



BUPATI PANGKAJENE DAN KEPULAUAN PROVINSI SULAWESI SELATAN

PERATURAN BUPATI PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
NOMOR 2 TAHUN 2022

TENTANG

RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN TAHUN 2022-2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PANGKAJENE DAN KEPULAUAN,

- Menimbang : a. bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan publik merupakan hak dasar dan hak sipil bagi setiap warga Negara Indonesia yang pemenuhannya wajib dilakukan oleh setiap penyelenggara pemerintahan;
- b. bahwa dalam rangka menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu adanya pedoman bagi Aparatur Pemerintah Daerah dalam melaksanakan pelayanan publik dan mengelola pengaduan pelayanan publik secara responsif, cepat dan terpercaya;
- c. 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 mengamatkan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk menyusun dan menetapkan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022-2025.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
6. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
10. peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 8 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2013 Nomor 8);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN TAHUN 2022-2025

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Daerah Otonom.
3. Bupati adalah Bupati Pangkajene dan Kepulauan.
4. Perangkat Daerah adalah Unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Unsur Pemerintahan yang menjadi Kewenangan 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. Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 adalah dokumen peta jalan yang menggambarkan kondisi awal dan kondisi yang diharapkan serta tahapan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
7. Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022-2025 adalah dokumen operasionalisasi kebijakan daerah jangka menengah yang memuat tujuan, sasaran, indikator, strategi, program prioritas dan target kegiatan yang digunakan sebagai acuan dan juga referensi bagi pemerintah daerah dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
8. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
10. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan satuan kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
11. Penanggung Jawab pelayanan publik adalah pimpinan kesekretariatan lembaga dan/atau pejabat yang langsung ditunjuk oleh pembina dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
12. Pembina pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah Bupati yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggungjawab pelayanan publik.
13. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
14. Pelapor adalah seluruh Warga Negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan.
15. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
16. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
17. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf *Braile*, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

18. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
19. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau 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.
20. Admin Instansi/Organisasi adalah pelaksana pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang ditugaskan oleh Pembina/Penanggung jawab untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
21. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan yang selanjutnya disebut Admin UPP adalah pegawai di lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas membantu peran Pejabat Penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada internal unit penyelenggara masing-masing.
22. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022-2025 ini dimaksudkan sebagai acuan bagi pengelola pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dalam berkoordinasi, bersinergi sebagai upaya mengoptimalkan pengelolaan pengaduan untuk mencapai sasaran strategis nasional yang tercantum dalam *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 sampai 2024.
- (2) Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022-2025 bertujuan untuk mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan seluruh penyelenggara dalam pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
NOMOR TAHUN 2022
TENTANG
RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE KEPULAUAN TAHUN 2022-2025

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Pengantar

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana pengelolaan pengaduan dan sumber daya manusia yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Hal tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil. Dalam upaya memperoleh perbaikan pelayanan publik juga diperkuat dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mengatur tentang hak, kewajiban, mekanisme, sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik, penguatan partisipasi masyarakat melalui pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan bertujuan untuk memperoleh pengelolaan pelayanan publik yang lebih baik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik, menyusun mekanisme, menugaskan pelaksana yang kompeten dan mengintegrasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan SP4N-LAPOR!. SP4N-LAPOR! merupakan layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan *Road Map* Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional untuk Tahun 2020 sampai 2024 melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020. *Road Map* ini menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N LAPOR! untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu "mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya" atau "*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*". Dalam *Road map* ini mengamanatkan setiap instansi pengelola pengaduan menyusun dan menetapkan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan mengacu pada sasaran, program dan kegiatan yang telah disusun yang dilakukan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 diundangkan. Berdasarkan hal tersebut, maka Pemerintah Kabupaten Pangkajene Kepulauan menyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Pangkajene Kepulauan Tahun 2022 - 2025.

1.2. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Rencana Aksi ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Pengelola pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dalam berkoordinasi, bersinergi sebagai upaya mengoptimalkan pengelolaan pengaduan untuk mencapai sasaran Strategis Nasional yang tercantum dalam Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 - 2024.

Adapun tujuan dari penyusunan Rencana Aksi ini adalah untuk mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan seluruh Penyelenggara dalam pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

1.3. Lingkup Rencana Aksi

Ruang lingkup dari Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terdiri dari:

1. Kerangka Kerja (*frame work*) sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan
2. Kondisi pengelolaan pengaduan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan berdasarkan hasil penilaian mandiri (*self assessment*).
3. Tujuan, sasaran, program, kegiatan dan indikator pengelolaan pengaduan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan
4. Analisis dukungan kebijakan, kelembagaan dan sumber daya.

