

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum SP4N-LAPOR!

Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat. Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan, yaitu website www.LAPOR.go.id, SMS 1708, twitter @LAPOR1708 dan Aplikasi Android. Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian-PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

Gambar 2.1 Tampilan utama SP4N-LAPOR! (Sumber: LAPOR.go.id)



SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya.

SP4N bertujuan agar:

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik

SP4N-LAPOR! Versi 3.0 merupakan Aplikasi yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi sebagai sebuah kanal pelayanan publik nasional, perbaikan dan peningkatan serta Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Aplikasi LAPOR! Versi 3.0 dibangun dalam perbaikan dari aplikasi SP4N-LAPOR! Versi 2.0 yang kemudian dimodifikasi lebih lanjut sehingga fitur-fitur tersebut lebih tertata, efektif dan efisien baik dari segi penggunaannya maupun dari segi penyimpanan datanya. LAPOR! sebagai kanal pengaduan nasional sudah terintegrasi dengan 34 Kementerian yang ada di Indonesia.

2.2 Gambaran Umum Kementerian Dalam Negeri

Kementerian Dalam Negeri (sebelumnya bernama Departemen Dalam Negeri) dibentuk pada Kabinet Presidensial pertama Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sesuai amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945)

Pasal 8 ayat 3, ditegaskan bahwa dalam hal Presiden dan Wakil Presiden berhalangan tetap secara bersamaan, pelaksana tugas kepresidenan adalah Menteri Luar Negeri, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Pertahanan secara bersama sama. Selanjutnya, sebagai pelaksanaan dari UUD 1945, Pasal 17 ayat (3), dijelaskan dalam Undang Undang No. 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara pada Pasal 4 dan Pasal 5, bahwa sebagai kementerian yang nomenklturnya jelas disebutkan dalam Undang Undang Dasar Tahun 1945, kedudukan Menteri Dalam Negeri adalah pembantu Presiden yang membidangi urusan tertentu dalam pemerintahan, yaitu urusan pemerintahan dalam negeri.

Pada tahun 2010, nomenklatur Departemen Dalam Negeri diubah menjadi Kementerian Dalam Negeri sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 2010 tentang Nomenklatur Kementerian Dalam Negeri. Hal lebih terperinci dijelaskan melalui Peraturan Presiden No. 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara, serta Peraturan Presiden No. 11 Tahun 2015 tentang Kementerian Dalam Negeri. Pada Pasal 2 dan 3 Peraturan Presiden No. 11 Tahun 2015 diatur bahwa Tugas Kementerian Dalam Negeri adalah menyelenggarakan urusan di bidang pemerintahan dalam negeri untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam melaksanakan tugas dimaksud, Kementerian Dalam Negeri diberi wewenang dalam bidang pemerintahan dalam negeri yang memiliki peran penting dalam konstelasi ketatanegaraan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peran tersebut sangat terlihat pengaruhnya pada dinamika pembangunan, baik yang berdimensi lokal dan eksternal, regional, nasional bahkan internasional. Untuk mendukung semua itu, seluruh upaya dilakukan melalui beragam aspek, yaitu aspek

penguatan integrasi nasional, aspek politik dalam negeri, aspek pemerintahan umum, aspek desentralisasi dan otonomi daerah, aspek pembangunan daerah, aspek penataan kependudukan dan pencatatan sipil, aspek pengelolaan keuangan daerah, dan aspek pembinaan aparatur. Hal tersebut diarahkan untuk mewujudkan cita-cita berbangsa dan bernegara dalam memperkuat karakter sebuah bangsa yang berdaulat.

2.2.1 Visi dan Misi Kementerian Dalam Negeri

2.2.1.1 Visi Kementerian Dalam Negeri

Kementerian Dalam Negeri Mampu Menjadi POROS Jalannya Pemerintahan dan Politik Dalam Negeri, Meningkatkan Pelayanan Publik, Menegakkan Demokrasi dan Menjaga Integrasi Bangsa.

2.2.1.2 Misi Kementerian Dalam Negeri

1. Memantapkan ideologi dan wawasan kebangsaan dengan memperkuat pengamalan terhadap Pancasila, UUD 1945, kebhinekaan, menegakkan persatuan dan kesatuan, demokratisasi, serta membangun karakter bangsa dan stabilitas dalam negeri.
2. Mewujudkan efektivitas penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum melalui harmonisasi hubungan pusat-daerah, menciptakan ketentraman, dan ketertiban umum serta meningkatkan pendayagunaan administrasi kependudukan.
3. Mewujudkan efektivitas penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah melalui peningkatan kapasitas dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan

serta didukung pengelolaan anggaran dan keuangan yang akuntabel dan berpihak kepada rakyat.

