



BUPATI CILACAP
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN BUPATI CILACAP
NOMOR 22 TAHUN 2022

TENTANG

RENCANA AKSI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN CILACAP TAHUN 2021-2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI CILACAP,

- Menimbang :
- a. bahwa reformasi birokrasi tidak hanya menangani kelembagaan dan Sumber Daya Manusia, namun jauh lebih penting adalah birokrasi dalam tata kelola pemerintah menyangkut layanan pemerintah kepada masyarakat karena sesungguhnya pemerintah berfungsi melayani masyarakat/pelayanan publik (*public service*);
 - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, menyebutkan bahwa Penyelenggara pelayanan publik, wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan daerah harus menyusun serta menetapkan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Cilacap tentang Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap Tahun 2021-2024;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
 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. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 134);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG RENCANA AKSI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN CILACAP TAHUN 2021-2024.

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati Cilacap yang dimaksud dengan:

1. Bupati adalah Bupati Cilacap.
2. Daerah adalah Kabupaten Cilacap.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. 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.
7. Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap Tahun 2021-2024 adalah dokumen peta jalan yang menggambarkan kondisi awal dan kondisi yang diharapkan serta tahapan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik Kabupaten Cilacap.
8. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

9. 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.
10. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah Bupati Cilacap.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut 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.
12. 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.
13. 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.
14. Admin Nasional adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada kementerian untuk mengelola pengaduan nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
15. Admin Instansi/Organisasi adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Cilacap yang ditugaskan oleh Pembina/penanggung jawab untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
16. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan satuan kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.

Pasal 2

- (1) Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap Tahun 2021-2024 merupakan acuan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik dalam mewujudkan penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N.
- (2) Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap Tahun 2021-2024 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
 - a. pendahuluan;
 - b. permasalahan lingkungan strategis dan pengelolaan SP4N-LAPOR!

- c. aspek utama dalam penguatan SP4N ke depan;
- d. sasaran, program, dan kegiatan; dan
- e. penutup.

Pasal 3

Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap Tahun 2021-2024 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati Cilacap ini.

Pasal 4

- (1) Implementasi Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2021-2024 secara nasional dikoordinasikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- (2) Implementasi Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap Tahun 2021-2024 di Kabupaten Cilacap dikoordinasikan oleh Bupati Cilacap.
- (3) Dalam implementasi Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2021-2024 sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), Pemerintah Daerah Kabupaten Cilacap berkoordinasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Koordinator, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia sesuai dengan tugas fungsi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 5

- (1) Setiap Pembina wajib menindaklanjuti Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap Tahun 2021-2024 dengan menyusun dan menetapkan rencana aksi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di instansi/ Satuan Kerja Perangkat Daerah dengan mengacu pada sasaran, program, dan kegiatan yang telah disusun.
- (2) Pembina berkoordinasi dengan penanggung jawab Pelayanan Publik untuk melakukan monitoring dan evaluasi implementasi Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap Tahun 2021-2024 di lingkungan instansi masing-masing.

Pasal 6

Instansi/Perangkat Daerah di Kabupaten Cilacap harus menyusun dan menetapkan rencana aksi paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Bupati ini ditetapkan.

Pasal 7

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal di undangkan.

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

Ditetapkan di Cilacap
pada tanggal 2 Februari 2022

BUPATI CILACAP,

TATTO SUWARTO PAMUJI

Diundangkan di Cilacap
pada tanggal 2 Februari 2022

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN CILACAP,

FARID MA'RUF

BERITA DAERAH KABUPATEN CILACAP TAHUN 2022 NOMOR 22

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI CILACAP
NOMOR 22 TAHUN 2022
TENTANG
RENCANA AKSI SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN
CILACAP TAHUN 2021-2024

BAB I
PENDAHULUAN

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 Undang-Undang Nomor 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 *public*. Hal ini sudah jelas menggambarkan tentang bagaimana pelayanan *public* harus diperuntukkan kepada masyarakat. Dalam paradigma Ilmu Administrasi tentang *New Public Service* (NPS), Pengaduan masyarakat menjadi salah satu corong *public* 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 sumber daya yang dimiliki. Disisi lain, partisipasi masyarakat tidak terbuka lebar, ruang-ruang partisipasi hanya disediakan pada saat proses musrenbang saja itu pun 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 *public* 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 *public* yang akan diberikan oleh pemerintah. Dalam Undang-Undang Nomor 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 *public*.

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 mana pun dan jenis apa pun 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 Cilacap telah membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) dengan Surat Keputusan Bupati Nomor 060/117/2022 selain itu Pemerintah Kabupaten Cilacap juga telah mengeluarkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap dengan Nomor 31 Tahun 2019.

Sampai akhir tahun 2020 Kabupaten Cilacap telah menerima 158 pengaduan. Selain itu sudah ada 56 Instansi di Kabupaten Cilacap yang sudah terhubung terdiri dari 53 Perangkat Daerah, 2 Rumah Sakit Umum Daerah dan 1 Polres. Dengan laporan teratas Administrasi Kependudukan, Infrastruktur dan Kesehatan. Dari sisi gender pelapor yang memberikan identitasnya 70% Laki-Laki dan 30% Perempuan.

