



BUPATI TABANAN  
PROVINSI BALI

PERATURAN BUPATI TABANAN  
NOMOR 47 TAHUN 2022

TENTANG

RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TABANAN,

- 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 Nasional 2020-2024, perlu menyusun dan menetapkan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) 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 beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
  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 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 Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
  7. 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);
  8. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2015 tentang

- Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2015 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 13);
9. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2016 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 13) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Tahun 2021 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 14);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tabanan.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Tabanan.
3. Bupati adalah Bupati Tabanan.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
5. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah system yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
6. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 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.

7. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
8. 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.
9. Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah dokumen yang berisi tujuan, sasaran, program, kegiatan, dan indikator Pengelolaan Pengaduan yang menggambarkan kondisi dalam mengimplementasikan SP4N dalam rangka pencapaian sasaran strategis nasional.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkan Peraturan Bupati ini meliputi:
  - a. sebagai pedoman dan acuan bagi penyelenggara Pelayanan Publik dalam mewujudkan penyempurnaan dan peningkatan pelaksanaan SP4N; dan
  - b. sebagai dasar dalam mengkoordinasikan pelaksanaan SP4N di Daerah.
- (2) Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini untuk mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan seluruh penyelenggara dalam meningkatkan Pengelolaan Pengaduan.

### Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. rencana aksi SP4N; dan
- b. pelaksanaan rencana aksi SP4N.

BAB III  
RENCANA AKSI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK

Pasal 4

- (1) Rencana Aksi SP4N meliputi kelompok program sebagai berikut:
  - a. penguatan kelembagaan dan kebijakan;
  - b. penguatan sumber daya manusia;
  - c. pemanfaatan data dan optimalisasi aplikasi;
  - d. peningkatan partisipasi pemangku kepentingan; dan
  - e. koordinasi, pemantauan dan evaluasi.
- (2) Rencana aksi SP4N sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dalam bentuk dokumen dengan sistematika sebagai berikut:
  - a. pendahuluan;
  - b. kerangka kerja (*frame work*);
  - c. tujuan, sasaran, program, kegiatan dan indikator;
  - d. dukungan kelembagaan, kebijakan, dan sumber daya; dan
  - e. penutup.
- (3) Dokumen rencana aksi SP4N sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV  
PELAKSANAAN RENCANA AKSI

Pasal 5

Kegiatan rencana aksi SP4N dilaksanakan oleh Perangkat Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 6

- (1) Dalam pelaksanaan rencana aksi SP4N sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Pemerintah Daerah dapat berkoordinasi dengan pemangku kepentingan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Koordinasi 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

- (1) Untuk mengetahui pencapaian pelaksanaan koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, dilaksanakan melalui pemantauan dan evaluasi.
- (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 8

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

### BAB V PENDANAAN

#### Pasal 9

Segala biaya yang ditimbulkan sebagai akibat ditatapkannya Peraturan Bupati ini dibebankan pada:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tabanan; dan/atau
- a. sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

### BAB VI KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 10

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal

diundangkan.

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

Ditetapkan di Tabanan  
pada tanggal 3 Agustus 2022



BUPATI TABANAN,

~~I KOMANG GEDE SANJAYA~~

Diundangkan di Tabanan  
pada tanggal 3 Agustus 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TABANAN,



I GEDE SUSILA

BERITA DAERAH KABUPATEN TABANAN TAHUN 2022 NOMOR 47

LAMPIRAN  
PERATURAN BUPATI TABANAN  
NOMOR 47 TAHUN 2022  
TENTANG  
RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH

Dokumen Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik  
Pemerintah Daerah

**1. Pendahuluan**

**1. 1. Pengantar**

Pelayanan publik yang berkualitas telah menjadi sebuah keniscayaan yang harus dilakukan oleh Pemerintah pada semua level pemerintahan. Semakin hari kebutuhan atas kualitas pelayanan publik masyarakat semakin meningkat, hal ini juga mengharuskan penyedia layanan publik untuk terus meningkatkan layanan yang diberikan, terus mengupgrade informasi yang ada, kemudian terus melakukan evaluasi terhadap hasil kinerja pelayanan publik yang telah dilakukan. Untuk menjawab apa yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat dalam pemberian layanan, kata kunci yang paling utama adalah “partisipasi” atau pelibatan masyarakat dalam setiap proses- proses pembuatan program, pengambilan keputusan maupun dalam pembuatan kebijakannya, sebab masyarakat adalah subyek utama dalam penyelenggaraan pemerintah. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008).

