



RENCANA AKSI
PENGELOLAN SP4N LAPOR
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

PENGELOLAAN
PENGADUAN
PELAYANAN
PUBLIK
INSTANSI PEMERINTAH



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL.....	iii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	4
1.1 Pendahuluan	4
1.2 Tujuan Petunjuk Teknis.....	5
1.3 Cakupan Panduan Teknis.....	5
1.4 Tahapan Penggunaan Panduan Teknis.....	6
1.5 Kegiatan Penyusunan Rencana Aksi.....	6
BAB 2 KERANGKA KERJA DAN ASESMEN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK INSTANSI.....	8
2.1 Kerangka Kerja (<i>Framework</i>) Sistem Pengelolaan Pengaduan.....	8
2.1.1 Nilai.....	9
2.1.2 Komitmen.....	11
2.1.3 Kebijakan.....	13
2.1.4 Sumber Daya	14
2.1.5 Pengembangan dan Pembelajaran	16
2.2 Asesmen Pengelolaan Pengaduan Instansi.....	17
2.2.1 Pengisian Matriks Asesmen.....	17
2.2.2 Kategorisasi Hasil Asesmen.....	20
2.3 Penetapan Prioritas	24
BAB 3 PENYUSUNAN TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, DAN KEGIATAN RENCANA AKSI	25
3.1 Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi	25
3.2 Program dan Kegiatan Rencana Aksi.....	26
3.3 Struktur Penulisan Rencana Aksi	29
BAB 4 DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN, DAN SUMBER DAYA.....	30
LAMPIRAN I.....	31
LAMPIRAN II.....	34

DAFTAR GAMBAR

Tabel 1 Kegiatan Penyusunan Rencana Aksi.....	6
Tabel 2 Matriks Asesmen Informasi umum	17
Tabel 3 Matriks Asesmen.....	18
Tabel 4 Kategorisasi Hasil Asesmen.....	21
Tabel 5 Penentuan Prioritas Instansi.....	24
Tabel 6 Indikator Sasaran Strategis dan Target 2021-2024.....	26
Tabel 7 Kelompok Program/ Program/ Kegiatan	26
Tabel 8 Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program	28
Tabel 9 Kelompok Program/ Program/Kegiatan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan.....	31

DAFTAR TABEL

Gambar 1 <i>Framework</i> Sistem Pengelolaan Pengaduan	8
Gambar 2 Bagan Prioritas Instansi.....	24



BAB 1

P E N D A H U L U A N

1.1 Pendahuluan

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. Pengelolaan pengaduan juga merupakan hak pengguna layanan, sekaligus mendatangkan kewajiban kepada penyelenggara pelayanan. Pengaturan ini ditindaklanjuti dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini diatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme, hingga sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional guna melindungi pengguna layanan agar memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil.

Selanjutnya, Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 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 pengaduandari 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!

Sesuai perkembangan, Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 tahun 2014 sudah tidak berlaku lagi seiring diberlakukannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Pedoman ini memberikan panduan dalam memberikan

kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat. Tujuannya agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sehingga dapat mewujudkan kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

Lebih lanjut lagi, setelah Kementerian PANRB telah menetapkan *Road Map* Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional untuk tahun 2020 sampai 2024 melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 tahun 2020. *Road Map* ini menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N LAPOR! untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu “mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya” atau “*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*”. Maka Pemerintah Provinsi Kepulauan Belitung melakukan pembenahan internal untuk dapat mengikuti road map tersebut.

Melalui *Road Map* tersebut diharapkan menjadi suatu panduan teknis supaya pelaksanaan *Road Map* lebih terkonsolidasi dan terarah. Sasaran, program, dan kegiatan pada dokumen *RoadMap* perlu diturunkan menjadi rencana kerja/aksi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan *cascading* yang tepat agar berkontribusi langsung pada pencapaian sasaran strategis Provinsi dan pada akhir Nasional.

