



BUPATI NGAWI  
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI NGAWI  
NOMOR 195 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN  
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT  
KABUPATEN NGAWI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI NGAWI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
- b. bahwa sesuai ketentuan Pasal 37 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu mengatur Pedoman pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dengan Peraturan Bupati;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b , maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Ngawi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 9);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5578) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. 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);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT KABUPATEN NGAWI.**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Ngawi.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Ngawi.
3. Bupati adalah Bupati Ngawi.
4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah PD di lingkup Pemerintah Kabupaten Ngawi.

5. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.
6. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
7. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
8. Pengelola pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, aparatur sipil daerah atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
9. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran oleh penyelenggara.
10. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga Negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
11. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
12. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

#### Pasal 2

- (1) Pedoman pengelolaan LAPOR dimaksudkan sebagai acuan bagi PD dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk :
  - a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat melalui media elektronik;
  - b. terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
  - c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik;
  - d. terwujudnya arus informasi dan komunikasi antara Pemerintah Daerah dan masyarakat; dan
  - e. meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah Daerah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.

- (3) Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi pengaturan mengenai prosedur pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR dilingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi.

### BAB III

#### HAK PENGADU DAN KEWAJIBAN PENGELOLA

##### Pasal 3

- (1) Pengadu mempunyai hak menyampaikan pengaduan atas pelayanan PD yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh PD.
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, pengelola wajib :
  - a. mengumumkan nama dan alamat kantor dan penanggung jawab pengelola pengaduan;
  - b. mensosialisasikan prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
  - d. menyalurkan pengaduan kepada PD yang berwenang;
  - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
  - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

### BAB IV

#### SARANA PENGADUAN

##### Pasal 4

- (1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan melalui LAPOR.
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh penerima pelayanan.

##### Pasal 5

Pemerintah Daerah dapat menyediakan media pendukung untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik, meliputi:

- a. Call-Center;
- b. SMS melalui nomor 1708;
- c. Media Sosial;
- d. Website ([www.Lapor.go.id](http://www.Lapor.go.id));
- e. aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan LAPOR!-SP4N.

### BAB V

#### PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

##### Pasal 6

- (1) PD dan unit kerja penyelenggara pelayanan dapat memiliki sarana pengaduan non online seperti kotak pengaduan dan pengaduan langsung.
- (2) Setiap pengaduan yang diperoleh melalui sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan input data ke sistem LAPOR dengan tetap memperhatikan kapabilitas integrasi aplikasi LAPOR.

- (3) PD wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 5 (lima) hari untuk pengaduan yang hanya bersifat permohonan informasi, 14 (empat belas) hari untuk pengaduan tanpa pengawasan (tidak memerlukan pemeriksaan di lapangan), dan 60 hari untuk pengaduan yang membutuhkan pengawasan (memerlukan pemeriksaan di lapangan) sejak pengaduan diverifikasi.
- (4) Penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggung jawabkan.
- (5) Penyelesaian pengaduan dan tindakan korektif harus terbuka bagi pelapor dengan tetap memperhatikan prinsip kerahasiaan dan anonimitas pelapor dan kerahasiaan data pribadi pelapor.

#### Pasal 7

Bagan alur prosedur penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### BAB VI

#### PENGELOLA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR

#### Pasal 8

- (1) Bupati membentuk Tim Admin, Tim Pembina dan Tim Pejabat Penghubung sebagai pengelola pengaduan melalui LAPOR.
- (2) Tim pejabat penghubung LAPOR sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan aparatur yang ditunjuk oleh PD masing-masing.

#### Pasal 9

Dalam melaksanakan tugasnya, tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak dipungut biaya.

#### Pasal 10

Ketentuan mengenai pedoman pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### BAB VII

#### PELAPORAN, PEMANTAUAN, DAN EVALUASI

#### Pasal 11

- (1) Tim pengelola LAPOR wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan LAPOR kepada Bupati secara tertulis melalui Inspektur.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan LAPOR sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan pengadu.



Pasal 12

- (1) Bupati melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan mengenai jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Tim pengelola untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ngawi  
pada tanggal 10 Oktober 2022

**BUPATI NGAWI,**

**ttd**

**ONY ANWAR HARSONO**

Diundangkan di Ngawi  
pada tanggal 10 Oktober 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NGAWI

