

KERTAS KEBIJAKAN

# Mengadu demi Memperbaiki: Pentingnya Suara Publik untuk Peningkatan Pelayanan

# REKOMENDASI

Berdasarkan riset “Mengkaji Efektivitas Alat Pengaduan Publik” yang telah kami lakukan antara Mei 2015 - Oktober 2016, kami sampai pada rekomendasi berikut:

Untuk meningkatkan **efektivitas** alat pengaduan, pemerintah perlu:

A1. Meningkatkan pengetahuan warga akan keberadaan alat pengaduan publik.

A2. Mengintegrasikan alat pengaduan ke dalam sistem pemantauan kinerja pemerintah.

Untuk meningkatkan **keterjangkauan** alat pengaduan, pemerintah perlu:

B1. Mengetahui teknologi dan medium yang paling optimal digunakan oleh warga.

B2. Memaksimalkan pemanfaatan teknologi SMS

Untuk meningkatkan **dampak** alat pengaduan, pemerintah perlu:

C1. Menghilangkan rasa takut, membangun rasa kepercayaan warga.

C2. Memberi kesempatan dan ruang bagi tumbuhnya masyarakat sipil yang kuat.

---

---

### Butuh kampanye

- 01 Pemerintah belum cukup mengkampanyekan keberadaan LAPOR dan alat pengaduan lainnya.
- 
- 

### Kepemimpinan

- 02 Baik di tingkat nasional maupun daerah, kepemimpinan adalah faktor dominan kesuksesan alat pengaduan.
- 
- 

### Pengawasan kinerja

- 03 Pemerintah daerah belum memanfaatkan LAPOR atau alat pengaduan lain sebagai sarana pengawasan kinerja. Birokrasi justru bisa menjadi hambatan pemanfaatan alat pengaduan.
- 
- 

### Teknologi bukan jaminan

- 04 Penggunaan TIK bukan jaminan bahwa kanal pengaduan akan digunakan. Pemerintah perlu mengetahui terlebih dahulu teknologi yang lebih optimal digunakan.
- 
- 

### Kepercayaan

- 05 Kepercayaan adalah syarat penting bagi penggunaan alat pengaduan. Rasa takut bisa menghambat hal ini.
- 
- 

### Keterlibatan aktor lain

- 06 Semakin banyak aktor non-pemerintah yang terlibat, semakin besar keinginan masyarakat untuk melapor atau mengadu.

# LATAR BELAKANG

---

---

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai media partisipasi publik diakui secara luas. Saat ini kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah diwajibkan untuk memberikan akses terhadap informasi publik. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah kini juga telah mengembangkan alat pengaduan publik. Layanan ini berperan sebagai sarana penghubung antara publik dengan pemerintah untuk menyampaikan pengaduan maupun keluhan atas ketidaksesuaian pelaksanaan dengan standar pelayanan publik.

Alat pengaduan publik kini menjadi salah satu tolok ukur dalam mengawasi dan mengevaluasi jalannya program dan kegiatan pemerintah pusat maupun daerah.

Centre for Innovation Policy and Governance (CIPG) melakukan penelitian berjudul “Mengkaji Efektivitas Alat Pengaduan Publik” untuk menilai kinerja alat pengaduan publik, baik di tingkat nasional maupun daerah. Pada level nasional, LAPOR! digunakan sebagai studi kasus, sedangkan Kabupaten Indramayu, Kabupaten Bojonegoro, dan Kabupaten Indragiri Hulu menjadi studi kasus di tingkat daerah.

## MENGAPA PUBLIK MENYAMPAIKAN PENGADUAN?

---

---

### Kontekstual

Alasan publik mengadu sangat bergantung pada konteks sosial dan politik. Motivasi publik untuk mengadu di level nasional maupun daerah bisa saja berbeda. Di level nasional, hasil survei kami menyatakan bahwa publik mengadu karena ingin berpartisipasi dalam pembangunan.