Dalam UU 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 mengatakan bahwa 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. Hal ini sudah jelas menggambarkan tentang bagaimana pelayanan publik harus diperuntukkan kepada masyarakat. Dalam paradigma Ilmu Administrasi tentang New Public Service (NPS), Pengaduan masyarakat menjadi salah satu corong publik untuk menyampaikan aspirasinya, yang kemudian jika peluang ini dapat ditangkap dengan baik oleh pemerintah, maka diharapkan dapat mengeluarkan program ataupun kebijakan yang tepat sasaran, sesuai kebutuhan atau biasa disebut dengan evidence base policy.

Sering kali Pemerintah, baik itu di level pusat maupun Pemerintah Daerah mengeluarkan kebijakan yang tidak tepat sasaran, hanya berorientasi pada output saja, namun setelah pelaksanaan kebijakan, dampak yang didapatkan oleh masyarakat justru tidak ada. Hal ini menimbulkan terjadinya pemborosan terhadap sumberdaya yang dimiliki. Disisi lain, partisipasi masyarakat tidak terbuka lebar, ruang-ruang partisipasi hanya disediakan pada saat proses musrenbang saja itupun orang-orang yang terlibat dalam proses musrenbang adalah orang yang itu-itu saja setiap tahunnya sehingga rencana program yang dihasilkan adalah program yang sama dengan tahun sebelumnya. Hal ini tentu menuntut adanya perubahan yang baik, pemerintah harus membuat formulasi yang baru agar semua pihak yang berkepentingan atas pelayanan publik dapat terlibat secara menyeluruh dalam proses perencanaan, pelaksanaan maupun dalam proses evaluasinya.

Membuka ruang pengaduan dan mekanisme penanganannya jika dikelola dengan baik, kepastian penanganan, waktu penanganan jika semua standar pelayanannya diatur dan dilaksanakan dengan baik, maka yang akan terjadi adalah semua masyarakat akan diakomodir kepentingannya atas pelayanan publik yang akan diberikan oleh pemerintah. Dalam UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 36 Ayat (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 3 Ayat (1) bahwa Setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan layanan publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) mengoperasionalkan pembangunan pengelolaan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara nasional. Dalam peraturan ini, pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan prinsip “no wrong door”, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Untuk memperkuat SP4N, Kementerian PANRB 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!

Lebih lanjut lagi, dalam rangka membentuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, Kabupaten Tabanan telah membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dengan Surat Keputusan Bupati Nomor 180 / 1497 / 02 / HK / 2021. Selain itu Pemerintah Kabupaten Tabanan juga telah mengeluarkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tabanan dengan Nomor 13 Tahun 2015.

Sampai akhir tahun 2020 Kabupaten Tabanan telah menerima 60 pengaduan. Selain itu sudah ada 52 Instansi di Kabupaten Tabanan yang sudah terhubung terdiri dari 50 Perangkat Daerah dan 2 Badan Usaha Milik Daerah. Dengan laporan teratas adalah Administrasi, Pendidikan Dasar dan Menengah, Lingkungan Hidup, Kesehatan Masyarakat, serta daerah area pelapor teratas terdiri dari Kecamatan Tabanan, Kecamatan Kediri, Kecamatan Kerambitan.

Kementerian PANRB telah menetapkan Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional untuk tahun 2020 sampai 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 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”.

Selanjutnya, Pemerintah Kabupaten Tabanan perlu membuat Rencana Aksi berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 tahun 2020 supaya pelaksanaan Road Map lebih terkonsolidasi dan terarah. Sasaran, program, dan kegiatan pada dokumen Road Map perlu diturunkan menjadi rencana kerja/aksi instansi dengan cascading yang tepat agar berkontribusi langsung pada pencapaian sasaran strategis nasional.

### **1. 2. Maksud**

Rencana Aksi ini dibuat dengan maksud agar pada pelaksanaan pengelolaan SP4N-LAPOR! dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tabanan memiliki acuan dalam setiap tahapan-tahapan pengelolaannya.

### **1. 3. Tujuan**

Adapun tujuan dari dibuatnya rencana aksi ini adalah adanya kesamaan gerak dan langkah para serta pemahaman yang sama pada seluruh penyelenggara pelayanan pengaduan publik dalam mewujudkan penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N- LAPOR! di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tabanan.

