



# Open Government Partnership

## Independent Reporting Mechanism

### Indonesia:

## Comments received on the Design Report for the Fifth OGP action plan (2018-2020)

The IRM received the following comments on the Design Report for Indonesia's 2018-2020 action plan:

### Leadership and Multistakeholder Process

OGI Sekretariat: Penjangkauan pemerintah daerah dalam komitmen Rencana Aksi Nasional Open Government Indonesia 2018-2020 dilakukan melalui koordinasi dengan Kementerian Dalam Negeri. Hal ini dapat dilihat dalam peran Kementerian Dalam Negeri yang menjadi Kementerian/Lembaga terkait dalam setiap komitmen yang melibatkan pemerintah daerah.

### Commitment 3 (Data Disclosure for Education, Health & Poverty Eradication Budget)

Eko Kurniawan, Ministry of Finance: Kalimat kedua: Untuk membuat semua kementerian mengumumkan data anggaran mereka, sangat disarankan untuk menandatangani Nota Kesepahaman antara Kemenkeu, Kemdikbud, Kemkes dan Kemsos  
Tanggapan: a. Pada rapat telaah tiga pihak target triwulan I (B03) dan triwulan II (B06) RAN OGI 2019, yang dilaksanakan tanggal 18 September 2019, Kemenkeu melaporkan evaluasi target B03 dan B06 (terlampir). Pada catatan tersebut terdapat kendala belum adanya regulasi turunan dari Perpres Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, dimana setiap K/L perlu menerbitkan aturan turunan terkait keterbukaan dan berbagi pakai data. Dengan pertimbangan bahwa data pada portal data apbn Kemenkeu sudah memadai, maka terdapat koreksi target B09 dan B12, sehingga pada B09 target Kemenkeu tahun 2019 telah terpenuhi 100%. Koreksi target disepakati antara Kementerian PPN/ Bappenas, Seknas FITRA dan Kemenkeu. b. DJA sebagai pengampu data anggaran, mempublikasikan data yang dipunyai oleh DJA yang sebelumnya telah melalui koordinasi terlebih dahulu dengan K/L terkait. Saran: Dihapus

Eko Kurniawan, Ministry of Finance: Tahapan Komitmen: APBN (diganti) 1. ketersediaan data publikasi anggaran pendidikan, anggaran kesehatan, anggaran perlindungan social dan pengentasan kemiskinan pada portal data apbn 2. Ketersediaan dokumen petunjuk teknis penyediaan data anggaran pendidikan, kesehatan dan program perlindungan social dan pengentasan kemiskinan di portal data apbn.

Eko Kurniawan, Ministry of Finance: Pada rapat telaah tiga pihak target triwulan I (B03) dan triwulan II (B06) RAN OGI 2019, yang dilaksanakan tanggal 18 September 2019, Kemenkeu melaporkan evaluasi target B03 dan B06 (terlampir). Pada catatan tersebut terdapat kendala

belum adanya regulasi turunan dari Perpres Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, dimana setiap K/L perlu menerbitkan aturan turunan terkait keterbukaan dan berbagi pakai data. Dengan pertimbangan bahwa data pada portal data apbn Kemenkeu sudah memadai, maka terdapat koreksi target B09 dan B12, sehingga pada B09 target Kemenkeu tahun 2019 telah terpenuhi 100%. Koreksi target disepakati antara Kementerian PPN/ Bappenas, Seknas FITRA dan Kemenkeu.

### **Commitment 7 (Data Integration to Increase Openness in the Management of National Election and Regional Election)**

Maharddhika, Perludem: KPU mesti efektif mengkonsolidasi data-data yang tercecer dan terbagi sesuai tahapan di internal KPU. Data pencalonan, data hasil, data daftar pemilih yang masih tercecer di berbagai sub bagian internal KPU mestinya mempunyai standar pengkategorian yang seragam sehingga dapat memudahkan untuk dihubungkan satu sama lain dan disimpan di satu sentral.