4. Mendorong terwujudnya keserasian dan keadilan pembangunan antar wilayah dan daerah melalui pembangunan dari pinggiran dengan memperkuat daerah dan desa serta perbatasan.
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan efektif dengan didukung aparatur yang berkompeten dan pengawasan yang efektif dalam rangka pemantapan pelayanan publik.

2.2.2 Tugas dan Fungsi Kementerian Dalam Negeri

2.2.2.1 Tugas Kementerian Dalam Negeri

Berdasarkan Perpres No.11/2015 Pasal 2 dan 3 Kementerian Dalam Negeri mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

2.2.2.2 Fungsi Kementerian Dalam Negeri

1. Perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang politik dan pemerintahan umum, otonomi daerah, pembinaan administrasi kewilayahan, pembinaan pemerintahan desa, pembinaan urusan pemerintahan dan pembangunan daerah, pembinaan keuangan daerah, serta kependudukan dan pencatatan sipil, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

2. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri
3. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Dalam Negeri
4. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Dalam Negeri
5. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Dalam Negeri di daerah
6. Pengoordinasian, pembinaan dan pengawasan umum, fasilitasi, dan evaluasi atas penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
7. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pemerintahan dalam negeri
8. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pemerintahan dalam negeri
9. Pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah; dan
10. Pelaksanaan dukungan yang bersifat substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri.

2.1.3 Sejarah Singkat Kementerian Dalam Negeri

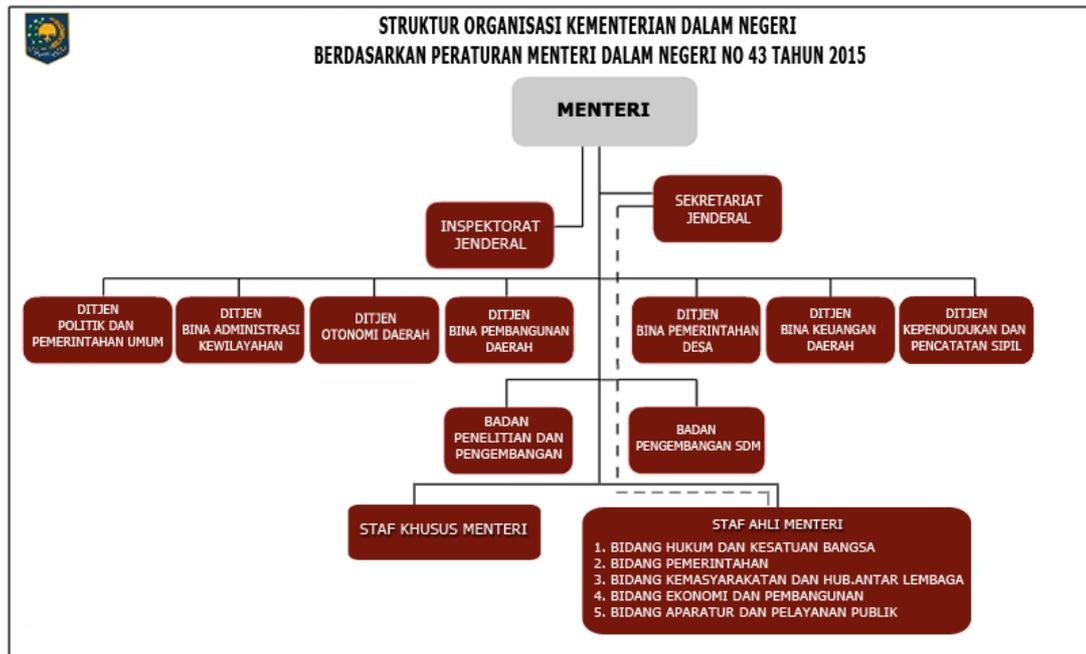
Tabel 2.1 Sejarah Singkat Kementerian Dalam Negeri