### **1. 4. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Rencana Aksi ini adalah:

- 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) Sistem Pengelolaan

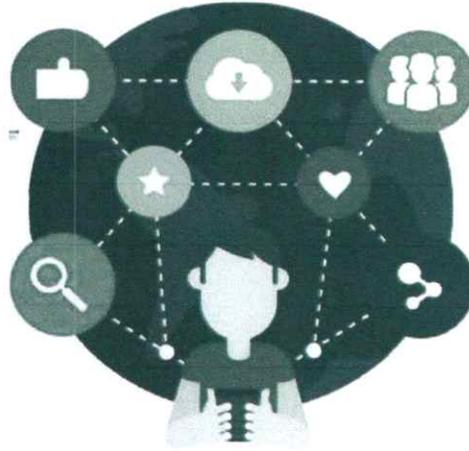
### 2.1. Kerangka Kerja (Framework)

*Framework* atau kerangka kerja merupakan komponen-komponen mendasar dalam sebuah pengelolaan pengaduan yang efektif. 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.



Gambar 2.1 Framework Sistem Pengelolaan Pengaduan

Melihat dari gambar yang ada di atas menunjukkan sebuah sistem pengelolaan pengaduan dengan kerangka kerjanya diaman dalam system ini memiliki lima kerangka kerja yang mempunyai turunan dari masing-masing poin yang penjelasannya adalah sebagai berikut:



### 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:

- a. Mempublikasikan kebijakan pengelolaan pengaduan di situs web dan melalui materi referensi lain yang dapat diakses oleh publik.
- b. Mengintegrasikan setiap aduan yang masuk terutama dari kelompok marjinal.
- c. Bersikap proaktif dalam mencari aduan dari kelompok marjinal melalui kunjungan dan program penjangkauan terutama di daerah pedesaan dan terpencil.
- d. 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:

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

Sedangkan untuk mewujudkan nilai responsive dapat dilihat dari:

- a. Kecepatan tanggapan dan tindaklanjut atas pengaduan yang diterima
- b. Pemberian tanggapan yang positif terhadap pengaduan yang diterima.

Untuk mewujudkan nilai imparsial dapat dilihat dari:

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

Pentingnya mengimplementasikan nilai

imparsial 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:

- a. Memperkuat hubungan antar maupun intra organisasi
- b. Mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan
- c. Meningkatkan layanan dan system pengelolaan pengaduan
- d. 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:

- a. Secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N;
- b. 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:

- a. Memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan sesuai standar operasi yang ditetapkan;
- b. Memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan;
- c. 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:

- a. Memastikan konektivitas dengan sistem nasional;
- b. Memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima;
- c. Menyelesaikan pengaduan sesuai kategori,
- d. Membangun koordinasi dan kolaborasi;
- e. Melaksanakan publikasi dan *public engagement*;
- f. Pengelolaan sistem dan infrastruktur IT
- g. 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:

- a. Penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan instansi;
- b. Penataan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi;
- c. Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan;
- d. Penguatan sumber daya manusia pengelolaan pengaduan. Adapun pada segi wewenang, instansi dapat melakukan hal berikut:
- e. kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional.

Sedangkan pada bagian prosedur, hal yang perlu diperhatikan meliputi:

- a. Melakukan ekstensifikasi SOP untuk mengakomodir berbagai pengaduan yang sesungguhnya memiliki karakter waktu

- penyelesaian berbeda;
- b. SOP harus mencakup berbagai proses sesuai dengan kategori pengaduan;
  - c. SOP perlu dibuatkan berdasarkan urgensinya diantaranya waktu penyelesaian, jenis pengaduan, instansi yang menyelesaikan, dan kondisi geografis;
  - 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.

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:

- a. Staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk

menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat;

- b. 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:

- 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.

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:

- a. Memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik tentang sistem pengelolaan pengaduan instansi tersedia dalam berbagai format alternatif, misalnya Braille dan lain-lain;
- b. Memungkinkan orang untuk menyesuaikan ukuran font informasi yang terdapat di aplikasi;
- c. Melatih staf di bagian frontliner untuk mengidentifikasi orang-orang yang mungkin memerlukan bantuan tambahan dalam menyampaikan aduan;
- d. 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:

- a. Pemberian coaching dan mentoring melalui platform pembelajaran SP4N.

- b. Pemberian workshop, bimbingan teknis, dan/atau pelatihan kepada kelompok masyarakat
- c. 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 Tabanan sebagaimana dalam table di bawah ini.

