



BUPATI KAPUAS
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS
NOMOR 715 /DISKOMINFO TAHUN 2021
TENTANG

RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS
TAHUN 2020-2024

BUPATI KAPUAS,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan 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, disebutkan bahwa Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah harus menyusun dan menetapkan rencana aksi paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Menteri ini diundangkan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Bupati Kapuas tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kapuas Tahun 2020-2024.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Daerah Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
 4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
9. 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);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2021 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 63).
17. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Kapuas (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2013 Nomor 21);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Menetapkan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kapuas Tahun 2020-2024.
- KEDUA : Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kapuas sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, mempunyai sistematika sebagai berikut:
- a. Bab I Pendahuluan
 - b. Bab II Kerangka Kerja (Frame Work)
 - c. Bab III Tujuan, Sasaran, Program, Kegiatan dan Indikator
 - d. Bab IV Dukungan Kelembagaan, Kebijakan, dan Sumber Daya
 - e. Bab V Penutup
- Dokumen Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kapuas sebagaimana dimaksud Diktum KESATU sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KETIGA : Dalam pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Kapuas dapat bekerja sama dengan pemangku kepentingan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KEEMPAT : Untuk mengetahui pencapaian Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kapuas Tahun 2020-2024 perlu dilakukan pemantauan, evaluasi serta pelaporan program kegiatan yang telah dilaksanakan untuk melihat hasil yang dicapai dengan target dan standar yang ditentukan.
- KELIMA : Pelaksanaan pemantauan sebagaimana Diktum KEEMPAT dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas setiap 6 (enam) bulan sekali atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- KEENAM : Pelaksanaan evaluasi sebagaimana Diktum KEEMPAT dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten Kapuas setiap 6 (enam) bulan sekali atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- KETUJUH : Pelaporan sebagaimana Diktum KEEMPAT dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas setiap 6 (enam) bulan sekali atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- KEDELAPAN : Laporan pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selaku koordinator SP4N di tingkat Nasional sekali dalam 1 (satu) tahun dan sewaktu-waktu apabila diperlukan.

KEDELAPAN : Biaya yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan/atau sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KESEMBILAN : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kuala Kapuas
pada tanggal 31 Desember 2021



BUPATI KAPUAS,

BEN BRAHIM S. BAHAT

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia di Jakarta
Up. Deputi Bidang Pelayanan Publik.
2. Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia di Jakarta
Up. Bidang Aparatur dan Pelayanan Publik.
3. Kepala Dinas Kominfo, Persandian dan Statistik di Palangka Raya
4. Ketua DPRD Kabupaten Kapuas di Kuala Kapuas
5. Inspektur Kabupaten Kapuas di Kuala Kapuas
6. Kepala Bagian Organisasi Setda. Kab. Kapuas di Kuala Kapuas

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS
NOMOR **715** /DISKOMINFO TAHUN 2021
TENTANG
RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN
KAPUAS TAHUN 2020-2024

BAB I
PENDAHULUAN

A. PENGANTAR

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. Untuk itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Tujuannya adalah sebagai informasi kebijakan proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan.

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 penyelenggaraan 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.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 kemudian ditindaklanjuti oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan kemudian diganti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Dalam peraturan ini, pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik

dilakukan berdasarkan prinsip "*no wrong door policy*" yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara Pelayanan Publik yang berwenang menangani. Disamping itu juga dalam peraturan 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.

Seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual. Oleh karena itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik nasional yang terintegrasi dan berkelanjutan

Lebih lanjut lagi, 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”.

Agar pelaksanaan Road Map lebih terkonsolidasi, terarah dan berkontribusi langsung pada pencapaian sasaran strategis nasional, maka Kementerian, Lembaga Non-Kementerian, Pemerintah Daerah, dan BUMN/D menyusun Rencana Kerja/Rencana Aksi instansi dengan cascading yang tepat sebagai turunan dari Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional untuk tahun 2020 sampai 2024.

Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Kabupaten Kapuas menyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Kapuas Tahun 2020 sampai dengan 2024.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud dari Rencana Aksi ini adalah menjadi acuan bagi Penyelenggara dalam berkontribusi langsung pada pencapaian sasaran strategis nasional yang tertuang dalam Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional untuk tahun 2020 sampai 2024.
2. Tujuan dari Rencana Aksi ini adalah untuk mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan seluruh Penyelenggara dalam mewujudkan ketercapaian target pengelolaan pengaduan nasional.

C. LINGKUP RENCANA AKSI

Lingkup dari Rencana Aksi ini adalah sebagai berikut:

1. Kerangka Kerja (frame work) system pengelolaan pengaduan pelayanan publik instansi.
2. Kondisi pengelolaan pengaduan instansi berdasarkan penilaian mandiri (self-assesment).
3. Tujuan, sasaran, program, kegiatan dan indikator pengelolaan pengaduan instansi.
4. Analisis dukungan kebijakan, kelembagaan dan sumber daya.

BAB II
KERANGKA KERJA (FRAME WORK)
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN INSTANSI

A. KERANGKA KERJA (FRAME WORK) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN INSTANSI

Sistem pengelolaan pengaduan yang efektif akan didukung oleh framework yang terdiri dari sejumlah komponen dasar yang meliputi nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya serta pengembangan dan pembelajaran.

B. NILAI

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya 4 (empat) nilai, yaitu mudah diakses, transparan, responsif dan imparial. Ketika keempat nilai ini dapat terpenuhi, organisasi tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengelolaan pengaduan yang mereka miliki, tetapi juga mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau komplain yang tidak perlu (secara internal dan/atau eksternal) sumber daya yang dimiliki juga dapat digunakan secara proporsional.

Berikut ini penjelasan “nilai” yang harus terpenuhi dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

1. Mudah Diakses

Salah satu nilai penting dalam sistem pengelolaan pengaduan adalah mudah diakses oleh semua kalangan.

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

- Mempublikasi kebijakan pengelolaan pengaduan di situs web 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).

2. Tranparansi

Dalam pengelolaan pengaduan, transparansi diwujudkan dengan 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.

3. Responsif

Responsif memiliki artian bahwa instansi dapat memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif. Adanya respon yang baik dan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat akan meningkatkan akuntabilitas pemerintah.

4. Imparsial

Imparsial memiliki artian tidak memihak (netral) bahwa instansi dituntut untuk tidak berpihak dan selalu netral dalam melakukan proses 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.

C. KOMITMEN

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

- 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 instansi 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 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 public engagement;

- Pengelolaan sistem dan infrastruktur IT;
- Serta berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan.

D. KEBIJAKAN

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

Pada aspek penguatan kelembagaan, instansi dapat melakukan hal berikut:

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

Adapun pada segi wewenang, instansi 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, instansi yang menyelesaikan, dan kondisi geografisnya;
- 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 > 90%.

E. SUMBER DAYA

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

- Staf terampil dalam jumlah yang memadai 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. Staf yang tidak memiliki tanggung jawab 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 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 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.

F. PENGEMBANGAN DAN PEMBELAJARAN

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

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

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

G. KONDISI PENGELOLAAN PENGADUAN INSTANSI

Pemerintah Kabupaten Kapuas telah menerapkan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan On Line Rakyat (LAPOR) sejak tahun 2018, dengan ditetapkannya Keputusan Bupati Kapuas Nomor 148/DISKOMINFO TAHUN 2018 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kapuas.

Pada tahun 2020 dilakukan perbaikan Keputusan Bupati Nomor 148/Diskominfo Tahun 2018, sehingga ditetapkan kembali Keputusan Bupati Kapuas Nomor 407/DISKOMINFO TAHUN 2020 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kapuas.

Kabupaten Kapuas sejak tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 telah melaksanakan Bimbingan Teknis Aplikasi SP4N Lapor untuk Tim Pengelola dan Pejabat Penghubung Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas.

