



BUPATI PESISIR SELATAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

KEPUTUSAN BUPATI PESISIR SELATAN
NOMOR : 067/ 250 /Kpts/BPT-PS/2023

TENTANG

RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2023-2024

BUPATI PESISIR SELATAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan layanan publik di Kabupaten Pesisir Selatan perlu dilakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terencana dan terkoordinir;
 - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, Pemerintah Daerah harus menyusun dan menetapkan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2023-2024;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Sarolangun-Bangko Dan Daerah Tingkat II Tanjung Jabung

Dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten di Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2755);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
12. Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
13. Keputusan Bupati Pesisir Selatan Nomor 067/97/Kpts/BPT-PS/2023 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2023;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2023-2024, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KEDUA : Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU merupakan pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bagi perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.
- KETIGA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Painan
Pada tanggal 17 Maret 2023

BUPATI PESISIR SELATAN,


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengantar

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat yang merupakan salah satu komponen utama dalam penyelenggara pelayanan publik dan merupakan salah satu komponen utama dalam penyelenggaraan pelayanan public dan merupakan bagian dari standar pelayanan publik. Dalam peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, telah diatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme hingga system pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional guna melindungi pengguna layanan agar memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil.

Manajemen pengaduan merupakan kunci dalam mewujudkan terlaksananya penanganan pengaduan yang baik. Pemanfaatan kemajuan teknologi yang ada sebagai salah satu langkah perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang pengelolaan pengaduan. Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas akan membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara tepat dan akurat.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan menerima pengaduan dari maupun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang untuk menanganinya. Untuk memperkuat Sistem Pengelolaan Pengaduan.

Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Brokrasi mengintegrasikan sistem aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang telah dikelola Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai platform utama SP4N,

sehingga sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dikenal sebagai SP4N- LAPOR!

Untuk memperkuat terlaksananya pengelolaan pengaduan pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan *Road Map* Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional untuk tahun 2020 sampai 2024 melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 tahun 2020. *Road Map* ini menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah pengoptimalan SP4N-LAPOR! untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya (*fast response, fast solution, and trusted complaint handing system*).

Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Tahun 2020-2024 mengamanatkan penyusunan dan penetapan Rencana Aksi (Renaksi) pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Daerah dengan mengacu pada sasaran, program, dan kegiatan yang telah disusun. Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan menyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan pelayanan Publik Tahun 2023-2024. Rencana Aksi ini menjadi pedoman pengelolaan pengaduan pada Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

1.2 Pengantar

a. Maksud

Maksud dari penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah untuk memberikan panduan dan acuan dalam manajemen pengelolaan pengaduan pelayanan publik dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pembiayaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi.

b. Tujuan

Tujuan umum penyusunan rencana aksi adalah menyediakan peta jalan implementasi kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan upaya mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara umum.

1.3 Ruang Lingkup Aksi

Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dalam menyusun dan menetapkan rencana aksi telah melibatkan berbagai pihak yang kompeten dan terkait dengan pengelolaan pengaduan. Adapun ruang lingkup untuk rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan meliputi 5 (lima) aspek yaitu :

1. Aspek kebijakan dan kelembagaan
2. Aspek sumber daya manusia
3. Aspek pemanfaatan data dan optimalisasi aplikasi
4. Aspek partisipasi pemangku kepentingan internal dan eksternal
5. Aspek koordinasi dan monitoring evaluasi

BAB II

KERANGKA KERJA (*FRAMEWORK*) DAN ASESMEN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK INSTANSI

Framework merupakan komponen-komponen mendasar dalam sebuah pengelolaan pengaduan yang efektif. Sedangkan *assessment* merupakan teknik untuk mengetahui seberapa efektif sistem pengelolaan pengaduan berdasarkan penilaian terhadap komponen-komponen dalam *framework* tersebut.

Sistem Pengelolaan Pengaduan yang efektif akan didukung oleh Kerangka Kerja (*framework*) yang terdiri dari sejumlah komponen dasar. Komponen tersebut terdiri dari nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya, serta pengembangan dan pembelajaran.

2.1. Kerangka Kerja Sistem Pengelolaan Pengaduan

Manajemen Pelayanan Publik dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Kinerja manajemen pelayanan publik saat ini sudah menjadi ukuran kinerja pemerintah daerah. Ketidakpuasan masyarakat atas kinerja manajemen pelayanan publik banyak diungkapkan oleh masyarakat secara terbuka. Masyarakat juga menuntut penyelenggaraan manajemen pelayanan lebih responsif sesuai kebutuhan masyarakat itu sendiri dengan penyelenggaraan manajemen pelayanan publik yang transparan, partisipatif dan akuntabel.

Untuk meningkatkan kinerja fungsi pelayanan publik, sistem pengelolaan pengaduan yang efektif akan

didukung oleh *framework* yang terdiri dari sejumlah komponen dasar. Komponen-komponen dalam *framework* sistem pengelolaan pengaduan terdiri dari nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya, serta pengembangan dan pembelajaran. Masing-masing komponen dasar dapat dijelaskan sebagai berikut :

2.1.1. Nilai

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai, yaitu mudah diakses, transparan, responsif, dan imparial. Ketika keempat nilai tersebut dapat terpenuhi, maka akan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengelolaan pengaduan yang dimiliki oleh suatu organisasi. Hal tersebut juga akan mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau komplain yang tidak perlu baik internal maupun eksternal. Pemanfaatan sumber daya yang dimiliki juga dapat dilaksanakan secara proporsional dan salah satu nilai penting dalam sistem pengelolaan pengaduan adalah mudah diakses oleh semua kalangan.

