



BUPATI BLITAR  
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI BLITAR  
NOMOR 54 TAHUN 2022  
TENTANG  
PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK NASIONAL -LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
ONLINE RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR

BUPATI BLITAR,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan 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, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Pemerintah Kabupaten Blitar;

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 41);  
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5030);

3. 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);
4. 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 Pasal 176 Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);

7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Blitar Tahun 2016 Nomor 10/D, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Blitar Nomor 17);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 4 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kabupaten Blitar Tahun 2021 Nomor 4/A);
11. Peraturan Bupati Blitar Nomor 77 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blitar (Berita Daerah Kabupaten Blitar Tahun 2019 Nomor 77/D);

12. Peraturan Bupati Blitar Nomor 88 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kabupaten Blitar Tahun 2021 Nomor 90/A) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Blitar Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 88 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021 (Berita Daerah Kabupaten Blitar Tahun 2022 Nomor 13/A);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN BUPATI BLITAR TENTANG PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL -LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR TAHUN 2022-2024.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Blitar
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Blitar.
3. Bupati adalah Bupati Blitar.
4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah perangkat daerah pada Pemerintah Daerah selaku pengguna anggaran / pengguna barang.
5. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat yang selanjutnya disingkat SP4N-LAPOR adalah aplikasi umum bidang pengelolaan pengaduan pelayanan publik milik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

6. Elektronik Laporan yang selanjutnya disebut E-Lapor adalah aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi kapanpun dan dimanapun.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam pelayanan pengaduan E-Lapor di Kabupaten Blitar bagi seluruh komponen masyarakat karena memuat kebijakan publik.
- (2) Peraturan Bupati ini bertujuan:
  - a. untuk mempermudah dalam pelayanan E-Lapor; dan
  - b. pembagian tugas yang sesuai dalam tugas pokok dan fungsi unit kerja PD.

## BAB III

### SISTEMATIKA SP4N-LAPOR

#### Pasal 3

- (1) Pedoman SP4N-LAPOR disusun dengan sistematika sebagai berikut :
  - a. BAB I : PENDAHULUAN;
  - b. BAB II : KERANGKA KERJA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN INSTANSI;
  - c. BAB III : TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, KEGIATAN DAN INDIKATOR-INDIKATOR;
  - d. BAB IV : DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA;
  - e. BAB V : PENUTUP.
- (2) Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 7

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

Ditetapkan di Blitar  
pada tanggal 20 Mei 2022

**BUPATI BLITAR,**

**ttd**

**RINI SYARIFAH**

Diundangkan di Blitar  
pada tanggal 20 Mei 2022

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BLITAR,**

**ttd**

**IZUL MAROM**

**BERITA DAERAH KABUPATEN BLITAR TAHUN 2022 NOMOR 54/2022**

SALINAN sesuai dengan aslinya,  
KEPALA BAGIAN HUKUM

  
INDAH KOMARIJATOER ROCHMAH, S.H.

Pembina Tk. I

NIP. 19680211 199412 2 003

## LAMPIRAN

### PERATURAN BUPATI BLITAR

NOMOR 54 TAHUN 2022

### TENTANG

PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI DAN  
PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT  
PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR TAHUN  
2022-2024

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1. PENGANTAR

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 merupakan langkah awal untuk mendorong kinerja Pemerintah Daerah yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan dan inovasi terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, dan pada akhirnya masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Meski demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik mensyaratkan peran serta masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan, pengawasan, *monitoring* dan evaluasi. Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik.

