



KEMENTERIAN PPN/ BAPPENAS REPUBLIK INDONESIA

NOTULEN RAPAT

Pembahasan Rencana Aksi Keterbukaan Pemerintah 2018-2020

*Topik: Peningkatan Kualitas Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik dalam
LAPOR! -SP4N*

1. Pelaksanaan

Hari/ Tanggal : Selasa, 21 Agustus 2018
Waktu : 09.00-11.00
Tempat : Ruang 204

2. Pimpinan Rapat : Kepala Subdirektorat Kualitas Pelayanan Publik

3. Peserta Rapat :

1. Asdep Perumusan Kebijakan dan Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Publik, Kementerian PAN RB
2. Biro Perencanaan Strategis dan Manajemen Kinerja, Kementerian PAN RB
3. Subdit SP4N, Kementerian PAN RB
4. YAPPIKA Action Aid
5. 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 Peningkatan jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti dalam LAPOR! -SP4N.
4. Latar belakang diusulkannya renaksi ini oleh YAPPIKA adalah karena:
 - a. LAPOR! Adalah salah satu produk renaksi yang memiliki pengaruh cukup besar terutama dalam pembenahan pelayanan publik.
 - b. Namun, dalam implementasinya ternyata masih ada beberapa masalah-masalah terkait seperti:
 - proses transisi pengelolaan dari KSP ke Kemenpan-RB,

- aduan yang belum ditindaklanjuti,
 - LAPOR di daerah belum berjalan dengan optimal karena banyak faktor seperti budaya melapor di masyarakat desa masih sangat minim karena pejabat pemerintah daerah (terutama pemerintah desa) cenderung takut jika mendapat aduan atau laporan.
5. Masalah utama yang saat ini menjadi *status-quo* adalah:
 - a. Saat ini target integrasi dengan 263 K/L/D/I sudah tercapai lebih dari 100 K/L/D/I dengan keadaan lebih dari 50% menindaklanjuti laporan dan mematuhi SOP.
 - b. Kemenpan-RB dalam hal pengelolaan LAPOR! Juga telah bekerjasama dengan beberapa *stakeholder* lain, seperti:
 - USAID-melalui program CEGAH, membuat 33 *pilot project* di daerah terkait pengelolaan LAPOR! Yang baik.
 - PATTIRO, YAPPIKA, B-TRUST, UI CSGAR
 - c. Peningkatan kemampuan Kemenpan-RB dalam mengelola LAPOR, menjadi prioritas, karena mengalami kekurangan dari segi SDM, dan sempat dibantu oleh tenaga yang direkrut melalui USAID. Setelah kontrak dengan USAID habis, ada beberapa kekosongan SDM yang harus diisi. Akan diatasi dengan tenaga magang atau menambah CPNS masih didiskusikan dalam lingkup internal.
 - d. Secara nasional tindak lanjut laporan sudah 64,8% (hijau), status hijau ini perlu dipertajam di indikator capaian, yang ingin dicapai apakah tindak lanjut meningkat secara merata, meningkatkan K/L/D/I yang pasif, atau yang penting secara umum tindak lanjutnya meningkat dari angka 64,8% tersebut.
 - e. Masalah integrasi lain: kualitas sistem/kanal di daerah kurang baik, sehingga sulit diintegrasikan. Harus ada sistem internal di daerah yang perlu untuk disinkronisasi. Namun, hal tersebut sulit dilakukan karena masih terdapat ego sektoral.
 - f. Dalam mengelola LAPOR juga terdapat masalah terkait anggaran yang minim. Hal ini akan dikonsultasikan lebih lanjut ke Bappenas.
 6. Usulan strategi yang bisa dilakukan untuk mempercepat capaian adalah melakukan MoU dengan Kemendagri, harapannya KSP dan Bappenas melalui OGI bisa bantu menghubungkan.

7. Strategi kedua, dengan lapor 3.1, ada fitur baru bisa mendelegasikan, sehingga provinsi bisa mengkoordinir kab/kota, jadi terjadi penumpukan laporan di pusat, dan lebih *maintain* dengan baik.
8. Strategi berikutnya, Kemendagri yang berperan untuk koordinasi daerah. Daerah-daerah dalam hal pengelolaan LAPOR! dikoordinir oleh Kemendagri. Kemenpan hanya K/L, sehingga monev di daerah menjadi lebih dekat dan terkelola dengan baik.
9. 2018 ada target menggunakan IPK, capaian OGI sudah ada, lebih baik kalau mau diakselerasi capaiannya, untuk 2019-2020 lebih difokuskan masuk ke masalah, terkait tindak lanjut KLDI yg aktif maupun pasif. Kalau bisa ada pengkategorian isu dan *knowledge management* dari laporannya.
10. Perlu untuk dilakukan pertemuan bilateral lanjutan untuk membahas terkait *milestone* kedepannya.
11. Selanjutnya hasil pertemuan tersebut akan dituangkan dalam template untuk renaksi OGI.

Notulis Rapat
Syifa Amania Afra.

Ringkasan Hasil Pembahasan Usulan Aksi:

Aksi : Peningkatan Kualitas Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik dalam LAPOR!-SP4N

Latar Belakang :

LAPOR menjadi salah satu mekanisme pengaduan nasional memiliki peran penting dalam meningkatkan pelayanan publik. Saat ini LAPOR dinilai mengalami penurunan baik dari jumlah aduan serta kualitas penyelesaiannya.

Aksi	Sasaran Akhir	Indikator Capaian	Penanggung Jawab	K/L/D/I Terkait
Peningkatan Kualitas Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik dalam LAPOR!-SP4N	<ol style="list-style-type: none">1. Peningkatan jumlah keterhubungan LAPOR-SP4N2. Peningkatan jumlah pengaduan ditindaklanjuti dalam LAPOR-SP4N3. Peningkatan tingkat kepatuhan pengelolaan LAPOR-SP4N terhadap SOP	<ol style="list-style-type: none">1. Sebanyak "XX" K/L dan Pemerintah Daerah terhubung dengan LAPOR-SP4N.2. Sebanyak "XX" persen pengaduan yang masuk ke LAPOR-SP4N telah ditindaklanjuti3. Sebanyak XX persen pengelolaan LAPOR-SP4N oleh KLD masuk kategori BAIK.	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	<ol style="list-style-type: none">1. KSP2. Ombudsman RI3. Kementerian Dalam Negeri