Empat bagian dari komponen dasar nilai dapat diartikan sebagai berikut :

1. Kemudahan diakses, sistem pengelolaan pengaduan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami. Instansi dapat melakukan beberapa hal berikut agar layanan pengelolaan pengaduan menjadi mudah di akses yaitu :
 - a. Mempublikasikan kebijakan pengelolaan pengaduan di situs web dan melalui materi referensi lain yang dapat diakses oleh publik;
 - b. Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media diantaranya media konvensional (kotak pengaduan, surat, telepon,

SMS) dan media kontemporer (media sosial, website, aplikasi ponsel); dan

- c. Mengintegrasikan setiap aduan yang masuk dari seluruh masyarakat.
2. Transparan, proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas. Adapun hal yang dapat dilakukan oleh instansi dalam mewujudkan transparansi dalam pengelolaan pengaduan sebagai berikut:
 - a. Tersedianya fasilitas untuk mengakses informasi;
 - b. Pemberian informasi yang jelas, konsisten, dan relevan;
 - a. Adanya standarisasi atas proses pengelolaan pengaduan kepada masyarakat; dan
 - b. Berbagai peraturan dan interaksi pemerintah dengan masyarakat terdokumentasi dengan baik dan mudah diakses.
3. Responsif, memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif. Respon tersebut berfungsi untuk memberikan informasi kepada masyarakat bahwa pengaduan yang disampaikan telah diterima oleh instansi dan akan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga hal ini akan memberikan ketenangan dan kepercayaan masyarakat (*public trust*) terhadap pengelolaan pengaduan tersebut.
4. Imparsial, memiliki arti dimana instansi dituntut untuk tidak berpihak dan selalu netral dalam melakukan proses pengelolaan pengaduan. Instansi perlu menyadari bahwa terdapat berbagai hambatan pribadi, budaya, dan struktural yang dapat berdampak pada

kemampuan orang tertentu untuk mengajukan keluhan/aduan.

2.1.2. Komitmen

Komitmen yang baik untuk menangani pengaduan pelayanan akan menghasilkan pengelolaan pengaduan yang efektif. Komitmen organisasi yang kuat dalam mempromosikan dan mendorong penggunaan sistem pengelolaan pengaduan lebih cenderung untuk:

- a. Memperkuat hubungan antar maupun intra organisasi;
- b. Mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan;
- c. Peningkatan layanan dan sistem pengelolaan pengaduan; dan
- d. Peningkatan sistem layanan yang digunakan oleh pengguna.

Empat bagian dari komponen dasar komitmen dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Pimpinan, memberikan dukungan dengan komitmen yang tinggi serta memberikan stimulus berupa kebijakan asimetris bagi unit pengelola pengaduan.
- b. Supervisi, memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan sesuai standar operasional yang ditetapkan dan memastikan tersedianya sumber daya untuk menggunakan data pengaduan sebagai salah satu alat dalam manajemen pemerintahan misalnya berkaitan dengan pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan dan program.
- c. Operasional, memastikan konektivitas dengan sistem nasional, dan memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima, serta menyelesaikan pengaduan sesuai kategori, membangun

koordinasi dan kolaborasi, melaksanakan publikasi, pengelolaan sistem dan infrastruktur Teknologi Informasi serta melaksanakan kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Pengelolaan pengaduan yang baik membutuhkan komitmen pada Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Komitmen Pimpinan mempunyai peran yang penting dalam menciptakan pengelolaan pengaduan yang efektif, untuk mencapai tujuan tersebut beberapa upaya yang dilakukan antara lain :

- a. Secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi, implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (hubungan) koordinasi pengelolaan pengaduan;
- b. Mengembangkan dan membuat kebijakan tentang bagaimana pengaduan dapat disampaikan kepada organisasi dan bagaimana pengaduan akan dikelola.

2.1.3. Kebijakan

Kebijakan pengelolaan pengaduan merupakan wujud komitmen instansi untuk menyelesaikan aduan secara adil, transparan, dan cepat. Hal ini juga memperkuat peran penting yang dimainkan oleh pengelola pengaduan dalam meningkatkan layanan dan sistem yang digunakan. Penguatan pada komponen dasar kebijakan dapat dilihat dari 4 (empat) bagian yaitu :

1. Kelembagaan, dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas Kelembagaan dengan penataan kelembagaan, penataan tatalaksana pengelolaan pengaduan, penguatan sistem pengelolaan

pengaduan dan penguatan sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan. Pada aspek penguatan kelembagaan instansi dapat melakukan hal sebagai berikut :

- a. Penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan instansi;
 - b. Penataan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi;
 - c. Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan; dan
 - d. Penguatan sumber daya manusia pengelolaan pengaduan.
2. Wewenang, bertujuan untuk mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional.
 3. Anggaran, memiliki dukungan anggaran.
 4. Prosedur, penanganan pengaduan menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil oleh admin/staf untuk melaksanakan tujuan kebijakan pengelolaan pengaduan organisasi dan menanggapi setiap aduan yang diterima. Pemberian standar prosedur ini menjadi alat untuk mengukur kinerja pengelolaan pengaduan organisasi. Hal yang perlu diperhatikan meliputi :
 - a. Melakukan ekstensifikasi SOP untuk mengakomodir berbagai pengaduan;
 - b. SOP harus mencakup berbagai proses sesuai dengan kategori pengaduan;
 - c. SOP perlu dibuatkan berdasarkan urgensinya antara lain waktu penyelesaian, jenis pengaduan, instansi yang menyelesaikan, dan kondisi geografis; dan
 - d. Memperhatikan aspek GESI (*Gender & Social Inclusion*) sehingga bisa mengakomodir berbagai pengaduan khususnya terkait perempuan, penyandang disabilitas, dan kelompok marjinal atau dengan kata lain dapat menyesuaikan dengan

karakter pengaduan dari kelompok- kelompok tersebut.

