



implemented by:

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



MENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

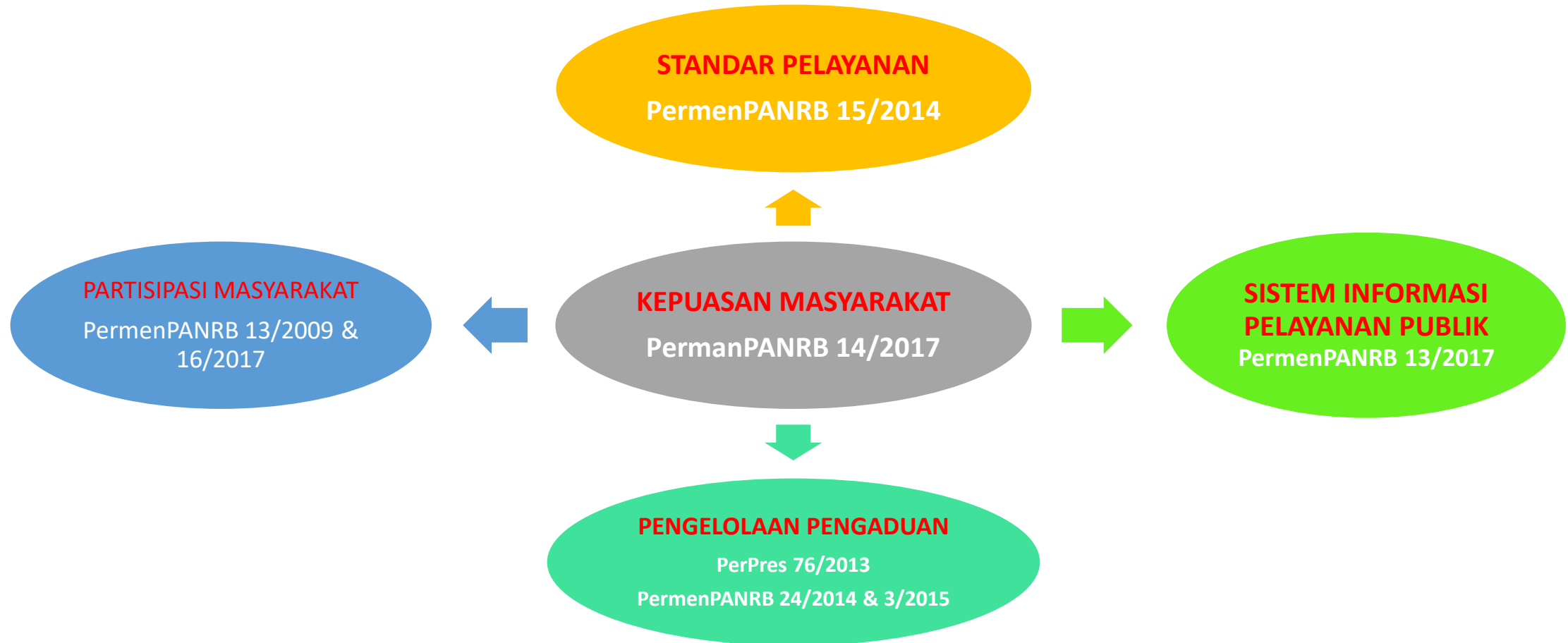
Fadiah Machmud

Provincial Advisor TRANSFORMASI-GIZ South Sulawesi

disampaikan pada Workshop
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dengan aplikasi LAPOR!
Provinsi Sulawesi Selatan

Makassar, 19-20 Juli 2018

KEDUDUKAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DALAM UU No 25 Tahun 2009





implemented by:

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

APA ITU SP4N?



SP4N

- Sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik

SP4N

- Dibentuk untuk mendorong “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun & jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan public yang berwenang



implemented by:

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

TUJUAN SP4N?



Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat

Penyelenggara dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi

Meningkatkan kualitas pelayanan publik



implemented by:

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

MENGAPA PENGELOLAAN PENGADUAN PENTING?