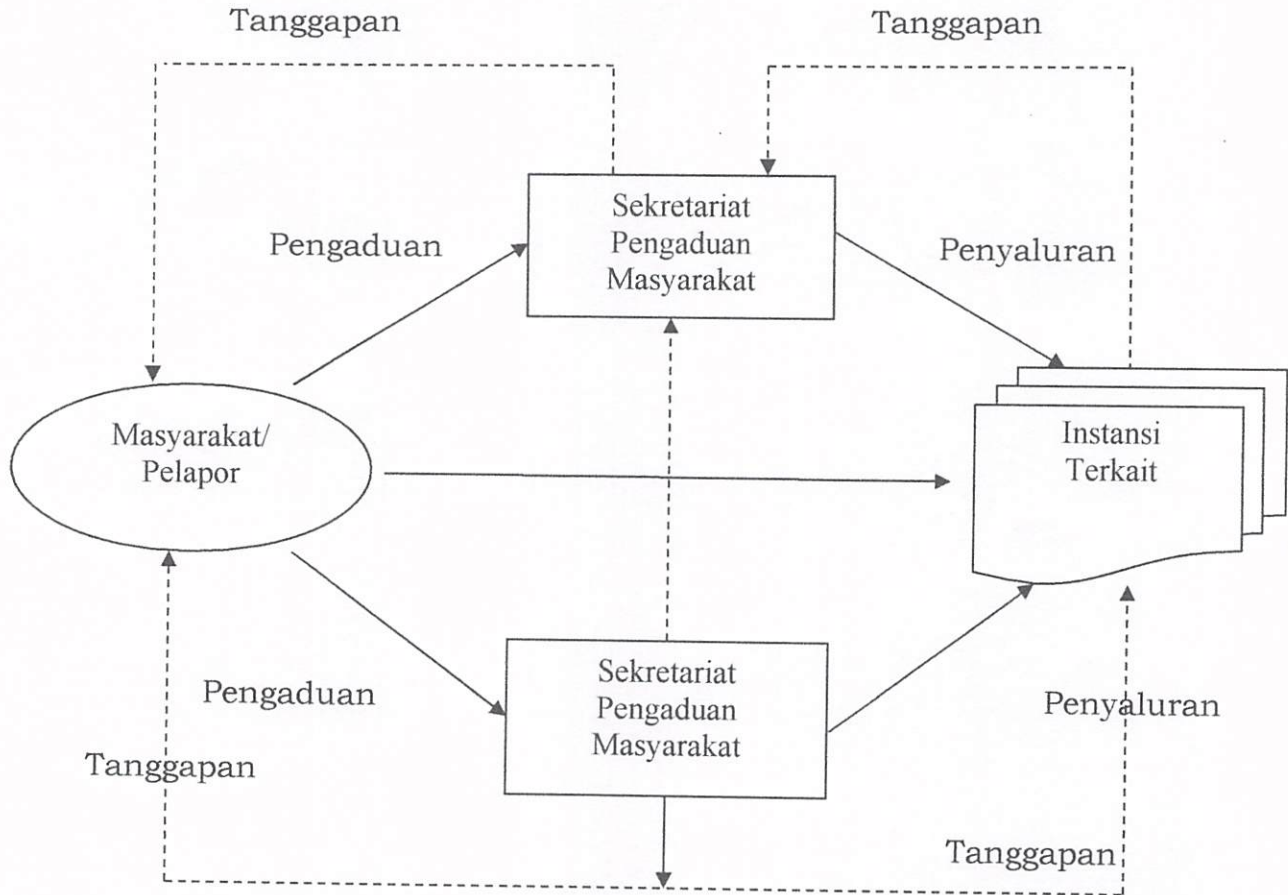
**ttd**

MOKH. SODIQ TRIWIDIYANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN NGAWI TAHUN 2022 NOMOR 195

LAMPIRAN I  
PERATURAN BUPATI NGAWI  
NOMOR 195 TAHUN 2022  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN  
ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE  
RAKYAT KABUPATEN NGAWI

BAGAN ALUR PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN



Keterangan :

- masyarakat menyampaikan pengaduan melalui Sekretariat Pengaduan Masyarakat.
- oleh Sekretariat Pengaduan Masyarakat disalurkan ke instansi terkait yang berwenang menangani.
- sedangkan oleh sekretariat pengaduan masyarakat yang langsung menerima pengaduan, pengaduan dapat ditangani oleh sekretariat tersebut atau disalurkan kepada instansi terkait yang berhak menangani.
- dari instansi memberikan tanggapan atas hasil penanganan pengaduan masyarakat tersebut kepada Sekretariat Pengaduan Masyarakat dan kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas.
- tanggapan yang berupa hasil penanganan pengaduan masyarakat yang diterima oleh sekretariat pengaduan masyarakat dari instansi yang menangani disampaikan juga kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas.

**BUPATI NGAWI,**

**ttd**

**ONY ANWAR HARSONO**

LAMPIRAN II  
PERATURAN BUPATI NGAWI  
NOMOR 195 TAHUN 2022  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN  
LAYANAN ASPIRASI DAN  
PENGADUAN ONLINE RAKYAT  
KABUPATEN NGAWI

PEDOMAN PENGELOLAAN  
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT KABUPATEN NGAWI

BAB I  
PENDAHULUAN

1.1 PENGANTAR

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan kewajiban seluruh instansi pemerintah. Selanjutnya pada tahun 2016 Kementerian PANRB bersama Kantor Staf Presiden dan Ombudsman RI menetapkan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aduan dan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) sebagai platform pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Dalam rangka pengelolaan SP4N-LAPOR! maka telah diterbitkan Keputusan Bupati Ngawi Nomor : 188/66/404.033/2018 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Serta Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya telah diubah dengan Surat Keputusan Bupati Ngawi Nomor : 188/79.C/404.012/2019.

SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Untuk menjamin agar SP4N-LAPOR! dilaksanakan sebaik-baiknya dengan tetap memperhatikan kecepatan, ketepatan, kehandalan dan kualitas dari penyelesaian pengaduan telah ditetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional, yang mengatur batasan minimum dalam teknis pelaksanaan pengelolaan pelayanan publik nasional sekaligus menjadi dasar dilaksanakannya proses monitoring dan evaluasi secara berjenjang dalam menjaga kualitas pengelolaan pengaduan.