1.2 Tujuan Petunjuk Teknis

1. Menjadi panduan dalam menyusun rencana kerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik di tingkat Organisasi Perangkat Daerah(OPD).
2. Menjadi panduan untuk sinkronisasi Roadmap SP4N LAPOR! Nasional 2020 – 2024 dengan rencana kerja pengelolaan pengaduan instansi.
3. Mewujudkan ketercapaian target pengelolaan pengaduan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Nasional

1.3 Cakupan Panduan Teknis

Petunjuk teknis ini memuat materi utama sebagai berikut:

1. Kerangka Kebijakan & Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Provinsi dan Nasional, termasuk Roadmap SP4N LAPOR! 2020 – 2024 sebagai acuan dalam menyusun rencana aksi.

2. Kerangka Kerja (*framework*) sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik Organisasi Perangkat Daerah (OPD)
3. Teknik penilaian mandiri (*self-assessment*) terhadap kondisi pengelolaan pengaduan Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

4. Teknik penyusunan tujuan, sasaran, program, kegiatan, dan indikator pengelolaan pengaduan Organisasi Perangkat Daerah (OPD).
5. Teknik penyusunan analisis dukungan kebijakan, kelembagaan dan sumber daya

1.4 Tahapan Penggunaan Panduan Teknis

Tahapan dalam menyusun Rencana Aksi pengelolaan pengaduan instansi adalah:

1. Memahami *Road Map* SP4N LAPOR! 2020 – 2024;
2. Memahami *framework* sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik OPD;
3. Melakukan penilaian mandiri (*self-assessment*) terhadap kondisi pengelolaan pengaduan OPD;
4. Menyusun tujuan, sasaran, program, kegiatan, dan indikator pengelolaan pengaduan instansi; dan
5. Menyusun analisis Dukungan Kebijakan, Kelembagaan, dan Sumber Daya.

1.5 Kegiatan Penyusunan Rencana Aksi

Setiap organisasi perangkat daerah dapat menentukan sendiri kegiatan yang diperlukan dalam menyusun dan menetapkan rencana aksi dengan melibatkan berbagai pihak yang kompeten pada lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Sebagai acuan, penyusunan rencana aksi meliputi serangkaian kegiatan dengan melibatkan peran para pihak sebagaimana bagan berikut.

Tabel 1 Kegiatan Penyusunan Rencana Aksi

No.	Kegiatan	Pihak Terlibat			
		Tim Penyusun	Ketua SP4N LAPOR	Sekretaris	Kepala OPD
1.	Penetapan Tim	Dinas Koinfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum	Inspektorat s.d tahun 2021	Biro Organisasi	Kepala Dinas/Badan/ Kepala Biro/Inspsktur
2.	Pelaksanaan Asesmen	Dinas Koinfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro	Inspektorat s.d tahun 2021	Biro Organisasi	Kepala Dinas/Badan/ Kepala Biro/Inspsktur

		Hukum			
3.	Penyusunan Rencana Aksi	Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum	Inspektorat s.d tahun 2021	Biro Organisasi	Kepala Dinas/Badan/ Kepala Biro/Inspektur
4.	Penulisan Rencana Aksi	Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum	Inspektorat s.d tahun 2021	Biro Organisasi	Kepala Dinas/Badan/ Kepala Biro/Inspektur
5.	Persetujuan Rencana Aksi	Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum	Inspektorat s.d tahun 2021	Biro Organisasi	Kepala Dinas/Badan/ Kepala Biro/Inspektur
6.	Pengesahan Rencana Aksi	Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum	Inspektorat s.d tahun 2021	Biro Organisasi	Kepala Dinas/Badan/ Kepala Biro/Inspektur

Kegiatan pelaksanaan asesmen perlu dilakukan secara obyektif, merujuk kepada kondisi OPD yang sesungguhnya. Untuk itu, OPD dapat membuat Berita Acara pelaksanaan asesmen yang berisi informasi tentang pelaksanaan dan hasil asesmen. Informasi tentang pelaksanaan asesmen diterangkan dengan pernyataan kapan kegiatan dilaksanakan, siapa saja pihak yang menghadiri kegiatan, bagaimana proses dilakukan, dan seterusnya. Sedangkan informasi hasil asesmen paling tidak memuat matriks asesmen yang telah diisi dan prioritas OPD untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

BAB 2

KERANGKA KERJA DAN ASESMEN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK INSTANSI

Bab ini berisikan dua materi utama yaitu 1). kerangka kerja (*framework*) sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik; dan 2). penilaian (*assessment*) terhadap kondisi pengelolaan pengaduan instansi pemerintah.