Sebagai sarana
perbaikan
pelayanan publik

Sebagai dasar
pengambilan
keputusan/kebijakan

Meningkatkan
kepercayaan
masyarakat

Mengawal
Pencapaian
Akuntabilitas

MENUJU PENGELOLAAN PENGADUAN YANG EFEKTIF



Menata pengelolaan
pengaduan satu pintu
(no wrong door policy)

Memperkuat dengan
dasar hukum peraturan,
keputusan, dan edaran

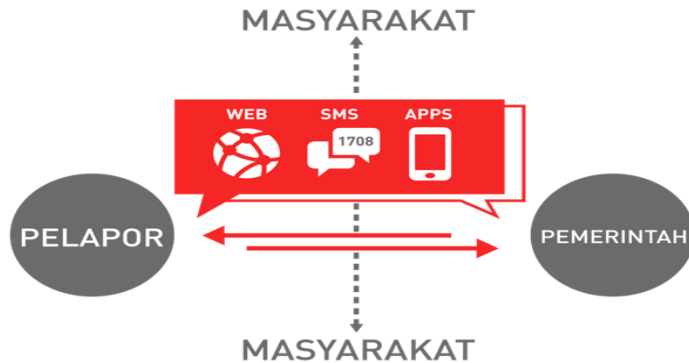
Memantau tindak lanjut
pengaduan sebagai bagian
dari rapor kinerja

Sosialisasi kepada masyarakat
dan pemanfaatan data untuk
peningkatan pelayanan

Komitmen pimpinan dan
seluruh jajaran

PRINSIP LAPOR! SEBAGAI SP4N

MUDAH



Mudah Diakses

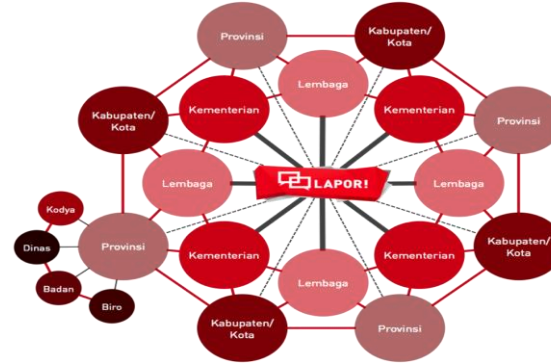
Kanal beragam dan terintegrasi:

- www.lapor.go.id
- SMS 1708
- Mobile Apps
- Twitter

Mekanisme interaktif

Tersedia fitur *whistleblower*

TERPADU



Terhubung dengan K/L/D

Terhubung dengan:

K/L/Pemda/BUMN,D

Menghubungkan berbagai instansi

Konsep *no wrong door policy*

Disposisi & Tindak Lanjut Digital

Koordinasi lebih cepat dan tepat

Integrasi dengan Kanal Existing

Mudah diadopsi, tanpa biaya teknis

TUNTAS



Akuntabilitas Proses

Laporan mudah ditelusuri

Status penanganan terlacak #ID

Membuka ruang diskusi publik

Indikator Tindak Lanjut

Ketuntasan termonitor

Indikator “Merah, Kuning, Hijau”