Salah satu amanat dari Undang-Undang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa seluruh penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola pengaduan dan mengelola informasi pelayanan publik dengan asas kemudahan, transparansi, dan akuntabel. Kanal pengaduan yang telah tersedia yakni Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) dan telah ditetapkan sebagai Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada tanggal 27 Oktober 2020, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020. Penetapan ini merupakan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Dengan ditetapkannya SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi umum, maka seluruh instansi wajib menggunakan SP4N-LAPOR! dalam mengelola pengaduan pelayanan publik. Sistem penanganan pengaduan selain sebagai penyalur kepentingan masyarakat juga memiliki aspek pemberdayaan. Tersedianya layanan pengaduan masyarakat mendorong masyarakat untuk memahami haknya dan kemudian dapat mengajukan keluhan atau laporan ketika haknya dilanggar. Di sisi lain, informasi dan hasil yang diperoleh melalui mekanisme penanganan pengaduan memberikan dorongan kepada Pemerintah Daerah untuk melakukan perubahan terhadap sistem yang dinilai lemah atau memperbaiki kebijakan yang dinilai bermasalah. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N 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 menangani.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* SP4N Tahun 2020-2024, disebutkan pada pasal 5 ayat (1) Setiap Pembina wajib menindaklanjuti *Road Map* SP4N Tahun 2020-2024 dengan menyusun dan menetapkan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di instansi masing-masing dengan mengacu pada sasaran, program, dan kegiatan yang telah disusun. Pada ayat (2) Pembina berkoordinasi dengan penanggung jawab Pelayanan Publik untuk melakukan monitoring dan evaluasi implementasi *Road Map* SP4N Tahun 2020- 2024 di lingkungan Instansi masing-masing. Pada Pasal 6, Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah harus menyusun dan menetapkan rencana aksi paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Menteri ini diundangkan. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang mengacu pada *Road Map* yang telah ada, diharapkan dapat menjadi peta jalan sehingga mampu memberikan gambaran mengenai kondisi awal dan kondisi yang diharapkan, serta tahapan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Dalam *Road Map* tersebut terdapat 5 (lima) kelompok program yaitu Optimalisasi pemanfaatan data dan aplikasi, Penguatan Kelembagaan, Sumber Daya Manusia, Peningkatan partisipasi pemangku kepentingan, dan Program koordinasi, pemantauan dan evaluasi. Kelima program tersebut merupakan turunan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* SP4N Tahun 2020-2024.

Dalam meningkatkan pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Timur tentunya ada program-program pembangunan disemua bidang yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, untuk itu diperlukan komunikasi intensif dengan seluruh elemen masyarakat melalui berbagai sarana dan prasarana, untuk mengetahui kebutuhan dan permasalahan-permasalahan yang dialami oleh masyarakat, sehingga program-program Pemerintah Kabupaten Blitar betul-betul program yang bisa diterima oleh masyarakat.

Untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, Pemerintah Kabupaten Blitar memberikan ruang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk bisa mengadu menyampaikan permasalahan yang dihadapi tanpa harus bertatap muka secara langsung yaitu dengan menyediakan aplikasi Pengaduan Masyarakat SP4N-LAPOR! yang disediakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kantor Staf Presiden (KSP) dan Ombudsman RI (ORI). Untuk itu diperlukan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik bidang pengaduan masyarakat di Kabupaten Blitar agar menjadi yang lebih baik.

## 1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

### 1.2.1. Maksud :

Maksud penyusunan Rencana Aksi agar pengelola pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blitar memiliki arah tujuan dalam pengelolaan pengaduan beserta seluruh tahapan dalam penguatan SP4N-LAPOR!.

### 1.2.2. Tujuan :

Tujuan dari dibuatnya rencana aksi ini adalah adanya kesamaan gerak dan langkah serta pemahaman yang sama pada seluruh penyelenggara pengaduan pelayanan publik dalam mewujudkan penyempurnaan dan/atau optimalisasi pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Blitar.

## 1.3. LINGKUP RENCANA AKSI

Adapun ruang lingkup Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Blitar sebagai berikut :

1. Gambaran mengenai kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik saat ini dan kondisi yang diharapkan di Kabupaten Blitar;
2. Tahapan pengembangan SP4N-LAPOR! Tahun 2022 – 2024 Kabupaten Blitar;

3. Permasalahan lingkungan strategis dan pengelolaan SP4N-LAPOR! di lingkungan Pemerintah Kabupaten Blitar;
4. Aspek utama dalam penguatan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blitar;
5. Sasaran, program dan kegiatan Rencana Aksi SP4N-LAPOR! 2022 – 2024 di Kabupaten Blitar.

#### 1.4. LANDASAN HUKUM

Landasan hukum dalam penyusunan Rencana Aksi ini adalah sebagai berikut :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
2. Surat dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : B/188/PP.03/2021, tanggal 20 Agustus 2021, perihal Penyusunan Renaksi SP4N dan Pelaksanaan Monev secara berkala;
3. Surat Keputusan Bupati Blitar, Nomor : 188/ 409.06 / KPTS /2022, tanggal Januari 2022, perihal Tim Penyusun Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat Pemerintah Kabupaten Blitar 2022 – 2024.