Tahun	Deskripsi
1942	Kementerian Dalam Negeri (dahulu Departemen Dalam Negeri) adalah kementerian dalam Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan dalam negeri. Kementerian Dalam Negeri dipimpin oleh seorang Menteri Dalam Negeri (Mendagri). Dalam perjalanannya, Kementerian Dalam Negeri telah mengalami beberapa kali perubahan dan perkembangan. Departemen Dalam Negeri disebut Departement van Bin nenlands Bestuur yang bidang tugasnya meliputi Jabatan Kepolisian, Transmigrasi, dan Agraria.
1942-1945	Departement van Binnenland Bestuur oleh pemerintah Jepang diubah menjadi Naimubu yang bidang tugasnya meliputi juga urusan agama, sosial, kesehatan, 54endidikan, pengajaran dan kebudayaan.
1945	Naimubu dipecah menjadi: <ul style="list-style-type: none"> • Departemen Dalam Negeri termasuk urusan agama, yang dalam perkembangan lebih lanjut urusan agama dilepaskan dari Departemen Dalam Negeri. • Departemen Sosial • Departemen Kesehatan. • Departemen Pendidikan, pengajaran dan kebudayaan.
1945-1959	Departemen Dalam Negeri dibentuk pada Kabinet Presidensial yang pertama Negara Republik Indonesia pada tahun 1945. Nama Departemen dipakai sehubungan dengan dikeluarkannya Surat Edaran Menteri Pertama pada tanggal 6 Agustus 1959 No. 1/MP/RI/1959.
1959-1968	Departemen Dalam Negeri dalam Kabinet Pembangunan dibentuk berdasarkan Keputusan R.I. No. 183 tahun 1968.
2010-Sekarang	Nomenklatur Departemen Dalam Negeri diubah menjadi Kementerian Dalam Negeri sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 2010 tentang Nomenklatur Kementerian Dalam Negeri.

(Sumber: Website Kemendagri,2019)

2.1.4 Struktur Organisasi Kementerian Dalam Negeri

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kemendagri



(Sumber: : Website Kemendagri,2019)

2.3 Gambaran Umum Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri

Pusat penerangan berada di bawah naungan Sekretariat Jenderal. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 43 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri, Pusat Penerangan memiliki tugas pokok dan fungsi terkait koordinasi pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Dalam Negeri.

Gambar 2.3 Struktur Organisasi Pusat Penerangan



(Sumber: Pusat Penerangan,2019)

Secara struktur Pusat Penerangan tersusun atas tiga Bidang dan satu Bagian. Bidang yang memiliki tugas melaksanakan koordinasi pelayanan pengaduan, pelayanan informasi, dan dokumentasi serta koordinasi penanganan sengketa informasi, bidang tersebut adalah Bidang Fasilitasi Pengaduan dan Pengelolaan Informasi.

2.3.1 Bidang Fasilitasi Pengaduan dan Pengelolaan Informasi

Berikut merupakan struktur organisasi Bidang Fasilitasi Pengaduan dan Pengelolaan Informasi :

Gambar 2.4 Struktur Organisasi Bidang FPPI



(Sumber: FPPI Kemendagri,2019)

Bidang Fasilitasi Pengaduan dan Pengelolaan Informasi memiliki 3 Sub bidang , yaitu Sub bidang pengelolaan informasi dan dokumentasi, Sub bidang fasilitasi pengaduan, dan Sub bidang sengketa. LAPOR! Kemendagri dikelola pada Sub bidang fasilitasi pengaduan. Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Fasilitasi Pengaduan Masyarakat, Pasal 25 untuk mendukung kelancaran fasilitasi pengaduan langsung dan tidak langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dibentuk tim fasilitasi pengaduan Kementerian Dalam Negeri. Tim Fasilitasi Pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1) dengan susunan kenggotaan :

- a. Pengarah : Sekretaris Jenderal
- b. Penanggung Jawab : Kepala Pusat Penerangan
- c. Ketua : Kepala Bidang Fasilitasi Pengaduan

- d. Wakil Ketua : Pejabat Eselon III atau IV pada Pusat Penerangan
- e. Sekretaris : Pejabat Eselon III atau IV pada Pusat Penerangan
- f. Anggota : 1. Pejabat atau Staf pada Sekretariat Jenderal
2. Lintas komponen di lingkungan Kemendagri
3. Instansi terkait

2.4 Jenis Pengaduan

Berdasarkan kompleksitas penanganan pengaduan, penanganan dibagi dalam dua jenis , yaitu langsung dan tidak langsung :

- a. Pengaduan Langsung

Fasilitasi pengaduan langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri terhadap unjuk rasa atau demonstrasi dilakukan oleh Kepala Pusat Penerangan berkoordinasi dengan Satuan Keamanan Dalam dan/atau Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pengaduan langsung baik secara perorangan ataupun dalam jumlah banyak, disampaikan kepada Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah bisa berupa:

- 1) Unjuk Rasa atau Demonstrasi

Baik secara individu atau kelompok, kegiatan unjuk rasa atau demonstrasi yang dilakukan oleh seorang atau lebih untuk mengeluarkan pikiran dengan lisan, tulisan, dan sebagainya secara demonstrative di muka umum.