Bagi mereka, pengaduan ini akan membantu pemerintah menjalankan tugasnya. Selain itu, pengaduan juga mencerminkan harapan dan kepercayaan mereka terhadap pemerintah. Pada konteks daerah, di Indragiri Hulu, publik melapor karena mereka ingin mengkritisi dan menuntut pemerintah untuk bekerja lebih efisien. Sedangkan di Bojonegoro, alasan warga melapor adalah untuk meminta tindak lanjut dari aduan yang telah disampaikan ke dinas terkait.

### Hak atas pelayanan publik yang lebih baik

---

---

Warga memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan standar pelayanan publik (Pasal 15 Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25/2009) dan mengawasi pelaksanaan standar pelayanan sesuai dengan yang tertera pada Pasal 18 UU Pelayanan Publik No. 25/2009.

### Perbaikan kinerja serta sarana penyampaian aspirasi kepada pemerintah

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada warga untuk memberikan masukan kepada pemerintah. Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan memiliki kepentingan atas pengaduan warga. Pengelolaan pengaduan menjadi sarana untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik (Permenpan No. 24/2014<sup>1</sup>). Melalui alat pengaduan, warga dapat memberikan laporan mengenai pelayanan publik yang sesuai atau tidak sesuai dengan standar pelayanan sehingga kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan.

.....

## 01 **Alat pengaduan publik dapat membantu pemerintah untuk menjangkau aspirasi dan aduan dari warga dengan lebih efisien.**

.....

Alat pengaduan publik seperti LAPOR! memungkinkan publik dan pemerintah untuk mengikuti jejak aduan dan memastikan aduan sampai ke instansi pemerintah terkait. Selain itu, alat pengaduan juga membantu memperlancar komunikasi antara penerima aduan (pemerintah) dan pengadu (warga) agar dapat berkomunikasi lebih lancar.

.....

## 02 **Alat pengaduan dapat meningkatkan partisipasi publik.**

.....

Sebagian narasumber *Focus Group Discussion* (FGD) dan responden kuesioner kami yang merasa puas dengan LAPOR! menyatakan bahwa efisiensi dan efektivitas yang ditawarkan oleh alat pengaduan membuat warga ingin lebih berpartisipasi dalam pembangunan. Lebih jauh, responden juga menyatakan bahwa mereka ingin mengajak orang lain (keluarga, teman, kerabat) untuk menggunakan LAPOR!.

.....

## 03 **Penggunaan alat pengaduan membantu pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada warga.**

.....

Keberadaannya menjadi penting ketika warga tidak dapat berkomunikasi secara langsung dengan aparat pemerintah. Alat pengaduan menjadi jembatan yang menghubungkan kedua pihak yang saling membutuhkan: pemerintah dan warga.

.....

## 04 **Komunikasi yang terjalin melalui alat pengaduan tidak hanya berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga menimbulkan rasa percaya di antara warga dan aparatnya.**

.....

Rasa saling percaya ini menjadi modal sosial yang penting dalam menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

.....

## 05 **Alat pengaduan dapat membantu pemerintah dalam perumusan kebijakan.**

.....

Dalam menyediakan pelayanan publik, pemerintah sering kesulitan dalam mengumpulkan data sehingga gagal melakukan perencanaan. Alat pengaduan menjadi sarana yang efektif untuk memperoleh masukan, kritik dan informasi dari warga secara langsung. Hal ini memudahkan dalam proses evaluasi pembangunan dan kinerja pemerintah.

---

---

# **PENTINGNYA ALAT PENGADUAN UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN**

## **Alat pengaduan dapat membantu pemerintah meningkatkan layanan dan memantau kinerja.**

Alat pengaduan digunakan untuk mengumpulkan aspirasi dan aduan dari publik. Alat pengaduan digunakan untuk mengumpulkan aspirasi dan aduan dari publik. Mendengarkan aspirasi dan aduan publik dapat membantu pemerintah mengidentifikasi simpul-simpul masalah dalam pembangunan. Sehingga, kebijakan-kebijakan yang diambil lebih tepat sasaran. Selain itu, keberadaan alat pengaduan membantu pemerintah pusat dan daerah untuk mengetahui kualitas pelayanan kepada warga. Saran dan kritik warga dapat digunakan untuk mengukur capaian pemerintah dalam menyediakan pelayanan dan mencapai target yang telah ditetapkan.