Pada Tahun 2019 Pemerintah Kabupaten Cilacap melalui Layanan pengaduan yang ada pada Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap telah meraih penghargaan tingkat nasional sebagai unit pelayanan publik terbaik pertama dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Hal ini menunjukkan komitmen Kabupaten Cilacap dalam pengelolaan pelayanan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.



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 respons dan solusi cepat serta terpercaya” atau “*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*”

Selanjutnya, Pemerintah Kabupaten Cilacap perlu menyusun 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.

2. MAKSUD

Rencana Aksi ini dibuat dengan maksud sebagai acuan dalam pelaksanaan pengelolaan SP4N-LAPOR! dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.

3. TUJUAN

Adapun tujuan dari dibuatnya Rencana aksi ini adalah adanya kesamaan pemahaman pada seluruh penyelenggara pelayanan pengaduan publik dalam mewujudkan penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N-LAPOR! di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.

4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Rencana Aksi ini adalah:

- a. Gambaran mengenai kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik saat ini dan kondisi yang diharapkan di Kabupaten Cilacap;
- b. Tahapan pengembangan SP4N-LAPOR! Tahun 2021-2024 Kabupaten Cilacap;

- c. Permasalahan lingkungan strategis dan pengelolaan SP4N-LAPOR! di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap;
- d. Aspek utama dalam penguatan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Cilacap;
- e. Sasaran, program dan kegiatan rencana aksi SP4N-LAPOR! 2021-2024 di Kabupaten Cilacap.

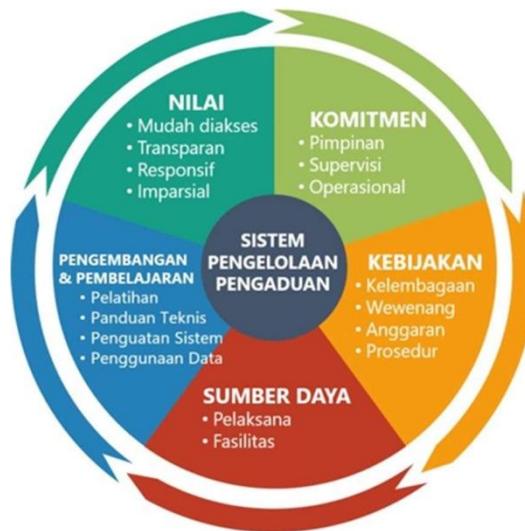
BAB II

KERANGKA KERJA (*FRAMEWORK*)

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN INSTANSI

1. PENGERTIAN

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 1 *Framework* Sistem Pengelolaan Pengaduan

2. KERANGKA KERJA

Melihat dari gambar yang ada di atas menunjukkan sebuah *system* 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:

a. NILAI



Mudah Diakses: Sistem Pengelolaan Pengaduan Harus Dapat Diakses Dengan Mudah Oleh Masyarakat Melalui Berbagai Saluran Dengan Mekanisme Dan Tampilan Yang Mudah Dipahami.

Transparan: Proses Penanganan Pengaduan Dan Tindak Lanjutnya Merupakan Sebuah Proses Terbuka Yang

Dapat Dipantau Oleh Pihak Yang Menyampaikan Pengaduan Dan Masyarakat Luas.

Responsif: Memberikan Tanggapan Secara Positif Terhadap Pengaduan Yang Diterima Dan Menindaklanjutinya Secara Cepat Dan Solutif.

Imparsial: Tidak Memihak (Netral).

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai, yaitu mudah diakses, transparan, responsif, dan imparsial. Ketika keempat nilai ini dapat terpenuhi, organisasi tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengelolaan pengaduan yang mereka miliki, tetapi juga mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau komplain yang tidak perlu (secara internal dan/atau eksternal) serta sumber daya yang dimiliki juga dapat digunakan secara proporsional. Salah satu nilai penting dalam sistem pengelolaan pengaduan adalah mudah diakses oleh semua kalangan.

Instansi dapat melakukan beberapa hal berikut agar layanan pengelolaan pengaduan menjadi mudah diakses:

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

Nilai selanjutnya adalah transparansi. Dalam pengelolaan pengaduan transparansi diwujudkan dengan proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya 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.

Adapun beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Instansi dalam mewujudkan transparansi dalam pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

- 1) Tersedianya fasilitas untuk mengakses informasi
- 2) Pemberian informasi yang jelas, konsisten, dan relevan
- 3) Adanya standarisasi atas proses pengelolaan pengaduan kepada masyarakat
- 4) Berbagai peraturan dan interaksi pemerintah dengan masyarakat terdokumentasi dengan baik dan mudah diakses

Nilai ketiga dalam pengelolaan pengaduan adalah responsif. Responsif memiliki artian bahwa instansi 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.

Adapun nilai terakhir adalah imparial, dimana instansi dituntut untuk tidak berpihak dan selalu netral dalam melakukan proses pengelolaan pengaduan. Instansi perlu menyadari bahwa terdapat berbagai hambatan pribadi, budaya, dan struktural yang dapat berdampak pada kemampuan orang tertentu untuk mengajukan keluhan/aduan. Oleh karena itu, instansi perlu mengembangkan strategi untuk mengatasinya. Hal ini diperlukan untuk memastikan bahwa semua aspek penyediaan layanan dan fungsi penanganan keluhan dapat disesuaikan untuk memenuhi usia, kemampuan fisik atau intelektual seseorang.

b. KOMITMEN



Pimpinan: Memberikan dukungan secara politis yang tampak pada komitmen yang tinggi serta memberikan stimulus berupa kebijakan asimetris bagi unit pengelola pengaduan.