Publikasi Statistik

Masyarakat menilai langsung

Audit kinerja secara partisipatif

KANAL ASPIRASI DAN PENGADUAN

MASYARAKAT



Website
www.lapor.go.id



Apps
Android, iOS,
Windows,
& Blackberry



Twitter
@lapor1708



SMS
1708



Website
Pemerintah & NGO

PELAPOR

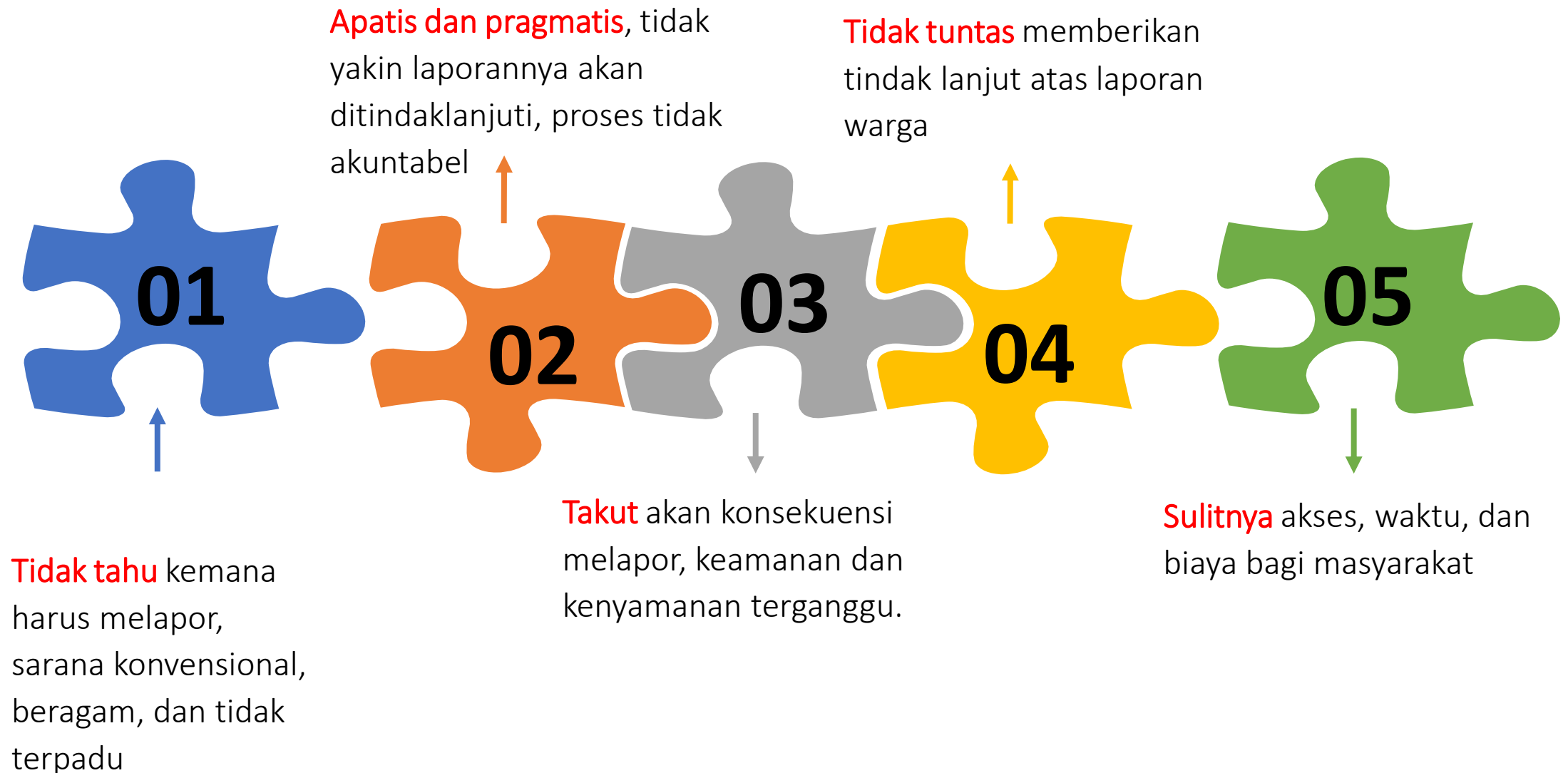


PEMERINTAH

MASYARAKAT



Tantangan Umum Pengelolaan Pengaduan



Manfaat Pengaduan Bagi Kepala Daerah



Bahan Pengambilan Keputusan

Diperolehnya informasi pengaduan masyarakat yang aktual dan akurat sebagai bahan pengambilan keputusan

Legitimasi Politik

Legitimasi politik dari masyarakat cenderung meningkat



Terbangunnya Sistem

Terbangunnya sistem pelayanan publik yang transparan, partisipatif, dan akuntabel