---

---

## **Alat pengaduan – terutama yang berbasis TIK – membantu pemerintah untuk mendokumentasikan aspirasi dan keluhan secara sistematis.**

Alat pengaduan berbasis TIK juga mempermudah pemerintah mendapatkan masukan publik dari berbagai lokasi. Alat pengaduan berbasis TIK bisa mengurangi kebingungan publik tentang ke mana harus mengadu. Hal ini akan mengurangi frekuensi aduan yang salah sasaran atau hilang di tengah proses pengaduan.

---

---

## **Pemerintah mendapatkan data langsung dari publik.**

Dalam mengawasi dan mengevaluasi jalannya program pemerintah, pemerintah memerlukan data untuk tindak lanjut. Data tersebut dapat lebih akurat jika diperoleh dari pengguna pelayanan publik sendiri. Pemerintah juga bisa memperoleh aspirasi dan masukan untuk peningkatan pelayanan publik langsung dari penggunanya. Pemerintah tidak lagi bertindak sendiri dan menjadikan data sebagai dasar pendukung penyusunan atau perbaikan kebijakan.

---

---

## **Mendorong rasa kepemilikan warga atas pelayanan publik dan membangun komunikasi langsung dengan pemerintah.**

Pengaduan dapat membangun kesadaran warga bahwa pelayanan publik merupakan hak publik dan mekanisme pengaduan merupakan mekanisme umum yang perlu dibangun. Melalui pengaduan, proses evaluasi dapat terus dikawal oleh warga sehingga cukup terbangun komunikasi langsung antara publik dan aparatur pemerintah.

---

---

## **Meningkatkan kepercayaan warga terhadap pemerintah.**

Rasa saling percaya mendorong komunikasi terbuka antara pemerintah dengan warga. Hal ini mendorong warga untuk memanfaatkan layanan yang ada. Di sisi lain, kepercayaan dan umpan balik dari warga dapat mendorong pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih baik dari waktu ke waktu.

# MENINGKATKAN FUNGSI ALAT PENGADUAN PUBLIK

## Pembobotan Laporan

Tidak semua laporan memiliki muatan kepentingan yang sama. Semakin rumit isu yang disampaikan, semakin besar harapan masyarakat akan tindak lanjut pemerintah. Hal ini membutuhkan perhatian yang berbeda dari instansi yang terkait. Riset kami menyiratkan pentingnya pembobotan laporan untuk memperbaiki kinerja dan respon pemerintah. Oleh sebab itu, skala kepentingan aduan masyarakat kami coba gambarkan melalui piramida berikut:



Pada dasarnya, laporan masyarakat terkait infrastruktur, administrasi, kependudukan akan diteruskan kepada instansi yang terkait. Namun, aduan masyarakat yang terkait isu perizinan lahan, batas wilayah izin usaha dan menyangkut kepentingan kelompok, organisasi atau perusahaan tertentu akan mudah mengalami hambatan karena berada di luar wewenang instansi yang terkait. Dalam kondisi demikian, warga umumnya menginginkan saluran komunikasi yang lebih nyata seperti dialog langsung dengan kepala dinas atau bahkan kepala daerah untuk menyalurkan aspirasi yang mendesak.

## Integrasi Ranah Online - Offline

Meski perkembangan teknologi informasi bergerak ke komunikasi berbasis sarana digital, riset kami mengingatkan bahwa teknologi harus selalu disertai dengan ketepatan dan kepekaan dalam menggunakannya. Pemimpin daerah perlu memahami kultur dan kebiasaan masyarakat, terutama dari segi gaya komunikasi.

Catatan lain yang perlu digarisbawahi, dialog langsung harus tetap menjadi sebuah pilihan yang terintegrasi dalam komunikasi publik. Keberadaan alat berbasis TIK tidak menjadi alasan untuk meniadakan komunikasi langsung dengan warga.