Supervisi: Memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan sesuai standar operasi yang ditetapkan; memastikan tersedianya sumber daya yang

diperlukan; menggunakan data pengaduan sebagai salah satu alat dalam manajemen pemerintahan misalnya berkaitan dengan pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan dan program.

Operasional: Memastikan konektivitas dengan sistem nasional; memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima; menyelesaikan pengaduan sesuai kategori; membangun koordinasi dan kolaborasi; melaksanakan publikasi dan public engagement; pengelolaan sistem dan infrastruktur it; serta berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar sop yang telah ditetapkan.

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:

- 1) Memperkuat hubungan antar maupun intra organisasi
- 2) Mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan
- 3) Meningkatkan layanan dan sistem pengelolaan pengaduan
- 4) 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:

- 1) Secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N-LAPOR!;
- 2) 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 adalah sebagai berikut:

Memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan sesuai standar operasi yang ditetapkan;

- 1) Memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan;
- 2) 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:

- 1) Memastikan konektivitas dengan sistem nasional;
- 2) Memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima;
- 3) Menyelesaikan pengaduan sesuai kategori;
- 4) Membangun koordinasi dan kolaborasi;
- 5) Melaksanakan publikasi dan public engagement;
- 6) Pengelolaan sistem dan infrastruktur IT;
- 7) Serta berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan.

c. KEBIJAKAN



Kelembagaan: meningkatkan kapasitas kelembagaan dan personil untuk mengelola pengaduan.

Wewenang: Memiliki wewenang dan sumber daya memadai serta kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi dan teknis

operasional

Anggaran: Memiliki dukungan anggaran

Prosedur: Memiliki SOP yang jelas

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:

- 1) Penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan instansi;
- 2) Penataan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi;
- 3) Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan;
- 4) Penguatan sumber daya manusia pengelolaan pengaduan.

Adapun pada segi wewenang, instansi dapat melakukan hal berikut:

- 1) Kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional.

Sedangkan pada bagian prosedur, hal yang perlu diperhatikan meliputi:

- 1) Melakukan ekstensifikasi SOP untuk mengakomodir berbagai pengaduan yang sesungguhnya memiliki karakter waktu penyelesaian berbeda;
- 2) SOP harus mencakup berbagai proses sesuai dengan kategori pengaduan;
- 3) SOP perlu dibuatkan berdasarkan urgensinya diantaranya waktu penyelesaian, jenis pengaduan, instansi yang menyelesaikan, dan kondisi geografis;
- 4) 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 $\geq 90\%$.

d. SUMBER DAYA



Pelaksana: Staff yang terampil

Fasilitas: Bahan dan peralatan yang memadai

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

- 1) Staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat
- 2) 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:

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

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

- 1) Memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik tentang sistem pengelolaan pengaduan instansi tersedia dalam berbagai format alternatif, misalnya Braille dan lain-lain;

- 2) Memungkinkan orang untuk menyesuaikan ukuran font informasi yang terdapat di aplikasi;
- 3) Melatih staf di bagian frontliner untuk mengidentifikasi orang-orang yang mungkin memerlukan bantuan tambahan dalam menyampaikan aduan;
- 4) Berkomunikasi dengan orang-orang yang menyampaikan aduan dalam format yang dapat diakses oleh semua pihak.

e. **PENGEMBANGAN DAN PEMBELAJARAN**



Pelatihan/Capacity Building: Kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kinerja unit-unit pengelola pengaduan.

Panduan Teknis: Adanya panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan

Penguatan Sistem: Penguatan sistem pengelolaan pengaduan instansi

Penggunaan Data untuk Perbaikan Layanan: Pemanfaatan data pengaduan pelayanan untuk pembuatan kebijakan dan perbaikan pelayanan

Pemberian pelatihan kepada unit-unit pengelola pengaduan, merupakan hal yang dibutuhkan oleh setiap instansi.

Pelatihan ini bertujuan untuk

meningkatkan kinerja dari setiap unit pengelola pengaduan.

Adapun bentuk pelatihan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

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

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

Hal selanjutnya yang diperhatikan adalah, setiap data yang masuk dalam aplikasi pengelolaan pengaduan harus dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan publik. Setiap aduan yang masuk, akan menjadi data valid tentang kekurangan kualitas layanan secara rinci baik tentang prosedur dan proses pelayanan,

fasilitas yang tersedia, biaya, serta kompetensi dan perilaku aparatur pelayanan. Hal ini bisa menjadi database untuk rekomendasi perbaikan pelayanan, yang kemudian dianalisa dan dimasukkan dalam janji dan rekomendasi perbaikan pelayanan dari setiap instansi.

BAB III

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

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 Cilacap yang memiliki “*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*” dan sesuai dengan visi pembangunan jangka panjang daerah “Cilacap yang Berbudaya dan Sejahtera”.

