**BUPATI PAMEKASAN**
**PROVINSI JAWA TIMUR**

PERATURAN BUPATI PAMEKASAN
NOMOR 19 TAHUN 2022
TENTANG
RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PAMEKASAN
TAHUN 2020-2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PAMEKASAN,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan Tahun 2020-2024;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950, tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. 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);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pamekasan Tahun 2016 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pamekasan Tahun 2020 Nomor 6);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PAMEKASAN TAHUN 2020-2024.

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Pamekasan.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Pamekasan.
3. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah Bupati Pamekasan.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
6. 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
7. 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.
8. 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.
9. Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2020-2024 yang selanjutnya disebut Rencana Aksi adalah tahapan kegiatan berdasarkan prioritas yang akan dilakukan oleh Pemerintah Daerah untuk menciptakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang lebih cepat dan terpercaya.

Pasal 2

(1) Rencana Aksi merupakan acuan bagi Perangkat Daerah dalam mengelola pengaduan pelayanan publik.
(2) Rencana Aksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
    a. pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, maksud dan tujuan, serta ruang lingkup;
    b. kerangka kerja (Framework) dan asesmen sistem pengelolaan pengaduan;
    c. tujuan, sasaran, indikator, program, dan kegiatan;
    d. dukungan kelembagaan, kebijakan dan sumber daya; dan
    e. penutup.

Pasal 3

Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan Tahun 2020-2024 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 4

Pembiayaan atas pelaksanaan rencana aksi dapat bersumber dari :

a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
b. sumber lain yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 5

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Pamekasan.

Ditetapkan di Pamekasan
pada tanggal 20 April 2022

BUPATI PAMEKASAN,

BADDRUT TAMAM

Diundangkan di Pamekasan
pada tanggal 20 April 2022

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PAMEKASAN,

TOTOK HARTONO

BERITA DAERAH KABUPATEN PAMEKASAN TAHUN 2022 NOMOR 19

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI PAMEKASAN
NOMOR 19 TAHUN 2022
TENTANG
RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PAMEKASAN TAHUN 2020-2024

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan sistem pengaduan yang dibentuk oleh Pemerintah Indonesia sebagai salah satu wujud untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik yang cepat, terbuka dan terpercaya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai komponen utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan bagian dari standar pelayanan publik, yang kemudian ditindaklanjuti dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam Peraturan Bupati ini diatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme, hingga sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik guna melindungi pengguna layanan agar memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil.

Peraturan Presiden tersebut kemudian ditindaklanjuti oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) dengan membangun 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, dimana dalam Peraturan Bupati ini pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan prinsip "no wrong door", yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Untuk memperkuat SP4N, Kementerian PANRB mengintegrasikan sistem aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang telah dikelola Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai platform utama SP4N, sehingga sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dikenal sebagai SP4N-LAPOR!.

Kementerian PANRB kemudian mengganti Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 menjadi Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Tujuannya agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sehingga dapat mewujudkan kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan. Lebih lanjut lagi, Kementerian PANRB telah menetapkan Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional Tahun 2020-2024 melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020. Peraturan Bupati ini dimaksudkan untuk menjadi acuan bagi Penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N sehingga tercapai tujuan yaitu mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan pada seluruh Penyelenggara dalam mewujudkan penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N.

Kabupaten Pamekasan telah aktif mengaplikasikan SP4N-LAPOR! sejak tahun 2019, dimana laporan yang masuk per September 2021 sebanyak 67 (enam puluh tujuh) laporan dengan rincian 58 (lima puluh delapan) laporan selesai, 1 (satu) laporan sedang dalam proses, 5 (lima) laporan tertunda dan 3 (tiga) laporan diarsipkan, sehingga dapat disimpulkan rata-rata laporan yang masuk per bulan hanya sebanyak 2 (dua) laporan. Dengan data tersebut, selain menindaklanjuti amanah Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020, juga untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pelayanan publik, Pemerintah Daerah perlu menyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan Tahun 2020-2024, yang nantinya menjadi acuan bagi Perangkat Daerah untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.

