

**BADAN PEMBINAAN IDEOLOGI PANCASILA
SEKRETARIAT UTAMA**

NOTA DINAS

Nomor : 2039/PW/09/2024/SU.05

Kepada : Sekretaris Utama
Dari : Kepala Biro Pengawasan Internal
Hal : Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Whistle Blowing System (WBS) pada tahun 2023 sampai dengan Semester II (satu) tahun 2024
Lampiran : -
Tanggal : 16 September 2024

Dalam rangka penanganan pengaduan *Whistleblower* dan pengaduan masyarakat di lingkungan Badan Pembinaan Ideologi Pancasila, bersama ini kami sampaikan Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Whistle Blowing System (WBS) pada tahun 2023 sampai dengan Semester II (dua) tahun 2024 di lingkungan Badan Pembinaan Ideologi Pancasila.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

Kepala Biro Pengawasan Internal,



Tri Purno Utomo

Tembusan:

Kepala Biro Fasilitas Pimpinan, Hubungan Masyarakat, dan Administrasi

**Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi
Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat
dan
Whistle Blowing System (WBS)
Tahun 2023 dan Semester II 2024**

**BADAN PEMBINAAN IDEOLOGI PANCASILA
2023-2024 (semester II)**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan BPIP merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan baik (good government) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi BPIP. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan BPIP, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

BPIP sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai badan publik BPIP menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Badan publik yang secara optimal menerapkan good governance di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang dananya bersumber dari dana APBN.

Dalam rangka pembangunan zona integritas untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), maka Badan Pembinaan Ideologi Pancasila telah menetapkan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS dan Whistle Blowing System (WBS) melalui Surat Perintah Kepala Biro Pengawasan Internal Badan Pembinaan Ideologi Pancasila Nomor : Sprint.

54/BPIP/SU-5/11/2020 tanggal 26 November 2020 sebagai upaya tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS secara umum bermanfaat untuk mengetahui masalah dan kekurangan organisasi dari sudut pandang masyarakat.

Sejalan dengan pelaksanaan kegiatan tersebut maka diperlukan adanya monitoring dan evaluasi (monev) terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS dan WBS sekaligus memberikan rekomendasi kerja, memantau dampak hasil dan keluaran dari kegiatan untuk memastikan bahwa tujuan dan sasaran kegiatan telah dilaksanakan secara efektif.

Hasil evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS dan WBS menunjukkan bahwa seluruh komponen telah berpartisipasi aktif melakukan pengaduan terkait pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan telah adanya kesadaran serta kepedulian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta penegakan jalannya birokrasi yang bersih dan melayani di lingkungan Badan Pembinaan Ideologi Pancasila.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik;
6. Peraturan Badan Pembinaan Ideologi Pancasila Nomor 5 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pembinaan Ideologi Pancasila;
7. Peraturan Badan Pembinaan Ideologi Pancasila Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Whistleblower dan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Badan Pembinaan Ideologi Pancasila.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS tahun 2023 sampai dengan semester II 2024 adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Biro Pengawasan Internal BPIP untuk melakukan Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS sampai dengan dialihkan kepada Biro Fasilitasi Pimpinan, Hubungan Masyarakat, dan Administrasi yang salah satunya mempunyai tugas melaksanakan urusan pengelolaan hubungan masyarakat serta pengaduan masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Badan Pembinaan Ideologi Pancasila Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pembinaan Ideologi Pancasila Perubahan Organisasi dan Tata Kerja di lingkungan BPIP. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS yang telah dilakukan selama kurun waktu tahun 2023 sampai dengan semester II 2024.

BAB II

Monev Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan BPIP, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi BPIP, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai BPIP, dan/atau keluhan kepada BPIP atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan BPIP.

Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada BPIP atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan BPIP. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

- a. media daring;
- b. kotak pengaduan;
- c. kotak pos pengaduan;
- d. pesan singkat secara elektronik;
- e. surat elektronik; dan/atau

- f. telepon atau faksimile yang secara khusus disediakan oleh tim penanganan pengaduan. .

Klasifikasi pengaduan terdiri dari :

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses legalisir ijazah, keringanan UKT, permohonan cetak sertifikat, dan lain-lain;
2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- a. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3 Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat dan WBS dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan

kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut: 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat; 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat; 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun; 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.4 Saluran Pengaduan Masyarakat

Saluran pengaduan yang terdapat di BPIP meliputi :

1. Sistem berbasis tingkat nasional: <https://www.lapor.go.id/>
2. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas Help Desk di Kantor BPIP
3. Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Kepala BPIP dengan alamat: Jl. Veteran III No.2, RT.2/RW.3, Gambir, Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta
4. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke alamat: persuratan@bPIP.go.id;

2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik BPIP sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS yang masuk terkait pemberian layanan di BPIP. BPIP mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada semua pengguna layanan dan masyarakat umum. BPIP telah mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang dan unit kerja dalam berbagai layanan kepada semua pengguna BPIP.