2.1.4. Sumber daya

Pada komponen dasar sumber daya, sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik setidaknya memerlukan 2 (dua) bagian yaitu :

1. Pelaksana, staf yang terampil dengan jumlah yang memadai yang dapat menanggapi dan menangani pengaduan yang diterima, dan staf yang melaksanakan pengelolaan pengaduan setidaknya harus mendapatkan berbagai hal sebagai berikut :
 - a. Menerima pelatihan berkelanjutan dalam penanganan pengaduan yang efektif dan sistem manajemen pengelolaan pengaduan instansi.
 - b. Menerima pendelegasian wewenang yang jelas dan panduan tertulis mengenai kebijakan pengelolaan pengaduan instansi.
 - c. Diberikan pelatihan tentang penggunaan dan pengaturan berbagai langkah aksesibilitas yang tersedia bagi pengelolaan pengaduan instansi, contoh: pemahaman sistem aplikasi pengelolaan pengaduan.
2. Fasilitas, bahan dan peralatan yang memadai termasuk sistem untuk mencatat data pengaduan serta dapat mengetahui kemajuan pengaduan. Selain dari kebutuhan staf yang terampil, pelaksanaan pengelolaan pengaduan juga membutuhkan fasilitas sarana dan prasarana yang dapat menunjang kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, dan fasilitas yang paling dibutuhkan adalah sistem informasi teknologi yang terintegrasi karena pengelolaan pengaduan yang ada berbasis kepada aplikasi.

2.1.5. Pengembangan dan pembelajaran

Komponen dasar pengembangan dan pembelajaran

dengan 4 (empat) bagian dibutuhkan oleh setiap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Keempat bagian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pelatihan, kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kinerja unit pengelola pengaduan pelayanan publik dengan pemberian *coaching* dan *mentoring* pembelajaran, bimbingan teknis;
2. Panduan teknis, adanya panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan;
3. Penguatan sistem, penguatan sistem pengelolaan pengaduan instansi; dan
4. Penggunaan data untuk perbaikan layanan, pemanfaatan data pengaduan pelayanan untuk pembuatan kebijakan dan perbaikan pelayanan.

2.2. Asesmen Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah menerapkan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada tahun 2017. Hal ini didukung dengan ditetapkannya Keputusan Bupati Nomor : 061/412/Kpts/BPT-PS/2017 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2017, terakhir ditetapkan pada Tahun 2023 dengan Surat Keputusan Bupati Pesisir Selatan Nomor : 067/97/Kpts/BPT-PS/2023 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2023. Pengelolaan pengaduan baru efektif dilaksanakan pada tahun 2022 dengan melaksanakan beberapa kali kegiatan sosialisasi terkait pengelolaan pelayanan pengaduan yang ditujukan kepada pejabat penghubung pada masing-

masing Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi statistik monitoring yang dilihat pada aplikasi SP4N-LAPOR! selama periode Januari s.d. 31 Desember 2022, jumlah pengaduan yang diterima sebanyak 25 pengaduan dengan rincian sebagai berikut:

1. Pengaduan yang diselesaikan sebanyak 21 pengaduan;
2. Pengaduan dalam proses sebanyak 0 pengaduan;
3. Pengaduan yang belum ditindaklanjuti 0 pengaduan; dan
4. Pengaduan yang diarsipkan sebanyak 4 pengaduan.

Berdasarkan data tersebut rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 bulan adalah 2 pengaduan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini berikut ini.

Tabel 1
Data Pengaduan Yang Diterima Periode 1 Januari s.d 31 Januari 2022

NO .	URAIAN	JUMLAH	
1.	Rata-rata jumlah pengaduanyang diterima dalam 1 bulan	2 Pengaduan	
2.	Jumlah Pengaduan yang diselesaikan	21 Pengaduan	100 %
3.	Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan	-	-

Untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan, Tim telah melakukan penilaian mandiri (*self assessment*) terhadap 10 (sepuluh) perwakilan Organisasi Perangkat Daerah dan Unit Kerja. Asesmen ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan sasaran, program, dan kegiatan dalam menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi. Hasil dari rekap matrik asesmen dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2
Rekap Matrik Asesmen

NO.	PERTANYAAN	NILAI			
		1	2	3	4
1.	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional			√ 3.50	
2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain.			√ 3.40	
3.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya.			√ 2.75	
4.	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				√ 3.30
5.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			√ 3.10	
6.	Instansi memiliki panduan teknis/ buku manual tentang pengelolaan pengaduan.			√ 2.80	
7.	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.			√ 3.30	
8.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.			√ 3.40	
9.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.		√ 2.20		

10.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.		√ 2.50		
11.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.		√ 2.10		
12.	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.			√ 3.40	
13.	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain.		√ 2.40		
14.	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional.		√ 1.90		
15.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				√ 3.60
16.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.			√ 3.50	
17.	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan.			√ 3.20	
18.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.			√ 3.30	
19.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya				

	membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.			√ 3.30	
20.	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi.			√ 2.80	

2.3 Kategori Hasil Asesmen

Kategori hasil assesmen diperoleh dengan mengelompokkan pertanyaan berdasarkan ruang lingkup rencana aksi. Adapun kategori hasil asesmen dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3
Pengelompokan Kategori Hasil Asesmen

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
A. Kebijakan dan Kelembagaan					
1.	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional			√ 3.50	
2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain.			√ 3.40	
3.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya.			√ 2.75	
4.	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				
5.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.			√ 3.10	

