



BUPATI GIANYAR
PROVINSI BALI

KEPUTUSAN BUPATI GIANYAR
NOMOR 29/C-01/HK/2023

TENTANG

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

BUPATI GIANYAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengembangkan sistem tata kelola pemerintahan daerah yang bersih, efektif, efisien, dan transparan, akuntabel, serta untuk meningkatkan pelayanan publik terpadu, tepat dan murah sesuai visi yaitu Terwujudnya masyarakat Gianyar yang bahagia, sejahtera, aman, dan damai, mandiri, berintegritas, berlandaskan Tri Hita Karana, melalui Pola Pembangunan Nasional Semesta Berencana, perlu disusun rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- b. bahwa sesuai ketentuan Pasal 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2020-2024, menyatakan bahwa Kementrian/Lembaga dan Pemerintah Daerah harus menyusun dan menetapkan rencana aksi paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Menteri ini diundangkan;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Gianyar Tahun 2023-2024;

- Mengingat :
1. 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);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
8. 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);
9. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 60 Tahun 2021 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Nomor 60)
10. Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 1697/C-01/HK/2022 tentang Pembentukan Tim Penanganan Kasus Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar Tahun 2023 (Nomor 1697);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Gianyar Tahun 2023-2024, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Bupati ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten Gianyar.
- KETIGA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gianyar

Pada tanggal, 2 Januari 2023

BUPATI GIANYAR,

I MADE MAHAYASTRA

Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia
2. Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia
3. Gubernur Bali
4. Inspektur Provinsi Bali
5. Ketua DPRD Kabupaten Gianyar
6. Kepala Kejaksaan Negeri Gianyar
7. Kapolres Gianyar
8. Komandan Kodim 1616/Gianyar
9. Wakil Bupati Gianyar
10. Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar
11. Kepala Badan/ Dinas/Kantor/Bagian/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar
12. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan
13. Arsip.



LAPOR!

RENCANA AKSI **SP4N LAPOR**

PEMERINTAH
KABUPATEN GIANYAR

2021 - 2024

Inspektorat Kabupaten Gianyar

Jl. Kesatrian No.3, Gianyar, Kec. Gianyar 
Kabupaten Gianyar, Bali 80511

inspektorat@gianyarkab.go.id 

inspektorat.gianyarkab.go.id 

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapah Ida Sanghyang Widi Waca/ Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunianya Pemerintah Kabupaten Gianyar telah selesai menyusun Rencana Aksi SP4N Lapor 2021 – 2024, untuk menjabarkan berbagai rencana program kegiatan yang akan dan telah dilaksanakan baik secara kualitatif maupun kuantitatif dari sisi efektivitas dan efisien serta ekonomis. Rencana Aksi SP4N Lapor ini disusun untuk memberikan gambaran arah dan prioritas strategis yang dinilai tepat sesuai dengan kondisi dan situasi assesment SP4N Lapor Pemerintah Kabupaten Gianyar untuk memenuhi harapan berbagai pihak stakeholder inti maupun stakeholder lainnya. Rencana aksi ini juga untuk memberika informasi, upaya – upaya yang akan dilakukan SP4N Lapor Pemerintah Kabupaten Gianyar untuk mencapai Kinerja yang prima dengan menumbuhkan program dan inovasi baru dalam menyelesaikan permasalahan pengaduan masyarakat di Kabupaten Gianyar secara cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi.

Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Gianyar disusun untuk menjadi pedoman bagi semua pihak dalam menjalankan tugas melayani pengaduan masyarakat di Kabupaten Gianyar. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi serta peran aktifnya dalam penyusunan Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kanupaten Gianyar 2021 – 2024.

Kami menyadari bahwa Rencana Aksi SP4N-LAPOR! ini masih sangat jauh dari sempurna, namun kami bertekad untuk selalu berusaha memperbaiki kelemahan dan kekurangan yang ada secara berkelanjutan. Semoga Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Gianyar memberi manfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan untuk dijadikan bahan evaluasi Pemerintah Kabupaten Gianyar

Gianyar,Januari 2023

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Pengantar
- 1.2. Maksud dan Tujuan
- 1.3. Lingkup Rencana Aksi
- 1.4. Landasan Hukum

BAB II. KERANGKA KERJA SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN INSTANSI

- 2.1. Kerangka Kerja (Framework)
- 2.2. Penilaian (Assesment) Pengelolaan Pengaduan Instansi

BAB III. TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, KEGIATAN DAN
INDIKATOR-INDIKATOR

- 3.1. Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi
- 3.2. Program dan Kegiatan Rencana Aksi

