

NOTULA

Penyampaian Usulan Perludem untuk RAN OGI 2020- 2022

I. Pelaksanaan Kegiatan

Hari, : Selasa, 21 September 2020
Tanggal
Pukul : 13.30 – 15.30 WIB
Tempat : Zoom Meeting
Agenda : Penyampaian Narasi Usulan SP4N-LAPOR! untuk RAN OGI 2020-2022

Moderator : Kepala Seknas OGI
Peserta : Perwakilan Kementerian PAN RB
Direktorat Aparatur Negara Bappenas
Tim Pattiro
Tim Sekretariat Nasional OGI

II. Diskusi Rapat

1. Kepala Sekretariat Nasional OGI menyampaikan paparan pengantar terkait Open Government Indonesia dan Rencana Aksi Nasional Open Government Indonesia (RAN OGI) sebagai berikut:
 - a. OGI merupakan inisiatif Pemerintah Indonesia dalam melakukan praktik Kemitraan Pemerintahan Terbuka (Open Government Partnership), yang telah dimulai sejak tahun 2012. Melalui OGI, Pemerintah berkolaborasi dengan Organisasi Masyarakat Sipil (OMS) untuk melahirkan ide, inisiatif, dan praktik keterbukaan pemerintah yang dapat mengakselerasi pencapaian target dan prioritas nasional.
 - b. OGI telah mengeluarkan 5 rencana aksi dari tahun 2011 hingga tahun 2020. Di tahun 2020, sedang berlangsung penyusunan rencana aksi yang akan diimplementasikan di tahun 2021-2022. Rencana aksi OGI tidak bersifat menambah program baru, tapi meningkatkan dampak dari program yang sudah ada. Saat ini, usulan rencana aksi sedang dalam tahap penajaman dengan K/L terkait. Setelah itu, rencana aksi akan didiskusikan bersama dengan mitra pembangunan dan melalui tahap konsultasi publik sebelum diserahkan ke OGP di bulan Desember 2020.

2. Bapak Bejo sebagai perwakilan Pattiro menjelaskan beberapa poin terkait rencana aksi yang diusulkan, sebagai berikut:
 - a. Dari seluruh instansi yang sudah terhubung dengan LAPOR!, baru sekitar 122 instansi (19%) yang telah dapat dikatakan baik. Penilaian ini didasarkan pada indikator tingkat penindaklanjutan pengaduan paling sedikit 50% dari keseluruhan jumlah pengaduan yang masuk. Data tersebut menunjukkan dapat dikatakan meskipun tingkat antusiasme publik terhadap LAPOR! terus meningkat, tetapi belum diimbangi dengan perbaikan kinerja instansi pengaduan. Jika hal ini dibiarkan terus, maka tidak tertutup kemungkinan akan menghilangkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap LAPOR! dan menurunkan tingkat motivasi publik untuk melakukan pengaduan.
 - b. Komitmen yang diusulkan adalah meningkatkan responsivitas instansi pengaduan pelayanan publik yang telah terhubung dengan SP4N LAPOR! untuk mendorong peningkatan nilai persentase pengaduan yang ditindaklanjuti secara cepat.
 - c. KemenPAN-RB tengah mempersiapkan pembentukan Jabatan Fungsional (Jabfung) Pegawai Pengelolaan Pengaduan. Hal ini dimaksudkan agar pengelolaan pengaduan dijalankan oleh pegawai yang memiliki kualifikasi pengetahuan dan keterampilan yang khusus dalam hal pengelolaan pengaduan. Selain itu, pembentukan Jabfung juga dilakukan dalam rangka meningkatkan motivasi pegawai melalui reward berdasarkan prinsip merit system. Pembentukan Jabfung akan ditetapkan dalam Peraturan Menteri (Permen) PAN-RB.
 - d. Berdasarkan roadmap sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional, pada tahun 2020 target jumlah pengaduan yang masuk sebanyak 227.995 pengaduan dengan tingkat penyelesaian sebesar 60%; pada tahun 2021 target pengaduan sebanyak 454.790 dengan tingkat penyelesaian sebesar 70%; dan pada tahun 2022 target pengaduan sebanyak 909.580 dengan tingkat penyelesaian sebesar 80%. Berdasarkan road map tersebut juga ditargetkan penetapan Jabfung Pegawai Pengelolaan Pengaduan akan dilakukan pada tahun 2021.
 - e. Target yang ingin dicapai adalah (1) Laporan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! ditindaklanjuti (target tingkat penyelesaian minimal 80% dari jumlah

pengaduan pada tahun 2022) (2) Peningkatan kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR! oleh lembaga pemerintah (target 60% instansi yang terhubung berkinerja baik pada tahun 2022) (3) Integrasi SP4N-LAPOR! nasional dan daerah. (Target 100% instansi pemerintah yang terhubung pada tahun 2022) (4) Terbukanya rekapitulasi laporan data dan informasi terkait pengaduan publik. (5) Terbitnya PermenPAN-RB tentang Penetapan Jabatan Fungsional Pengelola Pengaduan. (6) Terbitnya PermenPAN-RB tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020–2024.

