



BUPATI KLUNGKUNG  
PROVINSI BALI  
PERATURAN BUPATI KLUNGKUNG  
NOMOR 4 TAHUN 2022  
TENTANG

RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH  
KABUPATEN KLUNGKUNG TAHUN 2022-2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KLUNGKUNG,

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dibutuhkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam suatu sistem manajemen yang efektif, efisien, transparan, mudah diakses dan partisipatif;
  - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2020-2024, Bupati selaku Pembina pelayanan publik wajib menindaklanjuti Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 dengan menyusun dan menetapkan rencana aksi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di instansi masing-masing dengan mengacu pada sasaran, program, dan kegiatan yang telah disusun;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Klungkung Tahun 2022-2024.
- Mengingat:
1. Pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
5. 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 diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
11. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 3) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 4);

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN BUPATI TENTANG RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG TAHUN 2022-2024.

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1 ✓

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Klungkung.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Klungkung.
3. Bupati adalah Bupati Klungkung.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
7. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi Pelayanan Publik.
8. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disebut SP4N LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
9. Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah yang selanjutnya disebut Rencana Aksi adalah dokumen rencana kerja yang memuat tujuan, sasaran, program, kegiatan dan indikator serta target keberhasilan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah yang terintegrasi dengan SP4N.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman dan acuan bagi penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam mewujudkan penyempurnaan dan peningkatan pelaksanaan SP4N.

### Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan seluruh penyelenggara Pelayanan Publik dalam mewujudkan ketercapaian target Pengelolaan Pengaduan nasional.

### Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi :

- a. rencana aksi sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- b. pelaksanaan Rencana Aksi; dan
- c. pendanaan.

## BAB III RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

### Pasal 5

- (1) Rencana Aksi meliputi program sebagai berikut:
  - a. Program penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas dan fungsi serta fasilitas) meliputi kegiatan:
    1. penyusunan Peraturan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2022-2024;
    2. penyusunan Perbup tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Klungkung;
    3. revisi Keputusan Bupati tentang pembentukan tim koordinasi penyelenggaraan dan penunjukan petugas administrator dan pejabat penghubung SP4N Kabupaten;
    4. pembentukan Unit Pengelola Pengaduan pada unit penyelenggara Pelayanan Publik yang ditetapkan oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPPP); dan
    5. integrasi Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan dokumen perencanaan, penganggaran dan pengelolaan sumber daya manusia;
  - b. program penguatan Tata Laksana Pengelolaan Pengaduan Instansi meliputi kegiatan:
    1. penyusunan Proses Bisnis Pengelolaan Pengaduan; dan



2. penyusunan standar operasional prosedur Pengelolaan Pengaduan Tingkat Instansi dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. program penguatan Sistem Pengawasan Pengelolaan Pengaduan meliputi kegiatan:
1. pelaksanaan pengawasan Pengelolaan Pengaduan oleh aparat pengawas internal pemerintah; dan
  2. pemantauan tindak lanjut rekomendasi hasil pengawasan Pengelolaan Pengaduan;
- d. program penyediaan dan penggunaan platform pembelajaran meliputi kegiatan:
1. penyediaan modul/materi pembelajaran Pengelolaan Pengaduan;
  2. penyediaan modul/materi pembelajaran komunikasi publik; dan
  3. penyediaan modul/materi pembelajaran admin aplikasi Pengelolaan Pengaduan.
- e. program pelatihan kompetensi meliputi kegiatan:
1. bimbingan teknis/sosialisasi/ pembinaan pengelolaan pengaduan pada unit Pengelola Pengaduan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPPP);
  2. bimbingan teknis/sosialisasi/ pembinaan pada petugas administrator dan admin Pengelola Pengaduan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPPP) dan;
  3. bimbingan teknis/sosialisasi/ pembinaan komunikasi publik pada penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPPP);
- f. program pengelolaan data Pengaduan dalam kegiatan internal instansi berupa kegiatan pelaporan kinerja Pengelolaan Pengaduan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPPP).
- g. program publikasi/diseminasi data/kegiatan Pengelolaan Pengaduan berupa kegiatan Publikasi data/kegiatan Pengelolaan Pengaduan di berbagai media.
- h. program pengembangan aplikasi meliputi kegiatan:
1. integrasi SP4N LAPOR! dalam semua aplikasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik instansi; dan
  2. Integrasi Klungkung Mesadu dengan SP4N LAPOR!.
- i. program komunikasi publik dan “*brand image*” meliputi kegiatan :
1. sosialisasi SP4N LAPOR! kepada seluruh masyarakat secara daring dan luring; dan
  2. penguatan pemerintah desa untuk memfasilitasi kelompok marjinal dalam penyampaian pengaduan.
- j. program Peningkatan keterlibatan pihak internal meliputi kegiatan :

