



BUPATI KARIMUN

PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN BUPATI KARIMUN
NOMOR 42 TAHUN 2021

TENTANG

RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DILINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2021-2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KARIMUN,

- 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, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dilingkungan Pemerintah Daerah Tahun 2021-2024.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) yang telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 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 tentang 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 Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);

12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
13. 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);
14. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
15. Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi LAPOR-SP4N;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Nomor 3);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2021-2024

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Karimun.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun.
3. Kepala Daerah adalah Bupati Karimun.
4. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
5. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.

6. Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Karimun adalah dokumen yang berisi tujuan, sasaran, program, kegiatan, dan indikator pengelolaan pengaduan yang menggambarkan kondisi dalam mengimplementasikan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dalam rangka pencapaian sasaran strategis nasional.
7. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini adalah:
 - a. sebagai acuan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik dalam mewujudkan penyempurnaan dan/atau optimalisasi pelaksanaan SP4N; dan
 - b. sebagai dasar dalam mengkoordinasikan pelaksanaan SP4N Kabupaten.
- (2) Tujuan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini adalah untuk mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan seluruh Penyelenggara dalam mewujudkan ketercapaian target pengelolaan pengaduan nasional.

BAB III RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 3

- (1) Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah berlaku dalam jangka waktu tahun 2021 sampai dengan tahun 2024.
- (2) Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), 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; dan
 - e. Bab V Penutup.
- (3) Dokumen Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 4

Dalam pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah dapat bekerja sama dengan pemangku kepentingan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 5

- (1) Pemerintah Daerah melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Untuk mengetahui pencapaian Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dilakukan pemantauan dan evaluasi program serta kegiatan yang telah dilaksanakan untuk melihat hasil yang dicapai dengan target dan standar yang ditentukan.
- (3) Dalam rangka pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Perangkat Daerah yang membidangi urusan Komunikasi dan Hubungan Masyarakat setiap 6 (enam) bulan sekali atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (5) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Perangkat Daerah yang membidangi urusan pengawasan internal Pemerintah Daerah setiap setiap 6 (enam) bulan sekali atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Perangkat Daerah yang membidangi urusan pelayanan publik dan tata laksana setiap 6 (enam) bulan sekali atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

Pasal 6

Bupati menyampaikan laporan pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selaku koordinator SP4N di tingkat Nasional 1 (satu) dalam 1 (satu) tahun dan sewaktu-waktu apabila diperlukan.

BAB V
PENDANAAN

Pasal 7

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.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tanjung Balai Karimun
pada tanggal 15 September 2021

BUPATI KARIMUN, 


AUNUR RAFIQ

Diundangkan di Tanjung Balai Karimun
pada tanggal 15 September 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KARIMUN,


MUHD. FIRMANSYAH

BERITA DAERAH KABUPATEN KARIMUN TAHUN 2021 NOMOR 43

LAMPIRAN :
PERATURAN BUPATI KARIMUN
NOMOR 42 TAHUN 2021
TENTANG RENCANA AKSI PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DILINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH
TAHUN 2021-2024

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. PENGANTAR

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 menanganinya. 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 Karimun menyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Karimun Tahun 2021 sampai dengan 2024.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

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 2021 sampai 2024.

Tujuan dari Rencana Aksi ini adalah untuk mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan seluruh Penyelenggara dalam mewujudkan ketercapaian target pengelolaan pengaduan nasional.

1.3. 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

2.1 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.

Berikut ini penjelasan dari sejumlah komponen dasar adalah sebagai berikut:

2.1.1 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:

a. 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 :

1. Mempublikasi 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 marjinal.
3. Bersikap proaktif dalam mencari aduan dari kelompok marjinal 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) dan media kontemporer (media sosial, *website*, aplikasi ponsel).

b. 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:

1. Tersedianya fasilitas untuk mengakses informasi;
2. Pemberian informasi yang jelas, konsisten, dan relevan;
3. Adanya standarisasi atas proses pengelolaan pengaduan kepada masyarakat; dan
4. Berbagai peraturan dan interaksi pemerintah dengan masyarakat terdokumentasi dengan baik dan mudah diakses.

c. 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 kepercayaan publik (*public trust*) serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah.

d. Imparsial

Imparsial memiliki artian tidak memihak (netral) dimana 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.

2.1.2 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:

1. Memperkuat hubungan antar maupun intra organisasi;
2. Mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan;
3. Meningkatkan layanan dan sistem pengelolaan pengaduan; dan
4. 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:

1. Secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N; dan
2. 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:

1. Memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan sesuai standar operasi yang ditetapkan;
2. Memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan; dan
3. 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:

1. Memastikan konektivitas dengan sistem nasional;
2. Memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima;
3. Menyelesaikan pengaduan sesuai kategori;
4. Membangun koordinasi dan kolaborasi;
5. Melaksanakan publikasi dan *public engagement*;
6. Pengelolaan sistem dan infrastruktur IT; dan
7. Serta berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan.