## 1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

- a. menyusun rencana kerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik (SP4N LAPOR) di Kabupaten Ngawi.
- b. untuk mensinkronisasikan Roadmap SP4N LAPOR! Nasional dengan rencana kerja pengaduan instansi Pemerintah Kabupaten Ngawi
- c. sebagai acuan dan data dukung untuk melakukan monitoring dan evaluasi rencana aksi dalam rangka Mewujudkan ketercapaian target pengelolaan pengaduan nasional.

## 1.3 LINGKUP RENCANA AKSI

Lingkup Rencana Aksi adalah menyusun sasaran, program, dan kegiatan pada dokumen Road Map SP4N LAPOR! menjadi rencana kerja/aksi yang tepat agar berkontribusi langsung pada pencapaian 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”. Di dalam Lingkup Rencana Aksi ini perlu adanya ruang lingkup atau pembatasan permasalahan agar dapat lebih focus dan terarah. Rencana Aksi ini difokuskan pada pelayanan publik atas pengaduan dari masyarakat antara lain :

- a. optimalisasi pemanfaatan data dan aplikasi SP4N LAPOR!
- b. perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik
- c. penguatan kelembagaan
- d. peningkatan partisipasi pemangku kepentingan
- e. koordinasi, pemantauan, dan evaluasi.

Tabel 1 Kegiatan Penyusunan Rencana Aksi

No	Kegiatan	Pihak Terlibat			
		Tim Penyusun	Kepala OPD	Sekretaris K/L/D	Kepala K/L/D
1	2	3	4	5	6
1.	Penetapan Tim	√	√ Sekretaris Daerah		
2.	Pelaksanaan Asesmen	√	√ Kadiskominfo, Statistik dan Persandian		
3.	Penyusunan Rencana Aksi	√	√ Kadiskominfo, Statistik dan Persandian		
4.	Penulisan Rencana Aksi	√	√ Kadiskominfo, Statistik dan Persandian		
5.	Persetujuan Rencana Aksi		√ Sekretaris Daerah		
6.	Pengesahan Rencana Aksi		√ Bupati Ngawi		

## BAB II

### KERANGKA KERJA (FRAMEWORK) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN KABUPATEN NGAWI

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

Gambar 1.

Framework (Kerangka Kerja) Sistem Pengelolaan Pengaduan Kabupaten Ngawi



#### 2.1 Nilai

Adapun poin – poin yang terdapat dalam komponen nilai antara lain:

a. mudah diakses: sistem pengelolaan pengaduan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami. Kegiatan yang dapat dilakukan yaitu :

1. mempublikasikan kebijakan pengelolaan pengaduan di situs web dan melalui materi referensi lain yang dapat diakses oleh publik.
2. mengintegrasikan setiap aduan yang masuk terutama dari kelompok marginal.
3. bersikap proaktif dalam mencari aduan dari kelompok marginal melalui kunjungan dan program penjangkauan terutama di daerah pedesaan dan terpencil.
4. pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media, meliputi media konvensional (kotak pengaduan, surat, telepon, SMS), media kontemporer (media sosial, website, aplikasi ponsel) dan pertunjukan rakyat (pertunra)/Kelompok Informasi Masyarakat (KIM).

- b. transparan: proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas. Kegiatan yang dapat dilakukan yaitu :
  1. menyediakan fasilitas untuk mengakses informasi.
  2. memberikan informasi yang jelas, konsisten, dan relevan.
  3. menyiapkan standar proses pengelolaan pengaduan.
  4. mendokumentasikan peraturan dan interaksi pemerintah dengan masyarakat.
- c. responsif: admin 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.
- d. imparsiial: tidak memihak (netral). Pengelola Pengaduan di dituntut untuk tidak berpihak dan selalu netral dalam melakukan proses pengelolaan pengaduan. Pengelola Pengaduan perlu menyadari bahwa terdapat berbagai hambatan pribadi, budaya, dan struktural yang dapat berdampak pada kemampuan orang tertentu untuk mengajukan keluhan/aduan. Oleh karena itu, 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.

## 2.2 Komitmen

Adanya komitmen yang baik dan kuat untuk menangani pengaduan dengan sendirinya akan menghasilkan pengelolaan yang efektif. Komitmen yang kuat dalam mempromosikan dan mendorong penggunaan sistem pengelolaan pengaduan dapat diindikasikan oleh beberapa hal antara lain :

Pimpinan organisasi harus memperjuangkan terciptanya pengelolaan yang efektif sebagai cara mencapai tujuan organisasi serta komitmen pemerintah untuk layanan pengelolaan pengaduan yang baik.

Adanya supervisi yang baik dan kuat dalam pengelolaan pengaduan dengan cara memperkuat hubungan antar maupun intra organisasi

Memperbaiki dan meningkatkan proses pengelolaan dan pelayanan pengaduan mulai dengan memperkuat proses identifikasi masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan, meningkatkan proses layanan baik dari sistem pengelolaan pengaduan baik dari sisi pengelola/admin maupun dari sisi user.