Framework merupakan komponen-komponen mendasar dalam sebuah pengelolaan pengaduan yang efektif. Sedangkan *assessment* merupakan teknik untuk mengetahui seberapa efektif sistem pengelolaan pengaduan berdasarkan penilaian terhadap komponen-komponen dalam *framework* tersebut. Dalam panduan teknis ini, asesmen dilakukan secara mandiri (*self-assessment*) oleh instansi, dan selanjutnya akan dilakukan analisis berdasarkan hasil yang didapat dari penilaian mandiri.

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 dalam *framework* sistem pengelolaan pengaduan terdiri dari nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya, serta pengembangan dan pembelajaran.



Gambar 1 *Framework* Sistem Pengelolaan Pengaduan

2.1.1 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 pengaduanyang mereka miliki, tetapi juga mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau komplain yang tidak perlu (secara internal dan/atau eksternal) serta sumberdaya yang dimiliki juga dapat digunakan secara proporsional. Salah satu nilai penting dalam sistem pengelolaan pengaduan adalah mudah diakses oleh semua kalangan.

Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat melakukan beberapa hal berikut agar layanan pengelolaan pengaduan menjadi mudah diakses:

- mempublikasikan kebijakan pengelolaan pengaduan di situs web babelprov.go.id dan melalui materi referensi lain yang dapat diakses oleh publik
- mengintegrasikan setiap aduan yang masuk terutama dari kelompok marjinal
- bersikap proaktif dalam mencari aduan dari kelompok marjinal melalui kunjungan dan program penjangkauan terutama di daerah pedesaan dan

terpencil

- pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media, meliputi media konvensional (kotak pengaduan, surat, telepon, SMS) dan media kontemporer (media sosial, *website*, aplikasi ponsel) yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi Informatika maupun OPD lainnya.

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:

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

Nilai ketiga dalam pengelolaan pengaduan adalah responsif. Responsif memiliki artian bahwa OPD 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. OPD perlu menyadari bahwa terdapat berbagai hambatan pribadi, budaya, dan struktural yang dapat berdampak pada kemampuan orang tertentu untuk mengajukan keluhan/aduan. Oleh karena itu, OPD 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

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:

- memperkuat hubungan antar maupun intra organisasi
- mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan
- meningkatkan layanan dan sistem pengelolaan pengaduan
- 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 OPD agar dapat mencapai tujuan ini meliputi:

- secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (*hub*) koordinasi SP4N;
- 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 Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung maupun OPD 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 *public engagement*;
- pengelolaan sistem dan infrastruktur IT;
- serta berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan.

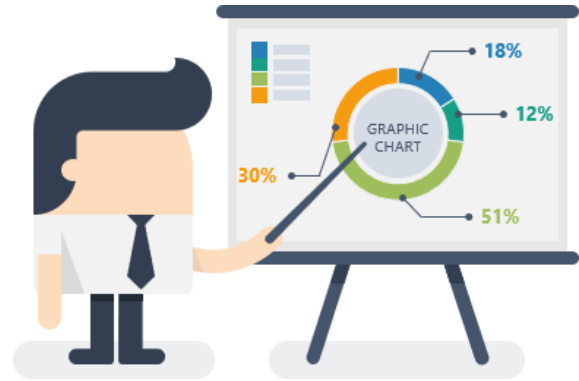
2.1.3 Kebijakan

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 standar prosedur yang jelas



Kebijakan pengelolaan pengaduan merupakan wujud komitmen Bersama Pemerintah Provinsi baik internal maupun eksternal 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, OPD dapat melakukan hal berikut:

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

Adapun pada segi wewenang, OPD dapat melakukan hal berikut:

- 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, OPD 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 segi anggaran adalah adanya inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan penganggaran berbasis kinerja (memiliki target kinerja) dan dimanfaatkan dengan tingkat realisasi $\geq 90\%$.