1. lokakarya pejabat penghubung; dan
  2. Seminar/sosialisasi peranan Pengelolaan Pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.
- k. program peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola:
1. monitoring dan evaluasi Pengelolaan Pengaduan berkala (kelembagaan, proses dan dampak); dan
  2. koordinasi dengan simpul (*hub*) Provinsi/Nasional.
- (2) Rencana Aksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dalam bentuk dokumen dengan sistematika sebagai berikut:
- a. Pendahuluan terdiri atas:
    1. Latar belakang;
    2. maksud dan tujuan; dan
    3. ruang lingkup Rencana Aksi.
  - b. kerangka kerja (*Framework*) sistem Pengelolaan Pengaduan Instansi;
  - c. Tujuan, Sasaran, Program, Kegiatan dan Indikator-Indikator
  - d. dukungan kelembagaan, kebijakan dan sumber daya; dan
  - e. lampiran memuat matrik penilaian mandiri dan berita acara pelaksanaan penilaian mandiri.
- (3) Dokumen Rencana Aksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### BAB IV

#### PELAKSANAAN RENCANA AKSI

##### Pasal 6

- (1) Kegiatan Rencana Aksi dilaksanakan oleh Perangkat Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Pelaksanaan Rencana Aksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh tim koordinasi penyelenggaraan SP4N Pemerintah Daerah.
- (3) Tim koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

##### Pasal 7

Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan Rencana Aksi dapat bekerjasama dengan pemangku kepentingan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.

## Pasal 8

- (1) Untuk mengetahui pencapaian pelaksanaan Rencana Aksi, tim koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Rencana Aksi.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap semester dan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan.
- (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan tim koordinasi kepada Bupati.

## Pasal 9

- (1) Bupati menyampaikan laporan pelaksanaan Rencana Aksi kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah pusat sekali dalam 1 (satu) tahun dan/atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (2) Bupati menyampaikan laporan pelaksanaan Rencana Aksi kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selaku koordinator SP4N di tingkat Nasional.
- (3) Laporan pelaksanaan Rencana Aksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun oleh tim koordinasi berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi.

## BAB V

### PENDANAAN

#### Pasal 10

Pendanaan yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan/atau sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

## BAB VI

### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 11

Perubahan Rencana Aksi dapat dilaksanakan sekali dalam 1 (satu) tahun berdasarkan pertimbangan hasil evaluasi Rencana Aksi dan/atau perubahan Peraturan Perundang-undangan tentang Pengelolaan Pengaduan.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Klungkung.

Ditetapkan di Semarapura  
pada tanggal 2 Pebruari 2022

BUPATI KLUNGKUNG,

ttd.

I NYOMAN SUWIRTA

Diundangkan di Semarapura  
pada tanggal 2 Pebruari 2022


SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG

ttd.

I GEDE PUTU WINASTRA

BERITA DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG TAHUN 2022 NOMOR 4

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
Kepala Bagian Hukum  
Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung,

  
Ni Made Sulistiawati, SH., MH  
NIP. 19790610 200604 2 014



LAMPIRAN  
PERATURAN BUPATI KLUNGKUNG  
NOMOR 4 TAHUN 2022  
TENTANG  
RENCANA AKSI PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH  
KABUPATEN KLUNGKUNG TAHUN 2022-2024

**RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG TAHUN 2022-2024**

**1. Pendahuluan**

**1.1. Pengantar**

Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah ditetapkan sebagai salah satu komponen utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan juga menjadi salah satu unsur yang ditetapkan dalam standar pelayanan publik. Pengelolaan Pengaduan merupakan hal penting karena dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik telah mengatur pengaduan sebagai salah satu hak pengguna layanan dan menjadi kewajiban bagi penyelenggaraan pelayanan. Oleh karenanya pengaduan perlu dikelola dengan baik dalam suatu Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

Berkenaan dengan hal tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang kemudian diganti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Peraturan tersebut telah mengatur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan prinsip "*no wrong door policy*" yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara Pelayanan Publik yang berwenang menangani. Disamping itu juga ditetapkan pedoman sebagai panduan dalam memberikan kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara Pelayanan Publik dan masyarakat. Tujuannya agar Pengelolaan Pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sehingga dapat mewujudkan kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

Pelaksanaan SP4N oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) diarahkan menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Lebih lanjut lagi, Kementerian PANRB telah menetapkan *Road Map* Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional Tahun 2020-2024 melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020. *Road Map* ini menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu “mewujudkan sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya” atau “*fast response, fastcsolution, and trusted complaint handling system*”.

