

# LAPORAN PENELITIAN

Studi Efektifitas dan Responsivitas Pelayanan Pengaduan (complaint mechanism) Masyarakat Berbasis IT pada LAPOR! ([www.lapor.ukp.go.id](http://www.lapor.ukp.go.id))

Disusun Oleh:  
TIM PIRAC  
Personal



## EXECUTIVE SUMMARY

Reformasi menjadi ujung tombak terbukanya kran demokrasi bagi rakyat Indonesia. Berbagai adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan mendorong partisipasi publik di semua sektor. Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga dalam bidang-bidang kehidupan lainnya seperti di bidang pelayanan publik. Pemerintah melalui Permenpan No. 13 Tahun 2009 telah menetapkan Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat. Hal ini merupakan upaya mewujudkan kinerja aparat dan kualitas pelayanan publik yang semakin baik. Permen ini merupakan salah satu wujud praktek demokrasi dalam pelayanan publik, dimana masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan (complaint) atau pelayanan publik yang meraka tema melalui sistem pengelolaan pengaduan. Mekanisme pengelolaan keluhan masyarakat ini kemudian diatur dalam Permen No. 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayan Publik secara Nasional.

LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu dengan 80 Kementerian/Lembaga dan 5 Pemerintah Daerah serta BUMN di Indonesia. LAPOR! diinisiasikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik. Hingga September 2014 LAPOR! telah digunakan oleh lebih dari 260.000 pengguna dan menerima rata-rata lebih dari 1.000 laporan per harinya.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan purposive sampling dengan metodologi campuran (mixed methodology) yang memadukan bentuk data maupun pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan metode observasi keluhan masyarakat tentang pelayanan publik yang masuk ke LAPOR! dari bulan April – Juni 2014. Sedangkan pendekatan kualitatif dilakukan dengan indepth interview (wawancara mendalam) dengan pengelola LAPOR!, Ombudsman RI, dan pemerintah daerah, serta studi dokumen.

Berikut adalah ringkasan dari hasil-hasil penting penelitian:

- **Partisipasi Masyarakat dan intensitas keluhan.** Hasil penelitian menyebutkan bahwa selama bulan April – Juni 2014 ada 1395 masyarakat yang berpartisipasi mengirimkan keluhan mereka atas pelayanan publik melalui LAPOR!. Dari data laporan masyarakat yang masuk tersebut keluhan yang sifatnya nasional memiliki peringkat tertinggi dengan jumlah keluhan 1.735. Sementara DKI menduduki peringkat ke dua dengan jumlah pelapor ada 1.484 orang dan ketiga adalah Jawa barat dengan jumlah pelapor ada 590. Partisipasi di wilayah DKI dan Jawa Barat ini didorong karena wilayah tersebut sudah terhubung oleh LAPOR! disamping juga warga DKI dan Jawa Barat merupakan daerah urban yang warganya telah banyak yang melek IT (information technology).
- **Masalah yang dikeluhkan.** Topik lainnya mendapat peringkat pertama dari masalah yang dikeluhkan masyarakat dengan jumlah keluhan 399. Hal ini wajar karena topik lain ini memuat beberapa persoalan yang diluar dari kategori yang sudah ditentukan. Masyarakat yang tidak paham topik yang dikeluhkan mereka terkait dengan bidang apa akan memasukkan keluhan mereka pada topik lain. Topik lain yang dikeluhkannya oleh masyarakat diantaranya adalah penertiban PKL (pedagang kaki lima), permohonan dibuatkan jembatan penyebrangan, perbaikan pelayanan bus Trans Jakarta, supir yang merokok, parkir liar, jalanan rusak, hingga usulan ketua RT/RW berijazah SMU dll. Persoalan lain yang mendapat perhatian dari masyarakat adalah terkait

dengan pengaduan infrastruktur dengan jumlah pengaduan ada 237 kasus. Di peringkat tiga setelah topik lain dan infrastruktur adalah persoalan pendidikan dengan jumlah laporan ada 206 kasus sedangkan persoalan reformasi birokrasi juga banyak dikeluhkan oleh masyarakat dengan jumlah keluhan 172 kasus. Bidang lain yang dikeluhkan oleh masyarakat adalah lingkungan hidup dan penanganan bencana dengan jumlah keluhan ada 110 aduan.

- ***Efektifitas:*** LAPOR! belum efektif untuk menyelesaikan keluhan masyarakat karena penyelesaian pengaduan masyarakat lebih banyak tergantung kepada dinas/instansi yang diadukan selain itu LAPOR! tidak memiliki wewenang untuk menyelesaikan sendiri pengaduan masyarakat tersebut, kecuali bila pengaduan tersebut merupakan pertanyaan yang dapat dijawab oleh LAPOR! berdasarkan informasi yang dimiliki. Namun bila efektifitas dinilai dari partisipasi publik, keberadaan LAPOR! cukup efektif untuk mendorong partisipasi publik dalam memantau pelayanan publik. Dalam waktu 3 bulan LAPOR! mampu mendorong 1395 orang untuk terlibat dalam pengawasan dan pengaduan kinerja pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.
- ***Responsivitas.*** Responsivitas kinerja LAPOR! dalam penyelesaian pengaduan masyarakat masih di bawah angka 50%. Dari 1395 keluhan masyarakat yang masuk melalui LAPOR! selama 3 bulan (April – Juni 2014), baru 43% atau 604 kasus yang sudah bisa diselesaikan, selebihnya, 298 atau 22% masih dalam proses atau aktif hold dan 493 atau 35% belum diproses atau aktif. Temuan ini diperkuat dengan data statistik LAPOR! yang merekap 49.056 data yang masuk ke LAPOR! hingga Oktober 2014. Dari keluhan masyarakat yang didisposisikan ini yang ada 17.828 kasus yang berhasil diselesaikan, 6.007 dalam proses penyelesaian dan 21.150 kasus yang belum direspon. Artinya dari waktu yang sudah ditentukan oleh LAPOR! respon penyelesaian keluhan masyarakat masih dirasakan kurang responsif.
- ***Kesederhanaan dan kemudahan akses.*** LAPOR! mudah diakses oleh masyarakat. Melalui sistem terpadu yang dibangun oleh LAPOR!, membuat masyarakat mudah mengakses LAPOR! baik melalui situs web <http://lapor.ukp.go.id>, SMS 1708 melalui semua operator telepon seluler, serta aplikasi mobile melalui Blackberry dan Android. Laporan masyarakat berikut interaksinya juga terdokumentasi dengan baik dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dengan menggunakan fitur lacak laporan. Sistem ini memberikan kemudahan bagi publik untuk melakukan interaksi langsung baik dengan orang yang memberikan pengaduan maupun instansi pemerintah yang memberikan tanggapan.
- ***Integrasi Sistem Pengaduan.*** LAPOR! berpotensi menjadi host Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) bertujuan membangun kesatuan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang. Sehingga pengelolaan pengaduan dapat berjalan efektif, efisien serta memberikan kemudahan penggunaannya. Karena LAPOR! telah memiliki sistem terpadu (baik hard ware maupun soft ware) yang menghubungkan instansi K/L/D dan pemerintah daerah.

## DAFTAR ISI

	Halaman
1. RINGKASAN EKSEKUTIF	2
2. DAFTAR ISI	4
3. DAFTAR SINGKATAN	5
4. KATA PENGANTAR	6
5. BAB 1 PENDAHULUAN	8
A. Latar Belakang & Urgensi Inovasi	8
B. Fokus & Tujuan Penelitian	9
C. Metode Penelitian	10
D. Kerangka Teoritis Penelitian	11
6. BAB 2 TEMUAN PENELITIAN	15
A. Konteks Inovasi	15
B. Proses Pelaksanaan Inovasi	17
C. Dinamika Aktor-Aktor Yang Terlibat	20
D. Implementasi	22
E. Capaian Dari Inovasi	25
F. Mekanisme Atau Strategi Keberlanjutan Inovasi	27
7. BAB 3 PENUTUP	29
A. Kesimpulan	29
B. Pembelajaran	30
C. Rekomendasi	31
8. DAFTAR PUSTAKA	32

## DAFTAR SINGKATAN

BBM	: Bahan Bakar Minyak
BNP2TKI	: Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia
BOS	: Bantuan Operasional Sekolah
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
DKI	: Daerah Khusus Ibukota
E-KTP	: Elektronik Kartu Tanda Penduduk
Itjen	: Inspektorat Jenderal
K/L/D	: Kementrian/Lembaga/Departemen
LAPOR	: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
Menkes	: Menteri Kesehatan
Musrembang	: Musyawarah Rencana Pembangunan
PEMDA	: Pemerintah Daerah
PERMENPAN	: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
PPID	: Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Sekda	: Sekretaris Daerah
SIUP	: Surat Ijin Usaha Perdagangan
SK	: Surat Keputusan
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
SMS	: Short Message Service
SMU	: Sekolah Menengah Umum
TDP	: Tanda Daftar Perusahaan
TPA	: Tempat Pembuangan Akhir
UKP4/UKP-PPP	: Unit Kerja Presiden bidang Pengawasan Pengendalian Pembangunan
UU	: Undang-Undang

## KATA PENGANTAR

Pelayanan publik yang berkualitas adalah dambaan semua orang. Memimpikan pelayanan publik yang bermutu dan mudah didapatkan menjadi oase di tengah kondisi pelayanan publik yang kurang memenuhi kepuasan masyarakat. Layanan buruk dan lama, biaya mahal, kinerja kurang memuaskan, infrastruktur yang rusak dan lain-lain merupakan keluhan pelayanan publik yang sering kali dilontarkan oleh masyarakat secara umum.

Meski banyak orang memimpikan dan mendambakan pelayanan publik yang baik dan memuaskan, tapi tidak semua penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) memiliki kesadaran untuk memperbaiki kinerjanya dalam bidang pelayanan publik. Padahal kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat, terutama masyarakat miskin dan kurang beruntung. Praktek komitmen untuk peningkatan pelayanan publik, salah satunya adalah dengan memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak memuaskan.

Menyadari pentingnya menindaklanjuti pengaduan masyarakat untuk peningkatan pelayanan publik yang lebih baik, pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mengeluarkan Permenpan Nomer: 24 tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional. Tidak sekedar mengeluarkan Permen, untuk memastikan adanya ruang bagi masyarakat untuk memberikan pengaduan terkait dengan pelayanan publik, Presiden melalui UKP4 (Unit Kerja Presiden bidang Pengawasan Pengendalian Pembangunan) membentuk Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

Penelitian ini merupakan upaya untuk melihat efektifitas, responsifitas dan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memberikan pengaduan pelayanan publik melalui LAPOR! yang saat ini mengintegrasikan beberapa kementerian dan Pemerintah daerah dalam sistem pengelolaan pengaduan yang terpadu. Kedepan LAPOR! dimungkinkan menjadi lembaga yang mengintegrasikan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) sebagaimana diamanatkan dalam Bab VII Permenpan No. 24 tahun 2014.

Penelitian ini memadukan metode wawancara mendalam dan Observasi atas keluhan masyarakat atas pelayanan publik yang masuk ke LAPOR! selama bulan April – Juni 2014. Penelitian dilakukan oleh tim peneliti PIRAC. Tim peneliti yang terlibat dalam penelitian ini adalah:

- Bahriatul Jannah (tim data entri)
- Mahmudah Marzuki (tim data entri)
- Ninik Annisa (pewawancara dan penulis laporan)
- Nor Hiqmah (pewawancara dan penulis laporan)
- Sri Suparti (pewawancara dan tim data entri)

Kami mengucapkan terima kasih kepada UKP4, khususnya Bapak Agung Hardjono, selaku Deputy III – UKP4; Bapak Arkha Dhiratara, Asisten Kepala UKP4; Bapak Ferdy Alfarizka Putra, Tenaga Terampil UKP4; dan Ibu Miranti, selaku tenaga administrator LAPOR! – UKP4 yang telah bekerjasama untuk memberikan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. kami juga mengucapkan terima kasih kepada Kemitraan atas kepercayaan kepada Tim PIRAC untuk melakukan penelitian ini.