Tabel 2.1. Matriks Asesmen Informasi Umum

No.	Pernyataan	Nilai	
1.	Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 bulan	3 kasus	
2.	Jumlah pengaduan yang diselesaikan	33 kasus	100%
3.	Jumlah pengaduan tidak dapat diselesaikan	0 kasus	0%

Assessment dalam penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan melibatkan perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah

Kabupaten Tabanan. Pengisian dilaksanakan secara lisan melalui rapat dengan Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Taanan. Adapun jawaban hasil rapat seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel 2.2 Hasil Assessment

No.	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
	<b>Penguatan Kelembagaan dan Kebijakan</b>				
1.	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional.				√
2.	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				√
3.	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.				√
4.	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduansesuai wewenang.			√	
5.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.			√	
6.	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih.				√
7.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			√	

8.	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			√	
<b>Sumber Daya Manusia</b>					
9.	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.			√	
10.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.				√
11.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.			√	
12.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.			√	
13.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi public.			√	
<b>Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi</b>					
14.	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.				√
15.	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			√	
16.	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan <i>platform</i> pembelajaran nasional			√	
<b>Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal</b>					
17.	<i>Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan</i>				√
18.	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan				√

	tampilan yang mudah dipahami.				
19.	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.				√
20.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				√
Koordinasi dan Monev					
21.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.				√
22.	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak diinstansi dalam pengelolaan pengaduan.				√

### 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.

### 2.2.3 Perhitungan hasil asesmen perkelompok

- a. Penguatan Kelembagaan & Kebijakan  $(4+4+4+3+3+4+3+3):8 = 3,5$
- b. Sumber Daya Manusia  $(3+4+3+3+3):5 = 3,2$

- c. Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi  $(4+3+3):3 = 3,3$
- d. Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal  $(4+4+4+4):4 = 4$
- e. Koordinasi dan Monev  $(4+4):2 = 4$

#### 2.2.4 Penetapan Prioritas

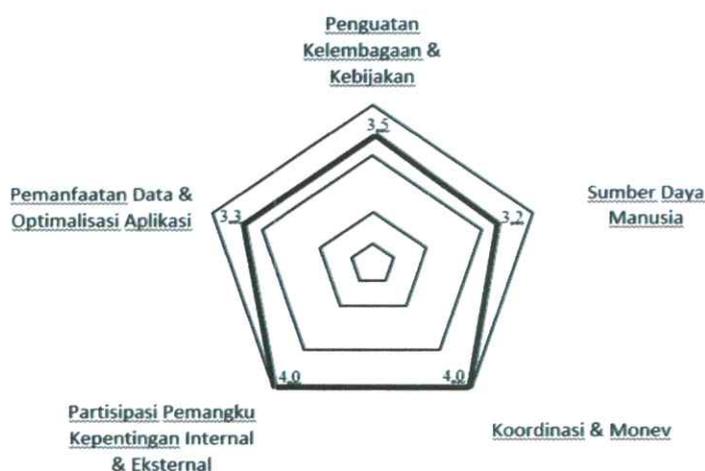
Berdasarkan penilaian asesmen kategori diatas, ditetapkan kelompok prioritas untuk mengingatkan efektifitas pengelolaan pengaduan

Aspek	Nilai Prioritas	Prioritas	Alasan
Penguatan Kelembagaan & Kebijakan	3,5	1 2 (3) 4 5	Sudah ada SK Tim Koordinasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Tabanan
Sumber Daya Manusia	3,2	(1) 2 3 4 5	Sudah Terhubungnya seluruh OPD dalam Aplikasi LAPOR!
Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	3,3	1 (2) 3 4 5	Penanganan ditangani secara terus menerus hingga tidak adanya pengaduan yang tidak direspon
Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	4	1 2 3 4 (5)	Komitmen Pimpinan, mulai dari Bupati, Wakil Bupati, Sekda, Asisten dan Inpektorat serta Kepala Dinas/Badan turut

Aspek	Nilai Prioritas	Prioritas	Alasan
			langsung dalam menyatakan komitmen serta didukung dengan kebijakan- kebijakan
Koordinasi dan Monev	4	1 2 3 (4) 5	Adanya SOP tentang pelaporan rekapitulasi pengaduan dimana ini berfungsi untuk melakukan monitoring dan evaluasi oleh pimpinan terhadap pengaduan yang kemudian akan dikoordinasikan dengan OPD yang belum melakukan penanganan terhadap pengaduan tersebut

Berdasarkan prioritas diatas, digambarkan sebagaimana gambar dibawah ini.

Gambar 2.2 Bagan Prioritas



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

#### 3.1 Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi

Merujuk kepada dokumen Road Map SP4N LAPOR! Nasional, adapun tujuan yang ingin dicapai dari rencana aksi itu sendiri adalah untuk Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tabanan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya “*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*”. Kemudian adapun sasaran dari rencana aksi Pemerintah Kabupaten Tabanan ini dicerminkan oleh dua kondisi yaitu:

- a. meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat; dan
- b. meningkatnya 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 services policy).