Aplikasi Pengaduan Masyarakat yang ada di BPIP menggunakan aplikasi layanan umum yang telah ditetapkan pemerintah dalam pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh BPIP sebagai salah satu sarana bagi setiap pejabat/pegawai BPIP sebagai pihak internal maupun masyarakat luas pengguna layanan BPIP sebagai pihak eksternal untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh pejabat/pegawai BPIP.

Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status/tindak

lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan diberikan kepada pelapor. Sesuai dengan ketentuan, jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut. pengaduan yang masuk ke BPIP akan direspon dan tercantum dalam rekap aduan masyarakat dan sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan.

Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan akan kami sampaikan kepada unit kerja terkait melalui pimpinan BPIP. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di BPIP, antara lain melalui desk pengaduan, kotak pengaduan, email, telepon, laman Lapor serta media sosial.

Selama Tahun 2022, sebanyak 1 (satu) laporan pengaduan masyarakat telah masuk melalui SP4N Lapor!. Semua pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2022 meliputi; Keluhan terkait disiplin pegawai. BPIP telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan melakukan proses berdasarkan ketentuan yang berlaku di lingkungan BPIP.

Selanjutnya pada semester I 2023 sebanyak 2 laporan pengaduan masyarakat telah masuk melalui SP4N Lapor!. Secara umum, laporan pengaduan telah disampaikan kepada unit kerja yang secara tugas dan fungsi untuk ditindaklanjuti.

Penanganan pengaduan masyarakat yang masuk melalui SP4N Lapor! belum mengoptimalkan fitur-fitur dalam aplikasi tersebut karena keterbatasan pengetahuan teknis Tim Pengelola Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Badan Pembinaan Ideologi Pancasila dalam pengelolaan SP4N Lapor!. Proses pendistribusian laporan dilakukan secara manual dengan langsung menyampaikan laporan yang masuk dalam aplikasi SP4N Lapor! kepada unit kerja yang secara tugas dan fungsi untuk ditindaklanjuti.

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat per media pengaduan

No	Saluran Media Pengaduan Masyarakat	2023 Jumlah	Semester II 2024
----	------------------------------------	----------------	---------------------

1	SP4N Lapor	4	2
2	Pengaduan disampaikan langsung	2	1
3	Surat	0	0
4	Telephone	0	0
5	Email	0	1
6	Faksimili	0	0
Jumlah		6	4

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

Bulan Januari – Desember 2023

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pelanggaran disiplin	1
2	Penyalahgunaan Wewenang	0
3	Standar layanan	1
4	Informasi/saran	0
5	Lainnya	1
Jumlah		3

2.6 Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS

Status penanganan atas pengaduan tersebut periode 2023-semester II 2024 sebagai berikut :

Tabel 3. Status Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	1	100%
2	Proses	0	0%
Jumlah		170	100%

BAB III

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu 2022 – Semester I 2023, antara lain :

1. Menindaklanjuti amanat dari Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bahwa pengelolaan pengaduan, aplikasi SP4N-LAPOR! Telah ditetapkan sebagai aplikasi umum yang menandai aplikasi tersebut sebagai aplikasi utama dari proses pengelolaan pengaduan di Indonesia. Implikasi dari ditetapkannya aplikasi umum ini ialah menuntut untuk setiap instansi pemerintah untuk wajib memanfaatkan aplikasi SP4N-LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan, baik sebagai platform utama maupun mengintegrasikan aplikasi sejenis yang sudah dimiliki dengan terlebih dahulu melakukan penyesuaian dengan standar yang telah ditetapkan. Namun demikian, BPIP mempunyai akun aplikasi SP4N-LAPOR! pada bulan September 2022.
2. BPIP belum dapat mengoptimalkan pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR! karena Tim Pengelola Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Badan Pembinaan Ideologi Pancasila Tahun 2022 belum mempunyai kompetensi teknis pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR!
3. Unit kerja yang menangani pengelolaan pengaduan masyarakat baru ditetapkan pada bulan Agustus 2022 sejak ditetapkannya Peraturan Badan Pembinaan Ideologi Pancasila Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pembinaan Ideologi Pancasila Perubahan Organisasi dan Tata Kerja di lingkungan BPIP.

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduan antara lain :

1. Melakukan koordinasi internal antara Biro Pengawasan Internal dan Biro Fasilitas Pimpinan, Hubungan Masyarakat, dan Administrasi untuk memperkuat pengelolaan pengaduan masyarakat pasca berlakunya Peraturan Badan Pembinaan Ideologi Pancasila Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pembinaan Ideologi Pancasila Perubahan Organisasi dan Tata Kerja di lingkungan BPIP;
2. Melakukan Bimtek pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR! bagi Tim Pengelola Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Badan Pembinaan Ideologi Pancasila;

3. Mengoptimalkan infrastruktur pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR!, baik sebagai platform utama maupun mengintegrasikan aplikasi sejenis yang sudah dimiliki dengan terlebih dahulu;
4. Melakukan koordinasi dan konsultasi pengelolaan pengaduan kepada instansi pengampu; dan
5. Melakukan studi banding terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS dan WBS ke Instansi lain.

PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS terhadap BPIP.

Kepala Biro Pengawasan Internal,



Tri Purno Utomo