1.2. Maksud

Menjadi acuan bagi Perangkat Daerah dalam mengelola dan mengoptimalisasi SP4N-LAPOR!

1.3. Tujuan

Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Kabupaten Pamekasan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya.

1.4. Ruang Lingkup

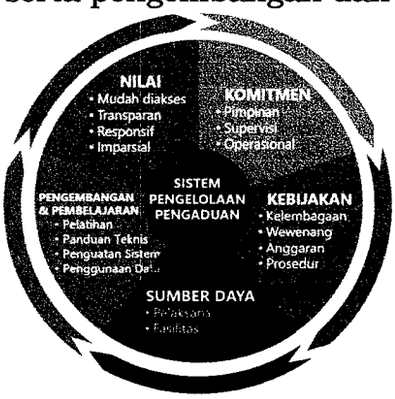
Ruang lingkup Rencana Aksi ini meliputi :

1. Gambaran mengenai kondisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik saat ini dan kondisi yang diharapkan.
2. Tahapan pengembangan SP4N Tahun 2020-2024.
3. Aspek Utama dalam penguatan SP4N.
4. Sasaran, Program dan Kegiatan Rencana Aksi Tahun 2020-2024.

# BAB II
# KERANGKA KERJA (FRAMEWORK) DAN ASESMEN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN

## 2.1. Kerangka Kerja (Framework) Sistem Pengelolaan Pengaduan

Framework merupakan komponen-komponen mendasar dalam sebuah pengelolaan pengaduan yang efektif. Komponen-komponen dalam framework sistem pengelolaan pengaduan terdiri dari nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya, serta pengembangan dan pembelajaran.




### 2.1.1. Nilai

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

a. mudah diakses

Sistem pengelolaan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami. Laporan maupun aspirasi melalui kanal SP4N-LAPOR! bisa dilakukan melalui website resmi www.lapor.go.id, SMS ke 1708 dengan format Pamekasan<spasi>isi_aduan, dan aplikasi SP4N-LAPOR! pada android/iOS agar dapat diverifikasi. Agar kanal SP4N-LAPOR! dikenal oleh semua masyarakat, setiap Perangkat Daerah dapat mempublikasikan Aplikasi SP4N-LAPOR! di situs web dan melalui materi referensi lain yang dapat diakses oleh publik.

b. transparan

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

c. responsif

Responsif memiliki artian bahwa instansi dapat memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.

d. imparsial

Perangkat Daerah dituntut untuk tidak berpihak dan selalu netral dalam melakukan proses pengelolaan pengaduan.

### 2.1.2. Komitmen

Adanya komitmen yang baik untuk menangani pengaduan dengan sendirinya akan menghasilkan pengelolaan yang efektif.

a. Pimpinan

Pimpinan dalam hal ini adalah Pembina, memberikan dukungan secara politis yang tampak pada komitmen yang tinggi serta memberikan stimulus berupa kebijakan asimetris bagi Perangkat Daerah.

b. Kepala Perangkat Daerah. Memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan sesuai Standar Operasi yang ditetapkan

c. Operator
Operator dalam hal ini adalah Admin Pemerintah Daerah dan Pejabat Penghubung di setiap Perangkat Daerah. Operator memastikan konektivitas dengan sistem nasional, memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima, menyelesaikan pengaduan sesuai kategori serta berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan.

2.1.3. Kebijakan

Kebijakan pengelolaan pengaduan merupakan wujud komitmen Pemerintah Daerah untuk menyelesaikan aduan secara adil, transparan dan cepat. 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 Operator untuk melaksanakan tujuan kebijakan pengelolaan pengaduan organisasi dan menanggapi setiap aduan yang diterima.

a. Kelembagaan
Dalam hal ini adalah meningkatkan kapasitas kelembagaan dan personil untuk mengelola pengaduan.

b. Wewenang
Dalam hal ini memiliki wewenang dan sumber daya memadai serta kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi dan teknis operasional.

c. Anggaran
Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik didukung oleh anggaran.

d. Prosedur
Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memiliki Standar Prosedur yang jelas.