Berdasarkan rekapitulasi statistik monitoring SP4N LAPOR, selama periode Januari 2020 s.d. 14 Desember 2021 ditemukan kondisi jumlah pengaduan yang diterima sebanyak 61 pengaduan dengan rincian sebagai berikut:

- Jumlah pengaduan yang diselesaikan (tuntas) sebanyak 60 pengaduan
- Jumlah pengaduan dalam proses sebanyak 1 pengaduan
- Jumlah pengaduan tertunda sebanyak 0 pengaduan
- Jumlah pengaduan yang diarsipkan sebanyak 15 pengaduan

Berikut tabel Data Pengaduan yang diterima periode Januari 2020 s.d Desember 2021 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Data Pengaduan Yang Diterima Periode
Januari 2020 s.d. Desember 2021

No	Uraian	Jumlah	
1	Jumlah pengaduan yang diselesaikan	61 pengaduan	100%
2	Jumlah pengaduan tidak dapat diselesaikan	0 pengaduan	0%
	TOTAL	61	

Untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas, Tim telah melakukan penilaian mandiri (self assessment). Assemen ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan sasaran,

program, dan kegiatan dalam menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi.

Berdasarkan hasil penilaian mandiri (self assessment) dapat disampaikan kondisi pengelolaan pengaduan Pemerintah Kabupaten Kapuas sebagai berikut:

1. Kelembagaan dan Kebijakan

Kebijakan yang telah diterbitkan yakni Keputusan Bupati Kapuas Nomor 407/DISKOMINFO TAHUN 2020 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kapuas, untuk memperkuat dasar hukum dalam pengelolaan pelayanan publik di Kabupaten Kapuas Bagian Organisasi Sekretariat Daerah sedang memproses Peraturan Kepala Daerah tentang Pengelolaan Pelayanan Publik dimana nanti akan mengatur tentang struktur kelembagaan, tugas, wewenang dan standar prosedur pengelolaan pelayanan publik. Surat edaran Bupati Kapuas Nomor 800.07/369/DISKOMINFO/IKP/IX/2020 tanggal 7 September 2020 tentang Pemanfaatan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi SP4N LAPOR di Kabupaten Kapuas.

2. Sumber Daya Manusia

Kompetensi yang berbeda-beda dan minimnya pengetahuan pada Pejabat Penghubung di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) serta tidak teranggarkannya insentif bagi operator pada perangkat daerah untuk menambah semangat dalam bekerja.

3. Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi

- Belum memiliki road map atau blue print tentang integrasi data dan belum adanya analisis data aplikasi di setiap OPD.
- Masih banyaknya perangkat daerah yang belum mencantumkan link pengaduan publik LAPOR pada website masing-masing perangkat daerah.

4. Partisipasi Pemangku Kepentingan

- Pengelolaan pengaduan belum didukung oleh fasilitas yang memadai karena keterbatasan dukungan anggaran dalam pengelolaan aplikasi.
- Belum optimalnya sosialisasi ke masyarakat khususnya di Kecamatan dan pedesaan akan aplikasi SP4N Lapor.

5. Koordinasi Monitoring dan Evaluasi

Belum adanya regulasi / kebijakan tentang SOP pengelola pelayanan pengaduan publik di Pemerintah Kabupaten Kapuas.

BAB III

TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, KEGIATAN DAN INDIKATOR

A. TUJUAN DAN SASARAN RENCANA AKSI

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

1. Meningkatkan jumlah pengaduan dari masyarakat; dan
2. Meningkatkan 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 service policy).