Kemudian adapun sasaran dari rencana aksi Pemerintah Kabupaten Cilacap 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 Cilacap 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
Jumlah Pengaduan yang Diterima	158 Pengaduan	86 pengaduan	80 pengaduan	75 pengaduan	70 pengaduan
Jumlah Pengaduan yang Diselesaikan	151 Pengaduan	79 Pengaduan	80 pengaduan	75 pengaduan	70 pengaduan
Jumlah Pengaduan yang Belum Diselesaikan	7 Pengaduan	6 Pengaduan	0 pengaduan	0 pengaduan	0 pengaduan
Persentase Pengaduan yang Diselesaikan	95,57%	91,87%	100%	100%	100%
Jangka waktu penyelesaian pengaduan	2,5 hari	2,5 hari	2,3 hari	2 hari	1,5 hari

2. PROGRAM DAN KEGIATAN

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

No.	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
KP I.	Penguatan Kelembagaan & Kebijakan					
Program I.1.	Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas & fungsi, fasilitas)					
Kegiatan I.1.1.	Penyusunan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap	v				<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bupati ➤ Diskominfo ➤ Bagian Hukum ➤ Bagian Organisasi
Kegiatan I.1.2.	Revisi SK Bupati tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) Kabupaten Cilacap		v			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bupati ➤ Diskominfo ➤ Bagian Hukum ➤ Bagian Organisasi
Kegiatan I.1.3.	Penyusunan Draft tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2021-2024		v			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tim Koordinasi Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Sp4n-Lapor! Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2020 – 2024
Kegiatan I.1.4.	Penyusunan Peraturan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di		v			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bupati ➤ Diskominfo

No.	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
	Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2021-2024					<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bagian Hukum ➤ Bagian Organisasi
Kegiatan I.1.5.	Analisis Kebutuhan Anggaran berdasarkan Rencana Kerja tahunan baik di Level Pemerintah Daerah maupun di Level Perangkat Daerah				v	<ul style="list-style-type: none"> ➤ BAPPEDA ➤ BPPKAD ➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi
Kegiatan 1.1.6.	Advokasi anggaran pada setiap proses penyusunan anggaran baik di level pemerintah daerah maupun perangkat daerah				v	<ul style="list-style-type: none"> ➤ BAPPEDA ➤ BPPKAD ➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi
Kegiatan 1.1.7.	Analisis Kebutuhan Sarpras untuk Pelayanan Pengaduan Masyarakat di OPD	v				<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seluruh SKPD
Program I.2.	Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi					
Kegiatan I.2.1.	Penyusunan SOP tentang Pengaduan Berkadar Pengawasan dan Pemeriksaan Lapangan Melalui SP4N-LAPOR		v			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inspektorat ➤ Bagian Hukum
Kegiatan I.2.2.	Penyusunan SOP tentang Prosedur Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dan Pemeriksaan Lapangan Melalui SP4N- LAPOR		v			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi ➤ Bagian Hukum
Kegiatan I.2.3.	Penyusunan SOP tentang Pengaduan Bersifat Normatif Melalui SP4N-LAPOR		v			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bagian Organisasi ➤ Bagian Hukum
Program I.3.	Penguatan system pengawasan pengelolaan pengaduan					
Program I.3.1.	Penyusunan SOP tentang Pelaporan Rekapitulasi Pengaduan		v			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inspektorat ➤ Bagian Hukum
Program 1.3.2.	Sosialisasi SOP Tingkat Pemda kepada seluruh OPD		v			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bagian Organisasi ➤ Diskominfo
Program I.4.	Penyusunan/ penguatan panduan teknis					

No.	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
Program I.4.1.	Penyusunan panduan (buku manual) pengelolaan pengaduan		√			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bagian Organisasi ➤ Bagian Hukum ➤ Diskominfo
Kegiatan I.4.2.	Penyusunan kode etik pengelola pengaduan		√			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bagian Organisasi ➤ Bagian Hukum ➤ Diskominfo
Kegiatan I.4.3.	Penyusunan Panduan Pelaporan dan Pengawasan Pengelolaan Pengaduan		√			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bagian Organisasi ➤ Bagian Hukum ➤ Diskominfo ➤ Inspektorat
Kegiatan 1.4.4.	Pembuatan SOP tingkat OPD di masing-masing OPD		√			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Semua OPD
KP II.	Pemanfaatan Data & Optimalisasi Aplikasi					
Program II.1.	Penggunaan data pengaduan dalam Kebijakan, Program dan kegiatan internal instansi					
Kegiatan II.1.1.	Tabulasi data dan hasil pengaduan	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diskominfo ➤ Semua OPD
Kegiatan II.1.2.	Analisis data dan info grafis	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diskominfo ➤ Semua OPD
Kegiatan II.1.3.	Input data untuk Kebijakan, Program dan kegiatan/acara instansi		√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Semua OPD
Kegiatan II.1.4.	Membuat kebijakan berbasis data pengaduan		√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Semua OPD
Program II.2.	Publikasi/ diseminasi data					
Kegiatan II.2.1.	Menyiapkan Kanal publikasi	√				<ul style="list-style-type: none"> ➤ Semua OPD
Kegiatan II.2.3.	Sosialisasi/Diseminasi data kepada publik		√			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Semua OPD
Kegiatan II.2.4.	Sosialisasi/Diseminasi data kepada unit-unit internal instansi		√			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Semua OPD
Kegiatan II.2.5.	Membuat dan mempublikasikan <i>frequently asked questions</i> (FAQ)	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Semua OPD