BAB II

KERANGKA KERJA (*FRAMEWORK*) SP4N

2.1. Kerangka Kerja (*Frame work*) SP4N

Sistem pengelolaan pengaduan yang efektif 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. Penyusunan kerangka kerja dilakukan melalui hasil analisis terhadap *assessment* pengelolaan pengaduan dengan tujuan untuk mengetahui efektifitas sistem pengelolaan pengaduan berdasarkan penilaian terhadap komponen-komponen dalam *framework*.

2.1.1. Nilai

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan harus dapat memenuhi empat nilai yaitu mudah diakses, transparan, responsif, dan imparial. Dengan memenuhi dan menjalankan empat nilai ini maka Instansi atau Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik akan mendapatkan kepercayaan publik dan juga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau *komplain* yang tidak perlu (secara internal dan/atau eksternal) serta sumber daya yang dimiliki juga dapat digunakan secara proporsional.

a. Mudah Diakses

Sistem pengelolaan pengaduan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami. Upaya yang dapat dilakukan agar akses atau kanal pengaduan mudah diakses adalah:

- mempublikasikan kebijakan pengelolaan pengaduan di situs web menggunakan aplikasi SPAN-LAPOR! dan melalui materi referensi lain yang dapat diakses oleh publik;
- mengintegrasikan setiap aduan yang masuk terutama dari kelompok marjinal;
- bersikap proaktif dalam mencari aduan dari kelompok marjinal melalui kunjungan dan program penjangkauan terutama di daerah pedesaan dan terpencil; dan
- pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media, meliputi media konvensional (kotak pengaduan, surat, telepon, SMS) dan media kontemporer (media sosial, website, aplikasi ponsel).

b. Transparan

Dalam pengelolaan pengaduan, transparansi diwujudkan dengan proses penanganan pengaduan dan tindak lanjut menjadi sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas. Transparansi juga berarti keterbukaan instansi dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan pengaduan kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Upaya yang dilakukan untuk mewujudkan transparansi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah :

- tersedianya fasilitas untuk mengakses informasi menggunakan aplikasi SPAN-LAPORI;
- pemberian informasi yang jelas, konsisten, dan relevan;
- adanya standarisasi atas proses pengelolaan pengaduan kepada masyarakat; dan
- berbagai peraturan dan interaksi pemerintah dengan masyarakat terdokumentasi dengan baik dan mudah diakses.

c. Responsif

Melalui nilai ini diharapkan pengelola pengaduan dapat memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif. Adanya respon yang baik dan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat akan meningkatkan kepercayaan publik (*public trust*) serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui koordinasi dan pemantauan yang dilakukan dan admin instansi/admin koordinator kepada pejabat penghubung pada masing-masing Perangkat Daerah terkait.

d. Imparsial

Nilai ini menuntut agar seluruh pengelola pengaduan 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. Oleh karena itu, instansi perlu mengembangkan strategi untuk mengatasinya, dengan membuka akses seluas-luasnya untuk memastikan bahwa semua aspek penyediaan layanan dan fungsi penanganan keluhan dapat disesuaikan untuk memenuhi usia, kemampuan fisik atau intelektual seseorang.

2.1.2. Komitmen

Pengelolaan pengaduan yang efektif dihasilkan dari komitmen yang baik dan kuat dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Instansi 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 sistem pengelolaan pengaduan; dan
- 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 ini meliputi :

- secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (*hub*) koordinasi SP4N; dan

- mengembangkan dan membuat kebijakan tentang bagaimana pengaduan dapat disampaikan kepada organisasi dan bagaimana pengaduan akan dikelola.

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

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

Pada level operasional, hal yang perlu dilakukan oleh instansi untuk memperkuat komitmen dalam mencapai tujuan dari pengelolaan pengaduan 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 teknologi informasi; dan
- berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar 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; dan
- penguatan sumber daya manusia pengelolaan pengaduan.

Pada segi wewenang, instansi perlu memiliki kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional.