# SIAPA PENGGUNA ALAT PENGADUAN?

Pengguna alat pengaduan memiliki karakter yang berbeda. Namun, secara umum, karakter utama mereka dapat diketahui dari:

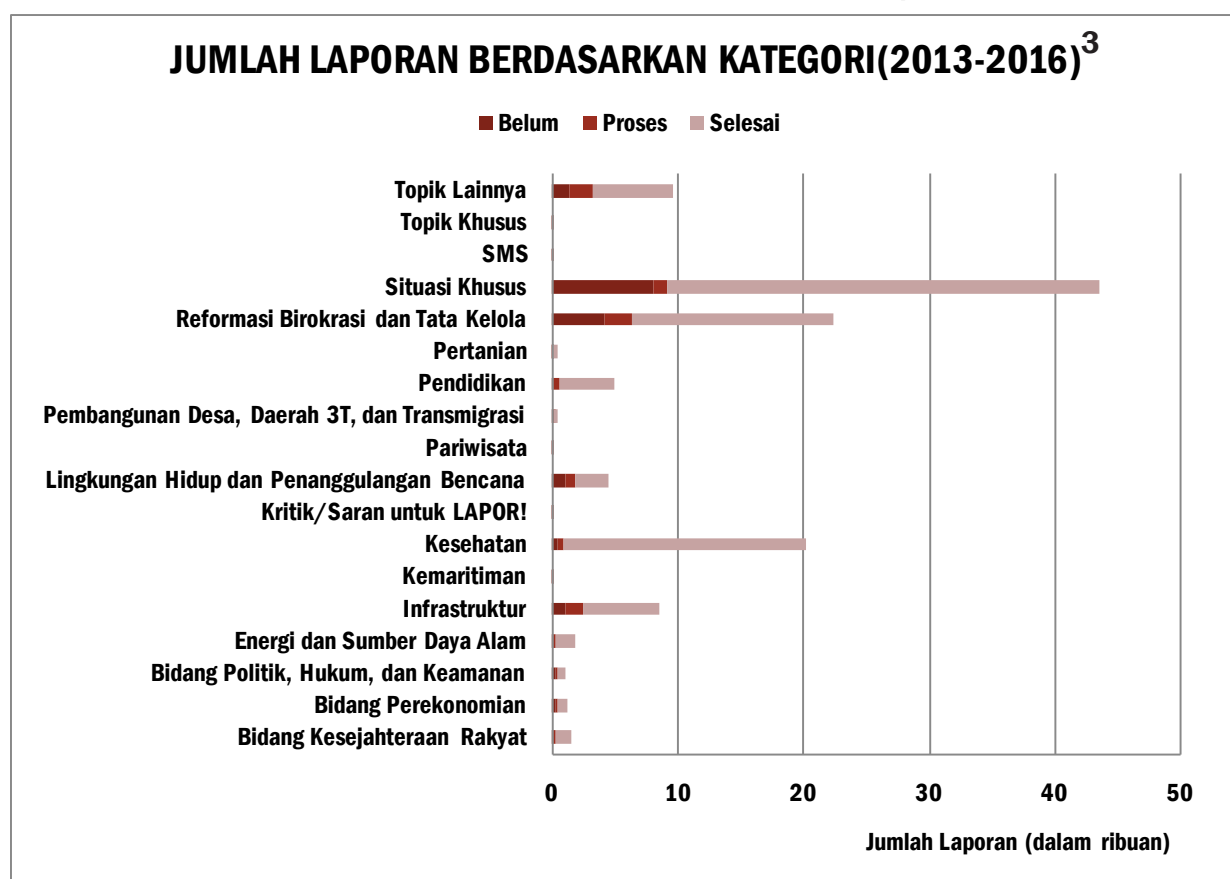
## 01 Data LAPOR! Nasional

Pengguna alat pengaduan ditujukan untuk semua kalangan yang memiliki akses. Menurut data LAPOR!, mayoritas pengguna berusia 31-45 tahun dimana sekitar 80% pengaduan berasal dari pulau Jawa. Mayoritas pengguna adalah pria (86,5%), berpendidikan S1 (59,3%), dan profesi pekerja swasta (46,6%)<sup>1</sup>.

**Hingga awal 2016, LAPOR! menerima :**

- 269.000 pengguna dari kanal SMS,
- 96.500 dari kanal *website*,
- 10.000 dari kanal *mobile apps*<sup>2</sup>.