Setiap sasaran strategis perlu didukung oleh indikator yang terukur. Maka Pemerintah Kabupaten Tabanan perlu menetapkan target capaian untuk setiap tahun. Adapun indikator sasaran strategis dan targetnya untuk tahun 2021 - 2024 adalah:

**Tabel 1.** Indikator Sasaran Strategis dan Target 2021 – 2024

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	Target			
		2021	2022	2023	2024
<b>Jumlah Pengaduan yang Diterima</b>	33 pengaduan	35 pengaduan	38 pengaduan	42 pengaduan	46 pengaduan
<b>Persentase Pengaduan yang Diselesaikan</b>	100 %	100 %	100 %	100 %	100

### 3.2 Program dan Rencana Aksi

Berdasarkan hasil assesmen yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Tabanan, hasil assesmen telah diolah dan diurutkan berdasarkan kondisi dan aspek-aspek dalam pengelolaan pengaduan yang perlu untuk ditingkatkan. Kemudian aspek-aspek yang telah diurutkan tersebut dikelompokkan menjadi program dan kegiatan rencana aksi SP4N-LAPOR! Kabupaten Tabanan. Adapun kelompok Program/Program/Kegiatan antara lain adalah :

Tabel 2 Kelompok Program/Program/Kegiatan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan

No.	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu			Penanggungjawab
		2022	2023	2024	
<b>KP I.</b>	<b>Penguatan Kelembagaan &amp; Kebijakan</b>				
<b>Program I.1.</b>	<b>Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas &amp; fungsi, fasilitas)</b>				
Kegiatan I.1.1.	Revisi SK Bupati tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tabanan				· Inspektorat
Kegiatan I.1.2.	Penyusunan Perbup tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tabanan				· Inspektorat

No.	Kelompok Program /Program /Kegiatan	Waktu			Penanggungjawab
		2022	2023	2024	
Kegiatan I.1.3.	Analisis Kebutuhan Anggaran berdasarkan Rencana Kerja tahunan baik di Level Pemerintah Daerah maupun di Level Perangkat Daerah				· Bakeuda
Kegiatan I.1.4.	advokasi anggaran pada setiap proses penyusunan anggaran baik di level pemerintah daerah maupun perangkat daerah				· Bakeuda
<b>Program I.2.</b>	<b><i>Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi</i></b>				
Kegiatan I.2.1.	Membuat SOP tentang Pengaduan Melalui SP4N-LAPOR				· Bagian Organisasi · Inspektorat
<b>Program I.3.</b>	<b><i>Penguatan system pengawasan pengelolaan pengaduan</i></b>				
Program I.3.1.	Mensosialisasikan SOP Pengaduan SP4N-LAPOR! kepada seluruh OPD				· Diskominfo · Inspektorat

No.	Kelompok Program / Program / Kegiatan	Waktu			Penanggungjawab
		2022	2023	2024	
<b>Program I.4.</b>	<b><i>Penyusunan/penguatan panduan teknis</i></b>				
Program I.4.1.	Penyusunan panduan pelaporan dan pengawasan pengelolaan pengaduan				· Inspektorat
<b>KP II.</b>	<b><i>Penguatan Sumber Daya Manusia</i></b>				
<b>Program II.1.</b>	<b><i>Tersedianya sumber daya manusia pengelola pengaduan di setiap Perangkat Daerah</i></b>				
Kegiatan II.1.1.	Analisa ketersediaan pemenuhan SDM pengelolaan pengaduan di masing-masing OPD				· Inspektorat
Kegiatan II.1.2.	Studi banding untuk peningkatan kapasitas SDM				· Inspektorat
<b>Program II.2.</b>	<b><i>Pelatihan</i></b>				
Kegiatan II.2.1.	Pelatihan bagi pimpinan/ pengelola pengaduan pelaksana operasional harian				· Setiap OPD

No.	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu			Penanggungjawab
		2022	2023	2024	
<b>KP III.</b>	<b>Pemanfaatan Data &amp; Optimalisasi Aplikasi</b>				
<b>Program III.1.</b>	<b>Penggunaan data pengaduan dalam Kebijakan, Program dan kegiatan internal instansi</b>				
Kegiatan III.1.1.	Tabulasi data dan hasil pengaduan				· Inspektorat
Kegiatan III.1.2.	Analisis data dan info grafis				· Inspektorat
Kegiatan III.1.3.	Input data untuk Kebijakan, Program dan kegiatan/acara instansi				· Inspektorat
Kegiatan III.1.4.	membuat kebijakan berbasis data pengaduan				· Inspektorat
<b>Program III.2.</b>	<b>Publikasi/ diseminasi data</b>				
Kegiatan III.2.1.	Menyiapkan kanal publikasi				· Diskominfo
Kegiatan III.2.2.	Membuat Alat Peraga SP4N-LAPORI				· Diskominfo
Kegiatan III.2.3.	Diseminasi data kepada internal dan eksternal				· Diskominfo · Inspektorat
Kegiatan III.2.4.	Membuat dan mempublikasikan <i>frequently asked questions</i> (FAQ)				· Diskominfo · Inspektorat