- 2) Kedatangan Delegasi atau Perwakilan

Baik secara individu atau kelompok, perwakilan atau delegasi ini mewakili, atau diberi wewenang dan tanggung jawab untuk menyampaikan keluhan warganya kepada Menteri Dalam Negeri, gubernur, bupati/walikota. Alasan kedatangan mereka biasanya terkait pelayanan atau kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan yang dirasa merugikan masyarakat.

b. Pengaduan Tidak Langsung

Selain ke Pusat Penerangan, Pengaduan tidak langsung di lingkungan Kementerian Dalam Negeri bisa disampaikan kepada komponen di lingkungan Kementerian Dalam negeri, Pemerintahan Daerah dan instansi terkait berdasarkan substansi pengaduan.

2.5 Sarana dan Prasarana Fasilitasi Pengaduan

Berikut merupakan beberapa sarana dan prasarana fasilitasi pengaduan yang ada pada

Pusat Penerangan :

- a. Website: LAPOR! Kemendagri (Kemendagri.LAPOR.go.id)
- b. Hotline Pengaduan Kemendagri 021-3843222
- c. SMS KE 1708 : KDN PENGADUAN
- d. Social media: Twitter @LAPOR!Kemendagri
- e. E-mail : pengaduan@kemendagri.go.id
- f. Meja layanan pengaduan untuk melayani masyarakat yang datang langsung

Gambar 2.5 Meja Layanan Pengaduan



(Sumber: FPPI Kemendagri,2019)

2.6 LAPOR! Kemendagri

LAPOR! Kemendagri merupakan sarana aspirasi dan pengaduan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan nya atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian Dalam Negeri. LAPOR! Kemendagri merupakan pelayanan pengaduan berbasis *online* yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!. Pengelolaan pengaduan LAPOR! Kemendagri dilaksanakan oleh Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri khusus nya Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan yang berada pada Bidang Fasilitasi Pengaduan dan Pengelolaan Informasi. LAPOR! Kemendagri diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengontrol penyelenggaraan pelayanan publik guna sebagai informasi serta evaluasi kinerja Kementerian Dalam Negeri.

Pada tahun 2013, Kementerian Dalam Negeri merupakan salah satu pelopor utama pengaduan berbasis *online* dengan mengeluarkan website pengaduan SaPa Kemendagri (Sarana Pengaduan dan Aspirasi Kementerian Dalam Negeri) namun sehubungan dengan adanya Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 490 Tahun 2019 Tentang Sistem

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!, Kementerian Dalam Negeri menyetujui untuk memberhentikan aplikasi SaPa Kemendagri dan mengintegrasikan SaPa Kemendagri menjadi LAPOR! Kemendagri yang termasuk dalam SP4N-LAPOR! guna mendukung dan mengapresiasi pemerintah pusat dalam pengintegrasian pengelolaan pelayanan publik nasional.

Masyarakat memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap adanya LAPOR! Kemendagri untuk menjawab keluhan atau pengaduan masyarakat. Hal ini didukung dengan penghargaan yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terhadap Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri. LAPOR! Kemendagri meraih Top 30 instansi Pengelola Pengaduan Pelayanan Terbaik, penghargaan ini diberikan kepada pemenang peserta Kompetisi SP4N-LAPOR! yang pada Tahun 2019 diikuti oleh 312 instansi yang merupakan Kementerian, Lembaga, Pemda, Perguruan Tinggi Negeri, BUMN, dan BUMD. LAPOR! Kemendagri diketuai oleh Pak Hasan.SE selaku Kepala Subbidang Fasilitasi Pengaduan. Adapun pelaksanaan pengelolaan pengaduan LAPOR! Kemendagri dilakukan melalui kerjasama seluruh komponen yang ada dibawah Kementerian Dalam Negeri. Hal tersebut karena yang memiliki hak atas memberikan jawaban dan menindaklanjuti aduan ialah komponen yang ada di Kementerian Dalam Negeri.