Kami menyadari apa yang kami sajikan dalam penelitian ini masih belum lengkap dan sempurna. Penelitian ini belum memotet keseluruhan proses, mekanisme dan dinamika yang ada di LAPOR! selama LAPOR! berdiri hingga sekarang, karena keterbatasan waktu yang diberikan pada kami. Penelitian baru melihat kinerja LAPOR dan dinamika yang ada di LAPOR! selama bulan April – Juni 2014 sebagai purposive sampling dengan menganalisa keseluruhan data laporan masyarakat yang masuk ke LAPOR! dalam perioder bulan tersebut sebagai sample atas kinerja LAPOR!. Atas keterbatasan ini kami mohon maaf. Meski demikian laporan penelitian ini dapat memberikan gambaran secara keseluruhan atas efektifitas, responsivitas dan kemudahan akses masyarakat dalam menggunakan LAPOR! sebagai media penyaluran keluhan masyarakat atas pelayanan publik. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan pelayanan publik ke depan.

Depok, 23 Oktober 2014

**Tim PIRAC**

## BAB 1 PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang dan Urgensi Inovasi

Pemerintah melalui Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 telah menetapkan Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat. Hal ini merupakan upaya mewujudkan kinerja aparat dan kualitas pelayanan publik yang semakin baik. Di dalam Permenpan tersebut terdapat pemahaman bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diukur sejauh mana meningkatnya tingkat kepuasan pelayanan publik. Untuk memperoleh aspirasi pengguna pelayanan, Permenpan ini menggunakan pola pernyataan ketidakpuasan pengguna pelayanan dalam bentuk Keluhan. Pengalaman menunjukkan bahwa para pengguna pelayanan publik umumnya lebih mudah menyampaikan pernyataan ketidakpuasan (keluhan) daripada pernyataan kepuasan terhadap kinerja pelayanan.

Namun demikian strategi ini tidak berjalan secara optimal karena budaya menyampaikan keluhan dan pengaduan belum berkembang di Indonesia. Sehingga jumlah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat masih sangat rendah. Salah satu faktor yang membuat rendahnya tingkat keluhan adalah kompleksitas atau rumitnya proses penyampaian pengaduan. Di beberapa daerah, masyarakat harus datang ke instansi pemerintah dan menyampaikan keluhan secara langsung. Beberapa pemerintah daerah menyediakan layanan pengaduan dalam bentuk kotak saran, hotline, sms atau email, namun layanan pengaduan tersebut sering kali tidak aktif. Warga juga enggan untuk mengajukan keluhan karena tidak ada tindak lanjut konkrit dari pemerintah daerah. Selain itu, mereka juga merasa tertekan dan tidak aman karena khawatir keluhan atau pengaduan yang disampaikan dianggap mencemarkan nama baik pemerintah atau instansi tertentu.

Lapor.ukp4.co.id merupakan salah satu *complaint mechanism* berbasis IT yang diinisiasi oleh unit kerja presiden bidang pengawasan dan pengendalian pembangunan (UKP-PPP) untuk mengatasi masalah ini. Program ini juga ditujukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan interaksi masyarakat dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik. Inisiatif tersebut hadir untuk memenuhi kebutuhan publik dalam menyalurkan saran, kritik, dan aduan lainnya terhadap kerusakan infrastruktur, dampak kebijakan, hingga pelayanan publik di lapangan.

Sebagaimana yang dilansir oleh LAPOR! di [www.lapor.ukp.go.id](http://www.lapor.ukp.go.id), hingga Maret 2014 LAPOR! telah digunakan oleh lebih dari 260.000 pengguna. Laporan yang diterima LAPOR! rata-rata mencapai lebih dari 1.000 laporan per harinya. LAPOR! menjadi cikal bakal dari sistem aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terpadu secara nasional. LAPOR! adalah singkatan kata dari Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, yaitu sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu dengan 80 instansi Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Mekanisme LAPOR! memiliki mekanisme yang cukup sederhana. Dimulai dari laporan masuk <https://lapor.ukp.go.id/>, SMS (short message service) 1708 dan juga aplikasi *mobile*. Pesan yang masuk kemudian diklasifikasi dan diferivikasi oleh pengelola untuk kemudian didisposisikan kepada pemerintah/lembaga pemerintah terkait untuk ditindaklanjuti.

Inisiatif pengaduan seperti LAPOR! merupakan bagian tak terpisahkan dari upaya-upaya reformasi tata kelola pemerintahan yang lebih demokratis, terbuka dan akuntabel. Salah satu inisiatifnya yaitu dengan penggunaan IT atau elektronik telah diperkenalkan sejak 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6



Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Kedua dasar aturan inilah yang mendorong Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat Indonesia yang terbuka, partisipatif, dan berbasis informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di kalangan pemerintah sudah dilakukan di banyak tempat dengan beragam alat, mekanisme, dan kebutuhan penggunaannya. Kondisi ini merupakan kondisi yang cukup baik bagi berjalannya demokrasi dengan tata kelola pemerintahan yang terbuka baik partisipasi publik hingga hubungan interaktif antar sektor di masyarakat pada umumnya. LAPOR! telah berjalan kurang-lebih 4 tahun. Namun demikian tidak semua masyarakat mengetahui mekanisme tersebut. Hal penting lainnya setelah laporan masuk tentunya adalah respon baik jawaban maupun penanganan langsung. Bagaimana mekanisme LAPOR! dalam memastikan respon atau jawaban dari pemerintah? Bagaimana juga LAPOR! memfungsikan dirinya sebagai pengawas dan alat kontrol atas kinerja pemerintahan secara keseluruhan?

Studi efektifitas dan responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat berbasis IT (information technology) ini menjadi salah satu upaya mempelajari, mengevaluasi, dan merekomendasikan hasil temuan studi bagi mekanisme pengaduan masyarakat yang lebih efektif dan massif. PIRAC atau Public Interest Research and Advocacy Center ([www.pirac.org](http://www.pirac.org)) merupakan organisasi nirlaba yang peduli dan concern pada isu akuntabilitas, OMS, filantropi dan fundraising. Oleh karena itu sangat tepat kiranya studi ini bisa dilakukan PIRAC.

## B. Tujuan dan Fokus Penelitian

Studi efektifitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial ini bertujuan untuk;

1. Mengukur efektifitas layanan pengaduan masyarakat yang disampaikan dalam LAPOR!
2. Mendokumentasikan peluang dan tantangan atas praktik inovasi pelayanan publik di bidang respon pengaduan masyarakat berbasis IT pada program LAPOR! ([www.lapor.ukp.go.id](http://www.lapor.ukp.go.id))
3. Merekomendasikan terlaksananya pelayanan pengaduan masyarakat berbasis IT dan peluang adopsi serta replikasinya di instansi atau lembaga pemerintah lainnya.

Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan model pengaduan berbasis IT yang cocok, aplikatif, serta efektif dalam mengatasi problem *complaint mechanism* di lembaga pemerintah dan mendorong partisipasi dan pengawasan masyarakat. Melalui penelitian ini bisa didapatkan lesson learned dari program atau inisiatif yang sudah ada sebagai bahan untuk perbaikan dan penajaman program serta replikasinya di instansi/lembaga pemerintah lainnya.

Sedangkan fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Efektifitas

Melihat sejauh mana efek yang ditimbulkan dari pengembangan sistem pengaduan masyarakat melalui LAPOR!

#### Pertanyaan Penelitian:

- Bagaimana prosedur mekanisme pengaduan yang diterapkan di LAPOR!?
- Apakah efek sistem mekanisme pengaduan yang diterapkan oleh LAPOR! sudah tercapai?

- Apa saja hambatan dan kendala dalam pencapaian efektifitas sistem pengaduan masyarakat melalui LAPOR!
- Apa saja rekomendasi yang penting untuk peningkatan efektifitas dalam merespon proses pengaduan masyarakat ini?

## 2. Responsivitas

Mengukur daya tanggap pengelola terhadap pengaduan masyarakat yang masuk baik terkait dengan jangka waktu respon, harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat.

### Pertanyaan Penelitian:

- Apakah ada kejelasan terkait dengan alur proses, jangka waktu respon, serta penanggungjawab respon,
- Seberapa banyak keluhan masyarakat yang berhasil direspon dalam kurun waktu 3 bulan terakhir.
- Sejauh mana keluhan direspon sesuai dengan harapan masyarakat.
- Apasaja tantangan dan hambatan dalam merespon keluhan masyarakat?

## 3. Kesederhanaan dan kemudahan akses

Mengukur kemudahan dalam menggunakan tools dan mengikuti mekanismenya, serta kemudahan masyarakat dalam mengaksesnya.

### Pertanyaan Penelitian:

- Bagaimana sosialisasi mekanisme Lapor untuk memberikan akses ke masyarakat dalam bentuk pengaduan di bidang pelayanan publik?
- Apasajakah tools yang digunakan untuk sosialisasi dan bagaimana tools tersebut dipahami dan digunakan oleh masyarakat?
- Siapa saja yang menggunakan media Lapor untuk mengadukan keluhan atas pelayanan publik (aspek wilayah, pendidikan, kelas ekonomi)

## C. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dari sistem pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UKP4 melalui LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Studi ini mencakup efektifitas, responsivitas dan kemudahan akses dari sistem pengaduan masyarakat melalui LAPOR!.

Metode pencarian data pada studi ini dilakukan secara beragam. Data primer melalui wawancara mendalam dan observasi serta data sekunder melalui kajian dokumen. Metode observasi dilakukan dengan mengkaji laporan yang masuk ke LAPOR! selama bulan April – Juni 2014. Untuk *indepth interview* dilakukan dengan mewawancarai pengelola LAPOR!, Ombudsman, PATTIRO, dan pemerintah daerah, serta warga pelapor (yaitu warga yang pernah mengajukan laporan kepada LAPOR! pada periode April – Juni 2014). Sedangkan studi dokumen dilakukan dengan mereview beberapa dokumen terkait kebijakan pelayanan publik, studi pengaduan masyarakat, dan dokumen lain yang relevan.

Berikut metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

### 1. **Studi dokumen berupa arsip di LAPOR!** ([www.lapor.ukp.go.id](http://www.lapor.ukp.go.id)).

Studi dokumen ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data terkait dengan keberadaan, alur kerja & mekanisme pengaduan, serta aktifitas pengaduan yang dilakukan

LAPOR!. Studi literatur ini dilakukan sebelum dilakukannya pencarian data dan informasi dari warga atau para pihak langsung di lapangan.

Dokumen-dokumen yang akan dianalisis antara lain:

- Referensi tentang indikator pelayanan publik
- Kinerja pelayanan publik
- Dokumen daftar laporan masyarakat dalam website LAPOR!
- Dokumen mekanisme sistem pengaduan masyarakat
- Dokumen kerja pengelolaan pengaduan masyarakat melalui LAPOR!

Dokumen-dokumen ini dianalisis sesuai dengan aspek-aspek yang akan diidentifikasi berdasarkan kebutuhan data yang diharapkan. Hasil analisis dokumen akan dituliskan dalam bentuk *overview* singkat. Diharapkan melalui hasil *overview* tersebut akan ditulis dalam sebuah kajian pustaka dengan memasukkan teori dan konsep yang relevan.

## 2. *Indepth interview (wawancara).*

Metode pengambilan data dan informasi ini dilakukan guna memperoleh pandangan dari pengelola, sekaligus stakeholder baik langsung dan tidak langsung terkait keberadaan dan penggunaan LAPOR!. Informan untuk wawancara mendalam ini terdiri dari inisiator dan pengelola LAPOR! yaitu UKP4, pemerintah daerah (Bogor dan Depok), NGO: PATTIRO, lembaga negara: Ombudsman RI, kepada para pengguna LAPOR!. Wawancara mendalam ini juga dimaksudkan untuk memahami efektifitas dan tingkat responsivitas LAPOR!, untuk mendapatkan wawasan dan pemahaman mengenai peluang dan tantangan yang ditemui di dalam pengelolaan mekanisme komplain di daerah.

