelitian Midin dkk (2017) memiliki hasil yang lebih tinggi yaitu 34,26%.

Program lainnya yang juga dianalisis yaitu penanaman kembali pepohonan (48,06%), program daur ulang (27,13%), program kesehatan 68,99%, program hemat energi (17,83%), program keamanan (30,23%), program masyarakat (63,57%), program olahraga/sosial (69,77%), program ekonomi (52,71%), dan klub/asosiasi (52,58%).

Dari 10 jenis program yang ada, program yang paling banyak ditemukan adalah program olahraga, program kesehatan, dan program masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga program tersebut merupakan program yang paling penting dan juga paling dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu, pengungkapan mengenai pelaksanaan program-program tersebut juga mengindikasikan bahwa pemerintah daerah telah berupaya untuk melayani masyarakat dengan melibatkan masyarakat itu sendiri.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengungkapan *stakeholder engagement* pada situs web pemerintah daerah di Indonesia masih rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa pemerintah daerah belum memaksimalkan situs web sebagai sarana pengungkapan informasi. Meskipun tingkat pengungkapannya rendah, tidak bisa dikatakan bahwa pemerintah daerah tidak melibatkan *stakeholder* dalam pelaksanaan program/kegiatannya. Ini mungkin saja terjadi karena pengungkapan

stakeholder engagement masih bersifat pengungkapan sukarela.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pemerintah daerah telah mengidentifikasi pihak-pihak yang menjadi *stakeholder* mereka. Masyarakat menjadi jenis *stakeholder* yang paling sering disebutkan dalam situs web. Hal ini mengindikasikan bahwa pemerintah daerah telah menyadari bahwa masyarakat merupakan *stakeholder* yang menjadi prioritas utama sesuai dengan fungsi dan tujuan pemerintah daerah yaitu pelayanan publik.

Pada umumnya pemerintah daerah telah melakukan pendekatan konsultatif seperti forum dan dialog untuk mengidentifikasi masalah dari *stakeholder*. Namun dengan munculnya media *online*, pemerintah daerah dapat lebih efisien dalam menyerap aspirasi dari *stakeholder*.

Selanjutnya dari hasil penelitian ditemukan masih banyak situs web pemerintah daerah yang tidak menyediakan formulir umpan balik. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah belum menjadikan situs web sebagai media komunikasi dua arah dengan masyarakat.

Keterbatasan utama dalam penelitian ini yaitu hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisir untuk seluruh pemerintah daerah di Indonesia karena penelitian ini tidak memasukkan pemerintah kabupaten sebagai unit analisis, sementara jumlah kabupaten yang ada di Indonesia mencapai 416. Selanjutnya penelitian ini tidak membandingkan tingkat pengungkapan antara pemerintah provinsi dengan pemerintah kota. Keterbatasan lainnya ialah belum ada penelitian terdahulu dan literatur mengenai penungkapan *stakeholder engagement* di Indonesia, sehingga penelitian ini lebih banyak merujuk pada penelitian yang dilakukan di Malaysia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, H.S., dan Kalianan, M. 2009. "From customer satisfaction to citizen satisfaction: rethinking local government service delivery in Malaysia." *Asian Social Science* 4, no. 11: 87-92.

- Abnur, A. 2017. Wawancara oleh Andrian S Wiyono. “*Menpan sebut kinerja 425 penda buruk, negara rugi hingga Rp 392 T.*” Diakses pada 3 Oktober 2018. <https://www.merdeka.com/peristiwa/menpan-sebut-kinerja-425-penda-buruk-negara-rugi-hingga-rp-392-t.html>.
- AccountAbility. 2015. “*AA1000 Stakeholder Engagement Standard*”. Diakses pada 29 Oktober 2018. https://www.accountability.org/wpcontent/uploads/2016/10/AA1000SES_2015.pdf
- Andriof, J., dan Waddock, S. 2002. “Unfolding stakeholder engagement”, Dalam *Unfolding Stakeholder Thinking: Theory, Responsibility and Engagement*, disunting oleh Andriof, J., Waddock, S., Husted, B., dan Sutherland Rahman, S. (Eds), 19-42, Sheffield: Greenleaf Publishing.
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. 2014. *Rancangan awal: rencana pembangunan jangka menengah nasional 2015-2019*. Jakarta: Bappenas.
- Burchell, J., dan Cook, J. 2006. “It’s good to talk? Examining attitudes towards corporate social responsibility dialogue and engagement processes.” *Business Ethics: A European Review* 15, no. 2: 154-170.
- Drever, M., Stanton, P., dan McGowan, S. 2007. *Contemporary Issues in Accounting*. Australia: John Wiley and Sons, Ltd.
- Dwiyanto, A. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Evans, T. G. 2003. “Accounting Theory: Contemporary Accounting Issues.” Dalam *Teori Akuntansi Perekayasaan Pelaporan Keuangan*, disunting oleh Suwardjono, 581. Yogyakarta: BPFE.
- Facility Reporting Project, 2007. “*A Multi-stakeholder Initiative Developing a Generally Accepted, Facility-level Environmental, Social and Economic Sustainability Reporting Framework*.” Diakses pada 3 Oktober 2018. <https://www.ceres.org/resources/roadmap-for-sustainability/report-key-findings/stakeholder-engagement>.
- Farooque, O. A., dan Ahlu, H. 2015. “Environmental Reporting in the UK, Australia, and South Africa Multinational Companies”. *The Journal of Developing Areas* 49, no. 6: 103-118.
- Friedman, A., dan Miles, S. 2006. *Stakeholders: Theory and practice*. Oxford: Oxford University Press.
- Gao, S., dan Zhang, J. 2001. “A comparative study of stakeholder engagement approaches in social auditing.” Dalam *Perspectives on corporate citizenship*, disunting oleh Andriof, J., dan McIntosh, M (Eds.), 239-255. Sheffield: Greenleaf Publishing.
- Global Reporting Initiatives. 2013. “*Principles for Defining Report Content*.” Diakses pada 13 September 2018. <https://g4.globalreporting.org/how-you-should-report/reporting-principles/principles-for-defining-report-content/stakeholder-inclusiveness/Pages/default.aspx>.
- Greco, G., Sciulli, N., dan D’onza, G. 2013. “The Influence Of Stakeholder Engagement On Sustainability Reporting.” *Public Management Review*, no. 1: 1-24.
- Isenmann, R., dan Kim, K. C. 2006. “Interactive Sustainability Accounting: Developing Clear Target Group Tailoring and Stimulating Stakeholder Dialogue.” Dalam *Sustainability Accounting and Reporting*, disunting oleh Schaltegger, S., Bennett, M., dan Burritt, R (Eds.), 533-555. Dordrecht: Springer Publishing.
- Isenmann, R., Bey, C., dan Welter, M. 2007. “Online reporting for sustainability issues.” *Business Strategy and Environment* 16, no. 7 (Maret): 487-501.
- Kaur, A., dan Lodhia, S. K. 2014. “The State of Disclosures on Stakeholder