Agar pelaksanaan *Road Map* lebih terkonsolidasi, terarah dan berkontribusi langsung pada pencapaian sasaran strategis nasional, maka Kementerian, Lembaga Non-Kementerian, Pemerintah Daerah, dan BUMN/D menyusun Rencana Kerja/Rencana Aksi instansi dengan *cascading* yang tepat sebagai turunan dari *Road Map* SP4N Tahun 2020-2024.

Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Kabupaten Klungkung menyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Klungkung Tahun 2020-2024.

## **1.2. Maksud dan Tujuan**

Maksud dari Rencana Aksi ini adalah menjadi acuan bagi Penyelenggara dalam berkontribusi langsung pada pencapaian sasaran strategis nasional yang tertuang dalam *Road Map* Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional Tahun 2020-2024.

Tujuan dari Rencana Aksi ini adalah untuk mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan seluruh Penyelenggara dalam mewujudkan ketercapaian target pengelolaan pengaduan nasional.

## **1.3. Lingkup Rencana Aksi**

Ruang lingkup Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Klungkung Tahun 2021-2024 meliputi:

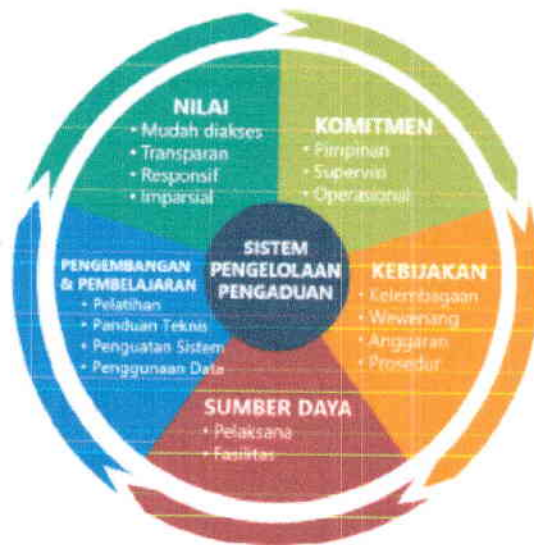
- a. Kerangka Kerja (*Framework*)
- b. Kondisi pengelolaan pengaduan instansi berdasarkan penilaian mandiri (*self-assessment*),

- c. Tujuan, Sasaran, Program, Kegiatan, dan Indikator-pengelolaan pengaduan instansi.
- d. Analisis dukungan Kelembagaan, Kebijakan, dan Sumber Daya.

## 2. Kerangka Kerja (*Framework*) Pengelolaan Pengaduan Instansi

### 2.1. Kerangka Kerja (*Frame Work*)

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang efektif perlu didukung oleh kerangka kerja yang terdiri dari komponen dasar yang meliputi nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya serta pengembangan dan pembelajaran.



Gambar 2.1. Framework Pengelolaan Pengaduan

#### 2.1.1. Nilai

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai yaitu :

- a. Mudah diakses yaitu system pengelolaan pengaduan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.
- b. Transparan yaitu proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.
- c. Responsif yaitu memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.
- d. Imparsial yaitu tidak memihak (netral).

Ketika keempat nilai ini dapat terpenuhi, organisasi tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pengelolaan pengaduan

yang mereka miliki, tetapi juga mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau complain yang tidak perlu (secara internal dan/atau eksternal) serta sumber daya yang dimiliki juga dapat digunakan secara proporsional.

Agar layanan pengelolaan pengaduan menjadi mudah diakses dapat dilakukan dengan cara:

1. Mempublikasikan kebijakan pengelolaan pengaduan di situs web dan melalui materi referensi lain yang dapat diakses oleh publik.
2. Mengintegrasikan setiap aduan yang masuk terutama dari kelompok marjinal.
3. Bersikap proaktif dalam mencari aduan dari kelompok marjinal melalui kunjungan dan program penjangkauan terutama di daerah pedesaan dan terpencil.
4. Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media, meliputi media konvensional (kota pengaduan, surat, telepon, SMS) dan media kontemporer (media social, website, aplikasi ponsel).