Pada bagian prosedur, hal-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; dan
- Aspek GESI (*Gender and 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 antara lain 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 memerlukan 2 (dua) hal, yaitu:

- Staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat; dan
- 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 tanggung jawab 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, harus mendapatkan berbagai hal berikut:

- menerima pelatihan berkelanjutan dalam penanganan pengaduan yang efektif dan sistem manajemen pengelolaan pengaduan instansi;
- menerima delegasi wewenang yang jelas dan panduan tertulis mengenai kebijakan pengelolaan pengaduan instansi; dan
- menerima pelatihan tentang penggunaan dan pengaturan berbagai langkah aksesibilitas yang tersedia bagi pengelolaan pengaduan instansi, antara lain pemahaman sistem aplikasi pengelolaan pengaduan

Selain dari kebutuhan staf yang terampil, pelaksanaan pengelolaan pengaduan juga membutuhkan fasilitas sarana dan prasarana 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; dan
- 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 sebagai berikut:

- a. pemberian *coaching* dan *mentoring* melalui *platform* pembelajaran SP4N;
- b. pemberian *workshop*, bimbingan teknis, dan/atau pelatihan kepada kelompok masyarakat; dan
- c. pemberian pelatihan terkait aspek gender dan perlindungan hak penyandang disabilitas (inklusi sosial) bagi kelompok GESI.

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, sehingga diperlukan pendefinisian peran dan fungsi dari berbagai perangkat unit di setiap instansi, sesuai kapasitas dan kemampuan yang dimiliki oleh instansi tersebut.

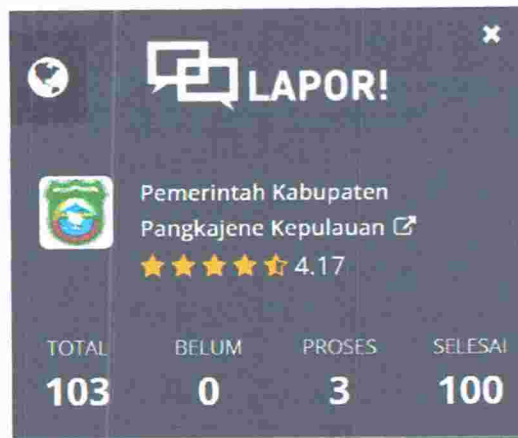
setiap data yang masuk dalam aplikasi pengelolaan pengaduan harus dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan publik. Setiap aduan yang masuk, akan menjadi data valid tentang kekurangan kualitas layanan secara rinci baik tentang prosedur dan proses pelayanan fasilitas yang tersedia, biaya, serta kompetensi 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. Kondisi Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan pelayanan dilaksanakan berdasarkan Keputusan Bupati Pangkajene Kepulauan Nomor 167 Tahun 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Administrator serta Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah. Keterhubungan LAPOR! di Daerah ini telah dilaksanakan mulai dari Tahun 2018, dimana sampai saat ini sudah melakukan 2 (dua) kali pergantian penunjukan Admin Koordinator dan

Pejabat Penghubung, Total pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR! sebanyak 103 aduan dengan jumlah 100 aduan sudah selesai dan 3 aduan dalam proses tindak lanjut sebagaimana terlihat dalam gambar berikut ini:

Gambar 2.2.1
Dasboard Utama Pangkajene dan Kepulauan



Untuk pengelolaan pengaduan pada Tahun 2020 sampai dengan bulan Oktober 2021, telah dikelola sebanyak 24 aduan dengan rata-rata kurang lebih berjumlah satu aduan perbulan, sebagaimana yang tersebut dalam data di bawah ini :

Data Pengaduan Periode Januari 2020 s.d. Oktober 2021

No	Uraian	Jumlah/Persentase	
1	Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 (satu) bulan	1 pengaduan	
2	Jumlah pengaduan yang diselesaikan	24 pengaduan	87,5 %
3	Jumlah pengaduan sedang proses tindak lanjut	3 pengaduan	12,5%

Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan telah melakukan penilaian mandiri (*self assessment*) pengelolaan pengaduan pelayanan publik untuk mengetahui kondisi eksisting pengelolaan pengaduan. Berdasarkan hasil penilaian mandiri (*self assessment*) diperoleh kondisi eksisting pengelolaan pengaduan sebagai berikut:

1. Kelembagaan dan Kebijakan

Tim pengelola pengaduan pelayanan publik dikoordinasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah untuk koordinasi terkait dengan kelembagaan, dengan Inspektorat terkait pengawasan serta dengan seluruh Perangkat Daerah lingkup sebagai tim tindak lanjut pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Dalam mendukung pencapaian target nasional dan dalam rangka upaya perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan, akan dilakukan penguatan terhadap kelembagaan dan tata kelola yang baik untuk level admin instansi/admin koordinator atau di tingkat pejabat

penghubung di setiap Perangkat Daerah yang dilakukan secara bertahap, sehingga setiap PD mempunyai tim dan mekanisme baku dalam tindaklanjut pengelolaan pengaduan.

2. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan Keputusan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 167 Tahun 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Administrator serta Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, jumlah SDM yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan terdiri dari 4 (empat) Admin Koordinator dan 72 (tujuh puluh dua) Pejabat Penghubung. Peningkatan kapasitas bagi pengelola pengaduan sudah dilakukan sejak tahun 2019.

3. Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi

Aduan di Daerah ini belum terlalu masif, sehingga pemanfaatan data dan optimalisasi masih menjadi pembahasan internal pada Tim Koordinator Pengelolaan Pengaduan. Adapun terkait pelaksanaan penarikan data masih dijadikan dasar pelaporan kepada pimpinan di internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

4. Partisipasi Pemangku Kepentingan

Berdasarkan sebaran pengaduan yang belum terlalu banyak, maka peran dan koordinasi dengan stakeholder pun belum maksimal. Namun tetap ditargetkan untuk melakukan penguatan dalam bentuk sosialisasi baik di internal pemerintah maupun masyarakat melalui berbagai strategi dan media komunikasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik melalui penyampaian aspirasi dan pengaduan. Strategi untuk penguatan *stakeholder* dilakukan melalui :

- koordinasi dan penguatan peran Inspektorat dalam pengawasan;
- koordinasi dengan Bagian Organisasi untuk melaksanakan penguatan kelembagaan dan tatakelola pengaduan pelayanan publik; dan
- penguatan strategi sosialisasi SP4N-LAPOR! bersama seluruh Perangkat Daerah.

5. Monitoring dan Evaluasi

monitoring dan evaluasi dilakukan secara manual dengan memaksimalkan peran dan kesempatan serta sumber daya yang ada. Monitoring terhadap Perangkat Daerah yang belum menindaklanjuti aduan dilakukan melalui komunikasi di media *WhatsApp* atau saluran telepon oleh admin koordinator kepada Perangkat Daerah.

Hasil penilaian mandiri (*self assessment*) untuk kondisi pengelolaan pengaduan Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dapat dilihat pada lampiran Rencana Aksi yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Lampiran Peraturan Bupati ini.

BAB III

TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, KEGIATAN DAN INDIKATOR

3.1. Tujuan dan Sasaran Penyusunan Rencana Aksi

Sasaran strategis yang ingin diwujudkan dalam Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Tahun 2021-2024 adalah "Mewujudkan Sistem Pengelolaan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya" atau "*fast response, fast solution, and trusted complaint handling sistem*". Sasaran strategis ini dicerminkan oleh dua kondisi yaitu:

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

Peningkatan pengaduan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan dipercaya oleh para pengguna layanan dan diyakini bahwa masukan/pengaduan yang diberikan akan mendapatkan solusi dan berguna dalam peningkatan 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 service policy*).

Merujuk kepada dokumen *Road Map* SP4N LAPOR! Nasional, Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan menetapkan tujuan dan sasaran strategis Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sebagai berikut:

Tujuan:

"Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Pangkajene Kepulauan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya".

Sasaran Strategis :

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

Setiap sasaran strategis perlu didukung oleh indikator yang terukur. Pemerintah Kabupaten Pangkajene Kepulauan telah menetapkan target capaian untuk setiap tahun sebagai berikut:

Tabel 3.1
Indikator Sasaran Strategis dan Target 2022 – 2025

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2021	Target			
		2022	2023	2024	2025
Jumlah Pengaduan yang Diterima	16	20	30	40	50
Pesentase Pengaduan yang Diselesaikan (%)	100	100	100	100	100

3.2. Program dan Kegiatan Rencana Aksi

Berdasarkan hasil penilaian mandiri (*self assessment*) di ketahui 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/area program terdiri dari sejumlah program yang diturunkan menjadi kegiatan-kegiatan. Berikut ini tabel Kelompok Program/Program/ Kegiatan Rencana Aksi Pengelola Pengaduan Tahun 2022- 2025 adalah sebagai berikut:

No	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan	Tahun				Pihak Terlibat
		2022	2023	2024	2025	
KP I.	Penguatan Kelembagaan					
I.1	Penguatan Kebijakan Kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas dan fungsi, dan fasilitas)					
I.1.a	Penyusunan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan		X			- Bagian Organisasi Sekretariat Daerah - Bagian Hukum Sekretariat Daerah - Dinas Komunikasi dan Informatika
I.1.b	Revisi Keputusan LAPOR!		X			Dinas Komunikasi dan Informatika
I.2	Penguatan Tata Laksana					
I.2.a	Penyusunan SOP Penyusunan Jawaban pengaduan	X				- Bagian Organisasi Sekretariat Daerah - Dinas Komunikasi dan Informatika
I.2.b	Penyusunan SOP Pemantauan tindak lanjut pengaduan	X				Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
I.2.c	Penyusunan SOP input manual		X			Dinas Komunikasi dan Informatika
I.2.d	Penyusunan SOP pengelolaan pengaduan khusus bansos/ Covid		X			- Bagian Organisasi Sekretariat Daerah - Dinas Komunikasi dan Informatika
I.2.e	Penyusunan SOP pemanfaatan data pengelolaan pengaduan		X			- Bagian Organisasi Sekretariat Daerah - Dinas Komunikasi dan Informatika
I.2.f	Penyusunan SOP laporan secara periodik		X			- Bagian Organisasi Sekretariat Daerah - Dinas Komunikasi dan Informatika
I.3	Penguatan panduan teknis					
I.3.a	Penyusunan Kode Etik Pengelolaan Pengaduan			X		Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian
KP II	Penguatan Sumber Daya Manusia					
II.1	Pelatihan					
II.1.a	Pelatihan untuk pimpinan, manajemen dan pengelola SP4N-LAPOR!	X				Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian
II.2.a	Pelatihan tematik, Teknik komunikasi, penguatan tatakelola pengaduan dan soft skill pengelola pengaduan.		X			Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

II.3	Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi					
II.3.a	Analisis data dan info grafis				X	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian
II.3.b	Input data untuk kegiatan/ acara instansi			X		Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian
KP III	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan					
III.1	Komunikasi publik					
III.1.a	Sosialisasi SP4N-LAPOR! Goes to Campus		X			
III.1.b	Sosialisasi SP4N-LAPOR! Sekolah SMP			X		
III.1.c	Sosialisasi SP4N-LAPOR! Care free day (senam)				X	
III.2	Publikasi media					
III.2.a	Kegiatan Layanan Hubungan Media (Publikasi SP4N Laporan! melalui Media Sosial dan Elektronik) Pangkep TV		X			
III.2.b	Kegiatan Layanan Hubungan Media (Publikasi SP4N Laporan! melalui Cetak)			X		
III.3	Peningkatan keterlibatan pihak internal					
III.3.a	Seminar/lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik			X		
KP IV	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi					
IV.1	Koordinasi dengan simpul (<i>hub</i>) Provinsi/Pusat/ Nasional					
IV.1.a	Koordinasi dengan KemenPAN RB dan Provinsi Sulsel		X			
IV.2	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan					
IV.2.a	Optimalisasi tindak lanjut melalui pengelolaan data aduan	X				Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian
IV.2.b	Rapat evaluasi optimalisasi tindak lanjut dengan Inspektorat		X			Inspektorat Daerah
IV.3	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak				X	- Inspektorat Daerah - Bagian Organisasi Sekretariat Daerah - Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

Berdasarkan rincian program dan kegiatan di atas, maka diperlukan prioritas karena ada kemampuan yang terbatas. Berikut rincian prioritas kegiatan yang dilakukan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan:

Tabel 3.2
Program Prioritas

Aspek	Prioritas*	Alasan
Kelembagaan dan Kebijakan	1 (2) 3 4 5	Sudah terdapat Keputusan Bupati terkait penunjukan pengelola SP4N-LAPOR!. Namun masih diperlukan penyusunan pedoman pengelolaan pengaduan dan penyusunan SOP.
Sumber Daya Manusia	(1) 2 3 4 5	Penguatan SDM harus dilakukan dalam waktu dekat disebabkan terdapat beberapa pejabat penghubung yang berganti.
Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	1 2 (3) 4 5	Pengaduan masih sedikit, maka masih berfokus pada peningkatan partisipasi masyarakat
Partisipasi Pemangku Kepentingan	(1) 2 3 4 5	Peningkatan partisipasi perlu dilakukan dengan segera disamping penyiapan terhadap perbaikan tata Kelola. Terutama terhadap pelibatan dan penguatan peran inspektorat dan Bagian Organisasi serta Perangkat Daerah
Koordinasi, Monitoring Evaluasi	1 (2) 3 4 5	Diperlukan penguatan terhadap fungsi koordinasi dan pemantauan supaya pengelolaan pengaduan lebih terkoordinasi