- Engagement in Sustainability Reporting in Australian Local Councils.” *Pacific Accounting Review* 26, no. 1/2: 54-74.
- Krippendorff, K. 2004. *Content Analysis: An Introduction Its Methodology*. Edisi Kedua. LA: SAGE Publications Ltd.
- Lacy, S. R., dan Riffe, D. (1996). “Sampling error and selecting intercoder reliability samples for nominal content categories.” *Journalism and Mass Communication Quarterly* 73, no. 4: 963-973.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Martani, D., Fitriyanti, D., dan Annisa. 2014. “Financial and Performance Transparency on The Local Government Websites in Indonesia.” *Journal of Theoretical and Applied Information Technology* 60, no. 3: 504-518.
- Midin, M., Joseph, C., dan Mohamed, N. 2017. “Promoting societal governance: Stakeholders' engagement disclosure on Malaysian local authorities' websites.” *Journal of Cleaner Production* 142: 1672-1683.
- Neuendorf, Kimberly. 2002. *The Content Analysis Guidebook*. Thousands Oaks, CA: SAGE Publications Ltd.
- Presiden Republik Indonesia. 2003. Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e- Government.
- Rixon, D. 2010. “Stakeholder Engagement in Public Sector Agencies: Ascending the Rungs of the Accountability Ladder.” *International Journal of Public Administration* 33, no. 7: 347-56.
- Silfianti, W., Firdasusi, M. Y., dan Permatasari, H. M. 2010. “Model Peningkatan Website Pemerintah Daerah di Indonesia.” Presentasi Makalah, Politeknik Telkom, Bandung, 9 Oktober. Diakses pada 30 September 2018. <http://journals.telkomuniversity.ac.id/aptikom/article/download/684/541/>.
- Sekaran, U. & Bougie, R. 2013. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Sixth ed. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Setiawan, S. R.D. 2018. Tahun 2017, “Pengguna Internet di Indonesia Mencapai 143,26 Juta Orang.” *Kompas*, 19 Februari. Diakses pada 21 September 2018. <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/02/19/161115126/tahun-2017-pengguna-internet-di-indonesia-mencapai-14326-juta-orang>.
- Styles, Alan K., dan Tennyson, M. 2007. The Accessibility Of Financial Reporting U.S. Municipalities On The Internet. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management* 19, no. 1: 56-92.
- Sukmadinata, N. S. 2011. *Metode Penelitian*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suwardjono, 2014. *Teori Akuntansi Perencanaan Pelaporan Keuangan*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: BPFE.
- Tooley, S., Hooks, J., dan Basnan, N. 2010. “Stakeholders' perception on the accountability of Malaysian local authorities”. *Advances in Public Interest Accounting* 15: 161-193.
- Tufte, T., Mefalopulos, P., 2009. *Participatory Communication: a Practical Guide (No. 170)*. Washington D.C.: World Bank Publications.
- UU No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Presiden Republik Indonesia.
- UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Presiden Republik Indonesia.
- Warsono, S., Amalia, F., dan Rahajeng, D. 2009. *Corporate Governance Concept and Model*. Yogyakarta: CGCG FEB UGM.
- Wulandari, N. A., dan Sulardi. 2018. Pengaruh Karakteristik Daerah, Temuan, dan Opini Audit Terhadap Pengungkapan Sukarela. *Akuntansi Dewantara* 2, no. 1: 69-82.