## 2.3 Kebijakan

Kebijakan adalah wujud komitmen instansi untuk menyelesaikan aduan secara adil, transparan, dan cepat melalui system pengelolaan pengaduan. Penguatan kebijakan ini dapat dilakukan dari beberapa segi antara lain :

- a. Kelembagaan : Penguatan kelembagaan dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan. Hal-hal yang dapat dilakukan dalam rangka penguatan kelembagaan antara lain :
  - 1) penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan instansi;
  - 2) penataan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi;
  - 3) penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan;
  - 4) penguatan sumber daya manusia pengelolaan pengaduan.
- b. wewenang, bertujuan untuk mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional.
- c. anggaran : Dukungan anggaran juga menjadi hal penting dalam pengelolaan pengaduan. Salah satu contoh dukungan dalam segi anggaran adalah adanya Honorarium bagi admin sebagai reward dan untuk menjaga semangat pengelolaan aduan yang besarnya dapat disesuaikan dengan target kinerja atau ada point kredit tersendiri bagi admin.
- d. prosedur : 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 Operasional Prosedur (SOP) ini menjadi alat untuk mengukur kinerja pengelolaan pengaduan organisasi. pada bagian prosedur, hal yang dapat dilakukan meliputi:
  - 1) melakukan ekstensifikasi SOP untuk mengakomodir berbagai pengaduan yang sesungguhnya memiliki karakter waktu penyelesaian berbeda;
  - 2) SOP harus mencakup berbagai proses sesuai dengan kategori pengaduan;
  - 3) SOP perlu dibuatkan berdasarkan urgensinya diantaranya waktu penyelesaian, jenis pengaduan, instansi yang menyelesaikan, dan kondisi geografis;
  - 4) memperhatikan aspek GESI (Gender & Social Inclusion) sehingga bisa mengakomodir berbagai pengaduan khususnya terkait perempuan, penyandang disabilitas, dan kelompok marjinal atau dengan kata lain dapat menyesuaikan dengan karakter pengaduan dari kelompok-kelompok tersebut.

## 2.4 Sumber Daya

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

a. Pelaksana : Pelaksana pengelolaan sistem pengaduan publik terdiri dari admin aplikasi maupun staf pelaksana yang menindaklanjuti pengaduan di lapangan. Oleh karena itu sangat diperlukan staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat. Pelaksana/staf ini harus mempunyai kinerja dan integritas yang baik, yang dicirikan sebagai berikut :

- 1) semua staf harus menyadari tanggung jawab mereka terkait dengan pengelolaan pengaduan;
- 2) 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;
- 3) Staf yang tugasnya mencakup pengelolaan pengaduan perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai untuk dapat menanggapi pengaduan secara efektif.

Untuk memperoleh pelaksana/staf yang disyaratkan seperti diatas maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut :

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

b. Fasilitas : fasilitas ini berupa sarana dan pra sarana yang dapat menunjang kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap instansi. Fasilitas yang paling dibutuhkan adalah sistem IT yang terintegrasi karena pengelolaan pengaduan yang ada di Indonesia berbasis kepada aplikasi. Oleh karena itu, aplikasi pengelolaan pengaduan di setiap instansi setidaknya dapat memiliki beberapa aspek berikut:

- 1) memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik tentang sistem pengelolaan pengaduan instansi tersedia dalam berbagai format alternatif, misalnya Braille dan lain-lain;
- 2) memungkinkan orang untuk menyesuaikan ukuran font informasi yang terdapat di aplikasi;



- 3) melatih staf di bagian frontliner untuk mengidentifikasi orang-orang yang mungkin memerlukan bantuan tambahan dalam menyampaikan aduan;
- 4) berkomunikasi dengan orang-orang yang menyampaikan aduan dalam format yang dapat diakses oleh semua pihak.

## 2.5 Pengembangan dan Pembelajaran

Aspek pengembangan dan pembelajaran meliputi :

### a. Pelatihan

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).

### b. Panduan Teknis

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.

### c. Penguatan system

Pada aspek penguatan sistem, hal ini terkait dalam hal manajemen pengelolaan pengaduan di sebuah instansi, sehingga diperlukan pendefinisian peran dan fungsi dari berbagai perangkat unit di setiap instansi, sesuai kapasitas dan kemampuan yang dimiliki oleh instansi tersebut.

### d. Penggunaan Data

Pelaksana pengelolaan system pengaduan publik ini harus mampu mengakses, mengumpulkan dan memaparkan data-data yang valid dan akurat, menginterpretasikan bahkan menganalisis data dan memaparkannya berdasarkan data-data yang valid dan akurat untuk keperluan menindaklanjuti pengaduan di lapangan. Selanjutnya harus juga mampu menyimpan dan mengolah data-data terkait system pengaduan public dalam rangka evaluasi dan penilaian kinerja system pengelolaan pengaduan publik dan perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik.

