



# Pemanfaatan Data untuk Penyusunan Kebijakan

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Kantor Staf Presiden  
Ombudsman Republik Indonesia

# Perbandingan Jumlah Pengaduan Pelayanan Publik di Beberapa Negara

<b>Negara</b>	<b>Jumlah Pengaduan</b>	<b>Populasi</b>
<b>Australia</b>	<b>28.154</b>	<b>25.000.000</b>
<b>Swedia</b>	<b>7.143</b>	<b>9.453.000</b>
<b>Malaysia</b>	<b>4.503</b>	<b>30.000.000</b>
<b>Indonesia</b>	<b>6.800</b>	<b>230.000.000</b>




**Data Tahun 2014**

# Kesimpulan

- **Jumlah pengaduan yang banyak tidak berarti kualitas pelayanan buruk**
- **Sebaliknya, jumlah pengaduan sedikit belum tentu kualitas pelayanan sudah baik**
- **Banyak K/L/Pemda yang sudah mengelola pengaduan pelayanan publik dengan baik justru kualitas pelayanannya lebih baik dibanding yang memiliki jumlah pengaduan lebih sedikit**
- **Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.**

# Contoh Pemanfaatan Data

## Perkembangan Laporan Dugaan Maladministrasi, 2015-2016\*

Maladministrasi (2016)	2015	2016	Perubahan
 <b>Penundaan Berlarut</b> <b>11 laporan per hari</b>	1.319	2.246	<b>+70,3%</b>
 <b>Tidak Memberi Pelayanan</b> <b>5 laporan per hari</b>	874	1.052	<b>+15,2%</b>
 <b>Suap dan Pungli</b> <b>2 laporan per hari</b>	384	434	<b>+13,0%</b>