**LAPOR! rata-rata menerima 800 aduan per hari.**



Kategori laporan masuk ke LAPOR! untuk 1 Januari 2013-30 September 2016

Sumber: Website LAPOR! ([lapor.go.id](http://lapor.go.id)) diakses pada 7 Oktober 2016

<sup>1</sup>Berdasarkan statistik tahun 2014. Tesis yang ditulis Dinur R. Sadat, durasi survei April - Juni 2014, 1.395 responden

<sup>2</sup>Statistik LAPOR! tahun 2016

<sup>3</sup>Statistik LAPOR! tahun 2016



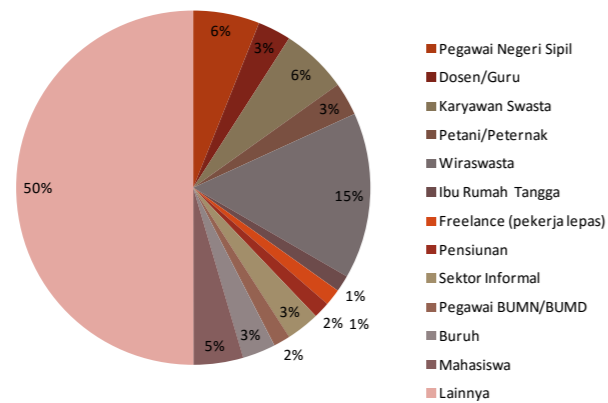
# 02 Data LAPOR! Daerah

## 2.1 Kabupaten Indramayu

Tidak ada data yang dapat ditampilkan dari Indramayu dikarenakan ketiadaan survei.

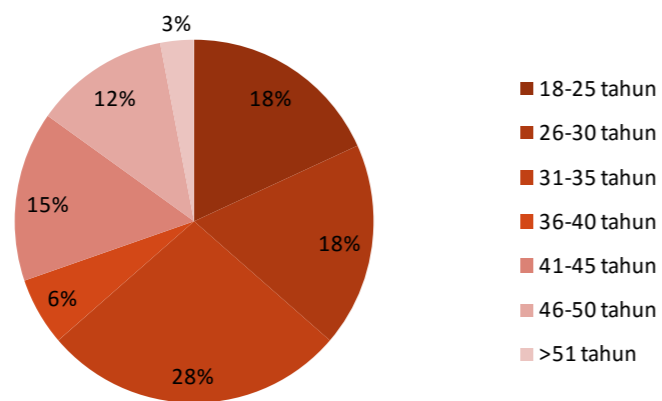
## 2.2 Kabupaten Bojonegoro

Mata Pencarian Pengguna LAPOR! di Bojonegoro



Data diperoleh antara Juni 2015 - Februari 2016  
Sumber: CIPG, 2016

Rentang Umur Pengguna LAPOR! di Bojonegoro



Data diperoleh antara Juni 2015 - Februari 2016  
Sumber: CIPG, 2016

Isu yang paling banyak dilaporkan di Bojonegoro adalah:



Ketenagakerjaan  
(35,56%)



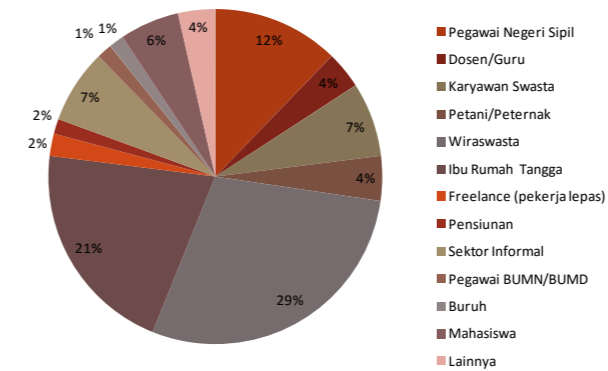
Administrasi kependudukan  
(24,44%)



Pendidikan  
(13,33%)