## 2.6 Asesmen Pengelolaan Pengaduan Instansi

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

### 2.6.1 Pengisian Matriks Asesmen

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

Tabel 2. Matriks Asesmen Informasi Umum

1.	Jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 Tahun	80	Aduan
2.	Jumlah pengaduan yang diarsipkan	14	Aduan
3.	Jumlah pengaduan yang masih diproses	2	Aduan
4.	Jumlah Pengaduan yang masih menunggu kelengkapan informasi	7	Aduan
5.	Jumlah Pengaduan yang belum diverifikasi	2	Aduan
6.	Jumlah pengaduan yang diselesaikan	55	Aduan
7.	Jumlah pengaduan tidak dapat diselesaikan	0	Aduan

Dari tabel di atas dapat dilihat ada 14 informasi yang diarsipkan yang disebabkan antara lain oleh ketidakjelasan pengaduan, merupakan pengaduan yang berulang. Sementara itu ada 7 informasi yang menunggu kelengkapan informasi biasanya disebabkan data lokasi kurang jelas missal hanya disebutkan Kabupaten Ngawi padahal yang dibutuhkan sampai lokasi desa. Hal ini biasanya terkait penerimaan bansos. Tindakan yang diambil oleh Admin Instansi diarsipkan atau dikembalikan kepada pengirim untuk melengkapi data. Untuk prosentase aduan yang diselesaikan dari informasi yang memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti adalah 93,2% sedang dari keseluruhan aduan yang masuk adalah 71,25%.

Tabel 3. Matriks Asesmen

No.	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1	2	3	4	5	6
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.			√	

1	2	3	4	5	6
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.	-	-	√	-

1	2	3	4	5	6
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	-	-	√	-
23.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.	-	-	√	-
24.	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi	-	-	√	-

### 2.6.2 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			
		1	2	3	4
1	2	3	4	5	6
<b>a. Kebijakan dan kelembagaan</b>					
1	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional.	-	-	√	-
2	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.	-	-	√	-
3	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.	-	√	-	-
4	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.	-	√	-	-

1	2	3	4	5	6
5	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai	-	-	√	-
6	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.	-	-	√	-
<b>b. Sumber Daya Manusia</b>					
1	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.	-	-	√	-
2	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih.	-	-	√	-
3	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.	-	√	-	-
4	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.	-	-	√	-
5	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.	-	-	√	-
6	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	√	-	-	-
7	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	√	-	-	-
<b>c. Data dan aplikasi</b>					
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.	-	-	√	-
2	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.	-	-	√	-
3	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain	-	-	√	-
4	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan <i>platform</i> pembelajaran nasional	-	-	√	-



1	2	3	4	5	6
<b>d. Partisipasi Pemangku Kepentingan</b>					
1	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.	-	-	√	-
2	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.	-	-	√	-
3	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.	-	-	√	-
<b>e. Koordinasi, Monitoring dan Evaluasi</b>					
1	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.	-	-	√	-
2	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.	-	-	√	-
3	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.	-	-	√	-
4	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi	-	-	√	-

Berdasarkan penilaian matriks asesmen dan kategori di atas, maka akan ditentukan kelompok prioritas untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan instansi.

### 2.7. 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

No.	Aspek	Prioritas*					Alasan
		3	4	5	6	7	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Kelembagaan dan Kebijakan	①	2	3	4	5	SK Bupati terkait unit pengelola pengaduan beserta anggaran perlu diperbarui terkait SOTK baru
2	Sumber Daya Manusia	1	②	3	4	5	petugas operator sudah menguasai pengelolaan pengaduan namun jumlah belum memadai dan masih perlu dilakukan pelatihan misal untuk komunikasi publik
3	Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	1	2	3	4	⑤	Aplikasi SP4N-LAPOR sudah bisa di install di HP android dan IOS
4	Partisipasi Pemangku Kepentingan	1	2	③	4	5	Tingkat awareness pimpinan terhadap pengelolaan pengaduan sudah baik tetapi perlu ditingkatkan misal komitmen untuk memberikan fasilitas dan insentif bagi operator agar lebih bertanggung jawab dalam pengelolaan sistem pengaduan
5	Koordinasi, Monitoring dan Evaluasi	1	2	3	④	5	Belum optimalnya Pelaksanaan koordinasi dan monev

### BAB III.

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

### 3.1 Tujuan dan Sasaran Rancangan Aksi

Sasaran strategi yang ingin diwujudkan dalam Roadmap Sistem Pengelolaan 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 strategi ini dicerminkan oleh dua kondisi, yaitu:

- a. meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat untuk instansi yang ada di Pemerintah Kabupaten Ngawi; dan
- b. meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan yang ditujukan kepada instansi yang ada di Pemerintah Kabupaten Ngawi.

Meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat untuk instansi yang ada di Pemerintah Kabupaten Ngawi menunjukkan SP4N-LAPOR sebagai pelayanan pengaduan telah diketahui dan dipercaya oleh masyarakat. Sehingga masyarakat merasa aman dalam memanfaatkan aplikasi SP4N-LAPOR sebagai sarana aduan.

Meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan yang ditujukan kepada instansi yang ada di Pemerintah Kabupaten Ngawi menunjukkan komitmen penyelenggara dan pengelola SP4N dalam menindaklanjuti dan mendokumentasikan setiap pengaduan yang diterima dari masyarakat.