Informan penelitian (narasumber) dalam pengambilan data wawancara, antara lain:

- Inisiator dan pengelola LAPOR!
- Dinas/lembaga pemerintah daerah Bogor dan Depok
- LSM pemerhati pelayanan publik
- Ombudsman
- Warga yang pernah mengajukan pengaduan

## 3. *Observasi*

Metode ini dilakukan dengan mengobservasi data pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang masuk ke LAPOR! selama bulan April – Juni 2014. Seluruh data tersebut kemudian dikompilasi dalam berbagai kategori seperti tanggal laporan, tracking ID, topik inti keluhan, area, status, isi keluhan, dan respon. Setelah keseluruhan data terkompilasi, kemudian dilakukan analisis untuk melihat frekuensi dari data-data tersebut.

## D. Kerangka Teoritis Penelitian

Pada era reformasi dan keterbukaan publik, pemerintah ditantang untuk memberikan pelayanan publik yang baik. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 dalam Ratminto dan Atik (2006:19)<sup>1</sup>, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

<sup>1</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Pelayanan publik menurut Roth (1926:1)<sup>2</sup> didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22)<sup>3</sup> mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik, dimana setiap warga negara dapat berharap bahwa pelayanan publik dapat terlayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Menurut Buku *Guide to Complaint handling in Health Care Services* (Michael Gorton. Et.al. 2005: 2),<sup>4</sup> menyebutkan bahwa:

*“Complaints are a vital form of consumer feedback that provides unique and valuable information to an organisation concerned with quality improvement and risk management.”*

Keluhan adalah bentuk penting dari umpan balik konsumen yang memberikan informasi unik dan berharga bagi organisasi yang peduli dengan peningkatan kualitas dan manajemen risiko.

Berdasarkan pernyataan di atas, pengaduan atau keluhan merupakan elemen penting bagi organisasi. Pengaduan dapat memberikan nilai positif, dimana organisasi dapat mengetahui apa yang menjadi kelemahannya dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Dengan mengetahui kelemahan ini, maka organisasi akan terdorong untuk dapat memperbaikinya dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Pengaduan juga mendorong organisasi untuk memiliki sistem manajemen risiko yang lebih baik dalam membatasi jumlah pengaduan yang dapat menjadi tuntutan yang sah.

Dalam buku panduan tersebut juga menyebutkan bahwa keberhasilan dari sistem penanganan pengaduan ini akan menghasilkan:

1. Keputusan yang cepat dan tepat dari pengaduan yang diterima.
2. Manajemen risiko yang lebih baik, secara potensial dapat membatasi jumlah pengaduan yang dapat menjadi tuntutan yang sah.
3. Kualitas kepercayaan yang lebih baik, dengan memberikan timbal balik dalam pelayanan.
4. Konsumen merasakan kepuasan yang lebih.

Menurut Agus Dwiyanto (2010 : 14 & 22)<sup>5</sup>, dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan publik harus dilihat dan karakteristik dan sifat dari pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggaranya atau sumber perbiayaannya semata. Adapun kriteria - kriteria dalam memahami pelayanan publik yang sebenarnya memiliki kisaran yang sangat luas, yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah dan Negara, dan komite nasional.

---

<sup>2</sup> Gabriel Joseph Roth. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.

<sup>3</sup> Carol W. Lewis, and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.

<sup>4</sup> Michael Gorton, dkk. 2005. *Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. William Troedel & Co Pty Ltd.

<sup>5</sup> Agus Dwiyanto. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: GadjahMada University Press.

Definisi pelayanan publik menurut Permenpan No. 24 Tahun 2004 adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan. Hakikat pelayanan publik ini sendiri adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan sebagai berikut: (Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004).

**a. Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

**b. Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**c. Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;

**d. Partisipasif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; 10

**e. Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;

**f. Keseimbangan Hak Kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat akan tercermin dari kondisi pelayanan publik sebagai salah satu tolok ukur keberhasilan pemerintah. Sebagai upaya untuk memberikan pelayanan prima ini maka dibuatlah complaintt system (sistem penanganan pengaduan). Sistem ini berorientasi pada pemenuhan pelanggan yang menjadi fokus utama untuk mengukur sejauhmana mutu layanan publik diberikan. Sistem pengaduan masyarakat ini juga merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Anwar Hadi (2000 : 67-68)<sup>6</sup>. pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Pada dasarnya pengaduan merupakan masukan positif yang bersifat konstruktir. Secara umum, langkah-langkah yang harus dilakukan apabila terjadi pengaduan adalah:

1. Simpan rekaman yang berhubungan dengan pengaduan.
2. Investigasi untuk memutuskan apakah pengaduan tersebut valid.
3. Jika terbukti, tentukan penyebab permasalahannya sehingga tindakan korektif dapat dilakukan.

---

<sup>6</sup> Hadi Anwar, 2000, *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*, Jakarta, Gramedia

4. Simpan dan pelihara rekaman tindakan koreksi tersebut.
5. Jika pengaduan tidak valid, tindakan preventif diperlukan untukantisipasi pengaduan.

Tujuan umum penanganan pengaduan adalah menyediakan sistem, prosedur dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan atau proses yang memungkinkan segala keluhan ataupun proses dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejala dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah (BAPPENAS, 2010 : 51)<sup>7</sup>. Sistem penanganan pengaduan inilah yang nantinya menjadi monitoring pelayanan publik pemerintah untuk memberikan perubahan mutu pelayanan yang lebih baik sesuai dengan kehendak masyarakat.

---

<sup>7</sup> BAPPENAS, 2010, *Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Layanan Publik*, Jakarta

## BAB 2 TEMUAN PENELITIAN

### A. Konteks Inovasi

Reformasi memberikan angin segar bagi gerakan masyarakat dalam membangun kembali sistem kedaulatan rakyat dimana kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan mendapat ruang penuh. Hal ini ditunjukkan dengan berbagai regulasi yang menjamin kebebasan rakyat tersebut sehingga suara rakyat menjadi komponen penting untuk diperhatikan dan didengar agar kedaulatan rakyat benar-benar dapat terwujud. Rakyat memiliki daulat penuh terhadap proses penyelenggaraan negara termasuk memberikan masukan atau melakukan monitoring terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah baik ditingkat pusat, tingkat provinsi maupun pada level Kota/kabupaten sampai ke RT/RW.

Suara rakyat dapat menjadi komponen dalam membangun tata pemerintahan yang demokratis dan menjadi salah satu ukuran dari kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan publik yang efektif, efisien dan akuntabel bagi seluruh rakyat di Indonesia. Salah satu wujud praktek tata pemerintahan yang demokratis dalam pelayanan publik ini adalah dengan memberikan ruang dan kesempatan bagi rakyat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan, bila rakyat merasa pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan (pemerintah).

Ruang komplain ini untuk memastikan bahwa layanan publik yang diberikan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Karena faktanya kondisi demokrasi yang diraih paska reformasi tidak berbanding lurus dengan kualitas pelayanan publik. Fakta di lapangan justru menunjukkan kualitas pelayanan publik tidak jauh berbeda dibandingkan era sebelum reformasi. Hasil penelitian mengenai dampak otonomi daerah paska reformasi terhadap pelayanan publik yang dilakukan Lembaga Penelitian SMERU di Kota Bandar Lampung dan Kabupaten Lombok Barat (2002)<sup>8</sup> menunjukkan bahwa pelayanan publik khususnya di sektor pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur belum menunjukkan perubahan nyata ke arah yang semakin baik, justru menunjukkan kecenderungan sebaliknya. Penyebabnya adalah manajemen pelayanan yang semata-mata berdasarkan pada pendekatan formalistik, bukannya mencoba untuk menerapkan pelayanan secara kontekstual berdasarkan perkembangan aspirasi masyarakat pengguna pelayanan (Dwiyanto, 2002). Padahal pada pendekatan desentralisasi dan ruang kebebasan berekspresi yang diberikan memberikan peluang masyarakat untuk berpartisipasi sangat dimungkinkan dengan semakin dekatnya jarak antara masyarakat dan pemerintah.<sup>9</sup>

Hasil penelitian Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta mengenai pelayanan publik di Yogyakarta, Sumatera Barat, dan Sulawesi Selatan (2001) memperlihatkan bahwa lebih dari 50% pengguna pelayanan publik mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Keluhan yang diajukan kepada aparat pelayanan sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan, dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain. Selain itu, tidak jarang masyarakat pengadu dimarahi atau diremehkan oleh petugas pelayanan.

<sup>8</sup> Lembaga Penelitian SMERU. 2002. *Dampak Desentralisasi dan Otonomi Daerah atas Kinerja Pelayanan Publik*, Jakarta.

<sup>9</sup> Dwiyanto, Agus dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.



Berdasarkan kenyataan sehari-hari, kualitas layanan kepada publik yang diberikan oleh departemen maupun lembaga pemerintah non-departemen (LPND) masih fluktuatif, artinya masih pasang surut (Baedhowi, 2007).<sup>10</sup>

Menurut penelitian PATTIRO (2004) menunjukkan rendahnya respon instansi penyelenggara pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat mengakibatkan munculnya sikap skeptis dari masyarakat. Masyarakat jera untuk mengadukan keluhannya sehingga angka pengaduan di beberapa instansi pelayanan publik relatif rendah. Rendahnya angka pengaduan ini sebenarnya tidak menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik, sebaliknya justru karena masyarakat merasa tidak yakin dengan hasil yang akan diperoleh dengan melakukan pengaduan. Selain itu, warga masyarakat dari kalangan yang tidak mampu dan kurang berpendidikan juga tidak tahu cara mengadukan keluhannya. Padahal pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi tawar antara instansi penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat penerima pelayanan, yang dapat dicapai salah satunya dengan menerapkan konsep *customer complaint system* (sistem penanganan pengaduan).

Dalam konteks inilah pentingnya sebuah penanganan pengaduan agar pelayanan publik dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Penanganan pengaduan adalah sebuah inovasi yang menghubungkan tata pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik. Tujuan umum penanganan pengaduan (PP) adalah menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan memberikan rasa kepuasan bagi penerima layanan. Kualitas pelayanan publik sangat erat dengan kepuasan masyarakat yang dilayanani. Salah satu penanganan pengaduan yang dibuat oleh pemerintah ini adalah LAPOR!.

LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu dengan 80 Kementerian/Lembaga dan 5 Pemerintah Daerah serta BUMN di Indonesia. LAPOR! diinisiasi oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP/ UKP4) dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik. Hingga September 2014, LAPOR! telah digunakan oleh lebih dari 260.000 pengguna dan menerima rata-rata lebih dari 1.000 laporan per harinya. LAPOR! menjadi cikal bakal dari sistem aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terpadu secara nasional.

Inovasi mekanisme pengaduan masyarakat melalui LAPOR! ini merupakan inovasi publik yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik yang diterimanya. Pengaduan masyarakat ini muncul karena adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang terjadi ketika masyarakat memperoleh pelayanan publik. Keluhan atau komplain disebabkan karena adanya rasa ketidakpuasan dari masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diinginkan, kegagalan institusi/instansi dalam memenuhi keinginan masyarakat dan rendahnya respon dari pegawai instansi terhadap keluhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik keluhan atau komplain bukan hanya sebagai penilaian negatif dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan namun juga sebagai pemicu bagi peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara layanan.

Pengaduan masyarakat berbasis IT ini menjadi salah satu jawaban kemudahan bagi masyarakat Indonesia. Karena hanya dengan SMS (*short message service*) ke 1708, laporan yang disampaikan sudah masuk dan akan ditindaklanjuti melalui sistem yang sudah dipersiapkan. Selain aspek

---

<sup>10</sup> Baedhowi. 2007. Revitalisasi Sumber Daya Aparatur Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis dan Birokrasi*, Vol. 15, No. 2 (Mei).



kemudahan juga aspek murah. Dengan kemudahan dan murah ini dampaknya telah memberi jawaban bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk datang langsung, atau tidak ada biaya transport dan lain sebagainya.