Selanjutnya untuk mewujudkan nilai transparansi dalam pengelolaan pengaduan dapat dilihat dari hal-hal sebagai berikut:

- Tersedia fasilitas untuk mengakses informasi;
- Pemberian informasi yang jelas, konsisten dan relevan;
- Adanya standarisasi atas proses pengelolaan pengaduan kepada masyarakat
- Berbagai peraturan dan interaksi pemerintah dengan masyarakat terdokumentasi dengan baik dan mudah diakses.

Sedangkan untuk mewujudkan nilai responsive dapat dilihat dari:

- Kecepatan tanggapan dan tindak lanjut atas pengaduan yang diterima
- Pemberian tanggapan yang positif terhadap pengaduan yang diterima.

Untuk mewujudkan nilai imparial dapat dilihat dari:

- Instansi mengembangkan strategi mengatasi hambatan pribadi, budaya dan struktural bagi pihak-pihak tertentu, khususnya kelompok marjinal dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasi.
- Penyedia layanan tidak membedakan penanganan pengaduan dari masyarakat.

Pentingnya mengimplementasikan nilai imparial dalam pengelolaan pengaduan karena dapat memastikan bahwa semua aspek penyediaan layanan dan fungsi penanganan keluhan dapat disesuaikan untuk memenuhi usia, kemampuan fisik atau intelektual seseorang.



### 2.1.2. Komitmen

Adanya komitmen yang baik untuk menangani pengaduan dengan sendirinya akan menghasilkan pengelolaan yang efektif. Organisasi yang memiliki komitmen yang kuat dalam mempromosikan dan mendorong penggunaan sistem pengelolaan pengaduan lebih cenderung untuk:

- Memperkuat hubungan antar maupun intra organisasi
- Mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan
- Meningkatkan layanan dan system pengelolaan pengaduan
- Meningkatkan sistem layanan yang digunakan oleh user.

Komitmen untuk pengelolaan pengaduan yang baik dibutuhkan di semua tingkatan dalam organisasi. Pimpinan organisasi harus memperjuangkan terciptanya pengelolaan yang efektif sebagai cara mencapai tujuan organisasi serta komitmen pemerintah untuk layanan pengelolaan pengaduan yang baik.

Cara pimpinan instansi agar dapat mencapai tujuan tersebut meliputi:

- Secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N;
- Mengembangkan dan membuat kebijakan tentang bagaimana pengaduan dapat disampaikan kepada organisasi dan bagaimana pengaduaaan akan dikelola.

Pada level supervisi, hal yang dapat dilakukan oleh instansi untuk mencapai tujuan dari pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

- Memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan sesuai standar operasi yang ditetapkan;
- Memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan;
- Menggunakan data pengaduan sebagai salah satu alat dalam manajemen pemerintahan misalnya berkaitan dengan pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan dan program.

Selanjutnya, pada level operasional, hal yang perlu dilakukan oleh instansi untuk memperkuat komitmen dalam mencapai tujuan dari pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

- Memastikan konektivitas dengan sistem nasional;
- Memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima;
- Menyelesaikan pengaduan sesuai kategori,
- Membangun koordinasi dan kolaborasi;
- Melaksanakan publikasi dan *public engagement*;
- Pengelolaan sistem dan infrastruktur IT



- Serta berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan

### **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 kebijakan dari segi kelembagaan dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan. Sedangkan dari segi wewenang, bertujuan untuk mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional. 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.

Pada aspek penguatan kelembagaan, instansi dapat melakukan hal berikut:

- Penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan instansi;
- Penataan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi;
- Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan;
- Penguatan sumber daya manusia pengelolaan pengaduan.

Adapun pada segi wewenang, instansi dapat melakukan hal berikut:

- kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional.

Sedangkan pada bagian prosedur, hal yang perlu diperhatikan meliputi:

- Melakukan ekstensifikasi SOP untuk mengakomodir berbagai pengaduan yang sesungguhnya memiliki karakter waktu penyelesaian berbeda;
- SOP harus mencakup berbagai proses sesuai dengan kategori pengaduan;
- SOP perlu dibuatkan berdasarkan urgensinya diantaranya waktu penyelesaian, jenis pengaduan, instansi yang menyelesaikan, dan kondisi geografis;
- 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.