3.3. Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

Berdasarkan Kelompok Program/program di atas, maka Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah menyusun indikator (ukuran) keberhasilan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.3

Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan
Pemerintah Pangkajene Kepulauan Tahun 2021-2024

No	Program	Indikator (Ukuran)Keberhasilan
1	Penguatan Kelembagaan dan Kebijakan	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah alokasi sumberdaya manusia, anggaran dan perangkat yang memadai • Semua unit pemberi layanan publik menerapkan proses bisnis pengelolaan pengaduan
2	Penguatan Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"> • Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N • Pengelola pengaduan menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika)
3	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya • Data pengaduan dimanfaatkan oleh instansi untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik

BAB III
SISTEMATIKA

Pasal 3

Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Tahun 2022-2025 disusun dengan sistematika sebagai berikut :

- a. Bab I : PENDAHULUAN
- b. Bab II : KERANGKA KERJA (FRAME WORK) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
- c. Bab III : TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, KEGIATAN DAN INDIKATOR
- d. Bab IV : DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN, DAN SUMBERDAYA
- e. Bab V : PENUTUP

Pasal 4

Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Tahun 2022-2025 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Ditetapkan di Pangkajene
pada tanggal 7 Januari 2022

BUPATI PANGKAJENE DAN KEPULAUAN,



M. HAMMAD YUSRAN LALOGAU

Diundangkan di Pangkajene
pada tanggal 7 Januari 2022

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN,



SURIANI A.

BERITA DAERAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN TAHUN 2022
NOMOR 2

BAB IV

DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN, DAN SUMBER DAYA

4.1. Kelembagaan dan Kebijakan

Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sudah menerapkan dan menetapkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada Tahun 2018 dengan diterbitkannya Keputusan Bupati tentang penunjukan Pengelola SP4N-LAPOR di Daerah. Berdasarkan hasil *assessment* mandiri diketahui bahwa masih diperlukan penguatan kelembagaan dan tatakelola pengaduan pelayanan publik, Setiap Perangkat Daerah akan memiliki Tim Pengelola Pengaduan sehingga pengelolaan pengaduan lebih tersistem. Dalam rangka memperkuat hal tersebut, terlebih dahulu perlu disusun pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam yang mengatur tentang syarat, mekanisme atau proses bisnis pengelolaan pengaduan.

4.2 Sumber Daya

4.2.1. Sumber Daya Manusia

Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan berkomitmen melaksanakan dan mengelola pengaduan pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan melalui penyediaan sumber daya manusia melalui Keputusan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 167 Tahun 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Administrator serta Pejabat penghubung pada Perangkat Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, jumlah SDM yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan terdiri dari 4 Admin Koordinator dan 72 Pejabat Penghubung.

Diperlukan penguatan terhadap peran dan keterlibatan pihak lain dalam pengelolaan pengaduan. Rencana kedepan akan dilakukan penguatan peran terhadap Inspektorat dalam melakukan pengawasan dan peningkatan kualitas tindaklanjut pengelolaan pengaduan pelayanan publik di masing-masing perangkat daerah. Selanjutnya penguatan juga melibatkan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan untuk melakukan penyusunan mekanisme pengelolaan pengaduan.

4.2.2. Anggaran

Pada saat ini dukungan anggaran terhadap pengelolaan pengaduan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan masih dalam batas cukup, namun masih dibutuhkan penambahan untuk mengoptimalkan tata kelola pengaduan dan peningkatan partisipasi masyarakat.

Dukungan anggaran ini sangat penting dalam pengelolaan pengaduan yang memerlukan dukungan dari berbagai pihak, baik pihak internal pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan maupun pihak eksternal. Adanya dukungan anggaran yang cukup, maka dapat menentukan target dan sasaran yang akan dicapai. Selain itu dukungan anggaran juga diperlukan untuk mendukung kinerja pengelola pengaduan pelayanan publik.

BAB V
PENUTUP

Dalam rangka menjamin efektifitas dan optimalisasi pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022-2025 diwajibkan melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkesinambungan dan jika diperlukan dapat melakukan penyesuaian terhadap program dan kegiatan yang sudah ditetapkan dalam Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022-2025.

BUPATI PANGKAJENE DAN KEPULAUAN,



MUHAMMAD YUSRAN LALOGAU