6.	Instansi memiliki panduan teknis/ buku manual tentang pengelolaan pengaduan.			√ 2.80	
B. Sumber Daya Manusia					
1.	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.			√ 3.30	
2.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.			√ 3.40	
3.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.		√ 2.20		
4.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.		√ 2.50		
5.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.		√ 2.10		
C. Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi					
1.	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.			√ 3.40	
2.	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain.		√ 2.40		
3.	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional.		√ 1.90		
D. Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal					
1.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				√ 3.60

2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.			√ 3.50	
3.	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan.			√ 3.20	
E. Koordinasi dan Monev.					
1.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.			√ 3.30	
2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.			√ 3.30	
3.	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi.			√ 2.80	

Berdasarkan tabel pengelompokan kategori hasil asesmen di atas dari 20 pertanyaan, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kategori Kebijakan dan kelembagaan terdiri dari 6 (enam) pertanyaan dengan nilai total 18,8 dan nilai rata-rata 3,13;
2. Kategori Sumber Daya Manusia terdiri dari 5 (lima) pertanyaan dengan nilai total 13,5 dan nilai rata-rata 2,7;
3. Kategori Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi terdiri dari 3 (tiga) pertanyaan dengan nilai total 7,7 dan nilai rata-rata 2,56;
4. Kategori Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal terdiri dari 3 (tiga) pertanyaan dengan nilai total 10,3 dan nilai rata-rata 3,43; dan
5. Kategori Partisipasi Pemangku Kepentingan terdiri dari 3 (tiga) pertanyaan dengan nilai total 9,4 dan nilai rata-rata 3,13.

2.4. Penetapan Prioritas

Berdasarkan hasil penilaian matrik asesmen (tabel 2) dan kategori hasil asesmen (tabel 3), dilakukan penetapan kelompok prioritas untuk peningkatan efektifitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan. Penetapan prioritas dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini :

Tabel 4 Penetapan Prioritas

Aspek	Prioritas*	Alasan
Kebijakan dan Kelembagaan	3.13	• Sudah ada SK Bupati Nomor: 067/160/Kpts/BPT-PS/2022 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2022. • Sudah ada SK Bupati Nomor: 067/235/Kpts/BPT-PS/2022 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Pesisir Selatan. • Belum semua Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik membentuk tim pengelola pengaduan • Belum adanya kebijakan instansi yang memadai terkait sumber daya manusia, anggaran, prosedur dan fasilitas. • Pengelolaan pengaduan belum didukung oleh sumber daya manusia, anggaran dan fasilitas yang memadai. Belum semua Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.
Sumber Daya Manusia	2,70	• Telah dilakukan pendampingan teknik pengelolaan SP4N-LAPOR! kepada pejabat penghubung.

		• Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara pelayanan Publik belum semuanya memiliki petugas khusus untuk mengelola pengaduan. • Staf pengelola pengaduan belum semuanya memiliki kompetensi yang memadai. • Belum semua staf pengelola pengaduan mengikuti pelatihan penguatan kompetensi terkait teknis pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR! • Belum semua staf pengelola pelayanan pengaduan mengikuti pelatihan terkait komunikasi publik
Pemanfaatan Data & Optimalisasi Aplikasi	2,56	• Telah dilakukan sosialisasi dan Bimtek pemanfaatan data kepada pejabat penghubung Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait aplikasi SP4N-LAPOR!. • Untuk penyebarluasan informasi melalui videotron, Radio dan Banner dan diserahkan kepada Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara pelayanan Publik untuk penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana pengaduan. • Belum adanya sistem/aplikasi yang mengintegrasikan seluruh kanal pengaduan yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan. • Masih terdapat pengelolaan pengaduan yang bersifat manual dan belum dimasukkan kedalam aplikasi SP4N- LAPOR!.
Koordinasi dan Monev	3,43	• Telah dilakukan koordinasi tim pengelola pengaduan melalui rapat/pertemuan. • Telah dilakukan koordinasi dengan pejabat penghubung yang menerima laporan pengaduan. • Telah memiliki Group Whatsapp SP4N- LAPOR!. • Sudah dilakukan monev secara berkala.

Partisipasi Pemangku Kepentingan	3,13	• Kepala Organisasi Perangkat Daerah /Unit Penyelenggara Pelayanan Publik responsif terhadap penyelesaian laporan pengaduan. • Adanya komitmen dari pimpinan Daerah maupun Kepala Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk terus meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan.
----------------------------------	------	--

- Yang dilingkari adalah prioritas instansi

BAB III

TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, KEGIATAN, DAN INDIKATOR-INDIKATOR

3.1. Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi

Sasaran strategis yang ingin diwujudkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 adalah “Mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan dengan respon dan solusi cepat serta terpercaya”. Sasaran strategis ini dicerminkan oleh dua kondisi yaitu meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat dan meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan.

Peningkatan jumlah pengaduan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan dipercaya oleh para pengguna layanan. Masukan/pengaduan yang diberikan, diyakini akan mendapatkan solusi dan menjawab permasalahan yang dihadapi. Di samping itu juga berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Persentase penyelesaian pengaduan menunjukkan komitmen Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam menindaklanjuti serta mendokumentasikan setiap pengaduan yang diterima dari masyarakat. Hal ini dapat berkontribusi pada terwujudnya kebijakan pelayanan publik berbasis bukti (*evidence- based public service policy*) .

Berkenaan hal tersebut di atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan bertujuan untuk “Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan yang memiliki respon dan solusi serta terpercaya”. Adapun sasaran strategis pada rencana aksi

pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan ini adalah :

1. meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat; dan
2. meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan.