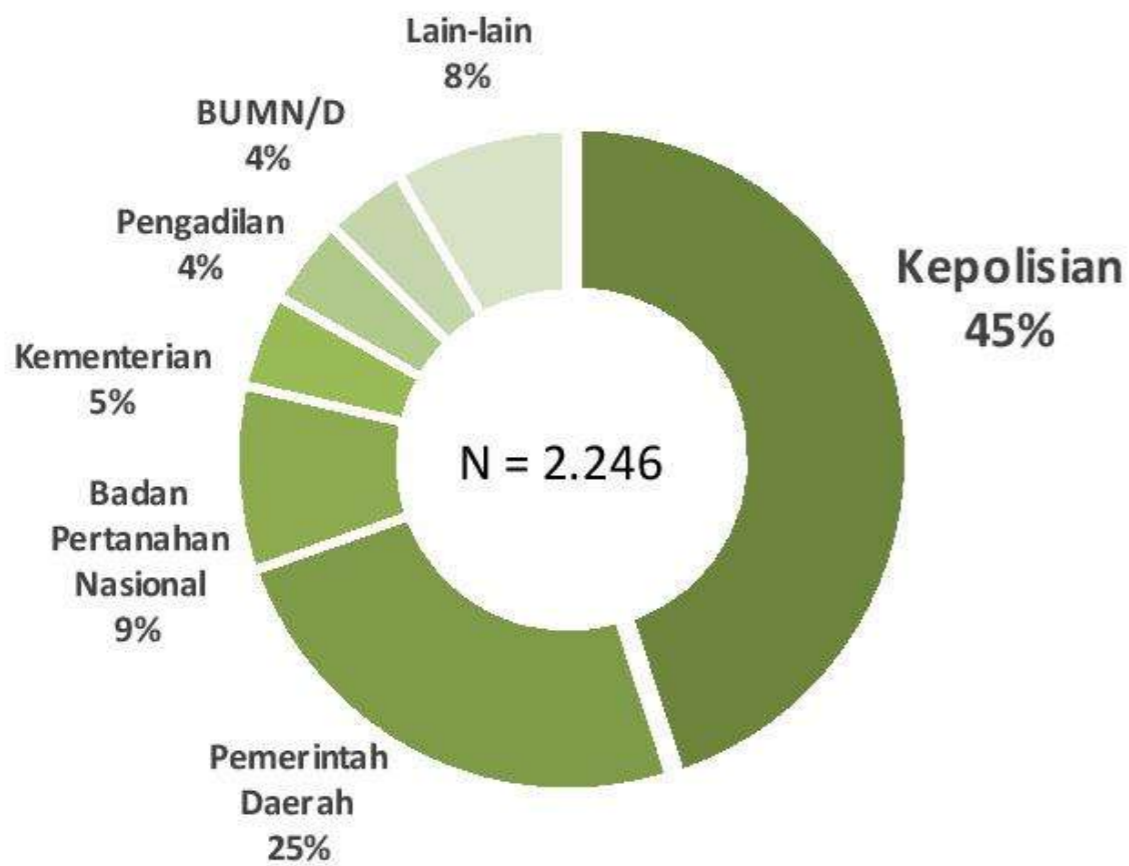
\* masing-masing per 30 September

# Contoh Pemanfaatan Data

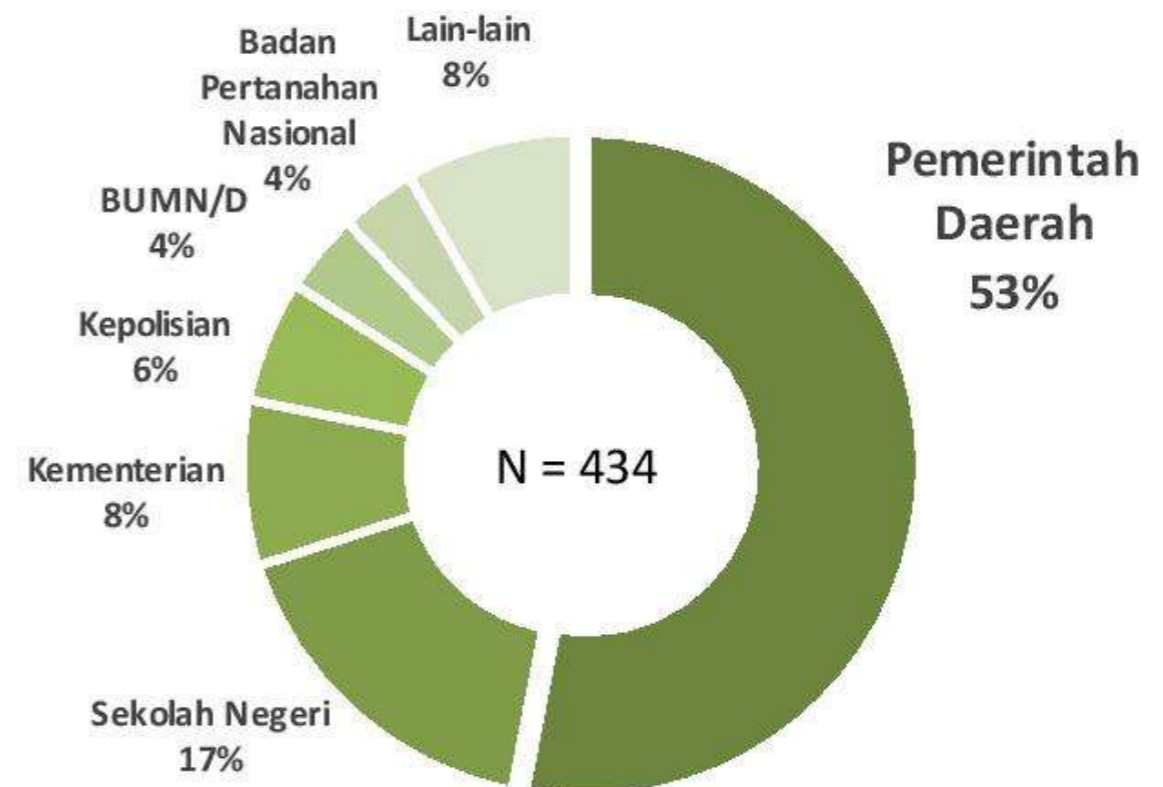


**OMBUDSMAN**  
Republik Indonesia

Sumber: Sistem Informasi Pelaporan Ombudsman RI



**PENUNDAAN BERLARUT**



**SUAP/PUNGGLI**

# Mengubah Data menjadi Kebijakan

## **Pengambilan Keputusan**

**Digunakan untuk mengambil keputusan**

## **Pengetahuan**

**Data dan informasi yang telah diolah, menjadi pemahaman, pengalaman yang dapat digunakan untuk menganalisis suatu kejadian**

## **Informasi**

**Data yang telah dikontekstualisasi, diklasifikasi dan memiliki nilai informasi**

## **Data**

**Berupa data mentah, statistik, fakta tetapi belum tersusun sesuai kebutuhan**

# Pemanfaatan Data dan Informasi dari Sistem LAPOR!

**PERPRES No. 76 Tahun 2013,** pengelola pengaduan masyarakat diwajibkan melaporkan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan yakni pembina/penaanggung jawab secara berkala.