Mendekatkan konstituen

Salah satu metode pendekatan kepada rakyat (konstituen)



Manfaat bagi Organisasi Perangkat Daerah



Sebagai bahan perencanaan pelayanan yang tepat sasaran dan tepat manfaat



Sebagai bahan kajian untuk memperbaiki kualitas layanan



Sebagai bahan masukan untuk usulan pengajuan kegiatan



Sebagai bahan kajian untuk mengetahui efisiensi dan efektifitas pelaksanaan program



Manfaat bagi Unit Layanan

Komunikasi dua arah

Sebagai instrumen komunikasi dua arah yang sangat efektif dengan pengguna layanan dalam upaya untuk perbaikan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus (continuous improvement)

Rekomendasi perbaikan pelayanan

Menjadi data based yang kemudian dianalisa dan dimasukkan dalam janji dan rekomendasi perbaikan pelayanan



Data tentang kekurangan kualitas layanan

Mendapatkan data valid tentang kekurangan kualitas layanan secara rinci baik tentang prosedur dan proses pelayanan, fasilitas yang tersedia, biaya, serta kompetensi dan perilaku aparatur pelayananan.

Prioritas rencana perbaikan dan pembiayaan

Menjadi prioritas untuk rencana perbaikan dan pembiayaan untuk tahun kegiatan yang akan datang.

Manfaat Bagi Pengguna Layanan



Merasa dihargai

Akan ada respon positif merasa dihargai karena aspirasi tersalurkan dan dilibatkan dalam analisa dan pemecahan masalah



Jaminan Penyelesaian

Adanya jaminan bahwa sebagian dari masalah yang dihadapi dapat terselesaikan



Terbangunnya

Kepercayaan

Terbangunnya kepercayaan terhadap unit layanan (Pemerintah Daerah)



Terbangunnya

Komunikasi

Terbangunnya komunikasi yang harmonis antara penyedia dan pengguna layanan



Mengurangi Beban

Sebagian beban pengguna layanan bisa dikurangi



2018

Kemenpanrb akan
menyelenggarakan
SP4N-LAPOR!
competition



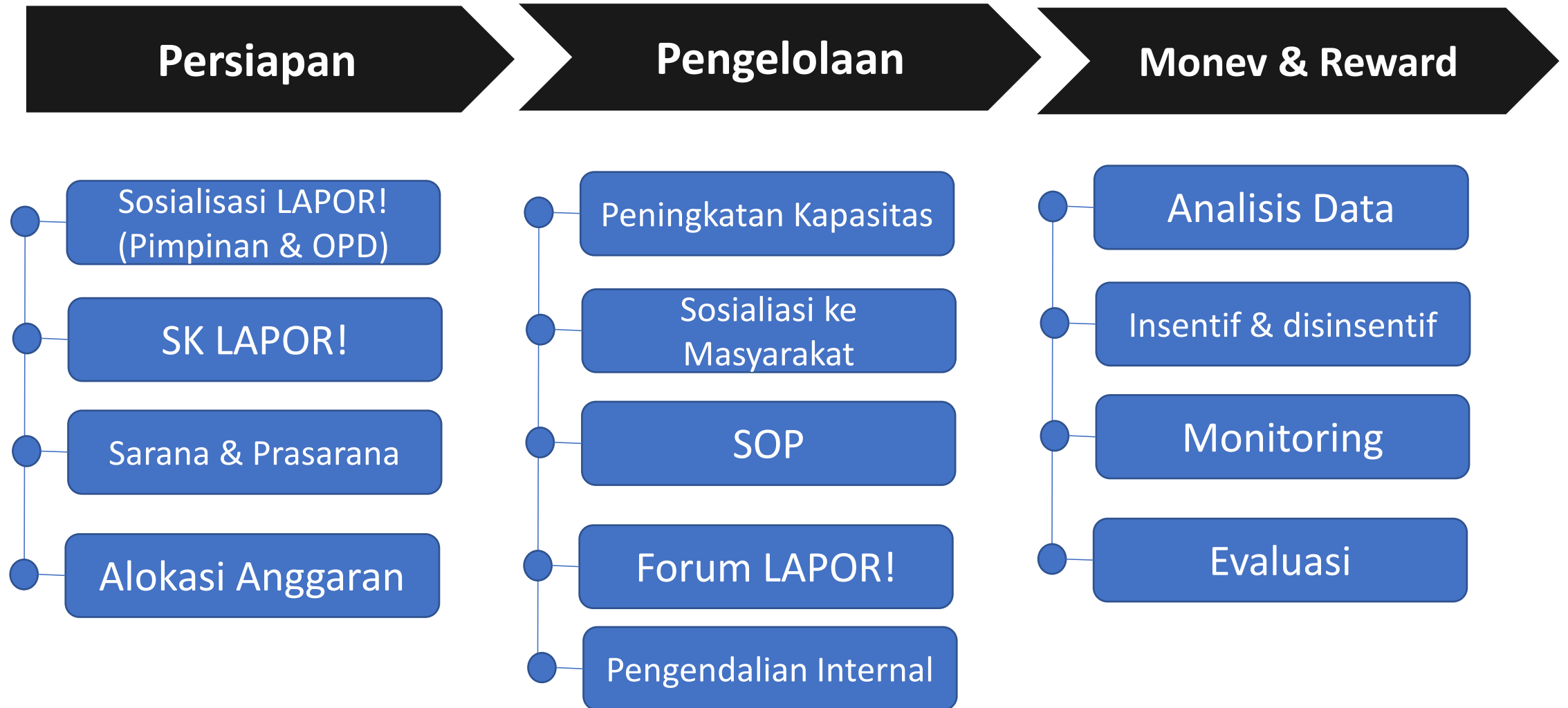
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL



SESI RENCANA TINDAK LANJUT

- **Menyusun Rencana Aksi yang ditandatangani Pimpinan Daerah**
- **Mengaktifkan peran Pemerintah Provinsi berdasarkan PP No 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah**

Tahapan LAPOR!-SP4N





implemented by:

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



1. SOSIALISASI DAN BIMTEK BAGI PIMPINAN INSTANSI, TIM ADMIN DAN PEJABAT PENGHUBUNG

Melaksanakan SOSIALISASI SP4N-LAPOR! kepada seluruh pimpinan OPD

Melaksanakan BIMTEK bagi Tim Admin dan Pejabat Penghubung

2. PENETAPAN SK TIM ADMIN DAN TIM PEJABAT PENGHUBUNG

- Tim Admin terdiri dari (Kominfo, Inspektorat, Bagian Organisasi atau sesuai kebutuhan daerah)
- Pembagian peran Tim Admin: Kominfo, Inspektorat, Bagian Organisasi



implemented by:

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



3. PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN

Rapat berkala untuk membahas tindak
lanjut penanganan pengaduan

4. SOSIALISASI SP4N-LAPOR! KEPADA MASYARAKAT

5. PEMBUATAN SOP

6. PEMANFAATAN DATA : untuk peningkatan kualitas pelayanan publik



implemented by:



REKOMENDASI

- (PROVINSI) : RAPAT TERBATAS SETDA, INSPEKTORAT, KOMINFO, BIRO ORTALA UNTUK LEGAL IMPLEMENTASI LAPOR!
- PROVINSI MENYIAPKAN SDM TERLATIH UNTUK MEMBANTU KABUPATEN/KOTA
- HARUS ADA JAMINAN DAN KEPASTIAN BAGI TIM ADMIN UNTUK TIDAK BERPINDAH-PINDAH (min 2 tahun)
- HARUS MEMBANGUN JARIANGAN KERJASAMA DENGAN PLN
- TERSEDIAJANYA JARINGAN INTERNET SAMPAI KE PELOSOK OLEH KEMENTRIAN KOMINFO
- BUAT GROUP “WA LAPOR! SULSEL”
- BAHAN MATERI jipp.sulselprov.go.id