2.1.4. Sumber Daya

Pada aspek sumber daya, SP4N setidaknya memerlukan 2 hal, yaitu:

a. Staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh Perangkat Daerah dengan tepat.

b. Bahan dan peralatan yang memadai, termasuk sistem untuk mencatat data pengaduan dan melacak kemajuan pengaduan.

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

a. menerima pelatihan berkelanjutan dalam penanganan pengaduan yang efektif dan sistem manajemen pengelolaan pengaduan instansi.
b. menerima pendelegasian wewenang yang jelas dan panduan tertulis mengenai kebijakaan pengelolaan pengaduan instansi.
c. diberikan pelatihan tentang penggunaan dan pengaturan berbagai langkah aksesibilitas yang tersedia bagi pengelolaan pengaduan.

2.1.5. Pengembangan dan Pembelajaran

Pemberian pelatihan kepada Perangkat Daerah merupakan hal yang dibutuhkan oleh setiap Pemerintah Daerah. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari setiap Perangkat Daerah. Adapun bentuk pelatihan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

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

2.2. Asesmen Sistem Pengelolaan Pengaduan

Gambaran kondisi saat ini Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan digambarkan dalam beberapa Asesmen yang akan menghasilkan Penetapan Prioritas untuk meningkatkan efektifitas Pengeloaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.

2.2.1. Matriks Asesmen Informasi Umum

| No | Pertanyaan | Jawab |
|---|---|---|
| 1 | Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 bulan (per September 2021) | 2 aduan |
| 2 | Jumlah pengaduan yang diselesaikan | 100 % |
| 3 | Jumlah pengaduan tidak dapat diselesaikan | 0 % |

2.2.2. Matriks 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 | | | | √ |
| 2. | Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas | | | | √ |
| 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. | Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional | | | | √ |
| 6. | Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan | | | √ | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. | Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan | | | √ | |
| 8. | Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif | | | √ | |
| 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 | | √ | | |
| 10. | Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi | | √ | | |
| 11. | Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai | | √ | | |
| 12. | Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya | √ | | | |
| 13. | Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang | | | √ | |
| 14. | Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan | | √ | | |
| 15. | Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing | | √ | | |
| 16. | Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai | | | √ | |
| 17. | Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan | | √ | | |
| 18. | Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan | | √ | | |
| 19. | Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit | | √ | | |
| 20. | Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik | | √ | | |
| 21. | Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain | √ | | | |
| 22. | Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional | √ | | | |

2.2.3. Kategori Hasil Asesmen

| No. | Pertanyaan | Nilai | | | | Kategori | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | Kebijakan dan Kelembagaan | Sumber Daya Manusia | Data dan Aplikasi | Partisipasi Pemangku Kepentingan | Koordinasi dan Monev |
| 1. | Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami | | | | √ | | | √ | | |
| 2. | Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas | | | | √ | | | √ | | |
| 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. | Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional | | | | √ | √ | | | | |
| 6. | Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan | | | √ | | | | | √ | |
| 7. | Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan | | | √ | | | | | √ | |

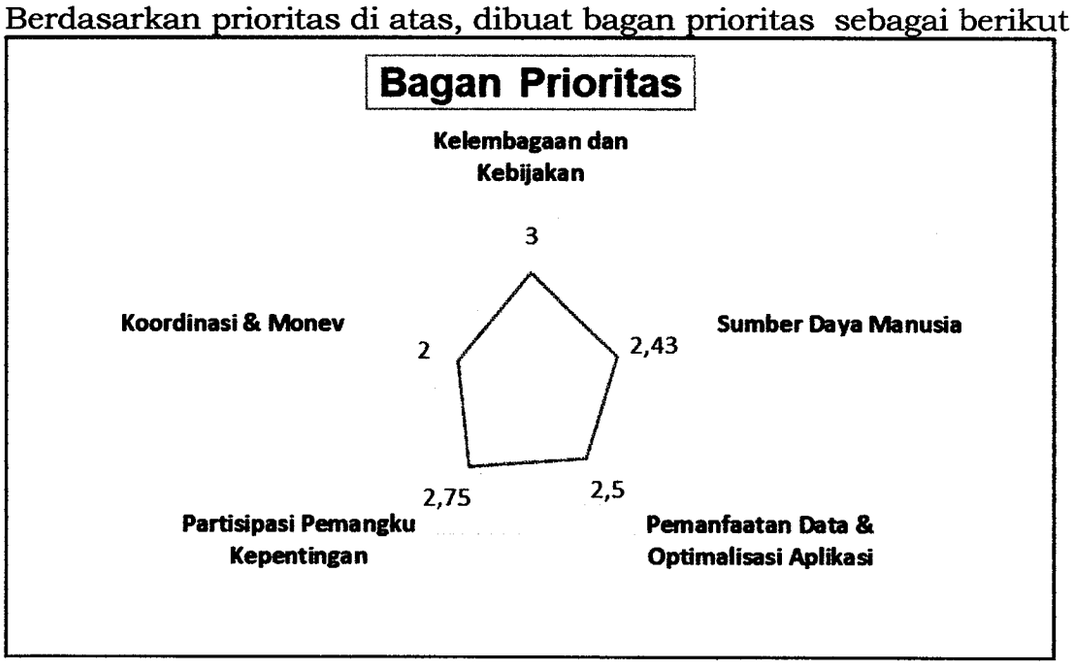
| No. | Pertanyaan | Nilai | | | | Kategori | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | Kebijakan dan Kelembagaan | Sumber Daya Manusia | Data dan Aplikasi | Partisipasi Pemangku Kepentingan | Koordinasi dan Monev |
| 8. | Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif | | | √ | | | | | √ | |
| 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 | | √ | | | | | | √ | |
| 10. | Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi | | √ | | | | | | | √ |
| 11. | Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai | | √ | | | | √ | | | |
| 12. | Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya | √ | | | | | √ | | | |
| 13. | Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang | | | √ | | √ | | | | |
| 14. | Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan | | √ | | | | | | | √ |

| No. | Pertanyaan | Nilai | | | | Kategori | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | Kebijakan dan Kelembagaan | Sumber Daya Manusia | Data dan Aplikasi | Partisipasi Pemangku Kepentingan | Koordinasi dan Monev |
| 15. | Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing | | √ | | | √ | | | | |
| 16. | Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai | | | √ | | | | √ | | |
| 17. | Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan | | √ | | | | | √ | | |
| 18. | Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan | | √ | | | | √ | | | |
| 19. | Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit | | √ | | | | √ | | | |
| 20. | Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik | | √ | | | | √ | | | |
| 21. | Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain | √ | | | | | | √ | | |
| 22. | Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional | √ | | | | | | √ | | |

2.2.4. Penetapan Prioritas

| Aspek | Urutan Prioritas | Alasan |
|---|---|---|
| Kelembagaan dan Kebijakan | 1 2 3 4 <u>5</u> | Sudah ada SK Bupati terkait Pengelola Pengaduan, namun tidak didukung dengan anggaran |
| Sumber Daya Manusia | 1 <u>2</u> 3 4 5 | Dibutuhkan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada masing-masing Operator Perangkat Daerah untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas dalam pengelolaan pengaduan |
| Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi | 1 2 <u>3</u> 4 5 | Masih minimnya aduan yang masuk, sehingga data belum bisa dimanfaatkan |
| Partisipasi Pemangku Kepentingan | 1 2 3 <u>4</u> 5 | Dibutuhkan peranan yang lebih maksimal dari Kepala Perangkat Daerah terkait pengelolaan di masing-masing Perangkat Daerah |
| Koordinasi dan Monev | <u>1</u> 2 3 4 5 | Dibutuhkan koordinasi yang lebih optimal dalam mengelola pengaduan, serta dibutuhkan monitoring dan evaluasi untuk peningkatan kualitas penanganan pengaduan |

Berdasarkan prioritas di atas, dibuat bagan prioritas sebagai berikut



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

3.1. Tujuan

Tujuan dari Rencana Aksi ini adalah mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Kabupaten Pamekasan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya.

3.2. Sasaran

Sasaran Strategis dari Rencana Aksi ini adalah :

a. meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat.
b. meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan.