No.	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu			Penanggungjawab
		2022	2023	2024	
<b>Program III.3.</b>	<b><i>Integrasi menuju SP4N-LAPORI dari seluruh aplikasi SPBE pelayanan public</i></b>				
Kegiatan III.3.1.	rekonsiliasi/rapat pertemuan antar seluruh programmer atau vendor aplikasi pada setiap OPD				· Diskominfo
<b>KP IV.</b>	<b><i>Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan</i></b>				
<b>Program IV.1.</b>	<b><i>Komunikasi publik dan "brand image"</i></b>				
Kegiatan IV.1.1.	Publikasi dan sosialisasi melalui media sosial, cetak & elektronik kepada masyarakat				· Setiap OPD
<b>Program IV.2.</b>	<b><i>Peningkatan keterlibatan pihak internal</i></b>				
Kegiatan IV.2.1.	Pemantapan pelaksanaan tugas pejabat penghubung				· Setiap OPD
<b>Program IV.3.</b>	<b><i>Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola</i></b>				

No.	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu			Penanggungjawab
		2022	2023	2024	
Kegiatan IV.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan				· Setiap OPD
Kegiatan IV.3.2.	Pertemuan Rapat Rutin Pimpinan dengan seluruh pengelola layanan pengaduan				· Sekretariat Daerah
<b>KP V.</b>	<b>Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi</b>				
<b>Program V.1.</b>	<b>Koordinasi dengan simpul (hub) Provinsi/Pusat/Nasional</b>				
Kegiatan V.1.1.	Rapat Koordinasi peningkatan penanganan pengaduan layanan publik				· Inspektorat
<b>Program V.2.</b>	<b>Pemantauan proses pengelolaan pengaduan</b>				
Kegiatan V.2.1.	Rapat evaluasi secara berkala untuk menindak lanjuti hasil monitoring				· Inspektorat
<b>Program V.3.</b>	<b>Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak</b>				
Kegiatan V.3.1.	Monitoring Penanganan Pengaduan setiap tiga bulan sekali				· Inspektorat

No.	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu			Penanggungjawab
		2022	2023	2024	
Kegiatan V.3.2.	Memberikan Hasil Monitoring tersebut ke Pimpinan Daerah				· Inspektorat
Kegiatan V.3.3.	Evaluasi efektivitas pengembangan kompetensi SP4N di lingkungan OPD				· Inspektorat
Kegiatan V.3.4.	Survei kepuasan masyarakat terkait SP4N-LAPORI di Kabupaten Tabanan				· Inspektorat

#### Kelompok Program/Program/Kegiatan Rencana Aksi Pengelolaan

Program dan Kegiatan diatas adalah hasil pengelompokkan assemen yang telah dilakukan dengan melibatkan hampir seluruh pejabat penghubung dan operator/admin Instansi maupun OPD. Kemudian Program dan Kegiatan ini telah disesuaikan dan dipertajam sesuai dengan kondisi dan karakter Pemerintah Kabupaten Tabanan. Selain itu waktu pelaksanaan program serta pihak Pemerintah Kabupaten Tabanan yang akan bertanggungjawab dalam pelaksanaannya juga telah diidentifikasi.

### 3.3 Indikator Keberhasilan Program

Berdasarkan kelompok program dan kegiatan diatas maka Pemerintah Kabupaten Tabanan telah menyusun Indikator (ukuran) keberhasilan program dimana indikator ini akan menentukan bahwa program dan kegiatan yang telah dibuat berjalan dengan baik dan membawa dampak yang signifikan bagi Pemerintah dan Masyarakat Kabupaten Tabanan. Adapun indikator keberhasilan programnya adalah:

**Tabel 3** Indikator Keberhasil Program

No.	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
1	Penguatan Kelembagaan & Kebijakan	Adanya Kebijakan/Regulasi/Aturan yang menjadi dasar pelaksanaan pengelolaan pengaduan layanan publik
		Jumlah (alokasi) sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana yang memadai
		Adanya proses bisnis yang jelas dalam mekanisme penanganan pengaduan layanan publik
		Semua unit pemberi layanan publik menerapkan proses bisnis pengelolaan pengaduan
2	Penguatan Sumber Daya Manusia	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	Data pengaduan dimanfaatkan oleh instansi untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik
		Publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya
		Jumlah aplikasi lain yang diintegrasikan dengan aplikasi LAPOR!