2.1.4 Sumber Daya

Pelaksana: staf yang terampil

Fasilitas: bahan dan peralatan yang memadai



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

- Staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh OPD 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. 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:

- menerima pelatihan berkelanjutan dalam penanganan pengaduan yang efektif dan sistem manajemen pengelolaan pengaduan instansi
- menerima pendelegasian wewenang yang jelas dan panduan tertulis mengenai kebijakan pengelolaan pengaduan instansi
- 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 OPD setidaknya dapat memiliki beberapa aspek berikut:

- Memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik tentang sistem pengelolaan pengaduan OPD 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

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 Admin pengelola pengaduan OPD, merupakan hal yang dibutuhkan oleh setiap OPD. 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.
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 OPD 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 OPD, sesuai kapasitas dan kemampuan yang dimiliki oleh instansi tersebut.

Hal selanjutnya yang diperhatikan adalah, setiap data yang masuk dalam aplikasi pengelolaan pengaduan harus dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan publik. Setiap aduan yang masuk, akan menjadi data valid tentang kekurangan kualitas layanan secara rinci baik tentang prosedur dan proses pelayanan, fasilitas yang tersedia, biaya, serta kompetensi dan perilaku aparatur pelayanan. Hal ini bisa menjadi *database* untuk rekomendasi perbaikan pelayanan, yang kemudian dianalisa dan dimasukkan dalam janji dan rekomendasi perbaikan pelayanan dari setiap instansi.

2.2 Asesmen Pengelolaan Pengaduan Instansi

Setelah memahami *framework* di atas, maka tahapan selanjutnya dalam penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi adalah melakukan *self-assessment*. Asesmen ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan sasaran, program, dan kegiatan dalam menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi.

2.2.1 Pengisian Matriks Asesmen

Secara mandiri, instansi melakukan penilaian terhadap kondisi pengelolaan pengaduan dengan mengisi tabel/ matriks berikut.

Tabel 2 Matriks Asesmen Informasi umum

1.	Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 Tahun 2020			
2.	Jumlah pengaduan yang diselesaikan		43,7	%
3.	Jumlah pengaduan tidak dapat diselesaikan		56,3	%

Isi Matriks berikut berdasarkan skala 1 terendah dan 4 tertinggi

Tabel 3 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 antara pimpinan, pengawas, dan level operasional.			√	
6.	Pimpinan OPD 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 OPD.		√		
11.	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.			√	
12.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan OPD 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 <i>platform</i> pembelajaran nasional	√			

2.2.2 Kategorisasi Hasil Asesmen

Langkah selanjutnya adalah mengelompokkan hasil asesmen ke dalam kelompok atau kategori tertentu sebagai dasar untuk menentukan program sebagaimana terdapat dalam *Road Map* SP4N LAPOR! 2020 – 2024.

Tabel 4 Kategorisasi Hasil Asesmen

No.	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi, Monev
1.	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran, tugas, dan fungsi yang jelas di antara pimpinan, pengawas dan level operasional			✓		✓				
2.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan		✓						✓	
3.	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan		√					√		√
4.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif			√				√		√
5.	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		√					√		√
6.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan			√				√		

	meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi			√						√
7.	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai		√							√
8.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya		√							√
9.	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			√				√		
10.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing			√						√
11.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas 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.	OPD 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 <i>platform</i> pembelajaran nasional		√							√

2.3 Penetapan Prioritas

Berdasarkan penilaian matriks asesmen dan kategori di atas, diskusikan dan tentukan kelompok prioritas untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan instansi.