BAB IV. DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN
SUMBER DAYA

- 4.1. Kelembagaan
- 4.2. Kebijakan
- 4.3. Sumber Daya

BAB V. PENUTUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1. Matrik Asesmen Informasi Umum

Tabel 2.1.2. Matrik Asesmen

Tabel 2.2.1. Perhitungan Penentuan Prioritas Instansi

Tabel 2.2.2. Penentuan Prioritas Instansi

Tabel 3.1.1. Indikator Sasaran Strategis dan Target 2021 – 2024

Tabel 3.1.2. Kelompok Program/ Program Kegiatan

Tabel 3.1.3. Indikator Keberhasilan Program

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Framework Sistem Pengelolaan Pengaduan



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Pengantar

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan komponen utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan bagian dari standar pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan juga merupakan hak pengguna layanan, sekaligus mendatangkan kewajiban kepada penyelenggara pelayanan. Masyarakat pada dasarnya diberikan hak untuk mengadukan penyelenggaraan pelayanan dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, wajib untuk menindaklanjuti setiap aduan tersebut. Hal ini tercermin pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang secara tegas memberikan kepastian dan jaminan bagi setiap masyarakat untuk dapat berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keterlibatan tersebut salah satunya adalah melalui sarana pengaduan.

Sejalan dengan hal tersebut, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 mengamanatkan pembentukan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). 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. Melalui SP4N, diharapkan terbentuk pengelolaan pengaduan yang terpusat, mudah, efektif, efisien dan terpenuhinya prinsip "*no wrong door policy*". Prinsip "*no wrong door policy*" mengandung makna menjamin hak masyarakat agar pengaduan darimanapun dan jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang, sehingga tidak ada pintu pengaduan yang salah, tidak ada kata penolakan terhadap pengaduan dengan alasan salah instansi, karena dengan sistem yang terhubung dan saling terintegrasi, seluruh pengaduan dapat diterima dan disalurkan kepada instansi yang berwenang menyelesaikan permasalahan masyarakat tersebut.

Lebih lanjut, Kementerian PANRB 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*”.

Sebagai komitmen Pemerintah Kabupaten Gianyar untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, terbuka, transparan, akuntabel dan bersih serta meningkatkan pelayanan publik terpadu yang cepat, pasti dan murah demi kesejahteraan masyarakat yang lebih baik, maka Pemerintah Kabupaten Gianyar telah melakukan berbagai upaya transformasi pelayanan publik. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dengandikembangkannya akses dan ruang seluas-luasnya bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif di dalam mengawasi proses pembangunan dan pemerintahan.

Ruang dan kanal partisipasi ini muncul dalam beragam bentuk, diantaranya adalah melalui saluran pengaduan masyarakat sebagai wadah bagi masyarakat untuk memberikan keluhan, kritik, aspirasi dan saran terhadap kualitas penyelenggaraan layanan publik. Salah satu saluran yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Gianyar adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui aplikasi Layanan Pengaduan Online Rakyat (SP4NLAPOR!). Untuk optimalisasi pengelolaan SP4N-LAPOR! di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar diperlukan panduan bagi pengelolaan pengaduan dalam bentuk rencana aksi sehingga adanya kesamaan gerak dan langkah serta pemahaman pada seluruh penyelenggara pengaduan pelayanan publik dalam “mewujudkan SP4N-LAPOR! sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya” atau “*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*”.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud dari Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Gianyar 2021-2024 adalah sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Tujuan dari Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Gianyar 2021-2024 ini adalah untuk mewujudkan kesamaan gerak dan langkah serta pemahaman bagi pengelola pengaduan pelayanan publik dimasing-masing perangkat daerah menuju “terwujudnya SP4N-LAPOR! sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat

serta terpercaya” atau “*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*”.

1.3. Lingkup Rencana Aksi

Ruang lingkup Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar 2021-2024 meliputi : Kerangka Kerja (*Framework*) Sistem Pengelolaan Pengaduan, Kondisi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Gianyar Berdasarkan Penilaian Mandiri (*Self-Assesment*), Tujuan, Sasaran, Program, Kegiatan dan Indikator-indikator, serta Dukungan Kelembagaan, Kebijakan dan Sumber Dàya.