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

Tabel 1 Kegiatan Penyusunan Rencana Aksi

No.	Kegiatan	Pihak Terlibat			
		Tim Penyusun	Kepala OPD	Sekretaris OPD	Kepala Daerah
1.	Penetapan Tim				√
2.	Pelaksanaan Asesmen	√			
3.	Penyusunan Rencana Aksi	√			
4.	Penulisan Rencana Aksi	√			
5.	Persetujuan Rencana Aksi		√	√	√
6.	Pengesahan Rencana Aksi				√

## BAB II

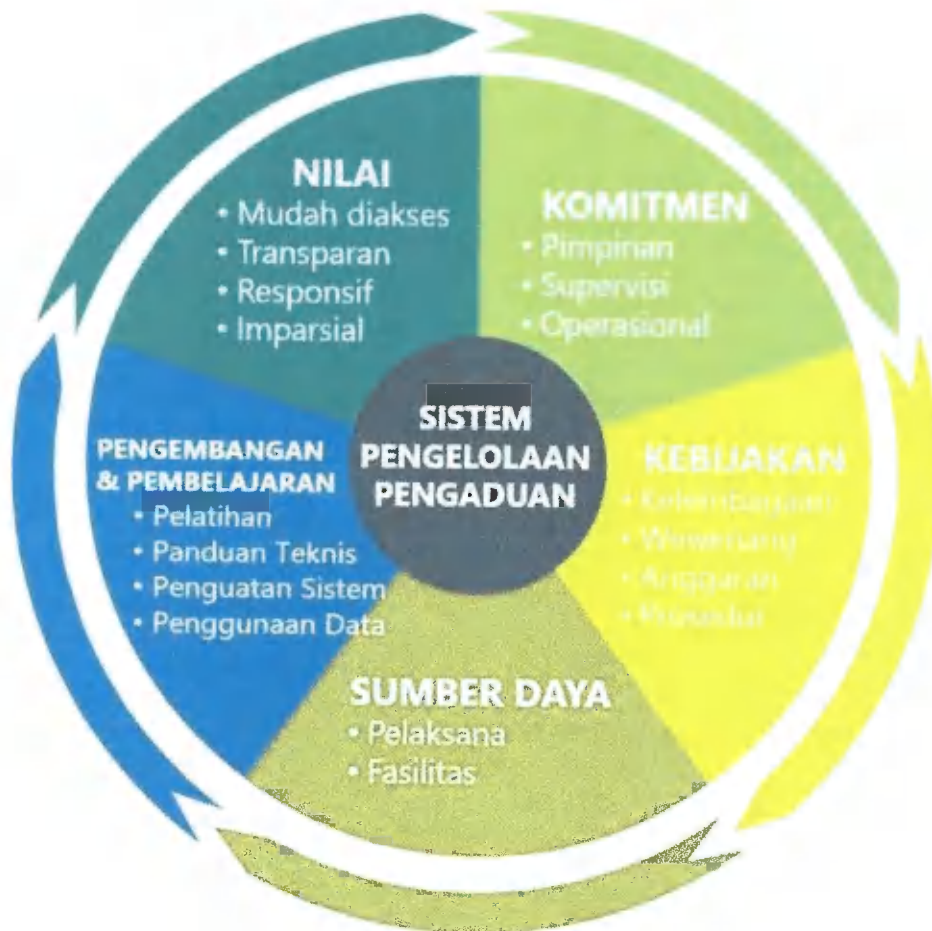
### KERANGKA KERJA

#### SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN INSTANSI

Kerangka Kerja (*Framework*) merupakan komponen-komponen mendasar dalam sebuah pengelolaan pengaduan yang efektif. Sedangkan *assessment* merupakan teknik untuk mengetahui seberapa efektif sistem pengelolaan pengaduan berdasarkan penilaian terhadap komponen-komponen dalam *framework* tersebut. Asesmen dilakukan secara mandiri (*self-assessment*) oleh Tim Penyusun Renaksi dan selanjutnya dilakukan analisis berdasarkan hasil yang didapat dari penilaian mandiri.

#### II.1. Kerangka Kerja (*Framework*) Sistem Pengelolaan Pengaduan

Sistem pengelolaan pengaduan yang efektif didukung oleh *framework* yang terdiri dari sejumlah komponen dasar. Komponen-komponen dalam *framework* sistem pengelolaan pengaduan terdiri dari nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya, serta pengembangan dan pembelajaran.