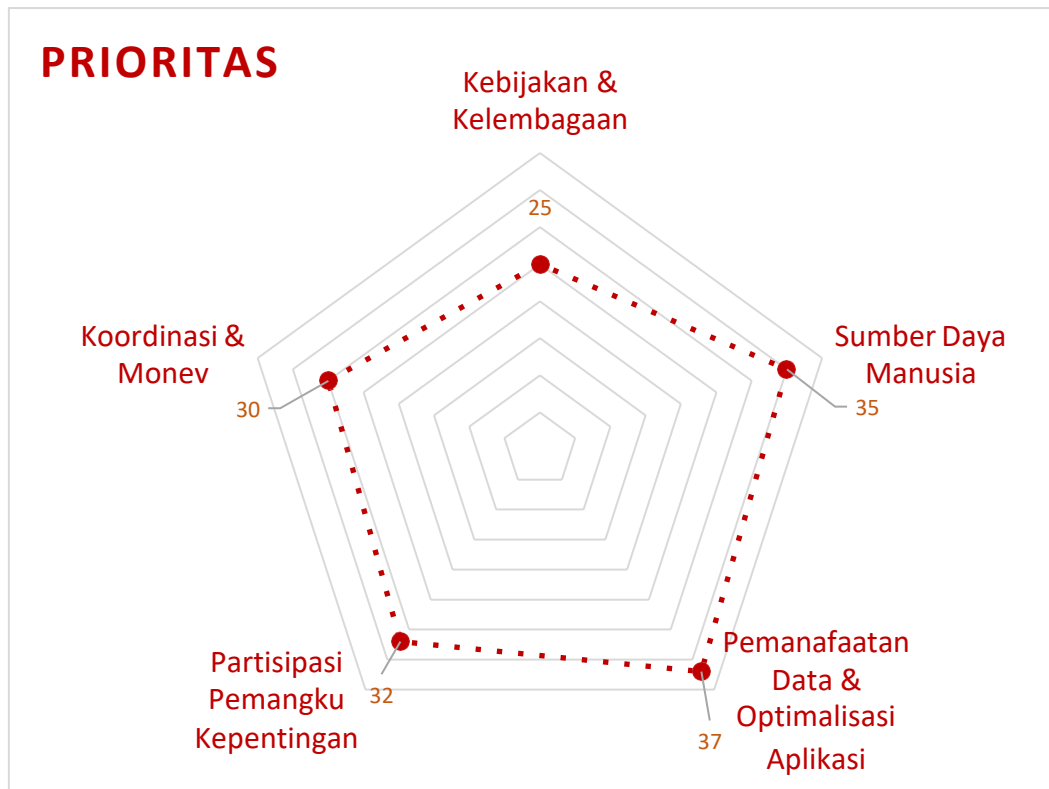
Tabel 5 Penentuan Prioritas Instansi

Aspek	Prioritas*	Alasan
Kelembagaan & Kebijakan	1 ② 3 4 5	Sudah ada SK OPD terkait unit pengelola pengaduan beserta anggaran
Sumber Daya Manusia	① 2 3 4 5	Sering terjadinya rotasi pejabat pengelola SP4N LAPOR perangkat daerah
Pemanfaatan Data & Optimalisasi Aplikasi	1 ② 3 4 5	Kurangny sosialisasi terhadap Kanal Pengaduan SP4N LAPOR ke Masyarakat dan ASN sehingga masih ada aplikasi sejenis yang berjalan
Partisipasi Pemangku Kepentingan	① 2 3 4 5	Pejabat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berupaya melakukan penyelesaian setiap pengaduan yang masuk secara professional dan proposional
Koordinasi, Monev	① 2 3 4 5	Koordinasi, Monev dan Pembinaan akan dilakukan minimal 1 bulan sekali oleh tim yang terbentuk

*Lingkari salah satu berdasarkan prioritas instansi

Berdasarkan prioritas di atas, instansi dapat membuat bagan berikut

Gambar 2 Bagan Prioritas OPD





BAB 3

PENYUSUNAN TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, DAN KEGIATAN RENCANA AKSI

Bab ini menjelaskan tentang bagaimana instansi menetapkan tujuan, sasaran, program, kegiatan, dan indikator dari rencana aksi pengelolaan pengaduan.

3.1 Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi

Sasaran strategis yang ingin diwujudkan dalam *Road Map* Sistem Pengeleolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Tahun 2020-2024 adalah “Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya” atau “*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*”. Sasaran strategis ini dicerminkan oleh dua kondisi, yaitu:

1. meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat; dan
2. 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*).