Setiap sasaran strategis perlu didukung oleh indikator yang terukur. Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah menetapkan target capaian untuk setiap tahun seperti tergambar dalam tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5
INDIKATOR SASARAN STRATEGIS DAN TARGET
2023-2024

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2022	Target	
		2023	2024
Jumlah Pengaduan yang Diterima	25 pengaduan	30 Pengaduan	50 Pengaduan
Persentase Pengaduan yang Diselesaikan	100%	100%	100%

3.2. Program dan Kegiatan Rencana Aksi

Berdasarkan hasil penilaian mandiri (*self assesment*) telah diketahui kondisi aspek-aspek dalam pengelolaan pengaduan yang menjadi kelompok prioritas untuk ditingkatkan. Aspek-aspek tersebut menjadi dasar dalam penentuan kelompok program atau area program. Kelompok atau program terdiri dari sejumlah program yang diturunkan menjadi kegiatan-kegiatan.

Program dan kegiatan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan untuk tahun 2023 sampai dengan tahun 2024 lebih rincinya dapat dilihat pada tabel 6 berikut :

Tabel 6
Kelompok Program/Program/Kegiatan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan

No.	Kelompok Program/Program/ Kegiatan	Waktu			Pihak Terlibat
		2022	2023	2024	
KP I.	Penguatan Kelembagaan dan Kebijakan				
Program I.1	Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, dan fasilitas)				
Kegiatan I.1.1	Revisi Surat Keputusan Bupati Pesisir Selatan Nomor: 067/160/Kpts/BPT-PS/2022 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2022.	√			✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo ✓ Bagian Hukum
Kegiatan I.1.2	Seluruh Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyusun dan menetapkan Surat Keputusan tentang pengelolaan Pengaduan dengan SK Pimpinan masing-masing.		√		✓ Diskominfo ✓ Bagian Organisasi ✓ OPD/UPPP
Kegiatan I.1.3	Penganggotaan Pengelolaan Pengaduan untuk Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.	√	√	√	✓ BAPPEDALITBANG ✓ BPKAD ✓ OPD/UPPP

No.	Kelompok Program/Program/ Kegiatan	Waktu			Pihak Terlibat
		2022	2023	2024	
Program I.2.	Penguatan Tata Laksana Pengelolaan Pengaduan Instansi				
Kegiatan I.2.1	Penyusunan Surat Keputusan Bupati Agam tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan NOMOR: 067/235/Kpts/BPT-PS/2022 tentang SOP Lapor Sp4n	√			✓ Diskominfo ✓ Bagian Hukum
Kegiatan I.2.2	Penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan		√		✓ Diskominfo ✓ Bagian Hukum
Kegiatan I.2.3	Aktivasi akun LAPOR! dan aplikasi pengelolaan pengaduan di seluruh Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	√	√	√	✓ Diskominfo
Program I.3	Penguatan sistem pengawasan Pengelolaan Pengaduan				
Kegiatan I.3.1	Sinergitas dan koordinasi pengawasan dengan Inspektorat dan Ombudsman	√	√	√	✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo
Kegiatan I.3.2	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala melalui pelaporan secara periodik pada seluruh instansi (laporan bulanan, semester, dan tahunan)	√	√	√	✓ Diskominfo ✓ Bagian Organisasi ✓ Inspektorat

No.	Kelompok Program/Program/ Kegiatan	Waktu			Pihak Terlibat
		2022	2023	2024	
Program I.4	Penyusunan/penguatan panduan teknis				
Kegiatan I.4.1	Penyampaian panduan (buku manual) pengelolaan pengaduan elektronik (panduan admin pengelola pengaduan, panduan penggunaan aplikasi pengaduan)		√		✓ Diskominfo ✓ Bagian Organisasi
KP II	Penguatan Sumber Daya Manusia				
Program II.1	Pembinaan dan Pelatihan				
Kegiatan II.1.1	Pendampingan Pengelolaan Pengaduan bagi pimpinan/pejabat penghubung di Organisasi Perangkat Daerah/ Unit Penyelenggara Pelayanan Publik lingkup Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan	√	√	√	✓ Diskominfo ✓ Bagian Organisasi ✓ Semua OPD
Kegiatan II.1.2	Pelatihan Komunikasi Publik untuk admin dan pejabat penghubung Organisasi Perangkat Daerah/ Unit Penyelenggara Pelayanan Publik		√		✓ Bagian Organisasi ✓ Semua OPD
KP III.	Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi				
Program III.1	Penggunaandata pengaduan dalam kegiatan internal instansi				

No.	Kelompok Program/Program/ Kegiatan	Waktu			Pihak Terlibat
		2022	2023	2024	
Kegiatan III.1.1	Internalisasi koordinasi tindak lanjut pengaduan	√	√	√	✓ Diskominfo ✓ Bagian Organisasi ✓ Semua OPD
Kegiatan III.1.2	Penilaian Evaluasi kinerja Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait pengelolaan pengaduan	√	√	√	✓ Diskominfo ✓ Bagian Organisasi ✓ Semua OPD
Kegiatan III.1.3	Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pengaduan	√	√	√	✓ Diskominfo ✓ Bagian Organisasi ✓ Semua OPD
Program III.2	Publikasi/diseminasi data				
Kegiatan III.2.1	Penyampaian analisa/notulensi hasil rapat koordinasi penanganan tindak lanjut pengaduan kepada pimpinan	√	√	√	✓ Diskominfo
Kegiatan III.2.2	Memanfaatkan sarana media sosial, media online, sarana publik untuk mempublikasikan kanal dan mekanisme pengaduan di lingkup Pemerintah Kab. Pesisir Selatan	√	√	√	✓ Diskominfo
Program III.3	Pengembangan Aplikasi				
Kegiatan III.3.1	Membangun sebuah sistem atau aplikasi yang mengintegrasikan seluruh kanal pengaduan yang dikelola Pemerintah kab. Pesisir Selatan			√	✓ Diskominfo