Selain itu dukungan anggaran juga menjadi hal penting dalam pengelolaan pengaduan. Salah satu contoh dukungan dalam segi anggaran adalah adanya inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan penganggaran berbasis kinerja (memiliki target kinerja) dan dimanfaatkan dengan tingkat realisasi  $\geq 90\%$ .

#### **2.1.4. Sumber Daya**

Pada aspek sumber daya, sistem pengelolaan pengaduan instansi setidaknya memerlukan 2 hal, yaitu:

- Staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat
- Bahan dan peralatan yang memadai, termasuk sistem untuk mencatat data pengaduan dan melacak kemajuan pengaduan.

Semua staf harus menyadari tanggung jawab mereka terkait dengan pengelolaan pengaduan. Staf yang tidak memiliki tanggungjawab langsung untuk menangani pengaduan, setidaknya tetap harus memiliki pemahaman dasar mengenai pengaduan, sehingga dapat merujuk pengaduan secara internal jika menerimanya. Staf yang tugasnya mencakup pengelolaan pengaduan perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai untuk dapat menanggapi pengaduan secara efektif.

Staf yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan, setidaknya harus mendapatkan berbagai hal berikut:

- menerima pelatihan berkelanjutan dalam penanganan pengaduan yang efektif dan sistem manajemen pengelolaan pengaduan instansi
- menerima pendelegasian wewenang yang jelas dan panduan tertulis mengenai kebijakan pengelolaan pengaduan instansi
- diberikan pelatihan tentang penggunaan dan pengaturan berbagai langkah aksesibilitas yang tersedia bagi pengelolaan pengaduan instansi, contoh: pemahaman sistem aplikasi pengelolaan pengaduan

Selain dari kebutuhan staf yang terampil, pelaksanaan pengelolaan pengaduan juga membutuhkan fasilitas sarana dan pra sarana yang dapat menunjang kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap instansi. Fasilitas yang paling dibutuhkan adalah sistem IT yang terintegrasi karena pengelolaan pengaduan yang ada di Indonesia berbasis kepada aplikasi. Oleh karena itu, aplikasi

pengelolaan pengaduan di setiap instansi setidaknya dapat memiliki beberapa aspek berikut:

- Memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik tentang sistem pengelolaan pengaduan instansi tersedia dalam berbagai format alternatif, misalnya Braille dan lain-lain;
- Memungkinkan orang untuk menyesuaikan ukuran font informasi yang terdapat di aplikasi;
- Melatih staf di bagian frontliner untuk mengidentifikasi orang-orang yang mungkin memerlukan bantuan tambahan dalam menyampaikan aduan;
- Berkomunikasi dengan orang-orang yang menyampaikan aduan dalam format yang dapat diakses oleh semua pihak.

#### **2.1.5. Pengembangan dan Pembelajaran**

Pemberian pelatihan kepada unit-unit pengelola pengaduan, merupakan hal yang dibutuhkan oleh setiap instansi. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari setiap unit pengelola pengaduan. Adapun bentuk pelatihan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pemberian *coaching* dan *mentoring* melalui platform pembelajaran SP4N.
2. Pemberian workshop, bimbingan teknis, dan/atau pelatihan kepada kelompok masyarakat
3. Pemberian pelatihan terkait aspek gender dan perlindungan hak penyandang disabilitas (inklusi sosial) bagi kelompok GESI

Selanjutnya setiap instansi harus memiliki panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan. Panduan teknis ini menjadi acuan yang digunakan oleh setiap unit pengelola pengaduan. Adanya panduan teknis ini untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan. Pada aspek penguatan sistem, hal ini terkait dalam hal manajemen pengelolaan pengaduan di sebuah instansi, sehingga diperlukan pendefinisian peran dan fungsi dari berbagai perangkat unit di setiap instansi, sesuai kapasitas dan kemampuan yang dimiliki oleh instansi tersebut.

Hal selanjutnya yang diperhatikan adalah, setiap data yang masuk dalam aplikasi pengelolaan pengaduan harus dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan publik. Setiap aduan yang masuk, akan menjadi data valid tentang kekurangan kualitas layanan secara rinci baik tentang prosedur dan proses pelayanan, fasilitas yang tersedia, biaya, serta kompetensi dan perilaku aparatur pelayanan. Hal ini bisa menjadi database untuk rekomendasi perbaikan pelayanan, yang

kemudian dianalisa dan dimasukkan dalam janji dan rekomendasi perbaikan pelayanan dari setiap instansi.