No.	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
4	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan tahun sebelumnya
		Semua pembuat kebijakan, termasuk pimpinan tertinggi instansi, secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi
5	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi	Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antar instansi pemerintah, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N terjadi secara rutin maupun sewaktu-waktu dibutuhkan
		Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan pengelolaan pengaduan

Dari 5 (lima) program yang telah ditetapkan terdapat 13 indikator keberhasilan yang telah dibuat berdasarkan kondisi saat ini dan disesuaikan dengan kebutuhan serta kemampuan dari Pemerintah Kabupaten Tabanan.

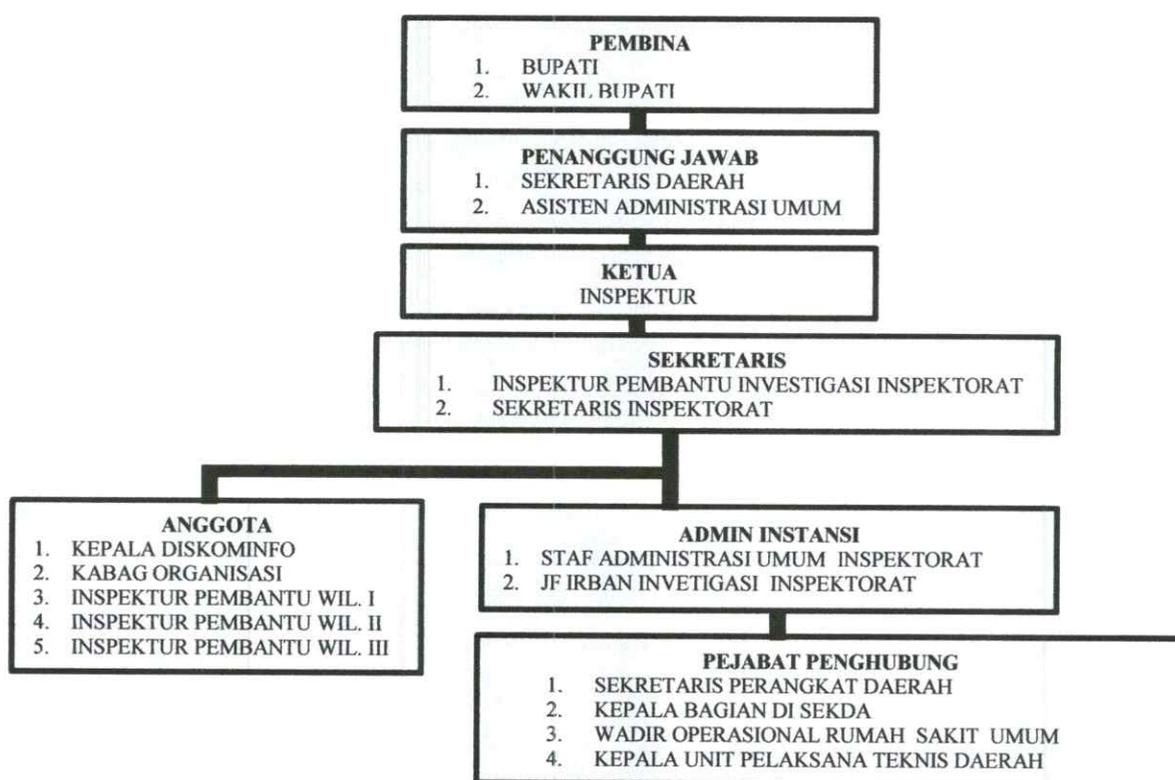
Indikator-indikator keberhasilan program yang telah ditetapkan ini akan bisa tercapai bila mana program dan kegiatan yang telah dituliskan diatas telah dilaksanakan sebaik mungkin berdasarkan waktu dan langkah-langkah strategis lainnya yang memungkinkan untuk dilakukan. Oleh karenanya semua pihak di Pemerintah Kabupaten Tabanan harus terjun aktif dalam upaya mensukseskan rencana aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Tabanan.