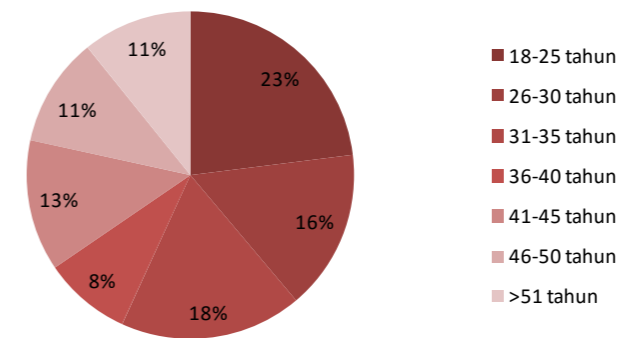
## 2.2 Kabupaten Indragiri Hulu

Mata Pencarian Pengguna LAPOR! di Indragiri Hulu



Data diperoleh antara Juni 2015 - Februari 2016  
Sumber: CIPG, 2016

Rentang Umur Pengguna LAPOR! di Indragiri Hulu



Data diperoleh antara Juni 2015 - Februari 2016  
Sumber: CIPG, 2016

Isu yang paling banyak dilaporkan di Indragiri Hulu adalah:



Administrasi kependudukan  
(28,89%)



Kependudukan  
(20%)



Pelayanan air  
(11,11%)

---

---

# Tentang CIPG

---

---

Centre for Innovation Policy and Governance (CIPG) adalah sebuah lembaga riset dan konsultasi yang memiliki fokus pada pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, inovasi, dan tata kelola kebijakan. CIPG berawal pada tahun 2007 dari sebuah kelompok studi beberapa mahasiswa Indonesia yang sedang studi di Kota Manchester, Inggris. Kelompok studi tersebut memformalkan dirinya menjadi sebuah lembaga riset yang berbasis di Jakarta pada tahun 2010. CIPG adalah salah satu dari sedikit lembaga di Indonesia yang memiliki perhatian utama pada pengembangan riset di berbagai sektor. Kemutakhiran metodologi riset, relevansi metodologi riset dengan konteks permasalahan, proses riset yang sesuai dengan kaidah ilmiah, dan kolaborasi intensif dengan berbagai pemangku kepentingan adalah nilai-nilai yang menjadi fondasi CIPG dalam melakukan aktivitasnya. Riset CIPG meliputi tiga area, yaitu: (1) ilmu pengetahuan, teknologi, dan inovasi; (2) pembangunan inklusif; dan (3) informasi dan perubahan sosial. Keterangan lebih lanjut tentang CIPG dapat dilihat di situs CIPG ([www.cipg.or.id](http://www.cipg.or.id)).

---

---

## Tentang Riset “Mengkaji Efektivitas Alat Pengaduan Publik”

---

---

Sepanjang tahun 2015-2016, Centre for Innovation Policy and Governance (CIPG) telah melakukan penelitian bertajuk Mengkaji Efektivitas Alat Pengaduan Publik. Penelitian ini didanai oleh program Making All Voices Count (MAVC). MAVC merupakan program kerja sama antara Hivos, Ushahidi, Institute for Development Studies (IDS) yang bertujuan untuk mendorong transparansi, pemberdayaan masyarakat, dan meningkatkan pemanfaatan teknologi yang dapat mendorong efektivitas dan akuntabilitas kinerja pemerintah. Keterangan lebih lanjut tentang program MAVC dapat dilihat di situs MAVC ([www.makingall-voicescount.org](http://www.makingall-voicescount.org)).

---

---

## Tentang Peneliti

---

---

Penelitian ini diselenggarakan selama lima belas bulan oleh tim yang dipimpin oleh Fajri Siregar sebagai peneliti utama. Dalam prosesnya, Fajri dibantu oleh empat peneliti CIPG lainnya, yaitu: Mona Luthfina Usmani, Larastri Kumaralalita, Halida Nufaisa, dan Dinita Andriani Putri.

Centre for Innovation Policy and Governance  
Indonesia Sustainability Centre  
Komp. Harmoni Plaza Blok B-5  
Jl. Suryopranoto No. 2  
Jakarta Pusat 10130  
INDONESIA  
+62-21-63861921

 @icipg

 [cipg.or.id](http://cipg.or.id)

 Centre for Innovation Policy and Governance