No.	Kelompok Program/Program/ Kegiatan	Waktu			Pihak Terlibat
		2022	2023	2024	
KP IV.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan				
Program IV.1	Komunikasi publik				
Kegiatan IV.1.1	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan instansidengan masyarakat		√	√	✓ Diskominfo ✓ Bagian Organisasi
Program IV.2	Peningkatan Keterlibatan pihak internal				
Kegiatan IV.2.1	Pemberian apresiasi kepada Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang melakukan pengelolaan pengaduan dengan baik			√	✓ Diskominfo ✓ Bagian Organisasi
Kegiatan IV.2.2	Pelaksanaan audiensi antara Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan pengguna layanan/masyarakat		√	√	✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo
Program IV.3	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik				
Kegiatan IV.3.1	Seminar/Talkshow tentang pengelolaan pengaduan		√	√	✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo

No.	Kelompok Program/Program/ Kegiatan	Waktu			Pihak Terlibat
		2022	2023	2024	
Kegiatan IV.3.2	Supervisi pengelolaan pengaduan kepada Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan memberikan arahan dan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis	√	√	√	✓ Diskominfo ✓ Bagian Organisasi ✓ Tim Pengelola Pengaduan
KP V	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi				
Program V.1	Monev Pimpinan mengenai pengelolaan di lingkungan Pemda Kabupaten Pesisir Selatan	√	√	√	✓ Diskominfo ✓ Bagian Organisasi ✓ Tim Pengelola Pengaduan
Kegiatan V.1.1	Mengadakan rapat koordinasi pembahasan tindak lanjut pengaduan dengan Organisasi Perangkat Daerah/ Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang diadakan	√	√	√	✓ Diskominfo ✓ Bagian Organisasi ✓ Inspektorat ✓ Tim Pengelola Pengaduan

3.3 Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

Berdasarkan tabel 6 tentang Kelompok Program/Program di atas, Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah menyusun indikator (ukuran) keberhasilan dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini:

Tabel 7
Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program Rencana Aksi
Pengelolaan Pengaduan Tahun 2023 – 2024

No	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
1.	Penguatan Kelembagaan dan kebijakan	• Jumlah alokasi sumber daya manusia, anggaran dan perangkat yang memadai. • Semua unit pemberi layanan publik menerapkan proses bisnis pengelolaan pengaduan • SK Tim Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kabupaten Pesisir Selatan • SK Penunjukan Admin LAPOR! dan aplikasi pengelolaan pengaduan. • SOP Pengelolaan Pengaduan • Sudah teraktivasi akun LAPOR! dan aplikasi pengelolaan pengaduan pada Organisasi Perangkat Daerah.
2.	Penguatan Sumber Daya Manusia	• Ketersediaan modul, bahan ajar teknis pengelolaan pengaduan. • Pelaksanaan pertemuan/rapat dan FGD pengelolaan pengaduan bagi pimpinan dan pejabat penghubung. • Pelaksanaan pembinaan teknis pengelolaan pengaduan (sosialisasi, FGD, webinar). • Tersedianya petugas khusus atau pelaksana pengelola pengaduan pada setiap organisasi perangkat daerah.

3.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi	• Publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya. • Tersedianya laporan hasil internalisasi dan koordinasi dari tindak lanjut pengaduan • Laporan evaluasi kinerja Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait pengelolaan pengaduan • Ketersediaan data tindak lanjut pengelolaan pengaduan (pengaduan yang diterima, pengaduan yang terselesaikan, statistik pengaduan dan tipologi pengaduan)
4.	Peningkatan Partisipasi pemangku Kepentingan	• Sebagian besar pengaduan dari masyarakat yang sudah disampaikan lengkap dan tepat, serta menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan tahun sebelumnya • Semua yang terlibat dalam pembuatan kebijakan, termasuk Pimpinan Daerah dan Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, secara aktif terlibat langsung dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi • Pemberian apresiasi kepada Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang melakukan pengelolaan pengaduan yang baik
5.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi	• Terlaksananya monev pimpinan mengenai pengelolaan pengaduan di seluruh Organisasi Perangkat Daerah Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antar instansi pemerintah, serta dalam simpul koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) terjadi secara rutin atau sewaktu-waktu dibutuhkan.

		• Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan balik untuk perbaikan kebijakan pengelolaan pengaduan • Terlaksananya rapatkoordinasi pembahasan tindak lanjut pengaduan dengan Instansi yang diadukan.
--	--	---

BAB IV

DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKANDAN SUMBER DAYA

Pengelolaan pengaduan pelayanan Publik di Kabupaten Pesisir Selatan telah mendapatkan atensi dari pimpinan untuk mewujudkan Pengelolaan Pengaduan yang baik, sehingga dapat meningkatkan tindak lanjut pengaduan masyarakat. Hal ini didukung adanya beberapa hal sebagai berikut :

1.1 . Kelembagaan

Dukungan kelembagaan yang baik akan menentukan kesuksesan pelaksanaan rencana aksi pengelolaan pengaduan. Hal ini disadari bahwa standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sarana pengaduan sangat diperlukan baik pengaduan secara langsung atau tidak langsung maupun melalui media elektronik yang mudah dipahami oleh penerima layanan. Dalam hal ini secara elektronik Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah menggunakan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) mulai pada tahun 2017.