Merujuk kepada dokumen Road Map SP4N LAPOR! Nasional, Pemerintah Kabupaten Kapuas menetapkan tujuan dan sasaran strategis Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Kapuas sebagai berikut:

Tujuan:

"Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Kapuas 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. Pemerintah Kabupaten Kapuas telah menetapkan target capaian untuk setiap tahun adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Indikator Sasaran Strategis dan Target 2021 – 2024

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	Target			
		2021	2022	2023	2024
Jumlah Pengaduan yang Diterima (pengaduan)	26	35	45	65	76
Persentase Pengaduan yang Diselesaikan (%)	100	100	100	100	100

B. PROGRAM DAN KEGIATAN RENCANA AKSI

Berdasarkan hasil Penilaian Mandiri (self assesment) 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.

Berikut ini tabel Kelompok Program/Program/Kegiatan Rencana Aksi Pengelola Pengaduan Tahun 2021 – 2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Kelompok Program / Program / Kegiatan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Kapuas Tahun 2021 – 2024

No	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan	Waktu				Pihak Teribat
		2021	2022	2023	2024	
KP I	Penguatan Kelembagaan dan Kebijakan					
I.1	PROGRAM PENATAAN ORGANISASI					
I.1.a	Kegiatan Fasilitasi penyusunan Peraturan daerah tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kapuas	X	X			BAG. ORGANISASI
II.2	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASIPUBLIK					

No	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan	Waktu				Pihak Teribat
		2021	2022	2023	2024	
II.2.a	Kegiatan Revisi Keputusan Bupati Kapuas Nomor 407 DISKOMINFO Tahun 2020 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kapuas		X			DISKOMINFO
KP II	Penguatan Sumber Daya Manusia					
II.1	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASIPUBLIK					
II.1.a	Kegiatan Bimtek Sumberdaya Komunikasi Publik (Pelatihan bagi Pejabat Penghubung dan Operator SP4N LAPOR pada OPD)		X		X	DISKOMINFO
KP III	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi					
III.1	PROGRAM PENGELOLAAN APLIKASI INFORMATIKA					
III.1.a	Kegiatan Pemanfaatan aplikasi pengaduan SP4N LAPOR satu pintu pada Perangkat Daerah (integrasi aplikasi pengaduan lainnya ke aplikasi SP4N Lapor)	X	X	X	X	DISKOMINFO
III.2	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASIPUBLIK					
III.2.a	Kegiatan Pengelolaan Media Komunikasi Publik (infografis, diseminasi data ke publik)		X	X	X	DISKOMINFO
KP IV	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan					
IV.1	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASIPUBLIK					
IV.1.a	Kegiatan Layanan Hubungan Media (Publikasi SP4N Lapor melalui Media Sosial, Cetak dan Elektronik)	X	X	X	X	DISKOMINFO
IV.1.b	Kegiatan Pengelolaan Content dan Perencanaan Media Komunikasi Publik (Sosialisasi SP4N LAPOR)		X	X	X	DISKOMINFO
KP V	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi					
V.1	PROGRAM PENYELENGGARAAN PENGAWASAN					
V.1.a	Kegiatan Pengawasan Kinerja Pemerintah Daerah		X	X	X	INSPEKTORAT
V.2	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASIPUBLIK					

No	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan	Waktu				Pihak Teribat
		2021	2022	2023	2024	
V.2.a	Kegiatan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik	X	X	X	X	DISKOMI NFO
V.3	PROGRAM PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH					
V.3.a	Kegiatan Penyelenggaraan Rapat Koordinasi dan Konsultasi SP4N-LAPOR	X	X	X	X	INSPEK TORAT, DISKOM INFO, Bagian ORGANISASI,

C. INDIKATOR (UKURAN) KEBERHASILAN PROGRAM

Berdasarkan Kelompok Program/ program diatas, Pemerintah Kabupaten Kapuas telah menyusun indikator (ukuran) keberhasilan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4
Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan
Pemerintah Kabupaten Kapuas Tahun 2021 – 2024

No	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
1	Penguatan Kelembagaan dan Kebijakan	<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 statistic maupun data lainnya Data pengaduan dimanfaatkan oleh instansi untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik

No	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
		<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah aplikasi pengaduan 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.