2.1.3 KEBIJAKAN

Kebijakan pengelolaan pengaduan merupakan wujud komitmen 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:

1. Penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan instansi;
2. Penataan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi;
3. Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan; dan
4. Penguatan sumber daya manusia pengelolaan pengaduan.

Adapun pada segi wewenang, instansi dapat melakukan hal berikut:

1. Kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional.

Sedangkan pada bagian prosedur, hal yang perlu diperhatikan meliputi:

1. Melakukann 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 geografisnya; dan
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.

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%.

2.1.4 SUMBER DAYA

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

1. Staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat; dan
2. 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:

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; dan
3. 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 prasarana 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:

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; dan
4. Berkomunikasi dengan orang-orang yang menyampaikan aduan dalam format yang dapat diakses oleh semua pihak.

2.1.5 PENGEMBANGAN DAN PEMBELAJARAN

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

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

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.

2.2 KONDISI PENGELOLAAN PENGADUAN INSTANSI

Pemerintah Daerah telah menerapkan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada tahun 2019. Hal ini telah diterbitkannya Keputusan Bupati Karimun Nomor 411 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Administrator dan Penunjukan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun Tahun 2020 dan juga telah melaksanakan Sosialisasi Aplikasi SP4N LAPOR untuk Tim Pengelola dan Pejabat Penghubung Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun Tahun 2020 tepatnya pada bulan Oktober 2020.

Berdasarkan rekapitulasi statistik monitoring SP4N Lapor, selama periode Januari 2020 s.d. 30 September 2021 ditemukan kondisi jumlah pengaduan yang diterima sebanyak 34 pengaduan dengan rincian sebagai berikut:

1. Jumlah pengaduan yang diselesaikan (tuntas) sebanyak 26 pengaduan;
2. Jumlah pengaduan dalam proses sebanyak 4 pengaduan;
3. Jumlah pengaduan tertunda sebanyak - pengaduan; dan
4. Jumlah pengaduan yang diarsipkan sebanyak 3 pengaduan.

Berdasarkan data tersebut rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 bulan adalah 1 pengaduan yang diterima. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.1
Data Pengaduan Yang Diterima
Periode Januari 2020 s.d. September 2021

No	Uraian	Jumlah	
1	Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 bulan	1 pengaduan	
2	Jumlah pengaduan yang diselesaikan	34 pengaduan	100%
3	Jumlah pengaduan tidak dapat diselesaikan	0 pengaduan	0%

Untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah, Tim telah melakukan penilaian mandiri (*self assessment*). *Assessment* 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 Daerah sebagai berikut:

1. Kelembagaan dan Kebijakan

Kebijakan yang telah diterbitkan yakni Keputusan Bupati Karimun Nomor 411 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Administrator dan Penunjukan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun Tahun 2020 masih terdapat kekurangan dan perlu di revisi seiring dengan perkembangan aplikasi dan perubahan regulasi. Kebijakan tersebut akan dituangkan secara lengkap dan jelas melalui peraturan bupati yang akan mengatur tentang struktur kelembagaan, tugas, wewenang dan standar prosedur pengelolaan pengaduan.
2. Sumber Daya Manusia
 - a) Kurangnya Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - b) Minimnya Pemahaman dan pengetahuan Pengelolaan Pengaduan pada Pejabat Penghubung dan Administrator di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) mengakibatkan keterlambatan/tidak diprosesnya Pengaduan Publik terhadap OPD dikarenakan; dan
 - c) Misskomunikasi Pejabat Penghubung dengan Admin yang ada OPD/ Satker/UPP disebabkan mutasi dan promosi jabatan.
3. Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi
 - a) Belum maksimalnya publikasi, analisa data dan infografis terkait Pengelola Pengaduan; dan
 - b) Pemerintah Daerah melalui perangkat daerah yang membidangi urusan pelayanan publik dan tata laksana telah melaksanakan penyerahan *banner* terkait tutorial SP4N LAPOR! sebagai media Publikasi kepada masyarakat namun belum semua OPD yang mendapatakannya *Banner* SP4N LAPOR tersebut.
4. Partisipasi Pemangku Kepentingan
 - a) Pengelolaan pengaduan belum didukung oleh fasilitas yang memadai karena keterbatasan dukungan anggaran dalam pengelolaan aplikasi.
 - b) Belum optimalnya sosialisasi ke masyarakat akan aplikasi SP4N Lapor.
 - c) Belum adanya cantolan di SIPD pada Tahun 2021 tentang pengelolaan Aplikasi SP4N Lapor.
5. Koordinasi Monitoring dan Evaluasi

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

Hasil selengkapnya penilaian mandiri (*self assessment*) kondisi pengelolaan pengaduan Pemerintah Daerah dapat dilihat pada lampiran Rencana Aksi yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan.