3. Ibu Maya sebagai perwakilan Pattiro menambahkan catatan terkait keterlibatan dan dukungan Pattiro, sebagai berikut:
 - a. Pattiro sedang menunggu hasil pengajuan dana (*bidding*) dari UNDP untuk mendapat pendanaan dalam mendukung daerah lain yang memiliki kualitas pengaduan relatif tidak baik.
 - b. Jika pengajuan tersebut tidak berhasil, opsi lain adalah memberikan dukungan kepada KemenPAN RB dengan mengoptimalkan jaringan Pattiro.
4. Bapak Yanuar dari Kementerian PAN RB menyampaikan beberapa tanggapan sebagai berikut:
 - a. Roadmap sudah selesai, sehingga usulan (6) *Terbitnya PermenPAN-RB tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020–2024* dapat dihapus.
 - b. Suatu pengaduan idealnya harus diselesaikan secepat mungkin, tapi ada lembaga lain seperti KSP, Ombudsman, dan pemerintah daerah. Oleh karena itu, KemenPAN RB tidak dapat bekerja sendiri.
 - c. Terkait SDM khususnya poin (5) *Terbitnya PermenPAN-RB tentang Penetapan Jabatan Fungsional Pengelola Pengaduan*, memang ada rencana pembentukan Jabatan Fungsional (Jabfung) Pegawai Pengelolaan Pengaduan.
 - d. KemenPAN RB meminta agar SP4N-Lapor! dapat diresmikan sebagai aplikasi umum dalam SPBE.
5. Bapak Rosikin dari Kementerian PAN RB menambahkan beberapa catatan terkait LAPOR!, sebagai berikut:
 - a. Sosialisasi Lapor! masuk kampus sudah dilakukan.

- b. Sejauh ini, ada 9 daerah yang sudah baik dalam sistem pengaduan. Namun, KemenPAN RB mengharapkan ada keterlibatan CSO dalam menjangkau daerah yang pengaduannya relatif tidak baik.
 - c. Terkait realisasi kegiatan, apakah ada donor yang mendukung Pattiro.
 - d. Terkait indikator *(3) Integrasi SP4N-LAPOR! nasional dan daerah.*, istilah *integrasi* dan *keterhubungan* memiliki makna berbeda. Jika dimaknai sebagai integrasi, saat ini KemenPAN RB sedang mengintegrasikan dua sistem agar aplikasi menjadi jalur masuk pengaduan satu pintu. KemenPAN RB sudah bekerja sama dengan Kominfo terkait hal ini, khususnya dalam mempercepat proses *transfer knowledge*. Namun, integrasi 2 sistem ini masih menunggu Kepmen dan belum ada data terkait berapa KL yang memiliki aplikasi sejenis.
 - e. Namun, jika dimaknai sebagai keterhubungan, belum ada sistem KL lain yang terhubung dalam sistem yang baru.
 - f. KemenPAN RB juga sudah terintegrasi dengan lebih dari 623 KL sehingga capaian indikator *(3) Integrasi SP4N-LAPOR! nasional dan daerah* sudah 100%.
6. Ibu Septiana dari Kementerian PAN RB menambahkan beberapa catatan terkait LAPOR!, sebagai berikut:
- a. Penetapan Lapor! sebagai aplikasi umum tertunda karena COVID-19. Hal ini dikarenakan banyak standard dalam aplikasi umum yang harus diikuti seperti Standard Data, Standard Proses Bisnis, Standard Keamanan, dan Standard Teknologi (kominfo). Hal ini membutuhkan pertemuan intens untuk membahas masalah secara rinci.
 - b. Target capaian indikator *(1) Laporan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! ditindaklanjuti* tidak bisa langsung 80%. Selain itu, target capaian indikator *(2) Peningkatan kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR! oleh lembaga pemerintah* tidak bisa 60%. Hal ini dikarenakan, proses pencapaian menjadi 80% dan 60% akan naik secara bertahap hingga tahun 2024. Dalam usulan Biro MKOK, target indikator 1 adalah 45% di akhir tahun 2022 dan target indikator 2 adalah 30% di akhir tahun 2022.

- c. Terkait indikator (4) *Terbukanya rekapitulasi laporan data dan informasi terkait pengaduan publik*, bisa dibuat satu sub menu dalam website yang sudah ada.
 - d. Terkait indikator (3) *Keterhubungan SP4N-LAPOR! nasional dan daerah*, Stranas PK sudah memberikan pengawasan yang cukup ketat. Indikator ini dapat dihapus agar tidak menjadi repetitif.
7. Bapak Imanudin dari Kementerian PAN RB menambahkan beberapa catatan, sebagai berikut:
- a. Indikator (3) *Keterhubungan SP4N-LAPOR! nasional dan daerah* dapat tetap dimasukkan, tapi melihat dari segi kualitas keterhubungan, misalnya dari aspek Organisasi, Pengelola, Tindak lanjut pengaduan. Dalam hal ini, SK juga dapat digunakan dalam menilai kualitas yang ada.

III. Tindak Lanjut

1. Matriks target capaian akan diperbaiki dan dikembalikan ke K/L dan CSO terkait untuk didiskusikan dalam rapat internal.

IV. Dokumentasi