No.	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
Program II.3.	Integrasi menuju SP4N-LAPOR! dari seluruh aplikasi SPBE pelayanan publik					
Kegiatan II.3.1.	Rekonsiliasi/rapat pertemuan antar seluruh programmer atau vendor aplikasi pada setiap OPD		√			➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi
KP III.	Penguatan Sumber Daya Manusia					
Program III.1.	Tersedianya sumber daya manusia pengelola pengaduan di setiap Perangkat Daerah					
Kegiatan III.1.1.	Analisis Kebutuhan SDM berdasarkan beban kerja			√		➤ BKPPD ➤ Bagian Organisasi
Kegiatan III.1.2.	Advokasi pengangkatan pejabat fungsional analis pengelolaan pengaduan			√		➤ BKPPD ➤ Bagian Organisasi
Kegiatan III.1.3.	Studi banding untuk peningkatan kapasitas SDM		√	√	√	➤ Semua OPD
Program III.2.	Pelatihan					
Kegiatan III.2.1.	Pelatihan bagi pimpinan/ manajemen pelaksana operasional harian		√	√	√	➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi
Kegiatan III.2.2.	Pelatihan tematik: komunikasi publik/ pengolahan data/dll		√	√	√	➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi
Kegiatan III.2.3.	In house training (coaching, on job training, dll)		√	√	√	➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi
KP IV.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan					
Program IV.1.	Komunikasi publik dan “brand image”					
Kegiatan IV.1.1.	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan instansi dengan masyarakat	√	√	√	√	➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi
Kegiatan IV.1.2.	Publikasi melalui media sosial, cetak & elektronik	√	√	√	√	➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi
Kegiatan IV.1.3.	Sosialisasi melalui berbagai kanal resmi Kabupaten Cilacap tentang penggunaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Cilacap	√	√	√	√	➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi

No.	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
Program IV.2.	Peningkatan keterlibatan pihak internal					
Kegiatan IV.2.1.	Lokakarya pejabat penghubung	√	√	√	√	➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi ➤ Seluruh OPD
Kegiatan IV.2.2.	Seminar/lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	√	√	√	√	➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi ➤ Seluruh OPD
Program IV.3.	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola					
Kegiatan IV.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan	√	√	√	√	➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi ➤ Seluruh OPD
KP V.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi					
Program V.1.	Koordinasi dengan simpul (hub) Provinsi/Pusat/Nasional					
Kegiatan V.1.1.	Seminar/Lokakarya peningkatan penanganan pengaduan layanan publik	√	√	√	√	➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi ➤ Seluruh OPD
Program V.2.	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan					
Kegiatan V.2.1.	Rapat evaluasi secara berkala untuk menindak lanjuti hasil monitoring	√	√	√	√	➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi ➤ Seluruh OPD
Program V.3.	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak					
Kegiatan V.3.1.	Monitoring Penanganan Pengaduan setiap seminggu sekali	√	√	√	√	➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi ➤ Seluruh OPD
Kegiatan V.3.2.	Memberikan Hasil Monitoring tersebut ke Inspektorat dan Pimpinan Daerah	√	√	√	√	➤ Diskominfo ➤ Bagian Organisasi ➤ Inspektorat ➤ Seluruh OPD

No.	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
Kegiatan V.3.3.	Evaluasi efektivitas pengembangan kompetensi SP4N di lingkungan OPD	√	√	√	√	➤ Seluruh OPD

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 Cilacap. Selain itu waktu pelaksanaan program serta pihak Pemerintah Kabupaten Cilacap yang akan bertanggungjawab dalam pelaksanaannya juga telah diidentifikasi

3. INDIKATOR KEBERHASILAN PROGRAM

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

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	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 SP4N-LAPOR!
3	Penguatan Sumber Daya Manusia	Sebagian besar personil pengelola SP4N-LAPOR! telah memperoleh sosialisasi/bimbingan teknis pengelolaan SP4N-LAPOR!
		Pengelola pengaduan menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika)
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 pola hubungan

No.	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
		koordinasi SP4N-LAPOR! 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 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 Cilacap.