3.3. Indikator

Indikator yang digunakan dalam Rencana Aksi ini tergambar pada tabel berikut.

| Indikator Sasaran | Baseline 2020 | Target | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| Jumlah Pengaduan yang Diterima | 35 pengaduan | 100 pengaduan | 150 pengaduan | 200 pengaduan | 250 pengaduan |
| Persentase Pengaduan yang Diselesaikan | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |

3.4. Program dan Kegiatan

Berdasarkan hasil Asesmen pada Bab II, maka dibentuklah Program dan Kegiatan pada tabel berikut.

| No. | Kelompok Program/Program/Kegiatan | Tahun | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| KP I. | Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan | | | | |
| I.1. | *Komunikasi Publik dan brand image* | | √ | √ | √ |
| I.1.1. | Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan Perangkat Daerah dengan masyarakat | | √ | √ | √ |
| I.1.2. | Publikasi melalui media sosial, cetak dan elektronik | | √ | √ | √ |
| | | | | | |
| I.2. | *Peningkatan keterlibatan pihak internal* | | √ | √ | √ |
| I.2.1. | Bimbingan Teknis Pejabat Penghubung | | √ | √ | √ |
| I.2.2. | Workshop peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik | | √ | √ | √ |
| | | | | | |
| I.3. | *Peningkatan komitmen Pembina dan Kepala Perangkat Daerah* | | √ | √ | |
| I.3.1. | Seminar pengelolaan pengaduan | | √ | | |
| I.3.2. | Gathering Pembina dan Kepala Perangkat Daerah | | | √ | |

| No. | Kelompok Program/Program/Kegiatan | Tahun | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| | | | | | |
| KP II. | Penguatan Sumber Daya Manusia | | | | |
| II.1. | Penggunaan Platform Pembelajaran | | √ | √ | |
| II.1.1. | Pelatihan online Operator melalui Kanal LAPOR! | | √ | √ | |
| | | | | | |
| II.2 | Bimbingan Teknis | | √ | √ | √ |
| II.2.1. | Bimbingan Teknis Kepala Perangkat Daerah dan Operator Perangkat Daerah | | √ | | √ |
| II.2.2. | Pelatihan Tematik : komunikasi publik /pengolahan data / dll | | | √ | |
| | | | | | |
| KP III. | Koordinasi, Monitoring dan Evaluasi | | | | |
| III.1. | Koordinasi dengan simpul (hub) Provinsi maupun Pusat | √ | √ | √ | √ |
| III.2. | Pemantauan Proses Pengelolaan Pengaduan | √ | √ | √ | √ |
| III.3. | Evaluasi Kelembagaan, proses dan dampak | | √ | √ | √ |
| | | | | | |
| KP IV. | Penguatan Kelembagaan dan Kebijakan | | | | |
| IV.1. | Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas dan fungsi, fasilitas) | | √ | | |
| IV.1.1. | Penyusunan Peraturan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan Tahun 2020-2024 | √ | | | |
| IV.1.2. | Penyusunan Keputusan Bupati tentang Tim Koordinasi Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan Tahun 2020-2024 | √ | | | |
| IV.1.3. | Revisi Keputusan Bupati tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat | √ | | | |
| | | | | | |
| IV.2. | Penguatan Tata Laksana Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah | | √ | | |
| IV.2.1. | Penyusunan Proses Bisnis Pengelolaan Pengaduan | | √ | | |
| | | | | | |

| No. | Kelompok Program/Program/Kegiatan | Tahun | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| IV.3. | Penyusunan/penguatan panduan teknis | | √ | | |
| IV.3.1. | Penyusunan panduan (buku manual) pengelolaan pengaduan | | √ | | |
| IV.3.2. | Penyusunan kode etik Pengelola Pengaduan | | √ | | |
| | | | | | |
| KP V. | Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi | | | | |
| V.1. | Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal Pemerintah Daerah | | | √ | |
| V.1.1. | Analisis data dan infografis | | | √ | |
| V.1.2. | Input data untuk kegiatan/acara Pemerintah Daerah | | | √ | |
| | | | | | |
| V.2. | Publikasi/diseminasi data | | | √ | |
| V.2.1. | Diseminasi data kepada publik | | | √ | |
| V.2.2. | Diseminasi data kepada Perangkat Daerah | | | √ | |
| | | | | | |
| V.3. | Integrasi dengan aplikasi lain | | | | √ |