Untuk mendukung kesuksesan juga diperlukan kelembagaan yang melibatkan kerjasama lintas Organisasi Perangkat Daerah/ Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Tim atau kelompok kerja yang bertugas melakukan monitoring, dan evaluasi pelaksanaan rencana aksi pengelolaan pengaduan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

Pengelolaan pengaduan perlu didukung dengan kebijakan pimpinan sebagai dasar pelaksanaan. Dalam hal ini telah dikeluarkan beberapa kebijakan yaitu:

1. Diterbitkannya Keputusan Bupati Pesisir Selatan Nomor: 061/412/Kpts/BPT-PS/2017 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2017 dan telah beberapa kali diganti dengan Keputusan Bupati Nomor : 067/97/Kpts/BPT-PS/2023 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Sudah adanya SK Bupati Nomor: 067/235/Kpts/BPT-PS/2022 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Pesisir Selatan.

Berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan tersebut di atas pengelolaan pengaduan telah berjalan dengan baik. Di samping itu untuk mensukseskan pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan yang sudah disusun, perlu didukung dengan kebijakan antara lain:

1. Menetapkan rencana aksi pengelolaan pengaduan melalui Surat Keputusan Bupati Pesisir Selatan, agar dapat digunakan sebagai dasar, pedoman dan arahan bersama bagi Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan untuk peningkatan pengelolaan pengaduan ;
2. Mengusulkan dan menetapkan program serta kegiatan dalam rencana aksi pengelolaan pengaduan melalui kerangka kebijakan sistem perencanaan dan penganggaran pada Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai

penanggung jawab masing-masing program dan kegiatan.

3. Rencana aksi pengelolaan pengaduan perlu disosialisasikan kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan agar ditindaklanjuti.

4.3. Sumber Daya

Sumber daya merupakan kebutuhan pokok untuk menyelenggarakan pengelolaan pengaduan yang meliputi ketersediaan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Pemenuhan sumber daya yang dibutuhkan dilakukan untuk mendukung dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

Terkait sumber daya manusia, Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah menunjuk Tim Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Pesisir Selatan terakhir dengan Keputusan Bupati Pesisir Selatan Nomor: 067/235/Kpts/BPT-PS/2022 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Pesisir Selatan. Di samping itu telah dilakukan bimbingan teknis atau pendampingan pengelolaan Aplikasi SP4N-LAPOR! untuk Tim Pengelola dan Pejabat Penghubung Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

Kompetensi Pejabat Penghubung yang berbeda-beda pada Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengakibatkan keterlambatan dalam memproses Pengaduan yang

masuk dari pelanggan atau masyarakat. Sebagian menganggap pengelolaan pengaduan hanya dianggap sebagai tugas tambahan/sampingan dan bukan tugas utama, untuk itu diperlukannya petugas/staf khusus dalam jabatan fungsional tertentu atau jabatan pelaksana pengelola pengaduan (analisis pengaduan masyarakat). Di samping itu juga untuk menunjang kompetensi pengelola pengaduan perlu dilakukan pelatihan teknis pengelolaan pengaduan agar pengelolaan pengaduan lebih efektif dan akuntabel.

Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik wajib tersedia di antaranya: tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis serta perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang dapat terhubung SP4N-LAPOR!. Kondisi saat ini sarana dan prasarana dirasakan masih kurang. Belum semua Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki sarana dan prasarana lengkap. Untuk itu kedepan perlu upaya untuk melengkapi agar pengelolaan pengaduan berjalan optimal.

Pengelolaan pengaduan juga belum didukung oleh fasilitas yang memadai karena keterbatasan anggaran. Namun dalam pengelolaan pengaduan tersebut tetap mengoptimalkan fasilitas dan anggaran yang tersedia agar pengelolaan pengaduan berjalan secara efektif dan akuntabel. Kedepannya diharapkan dukungan anggaran dalam pengelolaan pengaduan telah teranggarkan sesuai kebutuhan yang tercantum ke dalam program dan kegiatan Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pemangku pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

BAB V PENUTUP

Dalam rangka penjaminan pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2023–2024, Setiap Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik diwajibkan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkesinambungan serta penyesuaian strategi pelaksanaan program dan kegiatan apabila dibutuhkan.

BUPATI PESISIR SELATAN,



RUSMAH EL ANWAR



PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jln. Dr. M. Hatta – PAINAN KodePos : 25613
e-Mail : kominfo@pesisirselatankab.go.id

BERITA ACARA PENILAIAN MANDIRI RENCANA AKSI
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2023

Pada tanggal Dua Puluh Satu sampai tanggal Dua Puluh Tiga bulan Februari tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (21 s.d 23/02/2023) telah diselenggarakan Pengisian Matriks Penilaian Mandiri (Self-Assesment) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan yang diikuti oleh Organisasi Perangkat Daerah dengan kategori pengaduan terbanyak.

Sesuai standar dan mengacu kepada Petunjuk Teknis Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah dari Kementerian PANRB, kegiatan telah menghasilkan:

No	Pertanyaan	Nilai	Kategori				
			Keb ij aka n dan Kel e mb a gaa n	Sum ber Day a Man usia	Pem an faata n Data dan Opti m alisa si Appli kasi	Parti si pas i Pem a ngk u Kepe n ting an	Koor di nasi dan Mon ev
1	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional	3,50	√				
2	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran dan proses bisnis, dan lain-lain.	3,40	√				