Gambar 1 *Framework* Sistem Pengelolaan Pengaduan

## 1. Nilai

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai, yaitu mudah diakses, transparan, responsif, dan imparisial. 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) serta sumber daya yang dimiliki juga dapat digunakan secara proporsional. 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 :

- a. Mempublikasikan kebijakan pengelolaan pengaduan di situs web dan melalui materi referensi lain yang dapat diakses oleh publik;
- b. Mengintegrasikan setiap aduan yang masuk terutama dari kelompok marjinal;
- c. Bersikap proaktif dalam mencari aduan dari kelompok marjinal melalui kunjungan dan program penjangkauan terutama di daerah pedesaan dan terpencil;
- d. Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media, meliputi mediakonvensional (kotak pengaduan, surat, telepon, SMS) dan media kontemporer (media sosial, *website*, aplikasi ponsel) Nilai selanjutnya adalah transparansi. Dalam pengelolaan pengaduan transparansi diwujudkan dengan proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya menjadi sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas. Transparansi juga berarti keterbukaan instansi dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan pengaduan kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Pengaduan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami. **Transparan :** proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas. **Responsif :** memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif. **Imparsial:** tidak memihak (netral).

Adapun beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Instansi dalam mewujudkan transparansi dalam pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut :

- a. Tersedianya fasilitas untuk mengakses informasi;
- b. Pemberian informasi yang jelas, konsisten, dan relevan;
- c. Adanya standarisasi atas proses pengelolaan pengaduan kepada masyarakat;
- d. Berbagai peraturan dan interaksi pemerintah dengan masyarakat terdokumentasi dengan baik dan mudah diakses;

Nilai ketiga dalam pengelolaan pengaduan adalah 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. Adapun nilai terakhir adalah imparial, dimana instansi dituntut untuk tidak berpihak dan selalu netral dalam melakukan proses pengelolaan 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. Komitmen

Pimpinan : memberikan dukungan secara politis yang tampak pada komitmen yang tinggi serta memberikan stimulus berupa kebijakan asimetris bagi unit pengelola pengaduan. Supervisi : memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan sesuai standar operasi yang ditetapkan; memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan; menggunakan data pengaduan sebagai salah satu alat dalam manajemen pemerintahan misalnya berkaitan dengan pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan dan program. Operasional : memastikan konektivitas dengan sistem nasional; memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima; menyelesaikan pengaduan sesuai kategori; membangun koordinasi dan kolaborasi; melaksanakan publikasi dan *public*

*engagement*; pengelolaan sistem dan infrastruktur IT; serta berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan.

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

- a. Memperkuat hubungan antar maupun intra organisasi
- b. Mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan
- c. Meningkatkan layanan dan sistem pengelolaan pengaduan
- d. 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 :

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

- a. Memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan sesuai standar operasi yang ditetapkan;
- b. Memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan;
- c. Menggunakan data pengaduan sebagai salah satu alat dalam manajemen pemerintahan misalnya berkaitan dengan pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan dan program.
- d. 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;
- 7) serta berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan.

### 3. Kebijakan

Kelembagaan : meningkatkan kapasitas kelembagaan dan personil untuk mengelola pengaduan. Wewenang : memiliki wewenang dan sumber daya memadai serta kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional. Anggaran: memiliki dukungan anggaran. Prosedur: memiliki standar prosedur yang jelas

Kebijakan pengelolaan pengaduan merupakan wujud komitmen 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:

- a. Penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan instansi;
- b. Penataan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi;
- c. Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan;

Adapun pada segi wewenang, instansi dapat melakukan kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional. Sedangkan pada bagian prosedur, hal yang perlu diperhatikan meliputi :

- a. Melakukan ekstensifikasi SOP untuk mengakomodir berbagai pengaduan yang sesungguhnya memiliki karakter waktu penyelesaian berbeda;
- b. SOP harus mencakup berbagai proses sesuai dengan kategori pengaduan;
- c. SOP perlu dibuatkan berdasarkan urgensinya diantaranya waktu penyelesaian, jenis pengaduan, instansi yang menyelesaikan, dan kondisi geografis;
- d. Memperhatikan aspek GESI (*Gender & Social Inclusion*) sehingga bisa mengakomodir berbagai pengaduan khususnya terkait perempuan, penyandang disabilitas, dan kelompok marjinal atau dengan kata lain dapat menyesuaikan dengan karakter pengaduan dari kelompok-kelompok tersebut.