Mekanisme dan sistem LAPOR ini pernah mendapatkan beberapa penghargaan. Diantaranya sebagai Peraih tiga besar nominasi Government Web Award dalam Bubu Awards v.08, pada Juni 2013. Selain itu LAPOR! juga menjadi salah satu inisiatif terbaik dunia yang dipresentasikan dalam ajang Open Government Partnership Summit 2013 di London. Dengan capaian semacam ini, LAPOR! setidaknya telah teruji dalam konteks kesiapan sistem dan juga inovasi untuk mengintegrasikan berbagai elemen bangsa khususnya pada peningkatan pelayanan publik oleh pemerintah.

Pemerintah (penyelenggara layanan publik) diharapkan mampu menangani pengaduan masyarakat yang muncul dengan sangat baik dan dalam jangka waktu yang sesingkat-singkatnya. Pentingnya pengaduan sebagai upaya untuk melaksanakan demokratisasi pelayanan publik agar pada akhirnya pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat memiliki kualitas yang tinggi. Oleh karena itu, birokrasi pemerintah dituntut untuk mengelola mekanisme pengaduan yang baik. Sebagai konsekuensi menjalankan demokratisasi pelayanan publik, maka masing-masing daerah dituntut untuk berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya dengan meningkatkan efektifitas penanganan pengaduan masyarakat yaitu dengan mengoptimalkan pengelolaan keluhan atau komplain dari masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dalam konteks inovasi inilah pelayanan penanganan pengaduan harusnya menjadi dasar pelayanan di setiap instansi pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang demokratis dalam tata pemerintahan yang baik.

## B. Proses Pelaksanaan Inovasi

LAPOR! dibangun dan dikelola oleh unit kerja Presiden bidang Pengawasan Pengendalian Pembangunan (UKP4). Dasar hukum pembentukan UKP4 ada pada Peraturan Presiden RI nomor 54 tahun 2009 tentang unit kerja Presiden bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan. Dalam butir f pasal 4 UKP4 berfungsi menampung saran dan keluhan masyarakat serta melakukan pemantauan dan analisa atas kalambatan pelaksanaan program Pemerintah dan membantu untuk mengatasinya. Inilah yang menjadi pijakan hukum terbentuknya LAPOR!.

Peraturan tersebut membutuhkan tersedianya sistem untuk pelaksanaannya yang implementatif hingga dapat tercapai tujuannya. Inisiasi ini dimulai sejak September 2010. Pemerintah dalam hal ini presiden menghendaki adanya pengawasan atas kinerja Kementerian dan Lembaga serta Pemda. Kemudian dibentuklah UKP4. Untuk mewujudkan fungsi pengawasannya, UKP4 menginisiasi sebuah Sistem LAPOR! yang mudah, terpadu, dan tuntas. Sistem LAPOR! ini dibuat karena pengawasan kinerja dan layanan langsung ke kementerian, lembaga, dan Pemda masih terkendala di teknisnya. Di sisi lain, hasil penelitian menunjukkan bahwa warga Indonesia merupakan pengguna gadget terbanyak sekitar 10-20 juta orang. Untuk memenuhi tagline-nya 'Mudah', LAPOR! menggunakan alat yang dianggap sudah dimiliki oleh kebanyakan penduduk Indonesia.<sup>11</sup>

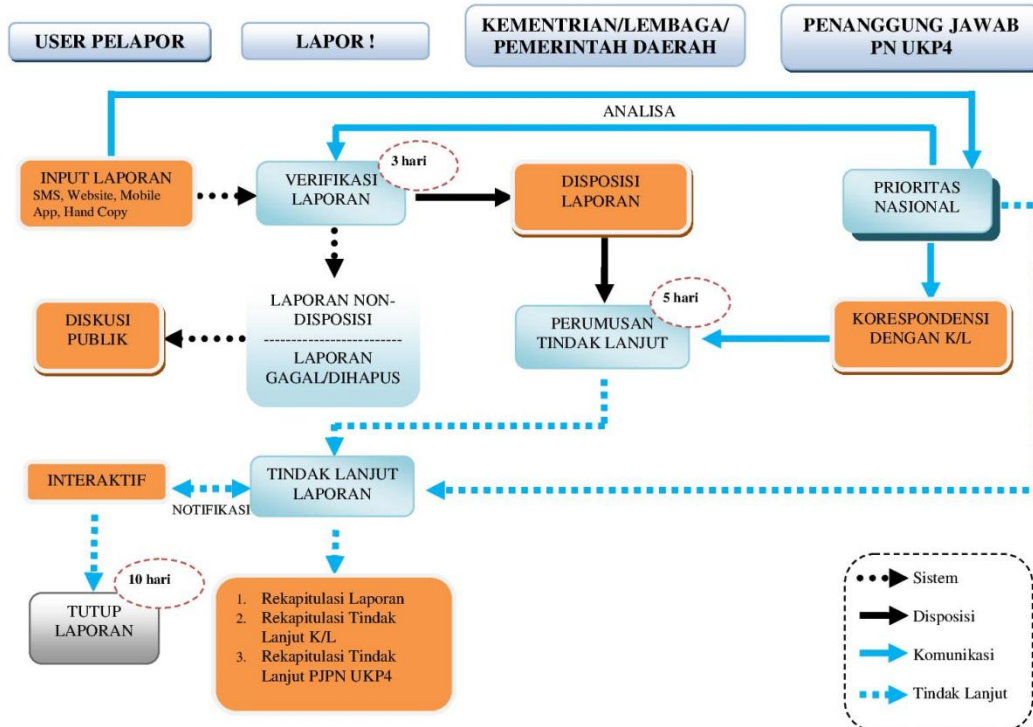
Dalam pembentukan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini perlu disiapkannya SOP serta sistem/ mekanisme yang menjadi pijakan kerja LAPOR!. Salah satu SOP dari sistem kerja LAPOR! ini adalah kejelasan alur kerja LAPOR! dari mulai laporan diterima, diverifikasi, didisposisi,

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Agung Hardjono, Deputi III UKP4, tanggal 4 September 2014

perumusan tindak lanjut, tindak lanjut dan sistem korespondensi hingga penutupan laporan atau laporan dianggap selesai. Berikut adalah alur kerja LAPOR!.

### ALUR KERJA LAPOR!



Mekanisme pemanfaatan LAPOR! dilakukan oleh Kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah yang memiliki akses ke dalam halaman administrasi laporan khusus untuk laporan-laporan terkait kewenangan yang bersangkutan. Dalam halaman administrasi ini, Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dapat melakukan pengaturan laporan dan disposisi laporan kepada unit kerja di bawah kewenangannya. LAPOR! juga dapat mengintegrasikan kanal-kanal pengaduan masyarakat yang sudah disediakan sebelumnya sehingga Kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah terkait dapat melakukan pemantauan dan pengelolaan pengaduan masyarakat secara terpadu. Untuk penerapan LAPOR!, berikut sistem konsolidasi gagasan dan mekanisme yang ada di LAPOR!:

- ✎ Dua orang pejabat penghubung untuk berkoordinasi dengan tim LAPOR! UKP-PPP dalam pengorganisasian sistem pengelolaan aspirasi dan pengaduan.
- ✎ Petugas administrasi yang akan bertugas mengatur serta mendisposisikan Laporan kepada Unit Kerja/SKPD, dengan jumlah yang disesuaikan dengan kebutuhan.
- ✎ Perangkat dan akses internet untuk menggunakan aplikasi LAPOR!.
- ✎ Sosialisasi akses kanal pengaduan LAPOR! melalui situs web <http://lapor.ukp.go.id>, SMS 1708 dan aplikasi mobile kepada pemangku kepentingan (masyarakat dan jajaran instansi terkait).
- ✎ Standar pelayanan dalam pengaturan dan disposisi Laporan oleh petugas administrator.
- ✎ Standar pelayanan dalam pemberian tindak lanjut oleh unit kerja/SKPD.

Masyarakat umum dapat mengirimkan keluhan atau laporan pada LAPOR! melalui berbagai media termasuk situs, SMS maupun aplikasi mobile. LAPOR! akan memverifikasi, dan meneruskan ke instansi terkait yang dikeluhkan untuk ditindaklanjuti. LAPOR! juga akan mempublikasikan setiap laporan/keluhan yang masuk berikut responnya.

Untuk mendorong masyarakat mengirimkan keluhan, LAPOR! membuat mekanisme sosialisasi. Setiap bulannya, ada rencana kerja sosialisasi dengan mengusung tema-tema tertentu untuk disosialisasikan ke masyarakat. “ada konten tertentu untuk disampaikan ke masyarakat tiap bulan, ada juga tulisan dari volunteer, tentang lapor dengan memasukkan artikel ke kompasiana” Papar Miranti (Tim administrator Lapor!) UKP4<sup>12</sup>. Karena LAPOR! merupakan pengaduan berbasis IT, maka sosialisasinya pun digunakan melalui online yaitu facebook dan twitter. Selain itu juga melakukan pendekatan dengan komunitas-komunitas yang ada di masyarakat seperti Forum Indonesia Muda, BEM sejabodetabek, serta para peserta magang yang ada di LAPOR!. Bahkan ada komunitas yang terhubung dengan sistem LAPOR! yaitu komunitas *Publish what you Pay*.

“Budget untuk sosialisasi tidak besar, karena itulah kami bekerjasama dengan kementerian maupun Pemda untuk membantu sosialisasi LAPOR!” ungkap Miranti dari UKP4. Selanjutnya Miranti juga menjelaskan bahwa Pemda kota Bogor misalnya, mereka membuat stiker tentang LAPOR! yang ditempel di angkutan umum, Kemeninfo membuat himbauan untuk melapor kompensasi BBM ke LAPOR! bila ada yang tidak puas, kementerian perhubungan membuat baliho besar tentang LAPOR!, atau penyelenggaraan lomba-lomba dengan mencantumkan logo LAPOR!, atau mencantumkan logo LAPOR! di masing-masing situs kementerian dan lembaga negara yang mereka buat.

Berbeda dari sosialisasi ke masyarakat, sosialisasi ke Pemda dilakukan ketika ada Musrebang tingkat nasional yang mengundang seluruh pimpinan provinsi (gubernur) dan bupati/walikota. Era desentralisasi memberikan ruang bagi pemimpin daerah untuk melakukan inovasi pelayanan publik. Termasuk dalam pengelolaan sistem pengaduan, dimana tidak ada paksaan bagi gubernur/bupati/walikota untuk terhubung dengan LAPOR!. Setelah sosialisasi melalui Musrebang (Musyawarah Rencana Pembangunan), beberapa bupati/ walikota yang tertarik akan mengajukan diri untuk terhubung dengan LAPOR!, namun banyak juga yang belum terhubung dengan LAPOR!. Selain itu LAPOR! terus berupaya dengan cara *mention* melalui twitter kepada bupati/ walikota tertentu agar ikut terhubung dengan LAPOR!.