Fungsi pencarian dan penyajian data pada aplikasi manajemen pengaduan sangat berguna bagi pengelola. Untuk mempermudah pencarian dan untuk menampilkan pengaduan menjadi informasi yang terklasifikasi dan mudah dipahami

Dengan sistem LAPOR! Dengan menggunakan *tab* "Statistik", petugas administrator dapat melihat data statistik mengenai proses administrasi laporan, tindak lanjut, dan *trend* laporan

Sistem LAPOR! juga memudahkan untuk monitoring dan evaluasi. Monitoring dilakukan dengan melihat status pengaduan yang memberi indikasi kinerja pengaduan. Evaluasi dilakukan dengan melihat informasi trend pengaduan dari jenis maupun instansi

Melalui analisis sederhana maka data pengaduan dapat menghasilkan bahan evaluasi yang berguna untuk perbaikan pelayanan publik oleh instansi terlapor maupun instansi pengelola pengaduan internal

# Contoh Manfaat Data untuk Pengambilan Kebijakan

**Data penyelesaian pengaduan dapat digunakan untuk melihat kinerja penyelenggara pengaduan**

**Data jenis pengaduan dapat digunakan untuk melihat kelemahan sistem dalam penyelenggaraan pelayanan publik**

**Data pengaduan berdasarkan satker penyelenggara dapat digunakan untuk melihat kinerja satker**

**Data pengaduan yang tertunda dan penyebabnya dapat digunakan untuk perbaikan pola koordinasi dalam dan antar satker**

**Data pengaduan yang berulang dapat digunakan untuk melihat kelemahan sistem**

**Satuan kerja dengan data pengaduan yang terlalu rendah atau terlalu tinggi perlu menjadi perhatian**



# Aduan menjadi Kebijakan

- Unit Layanan Aduan Surakarta sukses membuat aduan menjadi kebijakan daerah



Dwi Irawan Santosa @dwi\_irawansa... 4h

Pak @ganjarpranowo,

@PEMKOT\_SOLO htl Banon

Cinawi,Kerten RT4RW14 blkg

PantiWaluyo ditutup aja,byk utk mesum pelajar



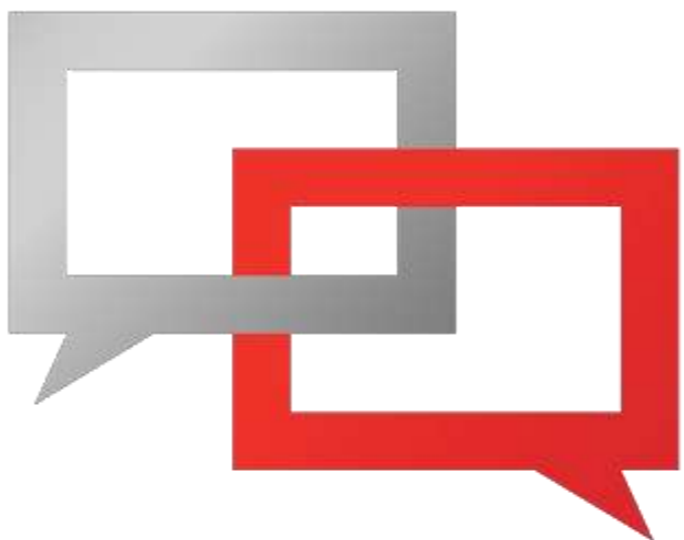
Gambar twitter sebelah adalah salah satu aduan dari warga terkait Pemondokan yang digunakan untuk mesum. Setelah aduan tersebut, muncul **Peraturan Daerah No. 9/2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Pemondokan**

# Aduan menjadi Kebijakan

Aduan Masyarakat terkait pungli dan ketidakpastian atas prosedur pengurusan administrasi Kependudukan, Kemudian muncul **Perda No. 1/2015 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.**

Atas aduan Masyarakat terkait penarikan tarif parkir yang beragam, kemudian muncul **Peraturan Walikota Surakarta No. 15-A/2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Pajak Parkir.**

Atas aduan Masyarakat terkait Warung Internet yang meresahkan masyarakat, muncul **Perda No. 4/2016 tentang Penyelenggaraan Warung internet.**



## **LAPOR! - SP4N**

**untuk pelayanan publik yang lebih baik!**