1.4. Landasan Hukum

Landasan hukum dalam penyusunan Rencana Aksi ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
5. Keputusan Bupati Gianyar Nomor : 117/E-12/HK/2020 tanggal 2 Januari 2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kabupaten Gianyar;
6. Keputusan Bupati Gianyar Nomor : 1130/C-01/HK/2020 Tanggal 22 September 2020 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Tanya, Konsultasi, dan Pengaduan (TAKONPADU) Pelayanan Publik Pada Inspektorat Kabupaten Gianyar.
7. Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 1697/C-01/HK/2022 tentang Pembentukan Tim Penanganan Kasus Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar Tahun 2023.

BAB II
KERANGKA KERJA
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PEMERINTAH KABUPATEN GIANYAR

2.1. Kerangka Kerja (Framework) Sistem Pengelolaan Pengaduan

Sistem pengelolaan pengaduan yang efektif akan didukung oleh *framework* yang terdiri dari sejumlah komponen dasar. Komponen-komponen dasar dalam *framework* sistem pengelolaan pengaduan itu terdiri dari nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya, serta pengembangan dan pembelajaran.



Gambar 1 - Framework Sistem Pengelolaan Pengaduan

2.1.1. Nilai

Pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai, meliputi mudah diakses, transparan, responsif, dan imparsial. Ketika nilai-nilai ini dapat terpenuhi, organisasi dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengelolaan pengaduan yang mereka miliki, serta dapat mengurangi kemungkinan terjadinya komplain yang tidak perlu (secara internal dan/atau eksternal). Dengan pengelolaan pengaduan yang baik dapat menggunakan sumber daya yang dimiliki secara proporsional. Salah

satu nilai penting dalam sistem pengelolaan pengaduan adalah mudah diakses oleh semua kalangan. Adapun hal-hal yang dapat dilakukan oleh instansi agar layanan pengelolaan pengaduan menjadi mudah diakses, yaitu :

- mensosialisasikan kebijakan pengelolaan pengaduan di situs web dan melalui materi referensi lain yang dapat diakses oleh publik.
- mengintegrasikan setiap aduan yang masuk dan memprioritaskan kelompok marjinal.
- proaktif dalam menemukan keluhan dari kelompok marjinal melalui kunjungan dan program penjangkauan terutama di daerah terpencil.
- pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media, meliputi media konvensional (kotak pengaduan, surat, telepon, SMS) dan media kontemporer (media sosial, website, aplikasi ponsel).

Nilai yang kedua adalah transparansi. Dalam pengelolaan pengaduan, transparansi adalah kondisi ketika proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya menjadi sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas. Selain itu transparansi juga diwujudkan melalui keterbukaan instansi dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan proses 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:

- adanya fasilitas untuk mengakses informasi.
- pemberian informasi yang jelas, konsisten, dan relevan.
- adanya standarisasi pada proses pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.
- adanya dokumentasi yang baik pada berbagai peraturan dan interaksi pemerintah dengan masyarakat.

Nilai ketiga dalam pengelolaan pengaduan adalah responsif. Responsif berarti instansi dapat memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima kemudian menindaklanjutinya secara cepat dan solutif. Dengan adanya interaksi yang baik antara pemerintah dan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan publik

(*publik trust*) dan juga akuntabilitas pemerintah. Adapun nilai terakhir dalam pengelolaan pengaduan 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.

2.1.2. Komitmen

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

- menguatkan hubungan antar maupun intra organisasi.
- mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan.
- meningkatkan layanan dan sistem pengelolaan pengaduan.
- meningkatkan sistem layanan yang digunakan oleh user.

Komitmen untuk mewujudkan pengelolaan pengaduan yang baik perlu dimiliki dalam semua tingkatan organisasi. Pimpinan organisasi harus menjalankan komitmen pemerintah agar terciptanya pengelolaan yang efektif sebagai cara mencapai tujuan organisasi. Cara pimpinan instansi agar dapat mencapai tujuan ini meliputi :

- aktif dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N;
- mengembangkan dan membuat kebijakan tentang bagaimana pengaduan dapat disampaikan kepada organisasi dan bagaimana 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;
- memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan;
- menggunakan data pengaduan sebagai salah satu alat dalam manajemen pemerintahan misalnya berkaitan dengan pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan dan program.

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

- memastikan konektivitas dengan sistem nasional;
- memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima;
- menyelesaikan pengaduan sesuai kategori;
- membangun koordinasi dan kolaborasi;
- melaksanakan publikasi dan publik engagement;
- pengelolaan sistem dan infrastruktur IT;
- serta berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar Standard Operating Procedure (SOP) atau yang telah ditetapkan.