Selain itu dukungan anggaran juga menjadi hal penting dalam pengelolaan pengaduan. Salah satu contoh dukungan dalam segi anggaran adalah adanya inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan penganggaran berbasis kinerja (memiliki target kinerja) dan dimanfaatkan dengan tingkat realisasi  $\geq 90\%$ .

#### 4. Sumber Daya

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

- a. Staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat
- b. Bahan dan peralatan yang memadai, termasuk sistem untuk mencatat data pengaduan dan melacak kemajuan pengaduan.

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

- a. Menerima pelatihan berkelanjutan dalam penanganan pengaduan yang efektif dan sistem manajemen pengelolaan pengaduan instansi;

- b. Menerima pendelegasian wewenang yang jelas dan panduan tertulis mengenai kebijakan pengelolaan pengaduan instansi;
- c. Diberikan pelatihan tentang penggunaan dan pengaturan berbagai langkah aksesibilitas yang tersedia bagi pengelolaan pengaduan instansi, contoh: pemahaman sistem aplikasi pengelolaan pengaduan;

Selain dari kebutuhan staf yang terampil, pelaksanaan pengelolaan pengaduan juga membutuhkan fasilitas sarana dan pra sarana yang dapat menunjang kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap instansi. Fasilitas yang paling dibutuhkan adalah sistem IT yang terintegrasi karena pengelolaan pengaduan yang ada di Indonesia berbasis kepada aplikasi. Oleh karena itu, aplikasi pengelolaan pengaduan di setiap instansi setidaknya dapat memiliki beberapa aspek berikut :

- a. Memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik tentang sistem pengelolaan pengaduan instansi tersedia dalam berbagai format alternatif, misalnya Braille dan lain-lain;
- b. Memungkinkan orang untuk menyesuaikan ukuran *font* informasi yang terdapat di aplikasi;
- c. Melatih staf di bagian *frontliner* untuk mengidentifikasi orang-orang yang mungkin memerlukan bantuan tambahan dalam menyampaikan aduan;
- d. Berkomunikasi dengan orang-orang yang menyampaikan aduan dalam format yang dapat diakses oleh semua pihak.

#### 5. Pengembangan dan Pembelajaran

Pelatihan/*Capacity Building* : kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kinerja unit-unit pengelola pengaduan. Panduan Teknis : Adanya panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan. Penguatan Sistem: Penguatan sistem pengelolaan pengaduan instansi Penggunaan Data untuk Perbaikan Layanan: Pemanfaatan data pengaduan pelayanan untuk pembuatan kebijakandan perbaikan pelayanan

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 :

- a. Pemberian *coaching* dan *mentoring* melalui *platform* pembelajaran SP4N;
- b. Pemberian *workshop*, bimbingan teknis, dan/atau pelatihan kepada kelompok masyarakat;

- c. Pemberian pelatihan terkait aspek gender dan perlindungan hak penyandang disabilitas (inklusi sosial) bagi kelompok GESI (Kesetaraan Gender dan Inklusi Sosial);

Adanya panduan teknis ini untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan. Pada aspek penguatan sistem, hal ini terkait dalam hal manajemen pengelolaan pengaduan di sebuah instansi, sehingga diperlukan pendefinisian peran dan fungsi dari berbagai perangkat unit di setiap 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.

## II.2. Penilaian (*Assesment*) Pengelolaan Pengaduan Instansi

Asesmen ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan sasaran, program, dan kegiatan dalam menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi.

### II.2.1. Pengisian Matriks Asesmen

Secara mandiri, dilakukan penilaian terhadap kondisi pengelolaan pengaduan sesuai dengan tabel/ matriks berikut :

Tabel 2 Matriks Asesmen Informasi umum

No.	Uraian	2020		2021 (Desember)	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1.	Jumlah Pengaduan	91	100	74	100
2.	Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 bulan	7	-	6	-
3.	Jumlah pengaduan yang diselesaikan	91	100	74	100
4.	Jumlah pengaduan yang tidak dapat diselesaikan	0	0	0	0

Berikut hasil pengisian Matrik Asesmen berdasarkan skala 1 terendah dan 4 tertinggi :

