



## USAID CEGAH Empowering Indonesia's Community of Accountability

### LAMPIRAN II :

KAK (*Term of Reference*) Baseline Survey Penerapan LAPOR SP4N dan Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat

## I. LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik yang baik merupakan kewajiban pemerintah untuk melaksanakannya, sekaligus merupakan hak masyarakat untuk mendapatkannya. Oleh karena itu, wajar bila masyarakat sebagai *customer* memiliki keleluasaan untuk menyampaikan pendapat, saran bahkan keluhan terkait dengan pelayanan publik yang diterimanya. Partisipasi masyarakat ini harus dinilai sebagai suatu umpan balik kepada pemerintah, sekaligus sebagai system kontrol agar pemerintah terus berupaya memberikan pelayanan publik yang maksimal.

Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah memandatkan agar pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah harus berkualitas melalui pemberian ruang partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik itu sendiri. Secara eksplisit, undang-undang tersebut mewajibkan seluruh unit Pemerintah untuk menyediakan sarana untuk mengelola pengaduan masyarakat. Dalam rangka mendukung dan menindaklanjuti amanat tersebut, Pemerintah melalui Kementerian PAN dan RB, Ombudsman serta Kantor Staf Kepresidenan telah mengembangkan sistem penanganan pengaduan secara terintegrasi melalui aplikasi LAPOR.

Diharapkan, seluruh instansi pemerintah dapat menerapkan sistem LAPOR sebagai salah satu sarana dalam menerima pengaduan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 3 tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). PermenPAN tersebut menargetkan semua instansi pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah menerapkan LAPOR SP4N, selambat-lambatnya tahun 2017.

Namun, hingga saat ini, masih sedikit instansi pemerintah pusat maupun daerah yang menerapkan sistem LAPOR SP4N. Guna meningkatkan implementasi sistem LAPOR SP4N, KemenPAN, Kantor Staf Kepresidenan dan Ombudsman Republik Indonesia bekerjasama dengan USAID CEGAH memberikan bantuan teknis kepada 29 Instansi Pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu langkah awal yang akan dilakukan oleh program bantuan teknis tersebut adalah pelaksanaan baseline survey pada 29 pilot tersebut.

## II. MAKSUD DAN TUJUAN

Baseline survey ini dilaksanakan dengan maksud untuk untuk mengumpulkan informasi mengenai penerapan sistem Lapor SP4N dan pelaksanaan penanganan pengaduan yang dilakukan di daerah pilot.

Tujuan survey ini adalah untuk melakukan:



### USAID CEGAH Empowering Indonesia's Community of Accountability

- Penyamaan persepsi dan penguatan komitmen stakeholders untuk melaksanakan program
- Pemetaan status penerapan sistem LAPOR SP4N di daerah Pilot
- Pengumpulan informasi mengenai hambatan/tantangan penerapan LAPOR SP4N
- Pemetaan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Daerah pilot, baik secara terpusat maupun pada masing – masing Unit Kerja/Organisasi Perangkat Daerah (OPD)
- Pengumpulan informasi mengenai kondisi, hambatan, tantangan dalam Penanganan pengaduan di OPD/Unit Kerja yang akan menjadi calon pembentukan UPP
- Penentuan OPD/unit kerja yang akan dijadikan pilot pembentukan Unit Penanganan Pengaduan (UPP)
- Menentukan rencana kerja untuk masing – masing Daerah Pilot
- Identifikasi komitmen dari Pimpinan Daerah pilot mengenai pelaksanaan program
- Persiapan Pelaksanaan Program seperti
  - a. Persiapan pelaksanaan Workshop masing – masing daerah Pilot
  - b. Penyiapan Anggaran pelaksanaan Program
  - c. Pembentukan Tim Counterpart

### III. OUTPUT

- Pemahaman dan kesediaan stakeholders untuk bekerjasama dalam melaksanakan program
- Status Penerapan LAPOR SP4N pada masing – masing daerah Pilot
- Kondisi Penanganan Pengaduan yang dilakukan masing – masing daerah Pilot
- Kondisi penanganan pengaduan di calon Pilot
- Hambatan/tantangan penerapan LAPOR SP4N pada masing – masing daerah pilot
- Hambatan /tantangan penanganan pengaduan masyarakat pada masing – masing daerah Pilot
- OPD/Unit Kerja yang akan dijadikan sebagai Pilot Pembentukan UPP
- PIC dari daerah pilot sebagai penghubung pembahasan selanjutnya
- Daftar calon anggota Tim Counterpart

### IV. METODOLOGI DAN RESPONDEN SURVEY

Metode yang akan digunakan pada saat pelaksanaan survey adalah sebagai berikut :

#### 1. Pengumpulan Dokumen

- Pengumpulan dokumen dilakukan untuk memperkuat informasi mengenai status penerapan SP4N dan penanganan pengaduan yang telah dilakukan.
- Dokumen yang diperlukan antara lain :
  - a. SK Penunjukan Admin Lapor SP4N
  - b. SOP Alur Penanganan Pengaduan
  - c. Peraturan Mengenai pembentukan Unit Penanganan Pengaduan (UPP)
  - d. SK penunjukan Personil untuk UPP
  - e. Peraturan Kepala Daerah mengenai SOTK
  - f. Laporan Kinerja Penanganan Pengaduan



## USAID CEGAH Empowering Indonesia's Community of Accountability

### 2. *In depth Interview*

- Kegiatan *in depth interview* dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai kondisi penerapan LAPOR SP4N serta kondisi penanganan pengaduan. Selain itu, melalui *in depth interview* akan didapatkan data mengenai permasalahan yang dialami oleh daerah Pilot, baik dalam menerapkan LAPOR SP4N maupun dalam penanganan pengaduan masyarakat.