Selain itu, masyarakat khususnya masyarakat tertentu seperti kelompok Gender Equality and Social Inklusi (GESI), pemuda-pemudi dan masyarakat desa sebaiknya menjadi sasaran utama dalam mensukseskan rencana aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten

Tabanan. Dukungan Kelembagaan, Kebijakan, dan Sumber Daya

#### 4.1 Kelembagaan dan Kebijakan

Sampai dengan saat ini pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Tabanan sudah didukung kelembagaan yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati Tabanan Nomor 180/1497/02/HK/2021 tanggal 14 Desember 2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan online Rakyat (SP4N- LAPOR!) Kabupaten Tabanan dengan susunan keorganisasian sebagai berikut:



**Gambar 2** Struktur Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Keterangan:

a. Pembina:

1. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tabanan yang meliputi organisasi, sumber daya manusia, anggaran dan sarana prasarana yang memadai; dan
2. memberikan pembinaan , pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggungjawab pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Tabanan.

b. Penanggung Jawab :

1. berkordinasi dengan Admin Instansi terkait Percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan;
2. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan; dan
3. melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan, sesuai materi pengaduan.

c. Ketua:

1. melakukan koordinasi dengan seluruh anggota untuk mengatasi kendala, dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban; dan
2. melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Bupati melalui Sekretaris daerah Kabupaten Tabanan.

d. Sekretaris:

1. menyusun program kerja dan anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;

2. menyediakan dan memelihara sarana/prasarana pengaduan masyarakat ;
  3. memfasilitasi kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat;
  4. melakukan pemeliharaan dan pengembangan aplikasi dan jaringan;
  5. menyiapkan bahan evaluasi terhadap standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
  6. menyiapkan Bahan Monitoring dan evaluasi terkait pengelolaan pengaduan masyarakat; dan
  7. menyiapkan bahan pelaporan dan pemanfaatan data hasil pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.
- e. Anggota:
1. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
  2. merencanakan, mensinkronkan, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
  3. melaksanakan sosialisasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
  4. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/penanggung jawab ; dan
  5. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggung Jawab/Ketua.
- f. Admin Instansi:
1. mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi untuk ditindaklanjuti;
  2. melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, yang meliputi verifikasi data pelapor dan mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;

3. meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung di lingkungan masing – masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlakukan;
  4. melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa, surat pengaduan, tatap muka , call center , dsb kedalam aplikasi;
  5. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggaraan dan perangkat daerah;
  6. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing – masing instansi terkait dalam menindak lanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;
  7. memberikan respon terhadap pengawasan berjenjang yang dilakukan oleh Admin Nasional;
  8. membuat laporan mengenai evaluasi kinerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berkala mengenai berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik, meliputi jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan, serta rata – rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan, yang selanjutnya laporan tersebut disampaikan kepada Pembina/ penanggung jawab.
- g. Pejabat Penghubung:
1. menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan yang diterima;
  2. memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
  3. menginformasikan pengaduan kepada kepala perangkat daerah/satuan kerja untuk ditindaklanjuti;
  4. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi dan berkoordinasi dengan unit teknis

penyelenggaraan yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;

5. memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan; dan
6. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala perangkat daerah/satuan kerja.

Selain kelembagaan di atas, di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik juga membentuk tim/unit pengelola pengaduan yang dibentuk dengan keputusan kepala UPPP masing-masing.

## **4.2 Sumber Daya**

### **4.2.1 Sumber Daya Manusia**

Secara umum ketersediaan sumber daya manusia pengelola pengaduan sudah mencukupi. Hal ini terbukti dari capaian respon time terhadap verifikasi dan tindaklanjut terhadap aduan telah sangat baik. Dari sisi kualifikasi pendidikan, SDM pengelola pengaduan juga telah memadai yaitu sebagian besar sudah dengan pendidikan S1. Kondisi ini menjadi modal besar untuk menyelenggarakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik Daerah apalagi dapat dilaksanakan peningkatan kompetensi secara berkala dan tepat sesuai kebutuhan.

### **4.2.2 Prasarana dan Sarana**

Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan yang baik dan terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! membutuhkan dukungan ketersediaan prasarana dan sarana yang memadai. Prasarana dan sarana pengelolaan pengaduan yang sudah dimiliki diantaranya sebagai berikut:

- a. Aplikasi pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR! yang cukup

handal yang dikelola oleh KemenpanRB;

- b. Jaringan internet yang cukup baik sehingga memperlancar pelaksanaan; dan
- c. komputer yang tersedia cukup.

#### **4.2.3 Anggaran**

Secara khusus dalam APBD Kabupaten Tabanan belum dianggarkan belanja untuk kegiatan pengelolaan pengaduan secara langsung. Tetapi dalam pelaksanaannya, penganggaran penyediaan dan pemeliharaan prasarana dan sarana pengelolaan pengaduan telah dianggarkan dalam belanja pemeliharaan sarana perkantoran.

Kedepan sejalan dengan adanya rencana aksi pengelolaan pengaduan ini, beberapa kegiatan perlu didukung penganggaran yang memadai.

### **5. Penutup**

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

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

  
I KOMANG GEDE SANJAYA