## 2.2. Assessment pengelolaan pengaduan instansi

Setelah memahami *framework* di atas, maka tahapan selanjutnya dalam penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi adalah melakukan *self-assessment*. Asesmen ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan sasaran, program, dan kegiatan dalam menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi.

### 2.2.1. Hasil *Self-assessment*

Secara mandiri, instansi melakukan penilaian terhadap kondisi pengelolaan pengaduan. Langkah pertama adalah dengan melakukan penilaian terhadap informasi umum pengelolaan pengaduan di Pemerintah Kabupaten Klungkung sebagaimana dalam table di bawah ini.

Tabel 2.1. Matriks Asesmen Informasi Umum

No.	Pernyataan	Nilai	
1.	Jumlah pengaduan tahun ini	22 kasus	
2.	Jumlah pengaduan yang diselesaikan	21 kasus	
3.	Jumlah pengaduan yang tidak dapat diselesaikan	0 kasus	0%

Assessment dalam penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan melibatkan 60 orang yang merupakan perwakilan dari masing-masing perangkat daerah. Pengisian dilaksanakan secara elektronik dengan mengisikan jawaban pada tabel dibawah ini.

Tabel 2.2 Hasil Assessment

No.	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
	Kebijakan dan Kelembagaan				
1.	Sistem pengelolaan pengaduan didukung didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional.			√	
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.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya.			√	
4.	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				√
5.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			√	
6.	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.			√	
Sumber Daya Manusia					
7.	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.			√	
8.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.			√	
9.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.			√	
10.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.			√	
11.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik			√	
Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi					
12.	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			√	
13.	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain.			√	
14.	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional			√	
Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal					
15.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				√
16.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				√
17.	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			√	



Koordinasi dan monev					
18.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.			√	
19.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.			√	
20.	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi			√	

### 2.2.2. Kategorisasi Hasil Asesmen

Langkah selanjutnya adalah mengelompokkan hasil asesmen ke dalam kelompok atau kategori tertentu sebagai dasar untuk menentukan program sebagaimana terdapat dalam Road Map SP4N LAPOR! 2020 – 2024.

#### 1. Perhitungan hasil asesmen perkelompok

1. Kebijakan Kelembagaan =	$\frac{3+3+3+4+3+3}{6}$	= 3,1
2. Sumber Daya Manusia =	$\frac{3+3+3+3+3}{5}$	= 3
3. Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi =	$\frac{3+3+3+3+3}{5}$	= 3
4. Partisipasi Pemngku Kepentingan Internal dan Ekternal =	$\frac{4+4+3}{3}$	= 3,6
5. Koordinasi dan Monev =	$\frac{3+3+3}{3}$	= 3

#### 2. Penetapan Prioritas

Berdasarkan penilaian asesmen kategori diatas, ditetapkan kelompok prioritas untuk mengingatkan efektifitas pengelolaan pengaduan

Aspek	Nilai Prioritas	Prioritas	Alasan
Kebijakan Kelembagaan	3,1	1 2 3 (4) 5	Perbub pengelolaan pengaduan dan SOP belum ditetapkan, buku panduan pengelolaan

				pengaduan belum tersedia
Sumber Daya Manusia	3	(1) 2 3 4 5		Pengelola pengaduan belum mendapatkan pelatihan teknis terkait pengelolaan pengaduan
Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	3	1 (2) 3 4 5		Data pengelolaan pengaduan belum dijadikan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk perbaikan layanan
Partisipasi Pemangku Kepentingan	3,6	1 2 3 4 (5)		Pejabat super visi belum melakukan pengelolaan pengaduan secara maksimal
Koordinasi dan Monev	3	1 2 (3) 4 5		Pelaksanaan monev dan evaluasi pengelolaan pengaduan belum dijalankan

Berdasarkan prioritas diatas, digambarkan sebagaimana gambar dibawah ini.

Gambar 2.2 Bagan Prioritas



### 3. Tujuan, Sasaran, Program, Kegiatan, dan Indikator-Indikator

#### 3.1. Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi

Merujuk pada Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) Tahun 2020-2024 maka ditetapkan tujuan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Klungkung Tahun 2022-2024 adalah sebagai berikut:

“Mewujudkan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Klungkung yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya atau *fast response, fast solution and trusted complaint handling system.*”

Tujuan rencana aksi dijabarkan dalam sasaran yang ingin dicapai yaitu:

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

Peningkatan pengaduan menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan dipercaya oleh para pengguna layanan dan diyakini bahwa masukan/pengaduan yang diberikan akan mendapatkan solusi dan berguna dalam peningkatkan kualitas pelayanan publik.