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

BAB IV DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA

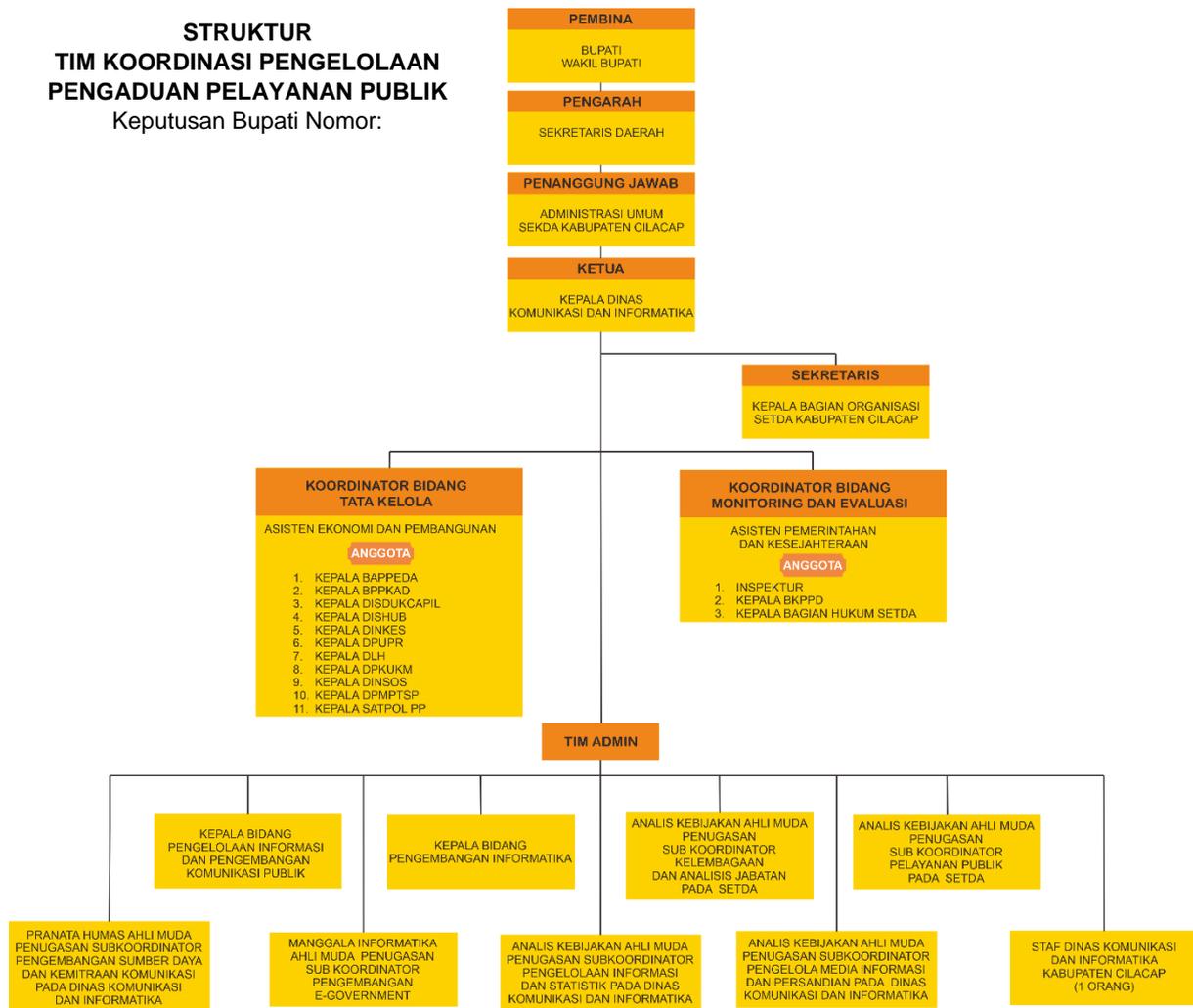
1. KELEMBAGAAN DAN KEBIJAKAN

Dukungan kelembagaan dan kebijakan menjadi satu prasyarat yang penting dalam pelaksanaan atau dalam implementasi rencana aksi SP4N-LAPOR! untuk tahun 2021-2022 yang telah dibuat pada bab sebelumnya. Dukungan ini adalah dukungan yang dapat bersumber dari unsur pimpinan, sebab pimpinan dalam hal ini Bupati Cilacap haruslah memiliki komitmen/*good will* yang dituangkan dalam kebijakan-kebijakan yang dibutuhkan. Selain dari Bupati sebagai pemimpin, pada level Organisasi Perangkat Daerah (OPD) juga dalam hal ini Kepala Dinas/Badan harus juga terlibat dan menunjukkan komitmen serta keseriusannya dalam rangka mendorong pengelolaan penanganan pengaduan layanan publik yang baik.

Sejauh ini, Pemerintah Kabupaten Cilacap telah menunjukkan dukungannya, baik itu kelembagaannya maupun dukungan kebijakannya terhadap pengelolaan penanganan pengaduan public yang baik yang ditunjukkan langsung oleh Bupati Cilacap baik itu melalui pernyataannya ke media, kehadiran dalam forum-forum nasional dan sekaligus memberikan pernyataan komitmennya maupun melalui dokumen-dokumen kebijakan yang telah dikeluarkan. Diantaranya misalnya:

- a. Keputusan Bupati Cilacap Nomor 060/117/2022 tanggal 03 Januari 2022 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan pelayanan publik Nasional (SP4N- LAPOR!) Kabupaten Cilacap. Dimana dalam SK ini Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Cilacap menjadi Ketua Tim Koordinasi untuk memimpin keberlangsungan berjalannya penanganan pengaduan public di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap. Selain itu, unsur pimpinan baik itu Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, Inspektur juga terlibat dalam rangka pengawasan dan pembinaan terhadap Tim Koordinasi tersebut. Kemudian Surat Keputusan ini juga melibatkan seluruh Organisasi perangkat Daerah dimana Sekretaris Dinas sebagai representasi Organisasi Perangkat Daerah menjadi Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! untuk memastikan komunikasi, pendistribusian pengaduan tertangani dengan baik dan berkualitas. Adapun Bagan Susunan organisasinya adalah sebagai berikut:

**STRUKTUR
TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**
Keputusan Bupati Nomor:



Gambar 2 Struktur Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

- b. Selain dari dukungan kelembagaan melalui struktur Tim Koordinasi tersebut diatas, Pemerintah Kabupaten Cilacap juga telah memberikan dukungan kebijakan dengan mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 31 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap dimana dalam Peraturan Bupati ini telah mencakup segala aspek yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan public di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, antara lain misalnya:
- i. Ketentuan Umum
 - ii. Asas dan Prinsip
 - iii. Jenis Pengaduan Pelayanan Publik
 - iv. Pelayanan Penanganan Pengaduan
 - v. Penyampaian Pengaduan
 - vi. Sarana Pengaduan
 - vii. Petugas Pengaduan
 - viii. Sekretariat Pengelola Pengaduan
 - ix. Mekanisme Pelayanan
 - x. Laporan
 - xi. Mekanisme Pelayanan
 - xii. Ketentuan Penutup

Dari 12 bab yang terdapat dalam Peraturan Bupati tersebut saat ini dianggap telah memenuhi seluruh hal-hal yang dibutuhkan untuk mengatur keberlangsungan berjalannya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Cilacap. Dan untuk selanjutnya kemudian akan dituangkan dalam dokumen-dokumen lainnya untuk menjelaskan secara detail tentang cara kerja yang ada di dalam peraturan ini

Selain dari Peraturan Bupati, Pemerintah Kabupaten Cilacap juga telah membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memperjelas arah dan langkah penanganan pengaduan publik yang ada di Kabupaten Cilacap, adapun SOP-nya antara lain adalah:

- i. SOP tentang Pengaduan Berkadar Pengawasan dan Pemeriksaan Lapangan Melalui SP4N-LAPOR!
- ii. SOP tentang Prosedur Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dan Pemeriksaan Lapangan Melalui SP4N-LAPOR!
- iii. SOP tentang Pengaduan Bersifat Normatif Melalui SP4N-LAPOR!
- iv. SOP tentang Pelaporan Rekapitulasi Pengaduan SP4N-LAPOR!

Saat ini keempat SOP ini menjadi dasar dalam implementasi atau dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Kabupaten Cilacap. Namun saat ini setelah dilakukan diskusi lebih lanjut, keempat SOP ini dibutuhkan untuk direvisi lebih lanjut dimana kegiatan revisi tersebut telah dimasukkan ke dalam rencana aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2021- 2024.

2. SUMBER DAYA

Selain dari dukungan kelembagaan dan kebijakan, dukungan sumberdaya juga menjadi salah satu faktor yang paling penting dalam pelaksanaan penanganan pengaduan publik di Kabupaten Cilacap.

Seperti apa yang telah kita uraikan diatas sebelumnya bahwa saat ini Pemerintah Kabupaten Cilacap telah mengidentifikasi sumber daya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan pelayanan publik. Diantaranya adalah sumber daya manusia dimana dalam pelaksanaan penanganan pengaduan layanan publik sumber daya manusia adalah faktor penting yang akan menjalankan seluruh mekanisme kerja penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap. Saat ini melalui Keputusan Bupati Nomor 780/115/36/2022 tanggal 3 Maret Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Koordinasi telah dibuat dan ini menjadi salah satu langkah pasti yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Cilacap.

Oleh karenanya, adanya dokumen rencana aksi ini adalah wujud dari komitmen Pemerintah Kabupaten Cilacap untuk memenuhi segala kebutuhan dan sumber daya yang diperlukan dalam melakukan pengelolaan pengaduan layanan publik di Kabupaten Cilacap.

3. ANALISIS SWOT

Pemerintah Kabupaten Cilacap telah melakukan analisis SWOT untuk memberikan gambaran situasi saat ini. Bagian ini untuk melengkapi bab III, dimana ini sekaligus menggambarkan secara keseluruhan mengenai dukungan Kelembagaan, Kebijakan dan Sumberdaya yang saat ini ada di Kabupaten Cilacap untuk mendorong perbaikan pengelolaan penanganan pengaduan layanan public. Adapun analisis SWOTnya adalah sebagai berikut:



Gambar 3 Analisis SWOT

Dalam analisis SWOT diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kekuatan

Jika diperhatikan dalam analisis SWOT diatas, saat ini Pemerintah Kabupaten Cilacap dalam menjalankan pengelolaan penanganan pengaduan setidaknya memiliki kekuatan antara lai:

- i. Pemerintah Kabupaten Cilacap melalui Dinas Perhubungan menjadi peringkat pertama terbaik dalam penanganan pengaduan SP4N-LAPOR di seluruh Indonesia yang mana penilaian tersebut dikeluarkan oleh KEMENPANRB pada Desember 2019.