2.1.3. Kebijakan

Adanya kebijakan pengelolaan pengaduan merupakan wujud komitmen instansi untuk menyelesaikan aduan secara adil, transparan, dan juga cepat. Hal ini dapat memperkuat peran penting yang dimainkan oleh pengelola pengaduan dalam meningkatkan layanan dan sistem yang digunakan. Penguatan kebijakan dari aspek kelembagaan ini dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia dalam menciptakan pengelolaan pengaduan yang baik. Sedangkan dari aspek wewenang, kebijakan bertujuan untuk mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional. Prosedur penanganan pengaduan menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil oleh admin/staf untuk melaksanakan tujuan kebijakan pengelolaan pengaduan organisasi dan menanggapi setiap aduan yang diterima. Pemberian standar prosedur ini menjadi alat untuk mengukur kinerja pengelolaan pengaduan organisasi.

Pada aspek penguatan kelembagaan, instansi dapat melakukan hal berikut:

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

Adapun pada aspek wewenang, instansi dapat melakukan kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional.

Sedangkan pada bagian prosedur, hal yang perlu diperhatikan meliputi:

- Melakukan ekstensifikasi SOP untuk mengakomodir berbagai pengaduan yang sesungguhnya memiliki karakter waktu penyelesaian berbeda;
- SOP harus mencakup berbagai proses sesuai dengan kategori pengaduan;
- SOP perlu dibuatkan berdasarkan urgensinya diantaranya waktu penyelesaian, jenis pengaduan, instansi yang menyelesaikan, dan kondisi geografis;
- Memperhatikan aspek GESI (*Gender & Social Inclusion*) sehingga bisa mengakomodir berbagai pengaduan khususnya terkait perempuan, penyandang disabilitas, dan kelompok marjinal atau dengan kata lain dapat menyesuaikan dengan karakter pengaduan dari kelompok-kelompok tersebut.

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

2.1.4. Sumberdaya

Pada aspek sumber daya, sistem pengelolaan pengaduan yang baik sedikitnya memerlukan dua hal, yaitu:

- Staf yang memadai secara kualitas dan kuantitas untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat;
- Bahan dan peralatan yang memadai, termasuk sistem untuk mencatat data pengaduan dan melacak kemajuan pengaduan.

Semua staf harus menyadari tanggung jawab mereka terkait dengan pengelolaan pengaduan. Apabila terdapat staf yang tidak memiliki tanggungjawab langsung untuk menangani pengaduan, setidaknya staf tersebut harus tetap 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 dan efisien. Staf yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan, setidaknya harus melewati berbagai hal berikut:

- pelatihan berkelanjutan dalam penanganan pengaduan yang efektif dan sistem manajemen pengelolaan pengaduan instansi.
- pendelegasian wewenang yang jelas dan panduan tertulis mengenai kebijakan pengelolaan pengaduan instansi.
- 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 memadai, sehingga dapat menunjang kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap instansi. Fasilitas yang paling dibutuhkan adalah sistem IT yang terintegrasi karena pengelolaan pengaduan yang ada di Indonesia berbasis kepada aplikasi. Oleh karena itu, aplikasi pengelolaan pengaduan di setiap instansi setidaknya dapat memiliki beberapa aspek berikut:

- Memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik tentang sistem pengelolaan pengaduan instansi tersedia dalam berbagai format alternatif, misalnya *Braille* dan lain-lain;
- Memungkinkan orang untuk menyesuaikan ukuran font informasi yang terdapat di aplikasi;

- Melatih staf di bagian *frontliner* untuk mengidentifikasi orang-orang yang mungkin memerlukan bantuan tambahan dalam menyampaikan aduan;
- Berkomunikasi dengan orang-orang yang menyampaikan aduan dalam format yang dapat diakses oleh semua pihak.

2.1.5. Pengembangan dan Pembelajaran

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

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

Setiap instansi harus memiliki panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan. Panduan teknis ini digunakan sebagai acuan untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan. Pada aspek penguatan sistem, hal ini berkaitan dengan 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 lainnya yang harus diperhatikan adalah pemanfaatan 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. Penilaian (Assesment) Pengelolaan Pengaduan Instansi

Asesmen ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan sasaran, program, dan kegiatan dalam menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan pada Pemerintah Kabupaten Gianyar.