Dalam terwujudnya sasaran strategi, perlu dukungan oleh indikator yang terukur. Pemerintah Kabupaten Ngawi sendiri menetapkan capaian untuk setiap tahun. Tabel 6 Indikator Sasaran Strategi dan Target 2021-2024 sebagai berikut:

Tabel 6. Indikator Sasaran Strategi dan Target 2021-2024

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	Target			
		2021	2022	2023	2024
1	2	3	4	5	6
Jumlah Pengaduan Yang Diterima	78 pengaduan	80 pengaduan	82 pengaduan	85 pengaduan	90 pengaduan
Presentase Pengaduan Yang Diselesaikan	90%	93%	94%	95%	96%

### 3.2 Program dan Kegiatan Rencana Aksi

Berdasarkan hasil asesmen pada bab 2 tabel kerja matrik asesmen dan kelompok prioritas, instansi telah mengetahui kondisi dan aspek-aspek dalam pengelolaan pengaduan yang perlu mejadi prioritas untuk ditingkatkan. Aspek-aspek yang menjadi dasar dalam penentuan kelompok program atau area program. Kelompok/area program terdiri dari sejumlah program yang diturunkan menjadi kegiatan-kegiatan. Berikut tabel 7 Contoh Kelompok Program/ Program/ Kegiatan.

Tabel 7. Kelompok Program/Program/Kegiatan

Program I.4.	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan	
1	2	3
KP I.	Penguatan Kelembagaan	
Program I.1.	Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas & fungsi, fasilitas)	√
Kegiatan I.1.1.	Penyusunan Peraturan Bupati tentang pedoman umum pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR	√
Kegiatan I.1.2.	Revisi SK Bupati tentang Tim Pengelolaan Pengaduan SP4N LAPOR	√
Kegiatan I.1.3.	Rapat dan sosialisasi terkait Penyusunan Tim Renaksi SP4N LAPOR	√
Program I.2.	Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan <i>instansi</i>	√
Kegiatan I.2.1.	Penyusunan proses bisnis pengelolaan pengaduan	-
Kegiatan I.2.2.	Penyusunan SOP SP4N LAPOR	√
Kegiatan I.2.3.	Penyusunan SOP Operator SP4N LAPOR	-
Program I.3.	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan	-
Kegiatan I.3.1.	<i>Monitoring</i> dan <i>Evaluasi</i> Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bagi OPD di lingkungan Pemkab Ngawi	√
Kegiatan I.3.2.	Pemberian <i>Reward</i> bagi OPD Kab/Kota beserta operator yang telah melakukan pengelolaan pengaduan sesuai dengan standar minimal	√
Kegiatan I.3.3.	Pemberian <i>Punishment</i> bagi OPD dan Kab/Kota yang tidak menindaklanjuti pengaduan lebih dari waktu yang ditentukan	-
Kegiatan I.3.4.	Review dan perbaikan SOP SP4N-LAPOR! serta Tindak Lanjut dan Penyelesaian Laporan Publik setelah dilakukan Monev ke OPD.	√

1	2	3
Program I.4.	Penyusunan/ penguatan panduan teknis	√
Kegiatan I.4.1	Penyusunan panduan (buku manual) pengelolaan pengaduan	√
Kegiatan I.4.2	Penyusunan kode etik pengelola pengaduan	-
KP II.	Penguatan Sumber Daya Manusia	
Program II.1.	Pelatihan	√
Kegiatan II.1.1.	Pelaksanaan Bimtek/Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pengelola Pengaduan	√
Kegiatan II.1.2.	Tersedianya anggaran yang memadai terkait pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR	√
Kegiatan II.1.3.	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai terkait pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR	√
Kegiatan II.1.4.	Pelaksanaan Studi Banding	
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	√
Kegiatan III.2.3.	Sosialisasi melalui berbagai kanal resmi Pemkab. Ngawi tentang penggunaan SP4N-LAPOR	√
Program III.3.	Integrasi dengan aplikasi lain	√
Kegiatan III.3.1.	Integrasi dengan aplikasi pelayanan lain	√
KP IV.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	
Program IV.1.	Komunikasi publik dan "brand image"	√
Kegiatan IV.1.1.	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan instansi dengan masyarakat	√
Kegiatan IV.1.2.	Publikasi melalui media sosial, cetak & elektronik	√



1	2	3
Program IV.2.	Peningkatan keterlibatan pihak internal	√
Kegiatan IV.2.1.	Lokakarya pejabat penghubung	√
Kegiatan IV.2.2.	Seminar/lokakaryaperanan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	√
Program IV.3.	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola	√
Kegiatan IV.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan	√
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/ Keg V.4.	Ada inovasi untuk meningkatkan tindak lanjut dan penyelesaian laporan publik melalui SPAN-LAPOR	√
Kegiatan IV.3.2	Gathering pimpinan dan pengelola	√

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

### 3.3 Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

Berdasarkan Kelompok Program/program di atas, instansi menyusun Tabel 8 yaitu tabel indikator (ukuran) keberhasilan program. Sebagai acuan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 8 Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

No.	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
1	2	3
1.	Penguatan Kelembagaan	a. jumlah (alokasi) sumber daya manusia, anggaran, dan perangkat yang memadai b. semua unit pemberi layanan publik menerapkan proses bisnis pengelolaan pengaduan
2.	Penguatan Sumber Daya Manusia	a. sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N b. pengelola pengaduan menunjukkan peningkatan

3.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi	a. publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya. b. data pengaduan dimanfaatkan oleh instansi untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik.
4.	Partisipasi Pemangku Kepentingan	a. sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan tahun sebelumnya. b. 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	a. koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antar instansi pemerintah, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N Lapor terjadi secara rutin maupun sewaktu-waktu dibutuhkan. b. pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan pengelolaan pengaduan.