Merujuk kepada dokumen *Road Map* SP4N LAPOR! Nasional, instansi dapat menetapkan tujuan dan sasaran strategis rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi sebagai berikut:

Tujuan:

“Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya”

Sasaran Strategis:

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

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

Tabel 6 Indikator Sasaran Strategis dan Target 2021-2024

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	Target			
		2021	2022	2023	2024
Jumlah Pengaduan yang Diterima	60 pengaduan	70 pengaduan	150 pengaduan	200 pengaduan	300 Pengaduan
Persentase Pengaduan yang Diselesaikan	30 %	...56%	80%	90%	100 %

3.2 Program dan Kegiatan Rencana Aksi

Berdasarkan hasil asesmen pada bab 2 tabel kerja matrik asesmen dan kelompok prioritas, OPD telah mengetahui kondisi dan aspek-aspek dalam pengelolaan pengaduan yang perlu mejadi 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 7 Kelompok Program/ Program/ Kegiatan

No.	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan	
KP I.	Penguatan Kelembagaan	
Program I.1.	<i>Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas & fungsi, fasilitas)</i>	
Kegiatan I.1.1.	Penyusunan Peraturan Gubernur tentang SP4N LAPOR	
Kegiatan I.1.2.	Revisi SK tentang Tim SP4N LAPOR PROVINSI	
Kegiatan I.1.3.	SK TIM SP4N LAPOR OPD	
Program I.2.	<i>Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi</i>	
Kegiatan I.2.1.	Penyusunan proses bisnis pengelolaan pengaduan	
Kegiatan I.2.2.	Penyusunan SOP SP4N LAPOR PROVINSI	
Kegiatan I.2.3.	Penyusunan SOP SP4N LAPOR OPD	
Program I.3.	<i>Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan</i>	
Kegiatan I.3.1.	<i>Penguatan Sistem Pengawasan SP4N Lapor Provinsi</i>	
Kegiatan I.3.2.	<i>Penguatan Sistem Penguatan SP4N Lapor OPD</i>	

Program I.4.	Penyusunan/ penguatan panduan teknis	
Kegiatan I.4.1	Penyusunan panduan (buku manual) pengelolaan Pengaduan Provinsi dan OPD	
Kegiatan I.4.2	Penyusunan kode etik pengelola pengaduan	
KP II.	Penguatan Sumber Daya Manusia	
Program II.1.	Penggunaan platform pembelajaran	
Kegiatan II.1.1.	Pelatihan nasional SP4N Lapor Provinsi	
Kegiatan II.1.2.	Pelatihan nasional SP4N Lapor OPD, Kabupaten dan Kota	
Program II.2.	Pelatihan Nasional SP4N Lapor Masyarakat, Ormas dll	
Kegiatan II.2.1.	Pelatihan bagi pimpinan/ manajemen/ pelaksana operasional harian	
Kegiatan II.2.2.	Pelatihan tematik: komunikasi publik/ pengolahan data/ DII	
Kegiatan II.2.3.	In house training (coaching, on job training, dll)	
KP III.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi	
Program III.1.	Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal Instansi	
Kegiatan III.1.1.	Analisis data dan info grafis	
Kegiatan III.1.2.	Input data untuk kegiatan/acara instansi	
Program III.2.	Publikasi/ diseminasi data	
Kegiatan III.2.1.	Diseminasi data kepada publik	
Kegiatan III.2.2.	Diseminasi data kepada unit-unit internal instansi	
Program III.3.	Integrasi dengan aplikasi lain	
Kegiatan III.3.1.	Integrasi dengan aplikasi kependudukan	
Kegiatan III.3.2.	Integrasi dengan aplikasi pelayanan lain	
KP IV.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	
Program IV.1.	Komunikasi publik dan " <i>brand image</i> "	
Kegiatan IV.1.1.	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan instansi dengan Masyarakat	
Kegiatan IV.1.2.	Publikasi melalui media sosial, cetak & elektronik	
Program IV.2.	Peningkatan keterlibatan pihak internal	
Kegiatan IV.2.1.	Lokakarya pejabat penghubung	
Kegiatan IV.2.2.	Seminar/lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	

Program IV.3.	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola	
Kegiatan IV.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan	
Kegiatan IV.3.2	Gathering pimpinan dan pengelola	
KP V.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi	
Program/ Keg V.1.	Koordinasi dengan simpul (hub) Provinsi/Pusat/Nasional	
Program/ Keg V.2.	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan	
Program/ Keg V.3.	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak	

Program dan kegiatan di atas dapat disesuaikan dan dipertajam sesuai kondisi dan karakter setiap OPD.

Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

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

Tabel 8 Contoh 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 proses bisnis pengelolaan pengaduan
2.	Penguatan Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"> Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N Pengelola pengaduan menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika)
3.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> Publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya Data pengaduan dimanfaatkan oleh instansi untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik. 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, Pemantauan dan Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antar instansi pemerintah, serta dalam simpul (<i>hub</i>) 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

3.3 Struktur Penulisan Rencana Aksi

Dengan mengikuti proses dalam petunjuk teknis ini, instansi dapat menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan mengikuti struktur penulisan sebagai berikut.

Bab I. Pendahuluan

1.1.1. Pengantar

1.1.2. Maksud dan Tujuan

1.1.3. Lingkup Rencana Aksi

Bab II. Kerangka Kerja (*Framework*) Sistem Pengelolaan Pengaduan Instansi

Bab III. Tujuan, Sasaran, Program, Kegiatan, dan Indikator-Indikator

Bab IV. Dukungan Kelembagaan, Kebijakan, dan Sumber Daya

Lampiran

Matriks Asesmen

Berita Acara Kegiatan Asesmen



BAB 4

DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN, DAN SUMBER DAYA

Pada bagian ini, OPD akan menganalisis ketersediaan kebijakan, sumber daya, dan aspek kelembagaan yang ada untuk dapat melaksanakan rencana aksi. Kebutuhan dukungan kelembagaan, kebijakan, dan sumber daya perlu diidentifikasi sebagai prasyarat dalam melaksanakan rencana aksi. Ketimpangan terhadap kondisi yang ada dan kebutuhan perlu dicarikan solusi dengan memperhatikan tahapan dalam pelaksanaan rencana aksi.

LAMPIRAN I

Kelompok Program/ Program/Kegiatan Rencana Aksi
Pengelolaan Pengaduan Provinsi Kepulauan Bangka
Belitung Tahun 2021 s.d 2024

No.	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
KP I.	Penguatan Kelembagaan					
I.1.	Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas & fungsi, fasilitas)					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi dan Admin Penghubung
I.1.1.	Penyusunan Peraturan Gubernur tentang SP4N Lapor					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi dan Biro Hukum
I.1.2.	Revisi SK tentang SP4N Lapor					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum
I.1.3.	SK Kepala OPD tentang SP4N Lapor					OPD (Organisasi Perangkat Daerah)
I.2.	Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi dan Admin Penghubung serta Admin SP4N LAPOR Kabupaten/Kota
I.2.1.	Penyusunan proses bisnis pengelolaan Pengaduan					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, Biro Hukum dan Admin Penghubung
I.2.2.	Penyusunan SOP OPD(mengikuti alur Aplikasi SP4N LAPOR)					KemenpanRB
I.2.3.	Penyusunan SOP....(mengikuti alur Aplikasi SP4N LAPOR)					KemenpanRB
I.3.	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan					Inspektorat
I.3.1.	Penguatan Sistem Pengawasan SP4N Lapor Provinsi					Inspektorat dan Dinas Kominfo
I.3.2.	Penguatan Sistem Pengawasan SP4N Lapor					Dinas Kominfo,

	OPD					Inspektorat,Biro Organisasi dan Kepala OPD
I.4.	Penyusunan/penguatan panduan teknis					Dinas Kominfo
I.4.1	Penyusunan panduan (buku manual) pengelolaan pengaduan					KemenpanRB
I.4.2	Penyusunan kode etik pengelola pengaduan					KemenpanRB,Dinas Kominfo, Inspektorat,Biro Organisasi dan Admin Penghubung
KP II.	Penguatan Sumber Daya Manusia					
II.1.	Penggunaan platform pembelajaran					Media KemenpanRB
II.1.1.	Pelatihan nasional....(<i>diisi oleh instansi</i>)					KemenpanRB
II.1.2.	Pelatihan nasional....(<i>diisi oleh instansi</i>)					KemenpanRB
II.2.	Pelatihan					KemenpanRB

II.2.1.	Pelatihan bagi pimpinan/manajemen/ pelaksana operasional harian					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi dan Admin Penghubung
II.2.2.	Pelatihan tematik: komunikasi publik/ pengolahan data/dll					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum
II.2.3.	<i>In house training (coaching, on job training, dll)</i>					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum
KP III.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi					
III.1.	Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum, serta Perangkat Daerah
III.1.1.	Analisis data dan infografis					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum
II.1.2.	Input data untuk kegiatan/acara instansi					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum
III.2.	Publikasi/diseminasi data					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum, serta Perangkat Daerah
III.2.1.	Diseminasi data kepada publik					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum, serta Perangkat Daerah
III.2.2.	Diseminasi data kepada unit-unit internal instansi					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum, serta Perangkat Daerah