Persentase penyelesaian pengaduan menunjukkan komitmen penyelenggara dan pengelola SP4N dalam menindaklanjuti dan mendokumentasikan setiap pengaduan yang diterima dari masyarakat. Hal ini dapat berkontribusi pada terwujudnya kebijakan pelayanan publik berbasis bukti (*evidence-based public services policy*)

Setiap sasaran strategis perlu didukung oleh indikator yang terukur. Adapun indikator dan target indikator sasaran rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Klungkung adalah sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3.1. Indikator dan Target Sasaran Renaksi Tahun 2022-2024

No	Sasaran	Indikator Sasaran (satuan)	Baseline 2021	Target		
				2022	2023	2024
1.	Meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat	Jumlah pengaduan yang diterima (pengaduan)	22	30	40	50
2.	Meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan	Persentase pengaduan yang diselesaikan (%)	100	100	100	100

### 3.2. Program dan Kegiatan Rencana Aksi

Berdasarkan hasil penilaian mandiri terhadap pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Klungkung maka telah diketahui kondisi dan aspek-aspek dalam pengelolaan pengaduan yang perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Aspek-aspek tersebut menjadi dasar dalam penentuan kelompok program atau area program. Kelompok program terdiri dari sejumlah program yang diturunkan menjadi kegiatan-kegiatan.

Adapun program dan kegiatan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Klungkung Tahun 2021-2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Program dan kegiatan Rencana Aksi

No	Kelompok Program/ Program/kegiatan	Tahun			Penanggung jawab
		2022	2023	2024	
1	Penataan Kelembagaan				
1.1.	Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas dan fungsi serta fasilitas)				
1.1.1	Penyusunan Perbup tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2021-2024				Bagian Organisasi
1.1.2	Penyusunan Perbup tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Klungkung				Bagian Organisasi
1.1.3	Revisi Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Koordinasi Penyelenggaraan dan Penunjukan Petugas Administrator dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Klungkung				Bagian Organisasi
1.1.4	Pembentukan Unit Pengelola Pengaduan pada unit penyelenggara pelayanan publik yang ditetapkan oleh Kepala UPPP				Bagian Organisasi
1.1.5	Integrasi rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan dokumen perencanaan, penganggaran dan pengelolaan SDM				Baperlitbang, BPKPD dan BKPSDM
1.2.	Penguatan Tata Laksana Pengelolaan Pengaduan Instansi				



1.2.1	Penyusunan <b>Proses</b> Bisnis Pengelolaan Pengaduan				Bagian Organisasi
1.2.2	Penyusunan <b>SOP</b> Pengelolaan Pengaduan <b>Tingkat</b> Instansi dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik				Bagian Organisasi
1.3.	Penguatan Sistem Pengawasan Pengelolaan Pengaduan				
1.3.1	Pelaksanaan <b>pengawasan</b> pengelolaan pengaduan oleh APIP				Inspektorat Daerah
1.3.2	Pemantauan tindak lanjut rekomendasi hasil pengawasan pengelolaan pengaduan				Inspektorat Daerah
2	Penguatan Sumber Daya Manusia				
2.1.	Penyediaan dan penggunaan platform pembelajaran				
2.1.1	Penyediaan modul/materi pembelajaran pengelolaan pengaduan				Bag. Organisasi
2.1.2	Penyediaan modul/materi pembelajaran komunikasi publik				Diskominfo
2.1.3	Penyediaan modul/materi pembelajaran admin aplikasi pengelolaan pengaduan				Inspektorat dan Diskominfo
2.2.	Pelatihan kompetensi				
2.2.1	Bimbingan teknis/sosialisasi/pembinaan pengelolaan pengaduan pada unit pengelola pengaduan UPPP				Bag. Organisasi
2.2.2	Bimbingan teknis/sosialisasi/pembinaan pada petugas administrator dan admin pengelola pengaduan UPPP				Inspektorat dan Diskominfo
2.2.3	Bimbingan teknis/sosialisasi/pembinaan komunikasi publik pada penyelenggaran pengelolaan pengaduan UPPP				Diskominfo
3.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi				
3.1.	Pengelolaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi				
3.1.1	Pelaporan kinerja pengelolaan pengaduan UPPP				Bagian Organisasi
3.2.	Publikasi/diseminasi data/kegiatan pengelolaan pengaduan				
3.2.1	Publikasi data/kegiatan pengelolaan pengaduan di berbagai media				Diskominfo dan Bagian Organisasi