No	Unsur	<i>Focused Question</i>
1	Pengelola LAPOR SP4N	- Implementasi LAPOR SP4N
2	Diskominfo	- Keberadaan IP Public statis - Kesiapan untuk Penerapan LAPOR SP4N (untuk daerah yang belum terkoneksi LAPOR SP4N) - Kesiapan penyiapan anggaran untuk penerapan LAPOR SP4N - Kesiapan untuk membentuk tim counterpart untuk koneksi LAPOR SP4N
3	Pengelola Layanan Pengaduan Terpusat	- Penerapan/ implementasi penanganan pengaduan - Mekanisme penanganan pengaduan - Tantangan/hambatan - Kanal pengaduan yang sering dipergunakan oleh masyarakat - Komitmen untuk integrasi dengan sistem SP4N
4	Calon Pilot UPP : a. Dinas yang membidangi PTSP b. Dinas yang membidangi Kependudukan dan Catatan Sipil c. Dinas yang membidangi Pendidikan d. Rumah Sakit Umum Daerah e. Dinas yang membidangi Kesehatan	- Penerapan/ implementasi penanganan pengaduan - Mekanisme penanganan pengaduan - Tantangan/hambatan yang dialami oleh UPP - Kanal aduan yang sering digunakan oleh masyarakat - Keluhan apa yang disampaikan oleh masyarakat mengenai - Apakah SKPD memiliki kanal pengaduan berbasis IT (website sendiri). - Jika ada, bagaimana kemungkinan untuk di integrasikan dengan sistem LAPOR SP4N - Bagaimana komitmen untuk pembentukan/pengembangan kapasitas penanganan pengaduan masyarakat



## USAID CEGAH Empowering Indonesia's Community of Accountability

### V. WAKTU PELAKSANAAN

- Kegiatan survey akan dilaksanakan selama 2 hari untuk masing – masing pilot, dan dilaksanakan oleh 4 tim.
- Survey akan dilaksanakan menjadi 3 tahap yaitu Tahap I untuk 8 pilot pertama dilaksanakan tanggal 11-15 Desember 2017 dan tahap Tahap II untuk 8 pilot kedua dilaksanakan tanggal 18 – 22 Desember 2017. Tahap III untuk 8 Pilot ketiga akan dilaksanakan pada tanggal 8 – 12 Januari 2018 dan terakhir tahap IV untuk 5 Pilot akan dilaksanakan pada tanggal 22 – 26 Januari 2018.
- Rencana Kegiatan Survey adalah sebagai berikut:

No	Komponen Kegiatan	Pelaksana				
			11-15 Des'17	18-22 Des'17	8-12 jan'18	22-26 Jan'18
1	Provinsi Maluku Utara dan Kota Ternate	Tim 1				
2	Provinsi Kalimantan Tengah dan Kota Palangkaraya	Tim 2				
3	Provinsi Sumatera Utara dan Kota Medan	Tim 3				
4	Provinsi Sulawesi Selatan dan Kota Makassar	Tim 4				
5	Provinsi Aceh dan Kota Banda Aceh	Tim 1				
6	Provinsi Jawa Tengah dan Kota Semarang	Tim 2				
7	Provinsi Sulawesi Tenggara dan Kota Kendari	Tim 3				
8	Provinsi Jawa Timur dan Kota Surabaya	Tim 4				
9	Provinsi Maluku dan Kota Ambon	Tim 1				
10	Provinsi NTT dan Kota Kupang	Tim 2				
11	Provinsi Kalimantan Barat dan Pontianak	Tim 3				
12	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	Tim 4				



### USAID CEGAH Empowering Indonesia's Community of Accountability

13	Mahkamah Agung	Tim 4				
14	BPOM	Tim 1				
15	Kejaksaan Agung	Tim 2				
16	Kementerian Kesehatan	Tim 3				
17	Provinsi Jawa Barat dan Kota Bandung	Tim 4				

- Agenda Pelaksanaan Survey pada setiap daerah pilot adalah sebagai berikut :

Terlampir

#### VI. TIM PELAKSANA

Kegiatan baseline pada setiap region akan dilaksanakan oleh 2 orang fasilitator B\_Trust, setiap tim (terutama saat beraudiensi dengan Pimpinan KLDI) didampingi oleh: Perwakilan ORI, Perwakilan KSP, dan Perwakilan Kementerian PAN&RB