Karena sosialisasi ke Pemda ini terbatas dalam musrebang, maka ada pemda yang belum memahami keberadaan LAPOR! ini. Dari hasil wawancara dengan Pemda Depok, ternyata Diskominfo Pemda Depok belum mengetahui tentang LAPOR!. “Kami tidak menggunakan sistem Lapor dan belum banyak tahu mengenai Lapor”, ungkap Reny Siti Nuraeni, S.Si., M.Si. Kepala Bidang Data dan Informasi Diskominfo Kota Depok<sup>13</sup> ketika ditanyakan pendapatnya tentang LAPOR!. Dalam hal ini Diskominfo kota Depok tengah merintis penanganan pengaduan mandiri bagi masyarakat setempat melalui call center dan sms center. Hal ini juga yang dilakukan oleh pemerintah kota Bogor, dimana mereka belum terhubung dengan LAPOR!, untuk pengaduan masyarakat mereka memiliki sistem pengaduan tersendiri yaitu melalui korespondensi langsung dan call center.<sup>14</sup>

Tagline yang diusung oleh LAPOR! ini adalah Mudah, Terpadu, dan Tuntas. Dari aspek kemudahan, masyarakat yang melapor mendapatkan kemudahan cara melaporkan atau pengaduan. Contohnya adalah melalui SMS ke 1708 (diambil dari tanggal kemerdekaan Indonesia yaitu tanggal 17 bulan ke-8), mengunduh aplikasinya, dan melalui email yang tersedia di webnya. Selain itu kemudahan yang didapat adalah mengenai status respon dari pihak-pihak terkait aduan yang bisa dilihat langsung di web-nya lapor.ukp.go.id. Status respon ini juga dapat digunakan sebagai alat ukur tingkat responsifitas dari kementerian/ lembaga/ pemda yang dilaporkan.

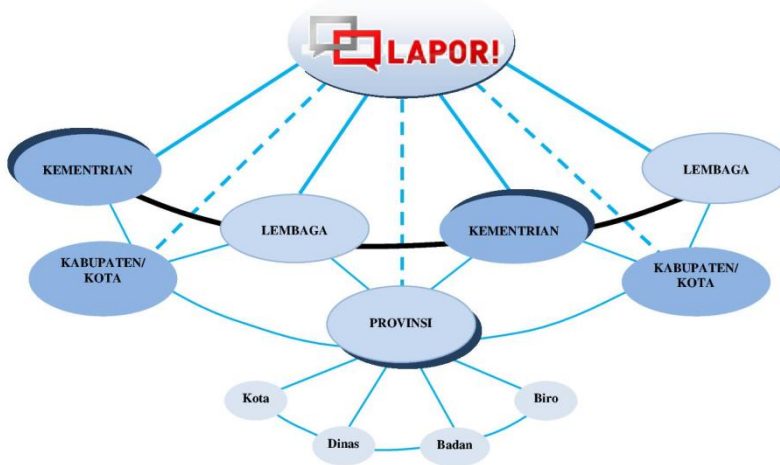
---

<sup>12</sup> Wawancara tanggal 21 Oktober 2014

<sup>13</sup> Wawancara tgl 14 Oktober 2014.

<sup>14</sup> Wawancara dengan Pria Gunandi, Humas Pemerintah Kota Bogor, tanggal 14 Oktober 2014

### STRUKTUR KOORDINASI LAPOR!



Sistem LAPOR! diciptakan agar terpadu, diantaranya adalah mampu menghubungkan kepada semua kementerian/ lembaga/ pemda yang terhubung dengan LAPOR! untuk mendapatkan respon yang tepat bagi pelapor. Terpadu juga karena menggabungkan metode online ditambah pendekatan offline/ bertemu langsung dalam rangka penyelesaian laporan maupun aduan yang masuk.

Tuntas, harapan agar semua persoalan yang masuk dapat

ditindaklanjuti dan diselesaikan secara tuntas. Dari grafik penuntasan persoalan yang masuk sudah ada sekitar 42% aduan dapat diselesaikan. Demikian maka pencapaian efektifitas mekanisme LAPOR! ini terlihat dari aspek kemudahan mengakses, berbiaya murah, terbuka, dan terpadu. Sayangnya, aspek responsivitas masih perlu ditingkatkan mengingat sebagian besar laporan atau aduan belum dapat diselesaikan hingga tuntas.

### C. Dinamika Aktor yang Terlibat

Pemerintah (Presiden) nampaknya serius untuk peningkatan layanan publik. Keseriusan ini terlihat dari sinergi dan program penanganan pengaduan secara terpadu yang terdapat dalam sistem penanganan pengaduan LAPOR!. Karena dibentuk oleh presiden, maka LAPOR! ini merupakan lembaga eksekutif. Presiden ingin mengetahui secara langsung kinerja dari eksekutif (baik di tingkat pemerintah daerah maupun instansi K/L/D) dari internal eksekutif sendiri. Sehingga tidak hanya dinas yang terlibat dalam koordinasi LAPOR! namun juga pemerintah daerah. Memperhatikan dinamika aktor (stakeholder) yang terlibat dalam penanganan pengaduan yang dilakukan ini, LAPOR! nampak lebih bersifat sebagai pihak yang menerima pengaduan dan mendistribusikan pengaduan dari masyarakat untuk kemudian diselesaikan oleh dinas/instansi yang dilaporkan tersebut.

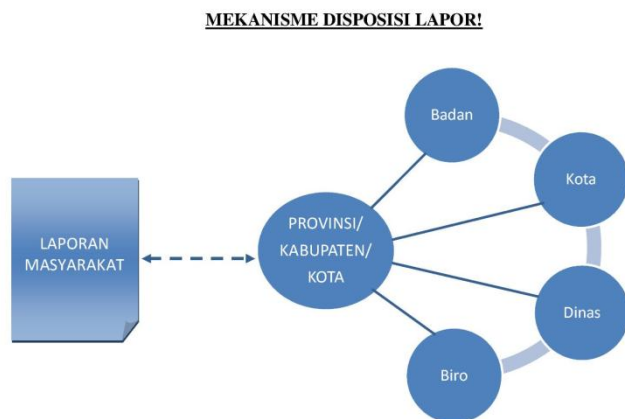
LAPOR! terhubung dengan 80 Kementerian/Lembaga di Pemerintah Pusat dan juga dimanfaatkan oleh 5 Pemerintah daerah dalam mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat. Kementerian/Lembaga di Pemerintahan pusat yang telah terhubung ini diantaranya adalah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Sosial, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Kepolisian Republik Indonesia, dll. Sementara pemerintah daerah yang telah terhubung dengan LAPOR! adalah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Pemerintah Kota Bandung, Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu (Riau), Pemerintah Kabupaten Gorontalo (Gorontalo), dan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro (Jawa Timur).

Pada saat masyarakat umum mengirimkan laporan pada LAPOR! melalui media baik itu situs <https://lapor.ukp.go.id/>, SMS 1708 atau juga aplikasi mobile, Laporan kemudian diverifikasi terlebih dahulu oleh administrator LAPOR! untuk kejelasan dan kelengkapan, dan selanjutnya diteruskan ke instansi K/L/D terkait paling lambat 3 hari kerja setelah pelaporan dilakukan. LAPOR! akan mempublikasikan setiap laporan yang sudah diteruskan sekaligus memberikan notifikasi kepada pelapor. Instansi K/L/D diberikan waktu paling lambat 5 hari kerja untuk melakukan koordinasi internal

dan perumusan tindak lanjut dari pelaporan yang diberikan oleh masyarakat umum. Apabila sudah ada rumusan tindak lanjut, maka instansi K/L/D memberikan informasi kepada pelapor pada halaman tindak lanjut laporan. Laporan dianggap selesai apabila sudah terdapat tindak lanjut dari instansi K/L/D pada laporan, dan telah berjalan 10 hari kerja setelah tindak lanjut dilakukan tanpa adanya balasan dari pelapor maupun administrator LAPOR! di halaman tindak lanjut.

Semua instansi yang terhubung dengan LAPOR! memiliki akun. Hal ini memudahkan admin LAPOR! dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat yang masuk ke LAPOR!, tinggal Klik keluhan masyarakat akan didisposisikan/ditindaklanjuti ke instansi terkait yang menjadi pokok yang dikeluhkan oleh masyarakat. Setelah membaca keluhan masyarakat yang masuk ke LAPOR!, maka admin lapor akan melakukan 4 pilihan tindakan yaitu:

1. Disposisi: Pengaduan masyarakat yang dapat ditangani oleh dinas/instansi atau Pemda yang telah terhubung dengan LAPOR!, maka LAPOR! akan mendisposisikan ke dinas/instansi atau Pemda tersebut
2. Dilempar: Pengaduan masyarakat yang dapat ditangani langsung oleh Pemda yang terhubung oleh LAPOR!, maka LAPOR! akan melempar keluhan masyarakat ke Pemda tersebut, baru Pemda yang kemudian akan mendisposisikan ke dinas/instansi terkait di bawah mereka.
3. Pending (ditunda): Keluhan yang diajukan oleh masyarakat itu berhubungan dengan Pemda atau instansi yang belum terhubung oleh LAPOR!, maka pihak LAPOR! akan menunda penanganannya atau info laporan belum jelas maka akan ditunda dulu, bila sudah ada kejelasan informasi yang dikeluhkan maka bisa saja admin LAPOR! mengambil tindakan mendisposisikan atau melempar keluhan masyarakat tersebut.
4. Diarsip: Hal yang dikeluhkan masyarakat tidak terkait dengan pelayanan publik, sehingga pengaduan ini akan diarsipkan oleh admin LAPOR!.



Ketika ada keluhan yang masuk ke LAPOR! maka administrator LAPOR! akan melanjutkan ke instansi K/L/D. LAPOR! akan menunggu dalam 5 hari kerja. Bila tidak ada respon, tugas admin mengintervensi untuk mengetahui tindak lanjut dengan terus-menerus mengingatkan instansi K/L/D untuk merespon keluhan masyarakat minimal menginformasikan tindakan apa yang sudah dilakukan dalam merespon keluhan masyarakat ini. LAPOR! akan menyurati instansi tersebut, maksimal surat yang dilayangkan adalah 4 kali dengan durasi 1 bulan. Bila belum direspon juga keluhan masyarakat ini maka instansi tersebut akan di panggil untuk bertemu.

Di tingkat instansi K/L/D pemegang akun yang merupakan pejabat penghubung LAPOR! memiliki peran penting untuk memastikan keluhan masyarakat ini bisa segera untuk ditindaklanjuti. Karena itulah pejabat penghubung LAPOR! biasanya setingkat PPID (Pejabat Pengelola Informasi Daerah) atau Itjen (Inspektorat Jendral) dengan jabatan setingkat eselon 3 atau orang yang memiliki wibawa untuk didengar dan bisa mendesak instansi tersebut untuk menindaklanjuti laporan masyarakat yang masuk. Kendala atas lamanya respon dari keluhan yang sudah diposisikan itu karena biasanya pemegang akun pindah bagian atau aduan persoalannya memang membutuhkan waktu yang cukup lama atau



terkait kebijakan yang lebih tinggi (misalnya tentang subsidi BBM, raskin, sertifikasi guru, dll) sehingga butuh penanganan lebih lanjut.

## D. Implementasi

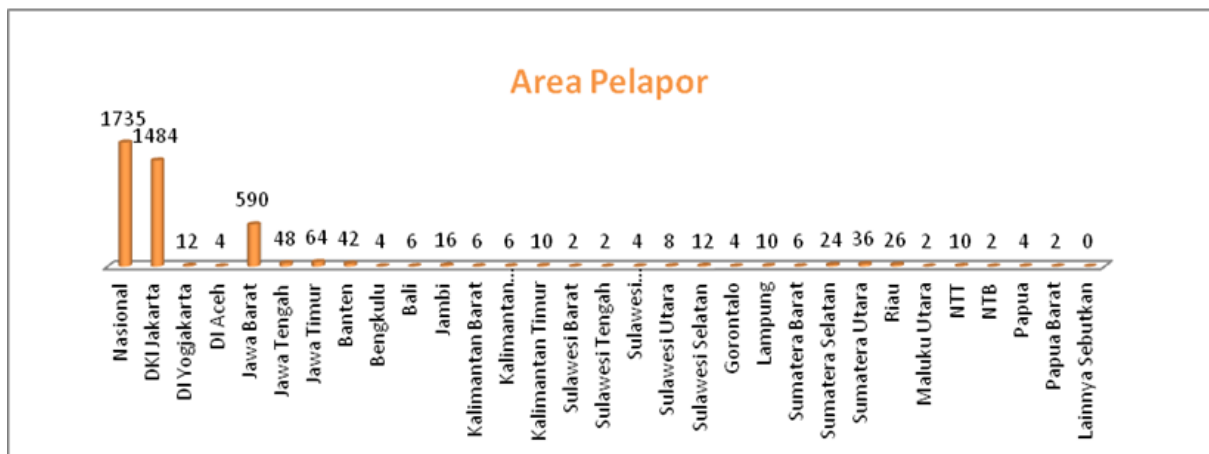
Penelitian Efektifitas dan Responsivitas Pelayanan Pengaduan (*complaint mechanism*) Masyarakat berbasis IT pada LAPOR! ini memantau implementasi penggunaan LAPOR! sebagai sarana pengaduan masyarakat dalam kinerja pelayanan publik. LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu dengan 80 Kementerian/Lembaga dan 5 Pemerintah Daerah serta BUMN di Indonesia.