BAB III
TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, KEGIATAN DAN INDIKATOR

3.1 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 Karimun menetapkan tujuan dan sasaran strategis Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah sebagai berikut:

Tujuan:

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

Tabel 3.1
Indikator Sasaran Strategis dan Target 2021 – 2024
Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan
dilingkungan Pemerintah Daerah Tahun 2021 – 2024

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	Target			
		2021	2022	2023	2024
Jumlah Pengaduan yang Diterima (pengaduan)	16	25	45	75	100
Pesentase Pengaduan yang Diselesaikan (%)	100	100	100	100	100

3.2 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 dilingkungan Pemerintah Daerah Tahun 2021–2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kelompok Program / Program / Kegiatan
Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan
dilingkungan Pemerintah Daerah 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.	FASILITASI PELAYANAN PUBLIK DAN TATA LAKSANA	X	X	X	X	BAGIAN ORGANISASI
I. 1.a	Penyusunan Peraturan Bupati Karimun tentang Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah kabupaten Karimun Tahun 2021-2024	X				BAGIAN ORGANISASI
I.1.b	Kegiatan Revisi Keputusan Bupati Karimun Nomor 411 Tahun 2020 tentang Tim Administrator dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Karimun		X			BAGIAN ORGANISASI
I.1.c	Monotoring dan Evaluasi Pengendalian Kualitas Pelayanan Publik dan Tata Laksana	X	X	X	X	BAGIAN ORGANISASI
I.1.d	Kegiatan Peningkatan Kinerja dan Reformasi Birokrasi diLingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun)	X	X	X	X	BAGIAN ORGANISASI
KP II	Penguatan Sumber Daya Manusia					
II.1	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK					

No	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan	Waktu				Pihak Teribat
		2021	2022	2023	2024	
II.1.a	Kegiatan Bimtek Sumberdaya Komunikasi Publik (Pelatihan bagi Pejabat Penghubung OPD)			X	X	BAGIAN KOM HUMAS
KP III	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi					
III.1	PROGRAM PENGELOLAAN APLIKASI INFORMATIKA					
III.1.a	Kegiatan Pengelolaan E-Government di lingkup Pemerintah Daerah (aplikasi SP4N Lapor)			X	X	BAGIAN KOM HUMAS
KP IV	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan					
IV.1	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK					
IV.1.a	Kegiatan Layanan Hubungan Media (Publikasi SP4N Lapor melalui Media Sosial, Cetak dan Elektronik)	X	X	X	X	BAGIAN KOM HUMAS
KP V	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi					
V.1	PROGRAM PENYELENGGARAAN PENGAWASAN					
V.1.a	Kegiatan Pengawasan Kinerja Pemerintah Daerah	X	X	X	X	ITDA
V.2	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK					
V.2.a	Kegiatan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik		X	X	X	BAGIAN KOM HUMAS
V.3	PROGRAM PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH PROVINSI					
V.3.a	Kegiatan Penyelenggaraan Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD	X	X	X	X	ITDA, KOMHUMAS, BAGIAN ORGANISASI

3.3 INDIKATOR (UKURAN) KEBERHASILAN PROGRAM

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

Tabel 3.3
Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program
Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan
dilingkungan Pemerintah Daerah 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 public • 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, Pemantaun dan Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi vertikan dan horizontal intra dan antar instansi pemerintah, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N terjadi secara rutin maupun sewaktu-waktu dibutuhkan • Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan balik untuk perbaikan kebijakan pengelolaan pengaduan.

BAB IV DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA

4.1 KELEMBAGAAN DAN KEBIJAKAN

Pemerintah Daerah telah menerapkan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada tahun 2019. Hal ini telah diterbitkannya Keputusan Bupati Karimun Nomor 411 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Administrator dan Penunjukan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dilingkungan Pemerintah Daerah Tahun 2020.

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 Bupati yang akan mengatur tentang struktur kelembagaan, tugas, wewenang dan standar prosedur pengelolaan pengaduan.

4.2 SUMBER DAYA

4.2.1 SUMBER DAYA MANUSIA

Pemerintah Daerah telah menunjuk Tim Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Karimun melalui Keputusan Bupati Karimun Nomor 411 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Administrator dan Penunjukan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dilingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun Tahun 2020. Pejabat Penghubung tersebut telah dibekali melalui Bimbingan Teknis Aplikasi SP4N-LAPOR! untuk Tim Pengelola dan Pejabat Penghubung Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun Tahun 2019 tepatnya pada akhir Agustus Tahun 2019 dan pada akhir Oktober Tahun 2020 dengan narasumber Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Kompetensi yang berbeda-beda pada Pejabat Penghubung 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 penyesuaian kembali terhadap Keputusan Bupati Karimun Nomor 411 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Administrator dan Penunjukan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

Publik Nasional (SP4N) dilingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun Tahun 2020. Rencana pengelola pengaduan di kelola oleh Sekretariat Organisasi Perangkat daerah, 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 Daerah Kabupaten Karimun.

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

4.2.2 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 teranggarkan 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 Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Periode Tahun 2021-2024 diwajibkan melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkesinambungan dan melakukan penyesuaian strategi pelaksanaan program dan kegiatan apabila dibutuhkan.

BUPATI KARIMUN ✓



AUNUR RAFIQ