BAB IV

DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA

A. KELEMBAGAAN DAN KEBIJAKAN

Pemerintah Kabupaten Kapuas telah menerapkan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sejak tahun 2017. Hal ini telah diterbitkannya Keputusan Kabupaten Kapuas Nomor 407/DISKOMINFO TAHUN 2020 tentang Tim Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Kapuas.

Kebijakan yang telah diterbitkan tersebut masih terdapat kekurangan dan perlu di revisi seiring dengan perkembangan aplikasi dan perubahan regulasi. Rencananya kebijakan tersebut akan dituangkan secara lengkap dan jelas melalui peraturan gubernur yang akan mengatur tentang struktur kelembagaan, tugas, wewenang dan standar prosedur pengelolaan pengaduan.

B. SUMBER DAYA SUMBER DAYA MANUSIA

Pemerintah Kabupaten Kapuas telah menunjuk Tim Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Kapuas melalui Keputusan Bupati Kapuas Nomor 407/DISKOMINFO TAHUN 2020. Pejabat Penghubung dan operator pada Perangkat Daerah telah dibekali melalui Bimbingan Teknis pengelolaan Aplikasi SP4N LAPOR yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas mulai sejak Tahun 2017 s.d 2020.

Kompetensi yang berbeda-beda pada Pejabat Penghubung dan Operator di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) mengakibatkan keterlambatan/ tidak diprosesnya Pengaduan Publik terhadap OPD. Pengelolaan Pengaduan hanya di anggap tugas tambahan/ sampingan dan bukan tugas utama sehingga dirasakan perlunya jabatan fungsional tertentu atau jabatan pelaksana khusus pengelola pengaduan (analisis pengaduan masyarakat).

Untuk mengatasi itu semua, perlu dilakukan revisi Keputusan Bupati Kapuas Nomor 407/DISKOMINFO TAHUN 2020 tersebut. Rencana pengelola pengaduan di kelola oleh Kasubag Umum, Kepegawaian di OPD dan akan dibuka formasi analis pengaduan masyarakat atau pengelola pengaduan masyarakat untuk jabatan pelaksana. Disamping itu juga dilakukan pengembangan dan pelatihan tata cara pengelola pengaduan yang efektif bagi pengelola pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas.

Disamping itu juga untuk menunjang kompetensi pengelola pengaduan perlu dilakukan pelatihan teknis pengelolaan pengaduan agar pengelolaan pengaduan lebih efektif dan akuntabel.

C. ANGGARAN

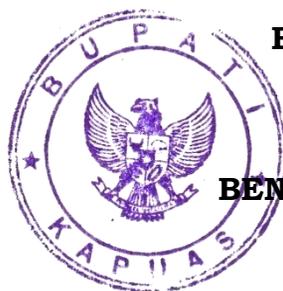
Dukungan anggaran menjadi hal penting dalam pengelolaan pengaduan. Salah satu contoh dukungan dalam segi anggaran adalah adanya inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan penganggaran berbasis kinerja (memiliki target kinerja) dan dimanfaatkan dengan tingkat realisasi > 90%.

Pengelolaan pengaduan belum didukung oleh fasilitas yang memadai karena keterbatasan anggaran. Namun dalam pengelolaan pengaduan tersebut tetap mengoptimalkan fasilitas dan anggaran yang tersedia agar pengelolaan pengaduan berjalan secara efektif dan akuntabel.

Kedepannya diharapkan dukungan anggaran dalam pengelolaan pengaduan telah terangarkan sesuai kebutuhan yang tercantum ke dalam program dan kegiatan OPD pemangku pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

BAB V
PENUTUP

Dalam rangka penjaminan efektifitas pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan2 Publik Pemerintah Kabupaten Kapuas Periode Tahun 2020 – 2024 diwajibkan melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkesinambungan dan melakukan penyesuaian strategi pelaksanaan program dan kegiatan apabila dibutuhkan.



BUPATI KAPUAS,

BEN BRAHIM S. BAHAT