LAPOR! diinisiasikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik. Penelitian ini memantau pengaduan masyarakat yang masuk dalam LAPOR! dan respon yang diberikan oleh LAPOR! selama 3 bulan yaitu bulan April hingga Juni 2014. Berikut implementasi dari inovasi pelayanan publik di bidang pengaduan masyarakat dalam sistem LAPOR! ini.

### 1. Jumlah & Area Pelapor

Data pengaduan yang masuk dari bulan April – Juni 2014 ada 1395 pelapor. Laporan yang masuk ini akan dikategorikan dalam scope wilayah. Ada yang nasional namun ada juga scope lokal dengan menuliskan area wilayah yang menjadi obyek yang dilaporkan. Berikut ini adalah tabel area pelapor.

Tabel 1:



Dari tabel di atas nampak bahwa area nasional menduduki peringkat tertinggi dengan jumlah pelapor ada 1.735 orang, sementara DKI menduduki peringkat ke dua dengan jumlah pelapor ada 1.484 orang dan ketiga adalah Jawa barat dengan jumlah pelapor ada 590. Sementara daerah lain yang jumlah pelapornya paling sedikit adalah Papua Barat, NTB, Maluku Utara, Sulawesi Tengah dan Sulawesi Barat dengan laporan yang masuk dalam 3 bulan hanya 2 pelapor. Untuk wilayah atau daerah yang tidak disebutkan dalam area laporan ini artinya tidak ada pelapor dari wilayah tersebut atau tidak ada laporan dari wilayah tersebut.

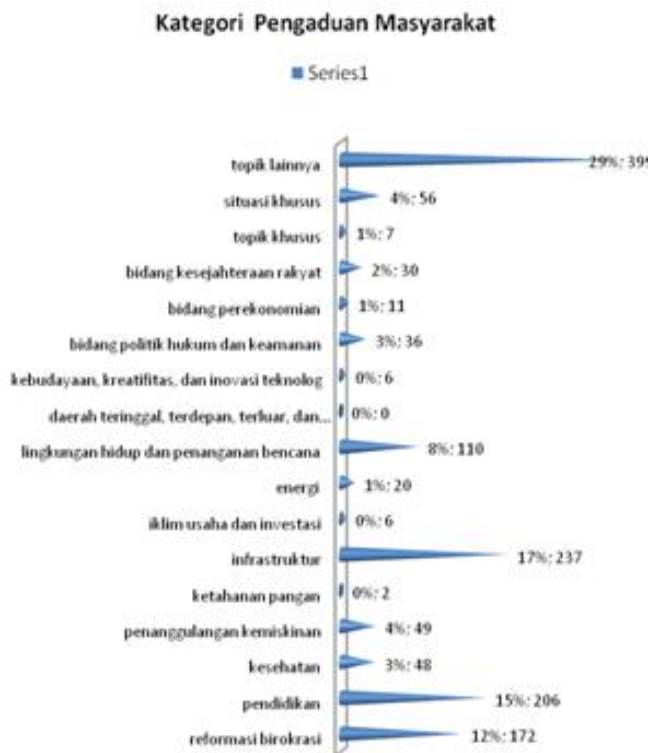
DKI Jakarta dan Jawa Barat menjadi area favorit yang banyak dilaporkan oleh masyarakat karena wilayah ini telah terhubung dengan LAPOR! Secara langsung. Selain 2 wilayah tersebut LAPOR! Juga telah terhubung dengan 3 Pemerintah Daerah lainnya yaitu Pemerintah Kabupaten Indragiri

Hulu (Riau), Pemerintah Kabupaten Gorontalo (Gorontalo), dan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro (Jawa Timur). Selain itu wilayah DKI dan Jawa Barat merupakan wilayah urban yang rata-rata penduduknya “melek” IT sehingga masyarakat DKI dan Jawa Barat mudah mengakses LAPOR! Sebagai sarana untuk Pelayanan Pengaduan (*complaint mechanism*) masyarakat.

## 2. Kategori Masalah yang Dilaporkan

Selama bulan April – Juni 2014, ada 1395 kasus/masalah yang dilaporkan oleh Masyarakat ke LAPOR!. Permasalahan yang dilaporkan tersebut dikategorikan dalam beberapa topik seperti: reformasi birokrasi, pendidikan, kesehatan, penanggulangan kemiskinan, ketahanan pangan, infrastruktur, iklim usaha dan investasi, energi, lingkungan hidup dan penanggulangan bencana, daerah terdepan, tertinggal dan terluar, kebudayaan-kreativitas dan inovasi teknologi, bidang politik hukum dan keamanan, bidang perekonomian, bidang kesejahteraan rakyat, topik khusus, situasi khusus dan topik lainnya.

Tabel 2:



Dari topik-topik yang ada di kategori pengaduan ini, topik lainnya mendapat pengaduan yang paling banyak yang berjumlah 399 atau 29% pengaduan. Topik lainnya itu memuat beberapa persoalan yang di luar dari kategori yang sudah ditentukan. Pada topik lainnya keluhan yang dilaporkan oleh masyarakat diantaranya adalah penertiban PKL (Pedagang Kaki Lima), permohonan dibuatkan jembatan penyebrangan, perbaikan pelayanan bus Trans Jakarta, supir yang merokok, parkir liar, jalanan rusak, hingga usulan ketua RT/RW berijazah SMU, dll.

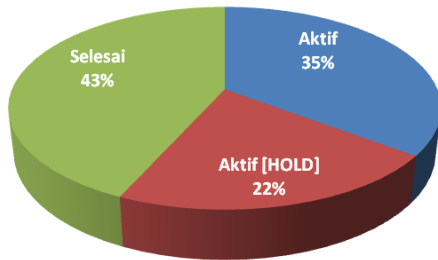
Persoalan lain yang mendapat perhatian dari masyarakat adalah terkait dengan pengaduan infrastruktur dengan jumlah pengaduan ada 237 kasus atau 17%. Persoalan infrastruktur yang dikeluhkan masyarakat kebanyakan bertolak pada keluhan terhadap jalanan rusak dan

permohonan untuk perbaikan jalan.

Persoalan lain yang dikeluhkan masyarakat yang menduduki peringkat ke tiga setelah topik lain dan infrastruktur adalah persoalan pendidikan dengan jumlah laporan ada 206 kasus (15%). Persoalan pendidikan yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat adalah menyangkut tunjangan guru yang belum cair, kejelasan nomer registrasi guru dan SK dan BOS yang belum cair.

Persoalan reformasi birokrasi juga banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Dalam 3 bulan (April-Juni 2014) ada 172 (12%) kasus reformasi birokrasi yang dikeluhkan dan dilaporkan ke LAPOR! oleh masyarakat. Kasus reformasi birokrasi yang dikeluhkan ini diantaranya tentang pembuatan E-KTP yang memakan waktu lama, bahkan ada yang mengeluhkan hingga 2 tahun E-KTP belum selesai, Lurah yang tidak disiplin dengan jam kerjanya, dana operasional kelurahan tersendat, transparansi

### Status Pengaduan



anggaran kelurahan, pengurusan salinan akte kelahiran, dan Pembuatan SIUP dan TDP di Kantor Walikota Jakarta Timur dikenakan biaya 4.5 Juta dll.

Pesoalan lain yang dikeluhkan adalah terkait dengan lingkungan hidup dan penanganan bencana dengan jumlah keluhan ada 110 aduan atau 8%. Pesoalan lingkungan hidup dan penanganan bencana yang banyak dikehkan adalah terkait dengan persoalan bangunan liar di pinggir kali, kebersihan tempat

pemakaman, asap pembakaran sampah yang mengganggu, banjir, normalisais kali, daerah rawan banjir, TPA yang mencemari lingkungan, sampah berserakan dll.

Sedangkan topik yang tidak banyak dikeluhkan oleh masyarakat yang angkanya dibawah 1% adalah topik mengenai ketahanan pangan, daerah tertinggal, terdepan, terluar dan paska konflik, iklim usahadan investasi, kebudayaan, kreativitas dan inovasi teknologi. Informasi kategori keluhan masyarakat secara lingkup bisa dilihat pada tabel 2.

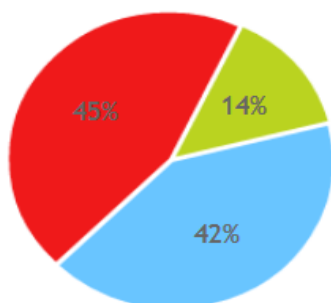
### 3. Responsivitas dan Efektifitas LAPOR!

Dari 1395 keluhan masyarakat yang masuk melalui LAPOR! selama 3 bulan (April – Juni 2014), tidak semua keluhan direspon dan diselesaikan oleh LAPOR!. Karena pihak LAPOR! akan meneruskan kembali keluhan masyarakat ini ke pihak atau instansi terkait. Beberapa instansi yang telah terkoordinasi dengan LAPOR! adalah pemerintah provinsi DKI Jakarta, kementerian sosial, Pemerintahan Kota Bandung, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Kepolisian Republik Indonesia.

Dari 1395 kasus yang diadakan selama 3 bulan ini, 43% atau 604 kasus sudah bisa diselesaikan, 298 atau 22% masih dalam proses atau aktif hold dan 493 atau 35% belum diproses atau aktif. Bila dibandingkan antara kasus yang belum diselesaikan dengan kasus keluhan yang berhasil diselesaikan nampak terlihat bahwa kinerja LAPOR! masih di level 43%, karena dari keluhan yang masuk baru bisa menyelesaikan 43%.

### STATUS LAPORAN TERDISPOSISI

n=49056



#### TOP LAPORAN TERDISPOSISI

UNIT	Belum	Proses	Selesai
Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	2556	4593	9694
Kementerian Sosial	16257	161	223
Pemerintah Kota Bandung	77	557	4256
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	1895	265	1963
Kementerian Dalam Negeri	2	112	905
Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN)	149	119	537
Kepolisian Republik Indonesia	214	200	250

#### Keterangan:

■ belum ditindaklanjuti
 ■ dalam proses tindakanlanjut
 ■ selesai

Temuan ini diperkuat dengan data statistik LAPOR! yang merekap 49.056 data yang masuk ke LAPOR! hingga Oktober 2014. Dari keluhan masyarakat yang didisposisikan ini yang ada 17.828



kasus yang berhasil diselesaikan, 6.007 dalam proses penyelesaian dan 21.150 kasus yang belum direspon. Berikut status laporan terdisposisi:

Dari tabel di atas nampak bahwa kasus yang dalam proses penyelesaian persentasinya lebih kecil dibanding dengan kasus yang belum terselesaikan. Kasus yang dalam proses penyelesaian ada 14% sementara kasus yang belum diproses ada 45%, yang artinya perlu peningkatan responsivitas dari pihak LAPOR! dan instansi terkait untuk segera merespon keluhan masyarakat ini hingga keluhan masyarakat bisa diselesaikan. Tabel ini juga menegaskan bahwa kinerja LAPOR! dan instansi terkait dalam penyelesaian keluhan masyarakat masih pada level dibawah 50%.