### **Commitment 9 (Implementation of Guidelines on Public Consultation Forum)**

Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform: Penyelenggara FKP tidak hanya bertujuan untuk memperoleh solusi atas permasalahan yang ada, tetapi juga memperoleh pemahaman yang sama atau sarana mengedukasi masyarakat antara lain terkait pembahasan rancangan, penerapan, dampak, dan evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan sehingga diperoleh kebijakan yang efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform: Kemenpanrb melalui sosialisasi Pemenpan 16/2017 menyampaikan mekanisme yang mencakup format pelaksanaan FKP dan prosedur pelaporan, yang menjadi standar pelaksanaan FKP namun tidak terbatas sampai disitu karena Instansi Pemerintah dapat mengembangkan dari format yang sudah ada. Misalnya, dalam sosialisasi disampaikan bahwa dalam pelaporan minimal mencakup topik atau masalah yang dibahas, hasil kesepakatan, tindak lanjut serta melampirkan Berita Acara yang telah ditandatangani minimal oleh perwakilan pihak-pihak yang terlibat. p. 46 324 Kementerian PAN RB.

Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform: Sejak 2018, disediakan kanal input laporan FKP oleh setiap unit pelayanan yang tergabung dalam instrumen evaluasi online pada SIPP online Kemenpanrb. Namun, untuk basis data rekapan laporan FKP tersedia tapi masih manual (belum online) sehingga memang masih sangat terbatas. Ke depan, mungkin bisa dibuatkan online dashboard khusus FKP.

Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform: Upaya untuk memastikan Instansi Pemerintah menggunakan masukan yang diterima dalam FKP baru berupa himbuan untuk memberikan kolom penjelasan tindak lanjut dalam laporan FKP, namun belum bersifat wajib.

### **Commitment 10 (Quality Improvement on Public Service Complaints Resolution through LAPOR!-SP4N)**

Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform: Sejumlah komitmen dalam rencana aksi keempat Indonesia menyasar integrasi LAPOR! ke dalam Sistem Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) menjadi SP4N-LAPOR!. Melalui komitmen-komitmen tersebut, Kementerian PAN-RB mengambil alih pengelolaan SP4N-LAPOR! dari Kantor Staf Presiden (KSP). Selain itu komitmen ini juga melibatkan Ombudsman Republik Indonesia selaku pengawas pelayanan publik. Komitmen tersebut juga mengawal tercapainya peningkatan jumlah pengguna dan aduan yang diterima oleh SP4N-LAPOR!

Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform: Dalam proses penyusunan komitmen, pada masa transisi tersebut pemerintah mengidentifikasi beberapa masalah yang menghambat pengembangan SP4N-LAPOR!. Di status quo, semua 34 kementerian, 97 lembaga non-struktural, dan 302 pemerintah daerah telah tersambung ke sistem SP4N-LAPOR!2. Akan tetapi, hanya 50% dari seluruh institusi tersebut yang telah dikategorikan sebagai patuh terhadap prosedur standar dan secara konsisten menanggapi aduan yang diterima. Di waktu bersamaan, SP4N-LAPOR! terus mengalami peningkatan jumlah pengguna (686.840 pengguna) dan aduan (1.228.416 aduan) hingga akhir 2017.4 Meskipun begitu, tingkat penetrasi SP4N-LAPOR! ini masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan jumlah pengguna internet di Indonesia yang mencapai 143,26 juta orang (54,68% dari total penduduk).

Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform: Ketika rencana aksi ini dirancang, pemerintah juga belum memiliki prosedur standar yang jelas mengatur bagaimana setiap institusi pemerintah menanggapi aduan publik. Akibatnya, ada inkonsistensi dalam tindak lanjut pemerintah terhadap aduan yang diterima. YAPPIKA-ActionAid, Dalam Tinjauan: Tidak untuk Disitasi<sup>49</sup> yang terlibat dalam proses ko-kreasi komitmen ini, juga menyoroti menurunnya kinerja SP4N-LAPOR! setelah perpindahan pengelolaan dari KSP kepada Kementerian PAN-RB pada masa transisi tersebut. Salah satu masalah yang disoroti pada periode tersebut adalah lemahnya kapasitas Kementerian PAN-RB dalam mengelola aduan publik, infrastruktur penunjang yang tidak memadai, serta regulasi yang tidak kuat. Namun, berbagai upaya dilakukan Kementerian PANRB untuk terus berbenah dan memperbaiki situasi tersebut sehingga pengelolaan pengaduan pelayanan publik menjadi lebih baik lagi.”

Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform: Melalui komitmen ini, pada tahun 2017 SP4N-LAPOR! telah terhubung dan dikelola oleh 427 institusi pemerintah. Pada tahun 2018, SP4N-LAPOR! sudah terhubung dan dikelola oleh 623 instansi pemerintah yang terdiri dari 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 pemerintah daerah. Pada akhir tahun 2018, SP4N-LAPOR! telah menerima sebanyak 123.560 laporan, dengan 68% dari total laporan yang sudah di disposisikan telah berstatus selesai. Jumlah keterhubungan ini terus meningkat hingga pada akhir 2019 SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian 100 Lembaga dan 505 Pemerintah Daerah, dengan 196.437 laporan masuk, dimana 73,17% dari total laporan yang didisposisikan telah selesai ditindaklanjuti. Tujuan dari komitmen ini secara umum adalah untuk mendorong masyarakat agar menggunakan SP4N-LAPOR! dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik serta meningkatkan ketanggapan pemerintah terhadap aduan public.

Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform: Untuk mencapai tujuan tersebut, Kementerian PAN-RB bekerja sama dengan KSP dan juga Ombudsman dalam mengembangkan prosedur standar penanganan aduan publik. Pedoman pengelolaan pengaduan tersebut diatur melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan

Pengaduan Pelayanan Publik. Langkah ini sejalan dengan rekomendasi laporan IRM sebelumnya yang menyoroti kebutuhan akan prosedur yang jelas bagi institusi pemerintah dalam menindaklanjuti aduan publik. Untuk memperkuat kapasitas dan akuntabilitas pemerintah dalam menangani aduan, tiga institusi tersebut telah membentuk kelompok kerja yang bertugas menyediakan bimbingan teknis bagi kementerian/lembaga, badan usaha milik negara (BUMN), dan institusi pemerintah daerah.

Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform: Bisnis proses SP4N-LAPOR! memungkinkan pelapor untuk memberikan tanggapan ketika pelapor merasa tidak puas dengan respon yang telah diberikan. Selama pelapor masih memberikan tanggapan maka status laporan tidak akan berubah menjadi 'resolved', tetapi masih 'proses'. Selain itu admin instansi tidak dapat mengajukan permintaan tutup laporan jika admin pusat menilai laporan belum ditindaklanjuti sesuai dengan substansi laporan masyarakat.

Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform: An aspect that was neglected during development of this commitment was the management of public information requests filed by citizens through the SP4N-LAPOR! system. As of December 2017, SP4N-LAPOR! has received a total of 145,573 public information requests, only second to service complaints among all categories of complaints in the system. In response to this, YAPPIKA-ActionAid expressed concerns over the Ministry's lack of engagement with the Information Commission. As the independent authority responsible to ensure compliance with the Information Disclosure Law, the Information Commission could play a pivotal role in ushering improved access to information for citizens related to public service complaints. The Central Information Commission has also expressed concerns over the government's lack of engagement with the Commission in resolving information requests on the SP4N-LAPOR! system.

Akan tetapi, perlu dicermati bahwa sebagian besar laporan permintaan informasi yang masuk ke SP4N-LAPOR! merupakan informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik dimana informasi-informasi detail lebih banyak diketahui oleh penyelenggara layanan. Selain itu Peraturan Kepala Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tidak menyebutkan informasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagai informasi publik yang Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta ataupun Informasi yang wajib tersedia setiap saat. Berbeda dengan PPID, mayoritas jenis informasi yang diminta melalui SP4N-LAPOR! hanya seputar pelayanan publik instansi. Oleh karena itu walaupun kolaborasi dengan KIP akan meningkatkan kualitas pengelolaan SP4N-LAPOR! namun tidak begitu vital sehingga dianggap tidak perlu disebutkan