#### 3.4 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

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

Bab V .  Penutup

## BAB IV DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN, DAN SUMBER DAYA

Pada bab ini, instansi akan menganalisis ketersediaan kebijakan, sumber daya, dan aspek kelembagaan yang ada untuk dapat melaksanakan rencana aksi. Hal tersebut sebagai pra-syarat dalam melaksanakan rencana aksi. Ketimpangan terhadap kondisi yang ada dan kebutuhan perlu dicarikan solusi dengan memperhatikan tahapan dalam pelaksanaan rencana aksi.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi berkomitmen memberikan dukungan dalam penguatan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!). Selain dukungan pemanfaatan teknologi informasi, juga akan terus memperkuat komunikasi public berbagai stake holder baik di pusat, provinsi dan OPD di Kabupaten Ngawi guna meningkatkan kesadaran, pemahaman, serta partisipasi masyarakat terhadap pemanfaatan SP4N LAPOR! sebagai aplikasi pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik yang terintegrasi.

Hal di atas ditindaklanjuti dengan menggelar rapat Bersama PD terkait seperti Setda Kabupaten Ngawi, Inspektorat Daerah, OPD lainnya dan instansi yang bergerak di bidang pelayanan publik seperti : Kepolisian, PLN, Telkom dll untuk menyatukan irama dalam penyusunan rencana aksi SP4N LAPOR Pemerintah Kabupaten Ngawi yang mengacu pada pedoman rencana aksi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) sebagai langkah strategis dan menjadi acuan pengelolaan LAPOR pada kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah.

Indikator keberhasilan terkait pemanfaatan data dan aplikasi, adalah publik bisa mengakses data serta informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan. Data dan informasi tersebut bisa berupa statistik maupun bentuk data lainnya. Ukuran keberhasilan lain adalah terkait pemanfaatan data dan aplikasi juga jumlah aplikasi yang diintegrasikan dengan aplikasi LAPOR.

Program lain yang harus masuk dalam rencana aksi, adalah penguatan kelembagaan yang memiliki indikator jumlah (alokasi) sumber daya manusia, anggaran, dan perangkat yang memadai sebagai unit pemberi layanan publik dengan menerapkan proses bisnis pengelolaan pengaduan termasuk dalam pengembangan kompetensi teknis pengelolaan dalam peningkatan kerja dan perilaku atau etika dari setiap SDM terkait pengelolaan pengaduan.

Semangat kolaboratif dalam bentuk koordinasi, pemantauan, dan evaluasi antarinstansi pemerintah, serta dalam simpul koordinasi SP4N-LAPOR dalam memastikan feedback untuk perbaikan kebijakan pengelolaan pengaduan.

Tabel 9 Kelompok Program/ Program/Kegiatan  
Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan

-	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
1	2	3	4	5	6	7
KP.I Penguatan Kelembagaan						
I.1.	Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas dan fungsi, fasilitas)	√	√	-	-	Diskominfo, Statistik dan Persandian
I.1.1.	Penyusunan Peraturan Bupati tentang pedoman umum pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR	√	√	-	-	Diskominfo, Statistik dan Persandian
I.1.2.	Revisi SK Bupati tentang Tim Pengelolaan Pengaduan SP4N LAPOR	√	√	-	-	Diskominfo, Statistik dan Persandian
I.1.3.	Rapat dan sosialisasi terkait Penyusunan Tim Renaksi SP4N LAPOR	√	√	√	√	Diskominfo, Statistik dan Persandian
I.2.	Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan <i>instansi</i>	-	√	-	-	Diskominfo, Statistik dan Persandian
I.2.1.	Penyusunan SOP SP4N LAPOR	√	√	-	-	Diskominfo, Statistik dan Persandian
I.3.	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan	-	√	-	-	Diskominfo, Statistik dan Persandian dan OPD terkait
I.3.1.	<i>Monitoring</i> dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bagi OPD di lingkungan Pemkab Ngawi	√	√	√	√	Diskominfo, Statistik dan Persandian dan OPD terkait
I.3.2.	Pemberian <i>Reward/insentif</i> bagi operator, admin di masing-masing OPD yang telah melakukan pengelolaan pengaduan sesuai dengan standar minimal	-	-	√	-	Seluruh OPD
I.3.3.	Review dan perbaikan SOP SP4N-LAPOR/ serta Tindak Lanjut dan Penyelesaian Laporan Publik setelah dilakukan Monev ke OPD.	√	√	√	√	Diskominfo, Statistik dan Persandian dan OPD terkait
I.4.	Penyusunan/ penguatan panduan teknis	-	√	-	-	Diskominfo, Statistik dan Persandian dan OPD terkait