Berdasarkan Kelompok Program di atas, maka indikator (ukuran) keberhasilan program akan digambarkan pada tabel berikut.

| NO. | PROGRAM | INDIKATOR (UKURAN) KEBERHASILAN |
|---|---|---|
| 1. | Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan | - Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan tahun sebelumnya<br>- Semua pembuat kebijakan, termasuk Pembina, secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi |
| 2. | Penguatan Sumber Daya Manusia | - Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N<br>- Pengelola pengaduan menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika) |
| 3. | Koordinasi, Monitoring dan Evaluasi | - Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antar instansi pemerintah, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N terjadi secara rutin maupun sewaktu waktu dibutuhkan |

| | | |
|---|---|---|
| | | - Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan pengelolaan pengaduan |
| 4. | Penguatan Kelembagaan dan Kebijakan | - Jumlah (alokasi) sumber daya manusia, anggaran, dan perangkat yang memadai<br>- Semua unit pemberi layanan publik menerapkan proses bisnis pengelolaan pengaduan |
| 5. | Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi | - Publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya<br>- Data pengaduan dimanfaatkan oleh Pemerintah Daerah untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik<br>- Jumlah aplikasi lain yang diintegrasikan dengan aplikasi LAPOR! |

# BAB IV
# DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA

## 4.1. Dukungan Kelembagaan

Pemerintah Kabupaten Pamekasan telah menerapkan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sejak Tahun 2019. Hal ini tertuang dalam Keputusan Bupati Pamekasan Nomor 188/597/432.013/2019 tanggal 23 Oktober 2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Tahun 2019. Selain itu, juga telah dibuat Keputusan Bupati Pamekasan tentang Pembentukan Tim Koordinasi Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan Tahun 2020-2024.

## 4.2. Dukungan Kebijakan

Berdasarkan Keputusan Bupati yang telah dibuat, maka dibutuhkan dukungan kebijakan lain, antara lain :

a. menetapkan rencana aksi agar dapat digunakan sebagai dasar pedoman dan arahan bersama penyelenggara untuk meningkatkan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah.
b. mengusulkan dan menetapkan tiap-tiap program serta kegiatan dalam rencana aksi dalam kerangka kebijakan sistem perencanaan dan anggaran Pemerintah Daerah.

## 4.3. Dukungan Sumber Daya

### 4.3.1. Sumber Daya Manusia

Pemerintah Kabupaten Pamekasan telah menunjuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, namun pejabat penghubung tersebut belum dibekali bimbingan teknis secara khusus, sehingga untuk mengembangkan kompetensi dalam pengelolaan pengaduan dibutuhkan adanya pelatihan teknis agar pengelolaan pengaduan menjadi lebih efektif dan akuntabel. Selain pelatihan teknis, kompetisi pengelolaan pengaduan tingkat Pemerintah Daerah juga perlu dilakukan agar tercipta atmosfer semangat dalam mengelola pengaduan.

### 4.3.2. Anggaran

Dukungan anggaran menjadi hal yang penting dalam pengelolaan pengaduan, namun saat ini pengelolaan pengaduan belum didukung oleh fasilitas yang memadai dikarenakan keterbatasan anggaran. Kedepannya diharapkan dukungan anggaran dalam pengelolaan pengaduan telah teranggarkan sesuai kebutuhan yang dicantumkan ke dalam program dan kegiatan penyelenggara.

# BAB V
# PENUTUP

Dalam rangka penjaminan efektivitas pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan Tahun 2020-2024, Pemerintah Daerah akan melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkesinambungan dan melakukan penyesuaian strategi pelaksanaan program dan kegiatan apabila dibutuhkan.

BUPATI PAMEKASAN,

BADDRUT TAMAM