2.2.1 Pengisian Matriks Asesmen

Dari awal pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Gianyar terus berupaya memberikan respon yang positif dalam penyelesaian tindak lanjut setiap laporan yang masuk. Selanjutnya hasil penilaian secara mandiri terhadap kondisi pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar disajikan sesuai dengan tabel/matriks berikut :

No	Uraian	Jumlah (laporan)	%
1	Rata – rata jumlah Pengaduan yang diterima dalam 1 bulan		
2	Jumlah Pengaduan yang diselesaikan		
3	Jumlah Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan		

Sumber data Aplikasi SP4N – LAPOR

Berikut hasil pengisian matrik Asesmen berdasarkan skala 1 terendah dan 4 tertinggi

Tabel 2.1 – Matrik asesmen

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
Kebijakan dan kelembagaan					
1	Sistem pengelolaan pengaduan masyarakat dapat diakses dengan mudah melalui berbagai saluran dan mekanisme tampilan yang mudah dipahami	3	10	74	50
2	Masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan dan memantau penanganan tindaklanjutnya melalui proses yang terbuka.	4	15	68	50
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap setiap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.	3	5	67	62
4	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai	0	3	52	82

5	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang	1	15	76	45
Sumber daya Manusia					
1	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan	4	5	60	68
2	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan	1	14	44	78
3	Pengelola pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.	5	23	77	32
4	Pengelola pengaduan telah telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensilain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit, dan terkait komunikasi publik	1	16	53	67
Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi					
1	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan	4	12	71	50
2	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan secara wewenang	1	5	53	78
3	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain	4	32	73	28
Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal					
1	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan	1	3	36	97
2	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif	2	5	70	60
3	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan	1	5	56	75
Koordinasi dan Monev					
	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan	3	11	73	50

Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi	1	9	73	54
Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi.	1	21	75	40

Sumber Data: Pedoman Penyusunan Rencana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Instansi Pemerintah.

2.2.2. Penetapan Prioritas

Berdasarkan penilaian matriks asesmen dan kategorisasi di atas, dapat ditentukan kelompok prioritas untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan pada Pemerintah Kabupaten Gianyar.

Tabel 2.1 - Perhitungan Penentuan Prioritas Instansi

No	Aspek	Nilai Awal	Σ Nilai	Nilai
1	Kebijakan dan Kelembagaan	2274	5	454.8
2	Sumber Daya Manusia	1809	4	452.25
3	Pemanfaatan data dan Optimalisasi Aplikasi	1322	3	440.67
4	Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	1444	3	361.00
5	Koordinasi dan Monev	1326	3	442.00

Sumber Data: Perhitungan berdasarkan data-data yang diperoleh dari penyebaran Kuesioner melalui *Google Form*

Tabel 2.3 - Penentuan Prioritas Instansi

Aaspek	Prioritas					Alasan
Kebijakan dan Kelembagaan	1	2	3	4	5	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah (Alokasi) sumber daya manusia, anggaran, dan perangkat yang belu, memadai Telah ditetapkan Peraturan/Regulasi/Kebijakan tentang Pengaduan Masyarakat
Sumber Daya Manusia	1	2	3	4	5	<ul style="list-style-type: none"> Sering terjadi mutase kepada pengelola SP4N LAPOR

						<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan kompetensi tidak merata
Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	1	2	3	4	5	<ul style="list-style-type: none"> • Masih Ada Aplikasi Pengaduan lain di perangkat daerah • Belum terintegrasinya Aplikasi Pengaduan Lain ke SP4N LAPOR
Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	1	2	3	4	5	<ul style="list-style-type: none"> • Pembuatan Kebijakan termasuk pimpinan tertinggi instansi aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan
Koordinasi dan Monev	1	2	3	4	5	<ul style="list-style-type: none"> • Pemantuan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan balik untuk memperbaiki kebijakan pengelolaan pengaduan

Sumber Data Perhitungan berdasarkan data – data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner melalui google form

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

3.1. Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi

Sasaran strategis yang ingin diwujudkan dalam Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Tahun 2021-2024 adalah “Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah Kabupaten Gianyar yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya”. Sasaran strategis ini dicerminkan oleh dua kondisi, yaitu :

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

Setiap sasaran strategis perlu didukung oleh indikator yang terukur. Instansi perlu menetapkan target capaian untuk setiap tahun.

Tabel 3.1- Indikator Sasaran Strategis dan Target 2021 – 2024

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	Target			
		2021	2022	2023	2024
Jumlah Pengaduan yang diterima	42 Pengaduan	45 Pengaduan	50 Pengaduan	55 Pengaduan	65 pengaduan
Prosentase Pengaduan yang diselesaikan	100%	100%	100%	100%	100%

Sumber data Aplikasi SP4N LAPOR

3.2. Program dan Kegiatan Rencana Aksi

Berdasarkan hasil asesmen pada Bab 2, Tabel Kerja Matrik Asesmen dan Kelompok Prioritas, instansi telah mengetahui kondisi dan aspek-aspek dalam pengelolaan pengaduan yang perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Aspek-aspek tersebut menjadi dasar dalam penentuan kelompok program atau area program. Kelompok/area program terdiri dari sejumlah program yang diturunkan menjadi kegiatan-kegiatan.