1	2	3	4	5	6	7
I.4.1	Penyusunan panduan (buku manual) pengelolaan pengaduan	-	√	-	-	Diskominfo, Statistik dan Persandian dan OPD terkait
<b>KP II. Penguatan Sumber Daya Manusia</b>						
II.1.	Pelatihan	-	√	-	-	Diskominfo, statistik & Persandian
II.1.1.	Pelaksanaan Bimtek/Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pengelola Pengaduan	√	√	√	√	Diskominfo, statistik & Persandian
II.1.2.	Tersedianya anggaran yang memadai terkait pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR	-	-	√	√	Diskominfo, statistik & Persandian
II.1.3.	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai terkait pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR	-	√	√	√	Diskominfo, statistik & Persandian
II.1.4.	Pelaksanaan Studi Banding	-	-	-	√	Diskominfo, statistik & Persandian
<b>KP III. Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi</b>						
III.1.	Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi	-	√	-	-	OPD masing-masing
III.1.1.	Analisis data dan info grafis	-	√	√	√	OPD masing-masing
III.1.2.	Input data untuk kegiatan/acara instansi		√	√	√	OPD masing-masing
III.2.	Publikasi/ diseminasi data	√	√	√	√	Diskominfo, statistik & Persandian
III.2.1.	Diseminasi data kepada publik	√	√	√	√	Diskominfo, statistik & Persandian
III.2.2.	Diseminasi data kepada unit-unit internal instansi	√	√	√	√	Diskominfo, statistik & Persandian

-	2	3	4	5	6	7
III.3.	Integrasi dengan aplikasi lain	-	-	√	-	Diskominfo, statistik dan Persandian
III.3.1.	Integrasi dengan aplikasi pelayanan lain	-	√	√	√	Diskominfo, statistika dan Persandian
KP IV.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan					
IV.1.	Komunikasi publik dan “brand image”	√	-	-	-	Diskominfo, statistik dan Persandian
IV.1.1.	Sosialisasi LAPORI melalui kegiatan instansi dengan masyarakat	√	√	√	√	Diskominfo, statistik dan Persandian
IV.1.2.	Publikasi melalui media sosial, cetak dan elektronik	√	√	√	√	Diskominfo, statistik dan Persandian
IV.2.	Peningkatan keterlibatan pihak internal	-	-	-	√	Diskominfo, statistik dan Persandian dan OPD terkait
IV.2.1.	Lokakarya pejabat penghubung	-	-	-	√	Diskominfo, statistik dan Persandian dan OPD terkait
IV.2.2.	Seminar/lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	-	-	-	√	Diskominfo, statistik dan Persandian dan OPD terkait
IV.3.	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola	-	√	-	-	Diskominfo, statistik dan Persandian dan OPD terkait
IV.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan	-	√	-	-	Diskominfo, statistik dan Persandian dan OPD terkait
IV.3.2	Gathering pimpinan dan pengelola	-	-	-	√	Diskominfo, statistik & Persandian dan OPD terkait



1	2	3	4	5	6	7
KP V.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi	√	-	-	-	
V.1.	Koordinasi dengansimpul (hub) Provinsi/ Pusat/Nasional	√	√	√	√	Diskominfo, Statistik dan Persandian dan OPD terkait
V.2.	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan	√	√	√	√	Semua OPD
V.3.	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak	√	√	√	√	Semua OPD
V.4.	Ada inovasi untuk meningkatkan tindak lanjut dan penyelesaian laporan publik melalui SPAN-LAPOR	-	-	√	√	Semua OPD

## BAB V PENUTUP

Rencana Aksi SP4N LAPOR! di tingkat Pemerintah Daerah termasuk Pemda Kabupaten Ngawi bertujuan Agar terjadi sinkronisasi antara roadmap Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Dimana SP4N LAPOR! merupakan salah satu bentuk Pelayanan Publik dalam hal pengaduan.

Penguatan Kebijakan dan kelembagaan sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas Pengelolaan Layananan pengaduan SP4N LAPOR! untuk itu diperlukan komitmen pimpinan atau pejabat OPD terkait sehingga sumber daya manusia pengelola dan pelaksana layanan pengaduan SP4N LAPOR! benar-benar capable dan kompeten.

Berdasarkan hasil assessment dari Tim Penyusun Rencana Aksi SP4N LAPOR! Periode Tahun 2020-2024 Kabupaten Ngawi bahwa untuk program penguatan kelembagaan, penguatan sumberdaya manusia, Koordinasi dan Monev dan Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan dapat dilaksanakan mulai tahun 2021. Untuk Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi khususnya integrasi dengan aplikasi layanan lainnya atau alokasi penyediaan informasi di Kabupaten Ngawi seperti aplikasi PING (Portal Informasi Ngawi) dapat mulai di lakukan tahun 2022. Sedangkan untuk komitmen pimpinan atau pejabat dalam mengalokasikan anggaran untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan baik dari segi SDM maupun sarana prasarana pendukung lainnya dapat dialokasikan minimal mulai tahun 2023 sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

Demikian Rencana Aksi SP4N LAPOR! Periode 2020-2024 Kabupaten Ngawi di susun untuk memenuhi kerjasama yang baik antara Pemerintah Daerah dengan Kementerian PAN RB sehingga tujuan dan sasaran yang ingin dicapai khususnya dalam rangka pencapaian 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”. dapat terlaksana dan tercapai dengan semaksimal mungkin.

**BUPATI NGAWI,**

**ttd**

**ONY ANWAR HARSONO**