III.3.	Integrasi dengan aplikasi lain					Dinas Kominfo dan OPD
III.3.1.	Integrasi dengan aplikasi kependudukan					Dinas Kominfo dan DP3ACSKB
III.3.2.	Integrasi dengan aplikasi pelayanan lain					Dinas Kominfo dengan seluruh Perangkat Daerah
KP IV.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan					
IV.1.	Komunikasi publik dan " <i>brand image</i> "					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum, serta Perangkat Daerah
IV.1.1.	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan instansi dengan masyarakat					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum, serta Perangkat Daerah
IV.1.2.	Publikasi melalui media sosial, cetak & elektronik					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum, serta Perangkat Daerah
IV.2.	Peningkatan keterlibatan pihak internal					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum, serta Perangkat Daerah
IV.2.1.	Lokakarya pejabat penghubung					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum
IV.2.2.	Seminar/lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum

IV.3.	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum
IV.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum
IV.3.2	<i>Gathering</i> pimpinan dan pengelola					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi, dan Biro Hukum

KP V.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi					
V.1.	Koordinasi dengan simpul (<i>hub</i>) Provinsi/ Pusat/ Nasional					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi dan Admin Kabupaten Kota
V.2.	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan					Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi dan Admin Penghubung
V.3.	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak					KemenpanRb, Dinas Kominfo, Inspektorat, Biro Organisasi dan Admin Penghubung

LAMPIRAN II

Berita Acara Penilaian Mandiri

Pada hari ini Rabu tanggal 13 Oktober 2021 telah dilaksanakan kegiatan Penilaian Mandiri Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Sesuai standar dan mengacu kepada Petunjuk Teknis Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah dari Kementerian PANRB, kegiatan telah menghasilkan:

1. Matriks Asesmen Pengelolaan Pengaduan (terlampir)
2. Prioritas Instansi untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan (terlampir)
3. Dokumen lain.....



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Pulau Lepar, Komplek Perkantoran Pemprov, Air Itam, Pangkalpinang 33149
Telp : 0717 4262141 - 0717 4262142 Web : <https://kominfo.babelprov.go.id>
Fax : 0717 4262143 Email : kominfo@babelprov.go.id

DAFTAR HADIR RAPAT DINAS

Hari/Tanggal : Rabu, 13 Oktober 2021

Waktu : 14.00 s.d selesai

Tempat : Ruang Rapat

Acara : Rencana Aksi dan Evaluasi SP4N LAPOR

NO	NAMA	INSTANSI	JABATAN	TANDA TANGAN
1	<i>Arwanto</i>	<i>Inspektorat</i>	<i>Inspektur</i>	1 <i>[Signature]</i>
2	<i>Sudarma</i>	<i>Diskominfo</i>	<i>Kepala</i>	2 <i>[Signature]</i>
3	<i>Shintia Marsdalena</i>	<i>Biro Organisasi</i>	<i>Kasubbag Yandu</i>	3 <i>[Signature]</i>
4	<i>Muan Kusnadi</i>	<i>Inspektorat</i>	<i>Irban PSE</i>	4 <i>[Signature]</i>
5	<i>ARU G.</i>	<i>DUS KUMINFO</i>	<i>APL & TRK</i>	5 <i>[Signature]</i>
6	<i>DESI SINGRITA</i>	<i>INSPEKTORAT</i>	<i>SEKRETARIS</i>	6 <i>[Signature]</i>
7	<i>Harpis</i>	<i>Biro Hukum</i>	<i>Keby Banku</i>	7 <i>[Signature]</i>
8	<i>Cipto Nugroho</i>	<i>Biro organisasi</i>	<i>Keby TL</i>	8 <i>[Signature]</i>
9				9
10				10
11				11
12				12
13				13
14				14
15				15

Pangkalpinang, 13 Oktober 2021

[Signature]
(RISKI ANTO)

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

DOKUMENTASI