Tabel 3.2 Kelompok Program/Program/kegiatan

No	Kelompok Program/Program/Kegiatan
KP I	Penguatan Kelembagan
Program I.1	Penguatan Kebijakan Kelembagaan (Anggaran, Sumber Daya

	Manusia, Wewenang, Tugas & Fungsi, Fasilitas)
Kegiatan I.1.1.	Penyusunan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar
Kegiatan I.1.2.	Penyusunan Surat Keputusan Bupati tentang Pembentukan dan Susunan Tim Koordinasi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Gianyar
Kegiatan I.1.3.	Pemutahiran Surat Keputusan Bupati tentang Pembentukan dan Susunan Tim Koordinasi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Gianyar
Kegiatan I.1.4.	Penganggaran Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Level Instansi
Program I.2	Penguatan Tata Laksana Pengelolaan Pengaduan Instansi
Kegiatan I.2.1.	Penyusunan Proses Bisnis Pengelolaan Pengaduan
Kegiatan I.2.2.	Evaluasi Proses Bisnis Pengelolaan Pengaduan
Kegiatan I.2.3.	Evaluasi SOP Pengelolaan Pengaduan (Admin Instansi) Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat pada Pemerintah Kabupaten Gianyar
Kegiatan I.2.4.	Evaluasi SOP Pengelolaan Pengaduan (Admin Perangkat Daerah) Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat pada Pemerintah Kabupaten Gianyar
Kegiatan I.2.5.	Penyusunan SOP Tindak Lanjut dan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui SP4N-LAPOR!
Kegiatan I.2.6.	Evaluasi SOP Tindak Lanjut dan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui SP4N-LAPOR!
Kegiatan I.2.7.	Penyusunan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan
Kegiatan I.2.8.	Evaluasi Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan
Program I.3.	Penguatan Sistem Pengawasan Pengelolaan Pengaduan
Kegiatan I.3.1.	Pemberian <i>Reward</i> bagi Perangkat Daerah dan Kabupaten/Kota yang telah melakukan pengelolaan pengaduan sesuai dengan standar minimal
Kegiatan I.3.2.	Pemberian <i>Punishment</i> bagi Perangkat Daerah dan Kabupaten/Kota yang tidak menindaklanjuti pengaduan lebih dari waktu yang ditentukan
Program I.4.	Penyusunan/Penguatan Panduan Teknis
Kegiatan I.4.1.	Penyusunan Panduan (Buku Manual) Pengelolaan Pengaduan
Kegiatan I.4.2.	Penyusunan Kode Etik Pengelola Pengaduan
KP II	Penguatan Sumber Daya Manusia
Program II.1.	Pelatihan
Kegiatan II.1.1.	Bimtek/Pelatihan Penguatan Kompetensi Teknis Pengelolaan Pengaduan
Kegiatan II.1.2.	Bimtek/Pelatihan Penguatan Kompetensi Proses Bisnis dan Mekanisme Koordinasi Antar Unit

Kegiatan II.1.3.	Bimtek/Pelatihan Penguatan Kompetensi Komunikasi Publik
Kegiatan II.1.4.	Pelaksanaan Studi Komparasi/Studi Tiru
KP III	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi
Program III.1.	Penggunaan Data Pengaduan Dalam Kegiatan Internal Instansi
Kegiatan III.1.1.	Analisis Data dan Penyusunan Infografis tentang Penggunaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Gianyar Secara Berkala
Kegiatan III.1.2.	Penyusunan Laporan Statistik Pengaduan Secara Berkala
Program III.2.	Publikasi/Diseminasi Data
Kegiatan III.2.1.	Diseminasi Data Kepada Publik
Kegiatan III.2.2.	Diseminasi Data Kepada Perangkat Daerah
Kegiatan III.2.3.	Sosialisasi Melalui Berbagai Kanal Resmi Pemerintah Kabupaten Gianyar tentang Penggunaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Gianyar
Program III.3.	Integrasi dengan Aplikasi Lain
Kegiatan III.3.1.	Integrasi dengan Kanal Pengaduan Lokal Kabupaten Gianyar
KP IV	Koordinasi Pemantauan dan Evaluasi
Program V.1.	Koordinasi dengan Simpul (hub) Provinsi / Pusat / Nasional
Kegiatan V.1.1.	Pemantauan Proses Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik OPD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar
Program V.2.	Evaluasi Kelembagaan, Proses dan Dampak SP4N-LAPOR!
Kegiatan V.2.1	Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bagi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar
Kegiatan V.2.2	Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bagi OPD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar

Sumber Data Pedoman penyusunan Rencana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Instansi Pemerintah

Program dan Kegiatan di atas adalah hasil pengelompokan asesmen yang telah dilakukan dengan melibatkan hampir seluruh pejabat penghubung dan operator/admin di setiap Perangkat Daerah. Kemudian Program dan Kegiatan ini telah disesuaikan dan dipertajam sesuai dengan kondisi dan karakter Pemerintah Kabupaten Gianyar. Selain itu waktu pelaksanaan program serta pihak Pemerintah Kabupaten Gianyar yang akan bertanggungjawab dalam pelaksanaannya juga telah diidentifikasi.

3.3. Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

Berdasarkan Kelompok Program/program di atas, instansi menyusun indikator (ukuran) keberhasilan. Sebagai acuan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 1 - Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

No	Program	Indikator (ukuran) Keberhasilan
1.	Penguatan Kelembagaan	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah (alokasi) sumber daya manusia, anggaran, dan perangkat yang memadai. • Semua unit pemberi layanan publik menerapkan SOP pengelolaan pengaduan.
2.	Penguatan Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"> • Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N. • Pengelola pengaduan menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika). • Tersedianya sarana, prasarana dan jaringan infrastruktur yang memadai.
3.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya. • Data pengaduan dimanfaatkan oleh instansi untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik. • Jumlah aplikasi lain yang diintegrasikan dengan aplikasi LAPOR!
4.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Pelaksanaan, Pemantauan dan Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

BAB IV
DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN,
DAN SUMBER DAYA

Pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar mendapatkan atensi dari pimpinan untuk mewujudkan pengelolaan pengaduan yang baik, dibuktikan dengan komitmen pimpinan dalam hal ini Bupati Gianyar, yang dituangkan dalam Visi Terwujudnya masyarakat Gianyar yang bahagia, sejahtera, aman, dan damai, mandiri, berintegritas, berlandaskan Tri Hita Karana, melalui Pola Pembangunan Nasional Semesta Berencana, dalam Misi ke 6 yaitu Meningkatkan kuantitas dan kualitas layanan publik. Hal ini diperkuat lagi dengan adanya dukungan beberapa hal sebagai berikut :

4.1. Kelembagaan

Pemerintah Kabupaten Gianyar efektif terhubung dan aktif mengelola SP4N-LAPOR! sebagai kanal pengaduan masyarakat mulai tanggal 2 Januari 2020 ditandai dengan pembuatan Akun Admin Instansi di Kementerian PANRB. sebagai Komitmen Bersama untuk memanfaatkan SP4N-LAPOR! sebagai kanal pengaduan masyarakat, untuk mendukung efektivitas pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, telah diterbitkan Keputusan Bupati Gianyar Nomor 117/E-12/HK/2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pada Organisasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kabupaten Gianyar , terakhir diterbitkan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 1697/C-01/HK/2022 tentang Pembentukan Tim Penanganan Kasus Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar Tahun 2023. Dalam rangka mempermudah koordinasi internal dalam penyelesaian tindak lanjut dari aduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR. Saat ini seluruh OPD di Kabupaten Gianyar sudah terhubung dan memanfaatkan SP4N-LAPOR sebagai kanal pengaduan masyarakat.

Dukungan kelembagaan menjadi salah satu prasyarat yang penting dalam pelaksanaan atau dalam implementasi Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Tahun 2021-2024. Dukungan kelembagaan yang baik menentukan kesuksesan dalam pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Gianyar.

4.2. Kebijakan

Dukungan Kebijakan merupakan syarat penting dalam pelaksanaan atau implementasi dari Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Tahun 2021-2024 yang telah disusun. Dukungan ini adalah dukungan yang dapat bersumber dari unsur pimpinan, pimpinan dalam hal ini Bupati Gianyar telah memiliki komitmen atau *good will* yang dituangkan dalam Peraturan Bupati Gianyar Nomor 48 Tahun 2020 tentang Rencana Kerja Pemerintah Daerah Semesta Berencana Kabupaten Gianyar tahun 2021. Bupati Gianyar sebagai Pimpinan Tertinggi di Daerah di Kabupaten Gianyar, pada level Perangkat Daerah yaitu Kepala Dinas/Badan harus juga terlibat dan menunjukkan komitmen serta keseriusan yang sama dalam rangka mendorong pengelolaan pengaduan yang lebih baik untuk mewujudkan layanan publik terpadu yang cepat pasti dan murah.