- ii. Pemerintah Kabupaten Cilacap memiliki stasiun radio local yang secara resmi dinanungi oleh Dinas Komunikasi dan informasi pemerintah Kabupaten Cilacap.
- iii. Bupati Cilacap telah mengeluarkan pernyataan komitmennya atas pengelolaan penanganan pengaduan yang berkualitas di Lingkungan pemerintah Kabupaten Cilacap, hal ini dapat dibuktikan dengan produk kebijakan yang sudah dikeluarkan misalnya Peraturan Bupati, kemudian Keputusan Bupati dan pernyataan resmi lainnya.

b. Kelemahan

Selain dari pada kekuatan saat ini yang dimiliki, tentu Pemerintah Kabupaten Cilacap dalam pengelolaan Penanganan pengaduan Publik ini juga memiliki kelemahan, antara lain misalnya:

- i. Alokasi anggaran dalam implementasi penanganan pengaduan layanan public ini belum dilakukan, saat ini sedang dalam proses advokasi ingernal oleh Dinas Komunikasi dan informasi, dan akan segera dianggarkan pada Tahun Anggaran 2022.
- ii. Tidak adanya staff yang khusus untuk menangani pengaduan di setiap OPD.
- iii. Staff yang ada saat ini belum terlatih dengan baik.
- iv. Masih terdapat beberapa daerah atau desa-desa yang diaman masyarakatnya belum mengetahui kanal pengaduan untuk melakukan pengaduan atas permasalahan layanan public, termasuk diantaranya kelompok masyarakat GESI, Pemuda dan masyarakat desa.
- v. Data hasil pengaduan publik belum menjadi rujukan dalam perencanaan kebijakan maupun perbaikan program atau kebijakan di setiap OPD.
- vi. Belum adanya integrasi layanan pengaduan di Kabupaten Cilacap dengan SP4N-LAPOR!

c. Peluang

Sementara saat ini peluang yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Cilacap anatara lain adalah:

- i. Penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai salah satu saluran/kanal pengaduan publik di Kabupaten Cilacap.
- ii. Saat ini menjadi kabupaten yang jumlah penyelesaian pengaduannya relative tinggi dan semakin meningkat.

d. Ancaman

Adapun ancaman yang dimiliki antara lain adalah:

- i. Jumlah penduduk Kabupaten Cilacap mencapai kurang lebih 2 juta penduduk dan merupakan kabupaten terluas di Provinsi Jawa Tengah.

- ii. Nalar kritis masyarakat yang tinggi namun kemudian lebih banyak disalurkan di platform media sosial.

Kami berharap bahwa setidaknya analisis SWOT diatas dapat memberikan gambaran secara lebih luas tentang kondisi dukungan baik dari pemerintah maupun masyarakat Kabupaten Cilacap untuk melancarkan implementasi rencana aksi SP4N-LAPOR! Kabupaten Cilacap tahun 2021-2024.

BUPATI CILACAP,

TATTO SUWARTO PAMUJI

LAMPIRAN II
 PERATURAN BUPATI CILACAP
 NOMOR 22 TAHUN 2022
 TENTANG
 RENCANA AKSI SISTEM PENGELOLAAN
 PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 KABUPATEN CILACAP TAHUN 2020-2024.

FORMAT ASSESMENT DAN PENENTUAN PRIORITAS
 RENCANA AKSI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 KABUPATEN CILACAP TAHUN 2020-2024

Tabel 2 Matriks Asesmen Informasi umum

1.	Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 bulan	114		
2.	Jumlah pengaduan yang diselesaikan	112,86	99,16	%
3.	Jumlah pengaduan tidak dapat diselesaikan	1,14	0,14	%

Tabel 3 Matrik Asesmen

No.	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.				X
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.				X
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				X
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih.				X
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				X
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				X
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.				X

No.	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				X
9	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.				X
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.				X
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.			X	
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.			X	
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.			X	
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.				X
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.				X
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			X	
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.			X	
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.			X	
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.			X	
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.			X	
21	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			X	
22	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional			X	

Tabel 4 Contoh Kategorisasi Hasil Asesmen

No.	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi, Monev
1.	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.				✓				✓	
2.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				✓				✓	
3.	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				✓	✓				
4.	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih.				✓	✓				
5.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				✓					✓
6.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.				✓					✓

Tabel 5 Contoh Penentuan Prioritas Instansi

Aspek	Prioritas*	Alasan
Kelembagaan & Kebijakan	1 2 3 4 5	Sudah ada PERBUP tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Cilacap
Sumber Daya Manusia	1 2 3 4 5	Sudah ada SK Tim Koordinasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Cilacap
Pemanfaatan Data & Optimalisasi Aplikasi	1 2 3 4 5	Penanganan ditangani secara terus menerus hingga tidak adanya pengaduan yang tidak direspon
Partisipasi Pemangku Kepentingan	1 2 3 4 5	Komitmen Pimpinan, mulai dari Bupati, Wakil Bupati, Sekda dan Inpektorat serta Kepala Dinas Diskominfo turut langsung dalam menyatakan komitmen serta didukung dengan kebijakan-kebijakan Perbup. SK dll
Koordinasi, Monev	1 2 3 4 5	Adanya SOP tentang pelaporan rekapitulasi pengaduan dimana ini berfungsi untuk melakukan monitoring dan evaluasi oleh pimpinan terhadap terhadap pengaduan yang kemudian akan dikoordinasikan dengan OPD yang belum melakukan penanganan terhadap pengaduan tersebut



BUPATI CILACAP,

TATTO SUWARTO PAMUJI