Kendala yang muncul dari kurangnya responsivitas dalam menanggapi keluhan masyarakat ini diantaranya adalah:

- Pejabat pengelola akun berganti atau pindah bagian. Pengelola pengaduan kemudian dilakukan oleh pejabat sementara yang merangkap bagian lain.
- Penanganan pengaduan membutuhkan waktu yang lama karena berhubungan dengan dinas/instansi lain atau terkait dengan kebijakan yang ada.
- Tidak adanya mekanisme yang cukup jelas untuk menyelesaikan keluhan masyarakat karena ini terkait dengan hal yang sangat teknis seperti tidak mendapat beras miskin, keluhan adanya kebijakan subsidi BBM dll.

## E. Capaian Inovasi

Inovasi pembuatan sistem pengaduan masyarakat untuk peningkatan pelayanan publik dalam sistem LAPOR! telah diteguhkan dalam regulasi atau kebijakan. Capaian kebijakan yang mendasar adalah mengubah mindset para birokrat dari bermental penguasa menjadi birokrat yang bermental pelayan masyarakat. Kebijakan lainnya adalah penataan kelembagaan pelayanan publik, penyederhanaan prosedur pelayanan, penerapan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pelayanan. Sebagaimana diketahui bahwa LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) ini berbasis IT dengan aplikasi media sosial, sehingga memudahkan pelibatan partisipasi publik (masyarakat) dan meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah dalam pengawasan program-program pembangunan.

Kemudahan, terpadu dan tuntas menjadi capaian tersendiri dalam inovasi pengelolaan pengaduan masyarakat dalam sistem LAPOR! ini. Kemudahan dapat dilihat dari akses masyarakat dalam penggunaan LAPOR! sebagai sarana pengaduan. LAPOR! menggunakan tiga kanal utama yang mudah diakses masyarakat yaitu melalui situs web <http://lapor.ukp.go.id>, SMS 1708 melalui semua operator telepon seluler serta aplikasi mobile melalui blackberry dan android. LAPOR! juga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melacak laporan dan memberikan komentar atas tanggapan dari baik dari pengelola LAPOR!, instansi yang didisposisi maupun laporan lain yang masuk ke LAPOR!.

Sistem terpadu dapat dilihat dari keterhubungan LAPOR! dengan instansi pemerintah lainnya. LAPOR! kini terhubung dengan 80 kementerian/lembaga di pemerintah pusat dan juga dimanfaatkan oleh 5 pemerintah daerah dalam pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat. Masyarakat tidak perlu bingung mengenai cara menyampaikan aspirasi dan pengaduan, karena LAPOR! akan mendisposisikan laporan masyarakat kepada kementerian/lembaga atau pemerintah daerah terkait untuk ditindaklanjuti. Karena prinsipnya yang terpadu, LAPOR! berpotensi untuk memudahkan koordinasi antar instansi. Tidak hanya koordinasi antar kewenangan kementerian/lembaga, namun juga dapat memudahkan koordinasi antar Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Dengan mereplikasi prinsip terpadu di tingkat Kementerian/Lembaga, LAPOR! dapat

digunakan hingga tingkat SKPD di bawah Pemerintah Daerah. Dengan demikian, laporan yang diterima dapat langsung didisposisikan kepada SKPD terkait untuk ditindaklanjuti hingga penyelesaian masalah langsung oleh unit kerja yang bersangkutan.

Sayangnya tidak semua Pemerintah Daerah sudah terhubung dengan LAPOR!. Laporan yang masuk dari warga dengan kekhususan persoalan pelayanan di Pemda hanya bisa ditampung oleh administrator LAPOR!. Sehingga pelapor hanya akan gigit jari atas laporannya karena tidak bisa ditindaklanjuti. Laporan yang terkumpul dari satu daerah yang sudah ditampung oleh administrator LAPOR! akan dijadikan bahan untuk mendorong bagi Pemda tersebut agar terhubung dengan LAPOR!, sebagai bagian dari pelayanan publiknya.

LAPOR! berusaha untuk menuntaskan semua keluhan yang masuk ke masyarakat. Aplikasi LAPOR! dilengkapi dengan indikator status penyelesaian setiap laporan. Selain itu, masyarakat juga dapat memberikan dukungan maupun komentar sehingga pemerintah daerah dan masyarakat dapat sama-sama mengawasi penuntasan setiap laporan yang masuk dalam sistem LAPOR!. Menuntaskan atau menyelesaikan semua keluhan masyarakat menjadi capaian dari inovasi pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat dalam sistem LAPOR! selain dari kemudahan dan sistem terpadu.

Keberadaan LAPOR! memberikan perubahan pada masyarakat untuk berani menyuarkan keluhan atas pelayanan publik yang mereka terima. Meskipun ada beberapa ketidakpuasan ketika keluhan mereka tidak tertangani dengan baik, namun mereka mengapresiasi kinerja LAPOR! yang telah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melontarkan keluhan.

*“saya tahu LAPOR! dari website, saya mengeluhkan tunjangan profesi guru kepada LAPOR!, sudah direspon tapi sampai saat ini belum terealisasi. Saya laporan maret baru direspon Oktober, dan sampai sekarang belum terealisasi. Sebenarnya kalo akses laporannya sudah memudahkan sekali tapi terealisasinya yang ada. Kalo bisa realisasinya dipercepat. (Purnawan 32 tahun dari purbalingga).*

*“Listrik di long ikis masih mati hidup belum ada penanganan. Saya sudah lama melaporkan ke LAPOR, tapi belum tertangani dengan baik”. (Amir 40 tahun dari Long Ikis Kalimantan)*

*“Saya bingung mau mengadu kemana, akhirnya mengadukan ke LAPOR! tentang kelangkaan solar di Nabire, tidak ada perubahan. Solar bersubsidi dibeli oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab dan masyarakat tidak mendapatkan solar sehingga solar masih langka. Di kampung jadi kesulitan mendapatkan solar. Setelah melaporkan ke lapor masih tetap kondisi ini tidak ada perubahan. (Ardiles 39 tahun dari Nabire Papua)*

Keberadaan LAPOR! memberikan ruang bagi masyarakat ketika tidak ada mekanisme bagi rakyat untuk menyalurkan keluhannya. Sayangnya LAPOR! tidak memiliki kewenangan yang strategis untuk memberikan solusi/tindakan langsung atas persoalan yang dikeluhkan oleh masyarakat ini. LAPOR! hanya memiliki kewenangan untuk mendisposisi keluhan, dan memberikan surat agar keluhan masyarakat bisa ditanganani atau ditindaklanjuti namun penyelesaian keluhan masih berada di dinas/instansi tersebut.

Ke depan penting bagi LAPOR! untuk memiliki kewenangan bahkan memberikan reward dan punishment bagi instansi K/L/D dalam penilaian kinerja pelayanan publik, agar keluhan masyarakat bisa segera diselesaikan dan kinerja pelayanan publik bisa lebih baik sehingga kepercayaan publik

pada penyelenggara pelayanan publik ini bisa terus meningkat. Selain itu, LAPOR! perlu mengakomodir kepada masyarakat yang tidak memiliki alat dan akses IT dengan memberikan alternatifnya. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Rochidi<sup>15</sup> pada wawancara, sebagai berikut:

*'Metode pengaduan ada 2 yaitu off-line dan on-line. Kedua-duanya penting diketahui oleh masyarakat untuk mengedukasi bahwa ada banyak jalan untuk pengaduan. Sayangnya tidak semua model komplain ini bisa compatible untuk semua daerah yang ada di Indonesia. Jadi perlu dibuatkan satu grand design untuk memberikan pelayanan complaint handling yang jauh lebih comprehensive. Metode yang masyarakat bisa sesuai dengan kondisi lokalnya. Karena yang terpenting bagi masyarakat adalah kapan direspon dan kepastiannya itu.'*

## F. Mekanisme dan Strategi Keberlanjutan

Penanganan pengaduan atas pelayanan publik merupakan isu penting yang relevan untuk menjadi fokus utama dalam pembenahan pelayanan publik yang dilakukan oleh negara. Penanganan pengaduan menjadi metode untuk perbaikan pelayanan publik secara terus menerus (*sustainable*) agar harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, tepat, murah, manusiawi dan transparan serta tidak diskriminatif dapat terlaksana sebagaimana mestinya. Penanganan pengaduan menjadi strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang mesti terus dilakukan.

Sebagai mekanisme untuk memastikan keberlanjutan (*sustainable*) dari program penanganan pengaduan melalui LAPOR!, pengelola laporan memiliki beberapa strategi yaitu:

1. **Acuan kebijakan.** Amanat UU No. 25 tahun 2009 merupakan jaminan hukum untuk hak rakyat atas pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud pada pasal 8, selain penyelenggara pelayanan harus juga mencakup pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Pada pasal 21 UU ini juga menyebutkan bahwa salah satu komponen standar pelayanan adalah *penanganan pengaduan, saran, dan masukan*, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Saat ini kebijakan terkait dengan pelayanan publik (UU No. 25 tahun 2009) telah diturunkan dalam peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan UU pelayanan publik, Permenpanrb no. 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan standar pelayanan, dan Permenpanrb no. 24 tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional. Amanat dari Permenpan ini pada Bab VII menyatakan pentingnya pengintegrasian sistem pengelolaan pengaduan publik secara nasional. Amanat ini menjadi strategis bagi keberlanjutan LAPOR! Atau pengelolaan pengaduan masyarakat atas pelayanan publik apapun bentuk dan namanya.

2. **Pembenahan birokrasi pelayanan publik untuk kepuasan masyarakat.**

Untuk keberlanjutan program penanganan pengaduan masyarakat melalui LAPOR! pihak pengelola LAPOR! mencoba untuk mengkoordinasikan seluruh pengaduan masyarakat ke instansi/lembaga/badan terkait yang dikeluhkan masyarakat agar ada pembenahan dan perbaikan dari masalah yang diadukan. Sistem ini merupakan pembenahan birokrasi pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien dimana LAPOR! langsung memberikan masukan atas persoalan yang

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Rochidi, Operational Manager PATTIRO, Kamis 9 Oktober 2014.

dihadapi masyarakat dan instansi terkait langsung dapat memberikan solusi. Pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang diterima oleh LAPOR! selain merupakan bentuk laporan tentang pelayanan publik yang masyarakat terima, juga menjadi pemicu untuk mendorong perubahan perbaikan pelayanan. Lebih lanjut perubahan perbaikan pelayanan ini secara kelembagaan akan mendorong situasi perbaikan pelayanan yang sehat untuk memberikan kualitas pelayanan optimal bagi warga.

### **3. Keterlibatan stakeholder**

Mekanisme lain untuk keberlanjutan pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik melalui LAPOR! adalah pelibatan stakeholder dalam pengelolaan pengaduan masyarakat ini. Stakeholder ini tidak hanya dari masyarakat yang memberikan pengaduan tapi juga pemerintah daerah baik di tingkat kota/kabupaten, dinas, biro atau badan. Keterlibatan stakeholder ini untuk memastikan semua keluhan atau persoalan yang dilaporkan oleh masyarakat melalui LAPOR! dapat diselesaikan dengan baik sesuai mekanisme yang ada di LAPOR!. Keterlibatan stakeholder juga untuk menjadikan LAPOR! sebagai sarana untuk peningkatan pelayanan publik agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dari penyelenggara negara.

### **4. Partisipasi masyarakat untuk terus melakukan pemantauan dan memberikan umpan balik ke LAPOR!**

Mekanisme lain untuk memastikan keberlanjutan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui LAPOR! ini adalah dengan mendorong partisipasi masyarakat untuk terus melakukan pemantauan dan memberikan umpan balik ke LAPOR!. Mekanisme partisipasi masyarakat ini menjadi ujung tombak keberadaan LAPOR!. Tanpa adanya partisipasi masyarakat yang terus menerus maka tidak ada masukan atau hal yang diadukan dan perlu ditindaklanjuti oleh LAPOR! sehingga eksistensi LAPOR! sendiri lama-kelamaan menjadi hilang.