Sejauh ini, Pemerintah Kabupaten Gianyar telah menunjukkan dukungan kebijakan pimpinan terhadap pengelolaan penanganan pengaduan publik yang baik, hal ini ditunjukkan langsung oleh Bupati Gianyar baik melalui pernyataannya di media, kehadiran dalam forum-forum Nasional dan sekaligus memberikan pernyataan komitmen maupun melalui dokumen-dokumen kebijakan yang telah dikeluarkan, antara lain :

- a. Keputusan Bupati Gianyar Nomor 117/E-12/HK/2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pada Organisasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kabupaten Gianyar, dan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 1697/C-01/HK/2022 tentang Pembentukan Tim Penanganan Kasus Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar Tahun 2023.
- b. SOP Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N LAPOR Pemerintah Kabupaten Gianyar Nomor : 800/182/Itkab/2022 yang dibuat tanggal 10 Januari 2022.

Selain dukungan yang mengkhusus kepada SP4N-LAPOR! melalui dokumen-dokumen tersebut di atas, Pemerintah Daerah Kabupaten Gianyar juga telah memberikan dukungan kebijakan dengan Surat Keputusan Bupati terkait Pengaduan Masyarakat. Dengan maksud untuk menjadi acuan atau pedoman dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan

Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Peraturan Gubernur ini memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Menyelesaikan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
- b. Mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar;
- c. Meningkatkan koordinasi antara lembaga/instansi yang terkait dalam menyelesaikan Pengaduan Masyarakat; dan
- d. Meningkatkan partisipasi Masyarakat secara tertib dan turut serta bertanggungjawab dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan Masyarakat.

4.3. 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 Gianyar. Kabupaten Gianyar 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 Gianyar dengan menerbitkan Keputusan Bupati Gianyar Nomor 117/E-12/HK/2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pada Organisasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kabupaten Gianyar, dan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 1697/C-01/HK/2022 tentang Pembentukan Tim Penanganan Kasus Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar Tahun 2023.

Namun demikian kebutuhan sumber daya manusia ini masih terhitung kurang, pasalnya kebutuhan staff admin di setiap Perangkat Daerah yang akan mengoperasikan aplikasi SP4N-LAPOR! setiap harinya belum terakomodasi dengan baik, hal ini disebabkan belum tersedianya anggaran untuk menyiapkan staf khusus pengelola aplikasi SP4N-LAPOR!, dimana kondisi saat ini admin adalah staf yang merangkap dengan tugas-

tugas yang lainnya, sehingga konsentrasinya akan terbelah tidak maksimal.

Selain hal tersebut diatas, sumber daya anggaran menjadi faktor penting dalam implementasi penanganan SP4N-LAPOR! karena selain menyediakan anggaran untuk kebutuhan pembiayaan staf, juga dibutuhkan anggaran untuk menyediakan sarana dan prasarana guna menunjang kinerja yang baik, sebab sarana dan prasarana menjadi salah satu sumber daya yang juga dibutuhkan dalam implementasi penanganan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar.

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

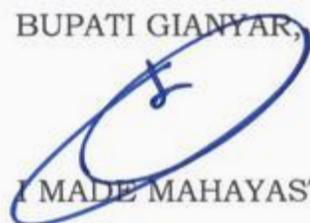
BAB V

PENUTUP

Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Gianyar Periode 2021- 2024 disusun sebagai acuan perencanaan dan kegiatan pengelolaan pengaduan selama 4 tahun kedepan. Rencana Aksi ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman dan acuan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat, baik menyangkut kegiatan pengembangan maupun peningkatan kapasitas institusi.

Dengan adanya Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Gianyar Periode 2021- 2024 ini, semoga dapat memberikan gambaran mengenai kondisi awal dan kondisi akhir yang diharapkan, serta tahapan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang lebih baik, dalam mewujudkan Visi terwujudnya masyarakat Gianyar yang Bahagia, Sejahtera, Aman dan Damai, Mandiri, Berintegritas Berlandaskan Tri Hita Karana melalui Pola Pembangunan Nasional Semesta Berencana.

BUPATI GIANYAR,



I MADE MAHAYASTRA