3.3.	Pengembangan aplikasi				
3.3.1	Integrasi SP4N LAPOR! dalam semua aplikasi SPBE instansi				Diskominfo
3.3.2	Integrasi Klungkung Mesadu dengan SP4N LAPOR!				Diskominfo
4.	Peningkatan partisipasi pemangku kepentingan				
4.1.	Komunikasi publik dan "brand image"				
4.1.1	Sosialisasi SP4N LAPOR! kepada seluruh masyarakat secara daring dan luring				Diskominfo
4.1.2	Penguatan pemerintah desa untuk memfasilitasi kelompok marjinal dalam penyampaian pengaduan				Diskominfo
4.2.	Peningkatan keterlibatan pihak internal				
4.2.1	Lokakarya pejabat penghubung				Inspektorat
4.2.2	Seminar/sosialisasi peranan pengelolaan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik				Inspektorat
4.3.	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola				
4.3.1	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan berkala (kelembagaan, proses dan dampak)				Bagian Organisasi
4.3.2	Koordinasi dengan simpil (hub) Provinsi/Nasional				Inspektorat

### 3.3. Indikator Keberhasilan Program

Berdasarkan kelompok program di atas, maka dapat ditetapkan indikator (ukuran) keberhasilannya sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3.3. Indikator Keberhasilan Program

No	Kelompok Program	Indikator Keberhasilan
1	Penguatan Kelembagaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua unit penyelenggara pelayanan publik memiliki tim pengelola pengaduan yang aktif</li> <li>- Tersedianya kebijakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik Daerah.</li> </ul>
2	Penguatan Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sebagian besar SDM pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- SDM pengelola SP4N aktif dan menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika).</li> </ul>
3.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publik dapat mengakses data/informasi terkait status dan mekanismen pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya.</li> <li>- Data pengaduan dimanfaatkan oleh instansi publik untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik.</li> <li>- Semua aplikasi SPBE lain yang terintegrasi dengan SP4N LAPOR!</li> </ul>
4.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan dengan tahun sebelumnya.</li> <li>- Semua pembuat kebijakan termasuk pimpinan tertinggi instansi secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi.</li> </ul>
5.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antar instansi pemerintah, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N terjadi secara rutin maupun sewaktu-waktu dibutuhkan.</li> <li>- Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan balik untuk perbaikan kebijakan pengelolaan pengaduan.</li> </ul>

#### **4. Dukungan Kelembagaan, Kebijakan, dan Sumber Daya**

##### **4.1. Kelembagaan dan Kebijakan**

Sampai dengan saat ini pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Klungkung sudah didukung kelembagaan yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati Klungkung Nomor 489/01.9/HK/2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi, Penunjukan Petugas Administrasi dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Terintegrasi Dengan Program Klungkung Mesadu dengan susunan keorganisasi sebagai berikut:

a. Tim koordinasi SP4N yang terdiri dari:

1. Pembina yaitu Bupati dan Wakil Bupati yang memiliki tugas :

- a. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di kabupaten yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
- b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Klungkung;
- c. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan.

2. Penanggungjawab/Ketua yaitu Sekretaris Daerah yang memiliki tugas :

- a. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- b. memimpin, mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Anggota memiliki tugas :

- a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b. merencanakan, menyinkronisasi, mengonfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;

## **5. Penutup**

Pengelolaan pengaduan sangat penting dalam upaya mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Menyadari hal tersebut dan komitmen Pemerintah Kabupaten Klungkung untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat maka perlu diselenggarakan system pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan baik dan terintegrasi dengan SP4N. Untuk menjamin pelaksanaan system tersebut dengan baik dan konsisten perlu dirancang rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Tahun 2021-2024.

Semoga dengan adanya rencana aksi ini, kualitas pelayanan publik di Kabupaten Klungkung semakin baik dan dirasakan manfaatnya oleh seluruh masyarakat.

Salam GEMA SANTI.

BUPATI KLUNGKUNG

ttd.

I NYOMAN SUWIRTA,