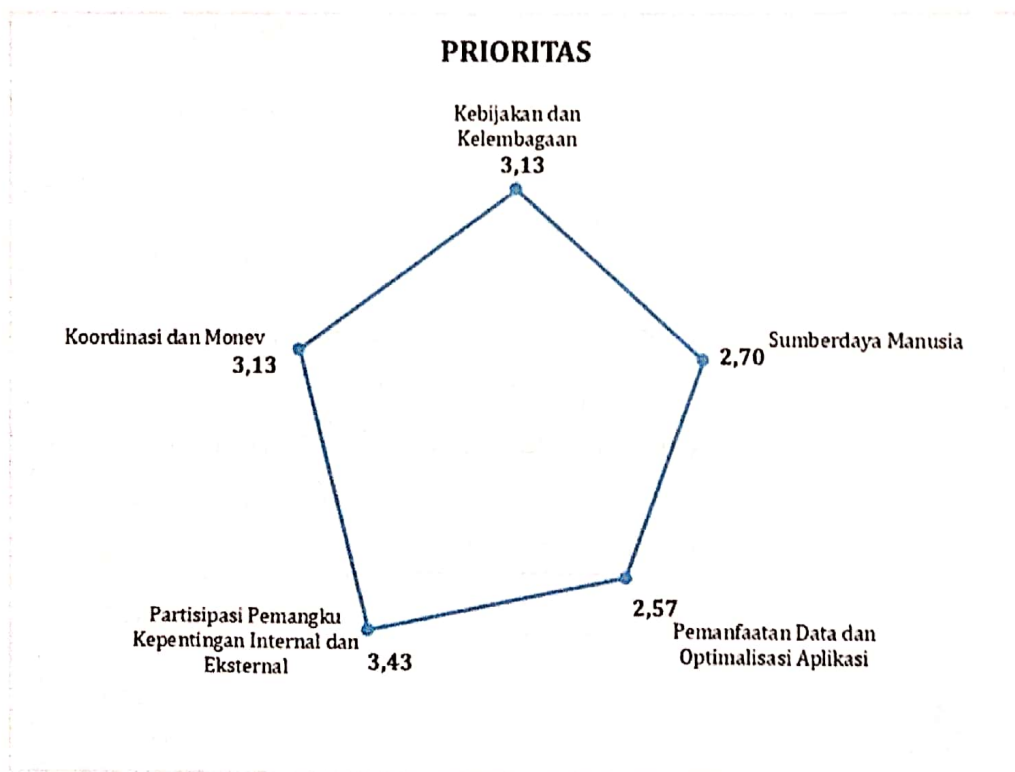
No	Pertanyaan	Nilai	Kategori				
			Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Pemafaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	Partisipasi Pemanngku Kepentingan	Koordinasi dan Monitoring
10	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	2,20		√			
11	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	2,10		√			
12	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.	3,40			√		
13	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain.	2,40			√		
14	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional.	1,90			√		
15	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.	3,60				√	

No	Pertanyaan	Nilai	Kategori				
			Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Pemantauan Data dan Optimalisasi Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi dan Monev
16	Pejabat bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.	3,50				√	
17	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan.	3,20				√	
18	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.	3,30					√
19	Pejabat bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.	3,30					√
20	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi.	2,80					√
JUMLAH			18,8	13,5	7,7	10,3	9,4
RATA-RATA			3,13	2,7	2,5	3,43	3,13

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan hasil Self-Assesment sebagai berikut :

1. Dari Total 20 pertanyaan, Kategori Kebijakan dan kelembagaan terdiri dari 6 pertanyaan dengan nilai total 18,8 dan nilai rata-rata 3,13;
2. Kategori Sumber Daya Manusia terdiri dari 5 pertanyaan dengan nilai total 13,5 dan nilai rata-rata 2,7;
3. Kategori Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi terdiri dari 3 pertanyaan dengan nilai total 7,7 dan nilai rata-rata 3,33;
4. Kategori Partisipasi Pemangku Kepentingan terdiri dari 3 pertanyaan dengan nilai total 10,3 dan nilai rata-rata 3,43;
5. Kategori Koordinasi dan Monev terdiri dari 3 pertanyaan dengan nilai total 9,4 dan nilai rata-rata 3,13.

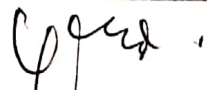
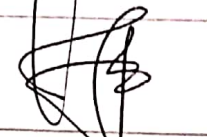
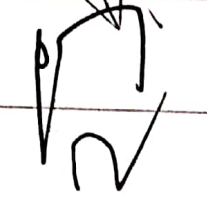
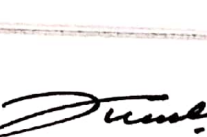
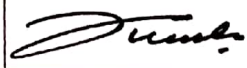
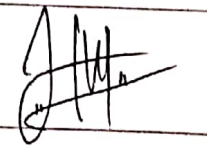
BAGAN PRIORITAS



Setelah diperoleh nilai rata-rata dan kategorisasi, ditentukan prioritas untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan sebagai berikut :

1. Kategori pertama Kebijakan dan kelembagaan terdiri dari 6 pertanyaan dengan nilai total 18,8 dan nilai rata-rata 3,13;
2. Kategori kedua Sumber Daya Manusia terdiri dari 5 pertanyaan dengan nilai total 13,5 dan nilai rata-rata 2,7;
3. Kategori ketiga Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi terdiri dari 3 pertanyaan dengan nilai total 7,7 dan nilai rata-rata 3,33;
4. Kategori Keempat Partisipasi Pemangku Kepentingan terdiri dari 3 pertanyaan dengan nilai total 10,3 dan nilai rata-rata 3,43;
5. Kategori kelima Partisipasi Pemangku Kepentingan terdiri dari 3 pertanyaan dengan nilai total 9,4 dan nilai rata-rata 3,13.

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

NO	Penyelenggara	Nama	TTD
1.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	Junaidi, S.Kom, M.E.	
2.	Kepala Bidang Aplikasi Informatika	Syafrudin, S.H, M.Si.	
3.	Sekretaris Inspektorat	Emilaloviza, S.Sos, M.M.	
4.	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	Dra. Riko, M.M	
5.	Pranata Komputer Ahli Muda	Junilia Armayanti, S.Kom	
6.	Pranata Komputer Ahli Pertama	Hendika Yusra, S.T.	
7.	Analisis Sistem	Nur Aminah, S. Tr, Kom.	