### **5. Memberikan laporan ke masyarakat sebagai proses transparansi untuk membangun kepercayaan publik**

Strategi keberlanjutan lain yang menjadi konsen dari pengelola LAPOR! adalah memberikan laporan ke masyarakat terkait dengan status pengaduan masyarakat yang masuk ke LAPOR!. seperti diketahui bahwa masyarakat memberikan pengaduan ke LAPOR! dan pihak LAPOR! akan meneruskan pengaduan masyarakat ke instansi terkait yang dikeluhkan. Masyarakat yang memberikan penaduan langsung akan mendapat respon langsung dari instansi terkait. Selama ini secara kelembagaan, LAPOR! berperan dalam menerima dan menyalurkan serta menindaklanjuti komplain masyarakat berkenaan dengan kinerja pelayanan publik, LAPOR! juga akan memberikan laporan status pengaduan masyarakat tersebut apakah sudah selesai, dalam proses atau belum mendapatkan respon dari instansi terkait. Secara periodik LAPOR! akan membuat statistik sebagai laporan ke masyarakat agar penanganan pengaduan masyarakat ini terkelola secara transparan untuk membangun kepercayaan publik.

## BAB 3 PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Kinerja pelayanan publik seringkali diidentikan dengan kinerja pemerintah atau penyelenggara negara. Pelayanan publik memang dilakukan oleh negara untuk melayani masyarakat. Sebuah negara dibentuk oleh masyarakat di suatu wilayah tidak lain bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup bersama setiap anggotanya dalam koridor kebersamaan. Dalam harapan setiap anggota masyarakat, negara yang dibentuk oleh mereka akan menjalankan fungsinya untuk menyediakan kebutuhan hidup bersama dalam kehidupan bernegara. Dalam kehidupan sehari-hari kebutuhan bersama ini sering diartikan sebagai kebutuhan publik. Sebagai pembentuk negara, masyarakat akan terus mengawasi negara dalam menjalankan fungsinya untuk melakukan pelayanan publik. Fungsi pengawasan masyarakat dapat dilakukan dengan memanfaatkan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada di LAPOR!. Dengan memanfaatkan LAPOR!, masyarakat berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya. Hal ini sebagaimana yang diatur di dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.

Kondisi-kondisi tanggapan penanganan pengaduan masyarakat melalui LAPOR! ini akan diuraikan dalam kesimpulan berikut sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu:

- **Effektifitas:** Meskipun LAPOR! merupakan pusat penanganan pengaduan, penyelesaian pengaduan masyarakat lebih banyak tergantung kepada dinas/instansi yang diadukan. Hal ini terjadi karena LAPOR! tidak memiliki wewenang untuk menyelesaikan sendiri pengaduan masyarakat tersebut, kecuali bila pengaduan tersebut merupakan pertanyaan yang dapat dijawab oleh LAPOR! berdasarkan informasi yang dimiliki. Kondisi ini terlihat bahwa keberadaan LAPOR! tidak cukup efektif, mengingat dinas/instansi yang diadukan juga memiliki sistem penanganan pengaduan sendiri. Seperti di Kemendagri misalnya memiliki SAPA, Depdikbud dengan call center 177 maupun via email di [pengaduan@kemendikbud.go.id](mailto:pengaduan@kemendikbud.go.id), Polri dengan call center 110, dll. Namun bila efektifitas dinilai dari partisipasi publik, keberadaan LAPOR! cukup efektif untuk mendorong partisipasi publik dalam memantau pelayanan publik karena ada aspek kemudahan, kesederhanaan, dan report atas posisi hal yang diadukan juga masyarakat dapat menanggapi dan melakukan korespondensi langsung. Beberapa pemerintah daerah yang tidak bersinergi dengan LAPOR! juga telah memiliki penanganan pengaduan tersendiri seperti Pemerintah Daerah Depok dengan call center dan sms center-nya dan Pemerintah daerah Bogor dengan korespondensi langsung.
- **Responsivitas:** Pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik yang masuk ke LAPOR! belum semuanya diproses atau diselesaikan. Dari 1395 keluhan masyarakat yang masuk melalui LAPOR! selama 3 bulan (April – Juni 2014), baru 43% atau 604 kasus sudah bisa diselesaikan, selebihnya, 298 atau 22% masih dalam proses atau aktif hold dan 493 atau 35% belum diproses atau aktif. Temuan ini diperkuat dengan data statistik LAPOR! yang merekap 49.056 data yang masuk ke LAPOR! hingga Oktober 2014. Dari keluhan masyarakat yang didisposisikan ini yang ada 17.828 kasus yang berhasil diselesaikan, 6.007 dalam proses penyelesaian dan 21.150 kasus yang belum direspon. Artinya Responsivitas kinerja LAPOR! dalam penyelesaian pengaduan masyarakat masih di bawah angka 50%.

- **Kesederhanaan dan kemudahan akses.** LAPOR! memiliki prinsip mudah, terpadu, dan tuntas. Kemudahan dan kesederhanaan masyarakat dalam mengakses LAPOR! nampak terlihat dalam sistem yang dibangun oleh LAPOR!, dengan menggunakan tiga kanal utama yang mudah diakses masyarakat yaitu melalui situs web <http://lapor.ukp.go.id>, SMS 1708 melalui semua operator telepon seluler, serta aplikasi mobile melalui Blackberry dan Android. Laporan masyarakat berikut interaksinya juga terdokumentasi dengan baik dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dengan menggunakan fitur lacak laporan. Sistem ini memberikan kemudahan bagi publik untuk melakukan interaksi langsung baik dengan pemberi pengaduan maupun pemerintah yang memberikan tanggapan.

## B. Pembelajaran (Tantangan & Faktor Pendukung)

Implementasi penanganan pengaduan merupakan syarat mutlak terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dalam mewujudkan tata pemerintah yang bersih dan berwibawa. Pengelola LAPOR! sudah memahami pentingnya pengelolaan penanganan pengaduan dengan memberikan kemudahan dan kesederhanaan untuk dapat diakses oleh masyarakat. Namun efektifitas dan responsivitas dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dalam LAPOR! ini masih belum optimal, sebagaimana dipaparkan dalam kesimpulan penelitian ini di atas. Ada beberapa pembelajaran (tantangan & faktor pendukung) yang dapat dipetik dalam pengelolaan LAPOR! ini untuk perbaikan ke depan diantaranya:

Aspek	Tantangan	Faktor Pendukung
<b>Koordinasi</b>	Masih banyak instansi yang belum memiliki SOP penanganan komplain yang dikoordinasikan atau terhubung dengan LAPOR!	Hampir di setiap instansi pemerintah dan pemerintah daerah telah memiliki sistem penanganan pengaduan
<b>Kolaborasi</b>	Sistem dengan kementerian adalah kolaborasi, tidak ada unsur paksaan, sehingga butuh kesadaran dan responsiveness dari instansi tersebut untuk segera menindaklanjuti keluhan masyarakat yang diteruskan oleh LAPOR!	Ada sistem untuk mendorong instansi menindaklanjuti laporan yaitu dengan mengingatkan terus menerus, dan sistem yang dirancang memudahkan koordinasi dengan instansi tersebut.
<b>Sinergi</b>	Tidak semua instansi K/L/D memiliki sistem/struktur atau mekanisme untuk menindaklanjuti keluhan masyarakat yang diteruskan oleh LAPOR!	Ada penandatanganan MOU sebagai bentuk komitmen untuk terhubung dalam LAPOR! dan menindaklanjuti keluhan masyarakat yang diteruskan oleh LAPOR!.  Mendorong implementasi Permenpan no. 24 tahun 2014 agar di semua instansi memiliki sistem pengelolaan penanganan pengaduan yang jelas.
<b>Partisipasi masyarakat</b>	Masyarakat masih belum memahami cara membuat laporan yang baik agar bisa ditindaklanjuti oleh LAPOR!. seringkali laporan yang masuk tidak memenuhi unsur 5W 1 H sehingga administrator LAPOR! membutuhkan upaya untuk mengklarifikasi dan menindaklanjuti.	Masyarakat sudah memiliki keberanian untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang mereka terima melalui LAPOR!. masyarakat percaya LAPOR!, dapat menjadi penyalur keluhan mereka untuk diatasi oleh dinas/instansi terkait yang mereka keluhkan.



### C. Rekomendasi

Bila mengacu pada Permenpanrb no. 24 tahun 2014 tentang sistem pengaduan terintegrasi maka LAPOR! berpotensi untuk menjadi host untuk sistem pengaduan terpadu ini. Mengingat tujuan LAPOR! ini selain pengawasan kinerja pelayanan publik oleh aparatur negara, juga peningkatan upaya reformasi birokrasinya. LAPOR! telah memiliki sistem baik soft ware maupun hard ware untuk menjadikan dirinya sebagai host dari sistem pengaduan yang terintegrasi. Beberapa rekomendasi dari penelitian ini, diantaranya:

- Mempercepat sosialisasi kepada instansi-instansi pemerintah, BUMN, Pemerintah Daerah yang belum terhubung oelh LAPOR! agar memahami kebutuhan pengelolaan pelayanan pengaduan untuk peningkatan kinerja publik. Harapannya Instansi K/L/D dan pemerintah daerah yang belum terhubung segera dapat terhubung ke LAPOR! untuk pengelolaan pengaduan masyarakat. Bila semua instansi K/L/D dan Pemda telah terhubung oleh LAPOR! maka dengan sendirinya LAPOR! akan menjadi host dari sistem pengadual yang terintegrasi secara nasional.
- Mensosialisasikan manfaat/keuntungan yang didapat bila terhubung atau mengadopsi LAPOR!. Materi sosialisasi kepada Kementerian/ Lembaga Negara dan Pemda-pemda perlu menyebutkan benefit yang didapat. Pemberitahuan benefit ini sebagai penyeimbang bagi terciptanya sistem pengelolaan pengaduan masyarakat di semua instansi K/L/D.
- Penyelenggara LAPOR! sedianya bisa mengakomodir masyarakat yang belum tersentuh dengan IT dengan memberikan pilihan metode atau mekanisme penyampaian pengaduan/ laporan seperti dengan menyediakan call center.

## DAFTAR PUSTAKA

- Baedhowi. 2007. Revitalisasi Sumber Daya Aparatur Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis dan Birokrasi*, Vol. 15, No. 2 (Mei).
- BAPPENAS, 2010, *Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Layanan Publik*, Jakarta
- Dwiyanto, Agus dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Gorton, Michael dkk. 2005. *Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. William Troedel & Co Pty Ltd.
- Hadi, Anwar. 2000 sistem manajemen mutu Laboratorium, Jakarta: Gramedia
- Lembaga Penelitian SMERU. 2002. *Dampak Desentralisasi dan Otonomi Daerah atas Kinerja Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.
- Sad Dian Utomo, Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* Vol. 15, No. 3 Sept - Desember 2008

## WAWANCARA

- Agung Hardjono, Deputi III UKP4, wawancara tanggal 4 September 2014
- Amir 40 tahun, warga Pelapor dari Long Ikis Kalimantan, wawancara tanggal 21 Oktober 2014
- Ardiles 39 tahun, Warga Pelapor dari Nabire Papua, wawancara tanggal 21 Oktober 2014
- Miranti, Administrator LAPOR!, wawancara tanggal 21 Oktober 2014
- Nugroho Eko, Asisten Ombudsman, wawancara tanggal 13 Oktober 2014
- Pria Gunandi, Humas Pemerintah Kota Bogor, wawancara tanggal 14 Oktober 2014
- Purnawan 32 tahun, warga Pelapor dari purbalingga, wawancara tanggal 21 Oktober 2014
- Reny Siti Nuraeni, S.Si., M.Si. Kepala Bidang Data dan Informasi Diskominfo Kota Depok, wawancara tanggal 14 Oktober 2014
- Rochidi, General Manager Pattiro, wawancara tanggal 9 Oktober 2014

## KEBIJAKAN

- UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik



Permen-Panrb Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Standar Pelayanan  
Permenpanrb Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan  
Pelayan Publik Secara Nasional.