



KEMENTERIAN PPN/ BAPPENAS REPUBLIK INDONESIA

NOTULEN RAPAT

Pembahasan Rencana Aksi Keterbukaan Pemerintah 2018-2020

*Topik: Pengembangan Sistem Layanan Pengelolaan Pengaduan dan Pengawasan
Satu Pintu Pada Bidang Lingkungan Hidup dan Kehutanan*

1. Pelaksanaan

Hari/ Tanggal : Senin, 20 Agustus 2018
Waktu : 14.00-16.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat 204

2. Pimpinan Rapat : Kasubdit Kualitas Pelayanan Publik, Kementerian
PPN/ Bappenas

3. Peserta Rapat :

1. Direktorat Pengaduan Konflik, Tenurial dan Hutan Adat, Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
2. Direktorat Pengaduan, Pengawasan dan Pengenaan Sanksi Administrasi, KLHK
3. Biro Perencanaan, Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
4. Biro Perencanaan Strategis dan Manajemen Kineja, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
5. Kepala Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Publik Direktorat Lingkungan Hidup, Kementerian PPN/ Bappenas
6. *Indonesian Center for Environmental Law* (ICEL)
7. Pusat Telaah dan Informasi Regional (PATTIRO)
8. Sekretariat Open Government Indonesia

4. Pembahasan Rapat

1. Pertemuan bilateral hari ini dilakukan dalam rangka menindaklanjuti kegiatan Kick Off Rencana Aksi Keterbukaan Pemerintah 2018-2020 yang dilaksanakan pada tanggal 8 Agustus 2018.
2. Rencana aksi OGI berupaya untuk menajamkan RKP dan Renja K/L.

3. Tujuan dari renaksi ini adalah ingin mendorong integrasi dari sistem pengaduan internal KLHK, harapannya dengan adanya sistem tersebut dapat meningkatkan jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti.
4. Latar belakang diusulkannya renaksi ini oleh ICEL adalah:
 - a. Renaksi ini sudah pernah diajukan di tahun sebelumnya, namun belum tercapai *goal* utamanya yaitu untuk melakukan integrasi sistem pengaduan laporan. Di periode Renaksi 2018-2020 dapat dicoba metode baru yang lebih intensif dan solutif untuk mencapai *goal* utama tersebut.
 - b. ICEL sudah bekerjasama cukup intens dengan KLHK terkait revisi beberapa Peraturan Menteri KLHK, sehingga menjadi momentum untuk merealisasikan renaksi ini kembali.
5. Rencana aksi ini sudah pernah menjadi rencana aksi di tahun sebelumnya namun mengalami kendala dalam hal:
 - a. Integrasi sistem pengaduan internal KLHK terhambat oleh dinamika internal KLHK.
 - b. Terlalu banyak permen terkait pengaduan masyarakat di KLHK (setiap dirjen memiliki permen pelaporan/pengaduan masyarakat masing-masing) dampaknya ke SOP dan cara kerja juga jadi membingungkan.
 - c. Ada perbedaan *business process* sehingga sulit diintegrasikan
 - d. Jumlah eselon 1 di KLHK sangat banyak (13 eselon), menjadi tantangan untuk diintegrasikan.
6. Sistem penanganan pengaduan masyarakat di KLHK dikelola oleh 3 (tiga) direktorat yakni: 1) Ditjen Penegakan Hukum (GAKUM), 2) Penanganan Pengaduan, Pengawasan, Sanksi Administrasi (PPSA), dan 3) Inspektorat Jenderal (ITJEN). Setiap direktorat memiliki regulasi, aplikasi dan sistem pengaduannya masing-masing. Tujuan KLHK memisahkan menjadi tiga sistem ini, agar pengaduan masyarakat dapat diterima oleh ditjen yang tepat.
7. Aplikasi LAPOR pada KLHK sendiri sudah cukup lama tidak digunakan, berdasarkan informasi dari KemenPAN dan RB, *last login* dilakukan tahun 2017. Selanjutnya, aplikasi ini tidak pernah dikelola lagi sehingga menyebabkan munculnya 509 laporan yang hingga saat ini belum ditindaklanjuti.
8. Solusi yang disarankan oleh Bappenas dan Kemenpan-RB adalah:
 - a. Indikator capaian renaksi akan diturunkan fokus kepada mengintegrasikan sistem-sistem pengaduan yang terlanjur terbentuk,

harus diintegrasikan dengan LAPOR! dan setidaknya dilakukan penyetaraan sistem agar kualitas pengelolaan aduan sama, dan bisa terkontrol melalui satu kanal yang mudah diakses.

- b. OGI (KSP dan Bappenas) harus memfasilitasi secara intensif bersama ICEL untuk memantau dinamikan internal KLHK, untuk mendorong dilakukannya integrasi antar eselon.
9. Untuk mempertajam usulan tersebut KLHK akan mengadakan rapat secara internal untuk mendiskusikan Rencana Aksi yang ada.
10. Selanjutnya hasil pertemuan tersebut akan dituangkan dalam template untuk renaksi OGI 2018-2020.

Notula Rapat

Syifa Amania Afra.

Ringkasan Hasil Pembahasan Usulan Aksi

Aksi : Pengembangan Sistem Layanan Pengelolaan Pengaduan dan Pengawasan Satu Pintu Pada Bidang Lingkungan Hidup dan Kehutanan

Latar Belakang :

Dalam hal sistem penanganan pengaduan masyarakat (*complaint handling system*) di dalam KLHK dikelola oleh 3 (tiga) direktorat. Setiap direktorat memiliki regulasi, aplikasi dan sistem pengaduannya masing-masing. Pada Rencana Aksi OGI 2016-2017 belum tercapainya target untuk mengintegrasikan sistem pengaduan KLHK dengan LAPOR. Merujuk pada kondisi tersebut, pada tahun 2018-2020 Renaksi OGI mendorong KLHK untuk dapat membuat mekanisme pengaduan yang bersifat satu pintu dan meningkatkan jumlah pengaduan yang telah ditindaklanjuti melalui mekanisme tersebut.

Aksi	Sasaran Akhir	Indikator Capaian	Penanggung Jawab	K/L/D/I Terkait
Pengembangan Sistem Layanan Pengelolaan Pengaduan dan Pengawasan Satu Pintu Pada Bidang Lingkungan Hidup dan Kehutanan	Peningkatan jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti dalam sistem satu pintu untuk pengaduan dan pengawasan KLHK	1. Tersedianya SOP sinergi sistem pengaduan dan standar indikator pengelolaan dan penyelesaian pengaduan di internal KLHK. 2. terselesaikannya “xxx” laporan pengaduan dalam LAPOR	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	1. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 2. Kantor Staf Presiden 3. Ombudsman RI