Tabel 3 Matriks Asesmen

No.	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1.	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.				√
2.	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			√	
3.	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				√
4.	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih.				√
5.	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas 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 <b>supervisi</b> pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				√
9.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam <b>supervisi</b> pengelolaan pengaduan berupaya memberikan <b>solusi</b> terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain.			√	

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

## II.2.2. Kategorisasi Hasil Asesmen

Selanjutnya diperoleh hasil asesmen yang sesuai kelompok atau kategori tertentu sebagai dasar untuk menentukan program sebagaimana terdapat dalam *Road Map* SP4N LAPOR! 2022- 2024 :



	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 supervise pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.			✓			✓		
9.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain.				✓		✓		
10.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi				✓		✓		
11.	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.		✓			✓			

12.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.		✓			✓			
13.	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.			✓		✓			
14.	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.				✓				✓
15.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.			✓			✓		
16.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.				✓	✓	✓		
17.	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.		✓					✓	
18.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program. Penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.			✓			✓		
19.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait			✓			✓		

	proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.								
20.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.			✓			✓		
21.	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain.	✓						✓	
22.	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan <i>platform</i> pembelajaran nasional.			✓				✓	

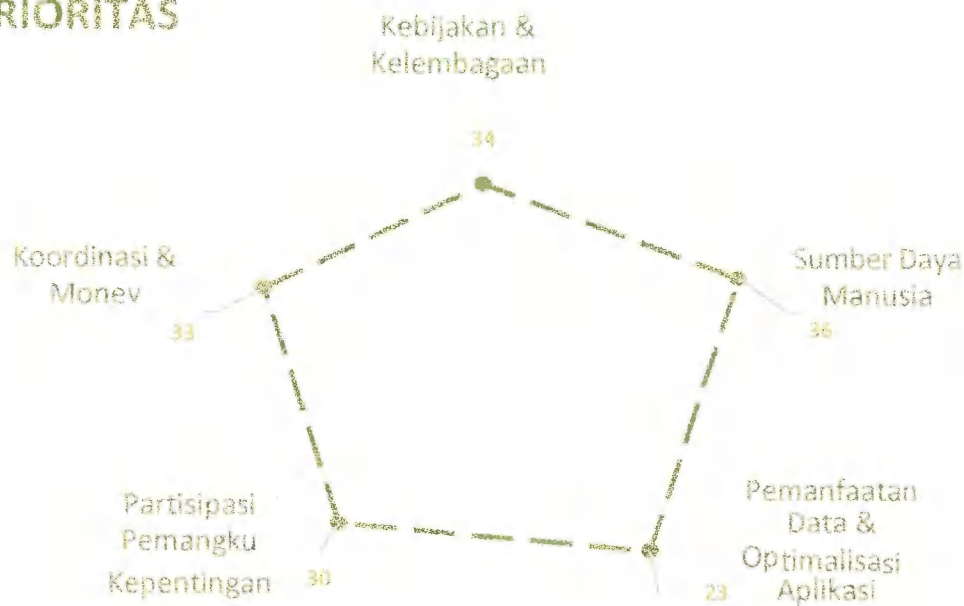
### II.3. Penetapan Prioritas

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

Tabel 5 Penentuan Prioritas Instansi

Aspek	Prioritas	Alasan
Kelembagaan & Kebijakan	1 2 3 4 5	Sudah ada SK Bupati terkait Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR! Kabupaten Blitar, beserta anggaran (Sub Kegiatan Pelayanan Informasi Publik).
Sumber Daya Manusia	1 2 3 4 5	Sudah tersedia pejabat penghubung yang berkompeten, pada masing-masing OPD untuk mengelola pengaduan SP4N-LAPOR!.
Pemanfaatan Data & Optimalisasi Aplikasi	1 2 3 4 5	Belum terintegrasinya aplikasi local ke aplikasi SP4N-LAPOR!
Partisipasi Pemangku Kepentingan	1 2 3 4 5	Tingkat <i>awareness</i> pimpinan terhadap pengelolaan pengaduan belum optimal.
Koordinasi, Monev	1 2 3 4 5	Sudah dilakukan koordinasi dan monev secara berkala untuk OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Blitar.

### PRIORITAS



Gambar 2 Bagan Prioritas Instansi

## BAB III

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

## III.1. TUJUAN DAN SASARAN RENCANA AKSI

Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Blitar, menetapkan tujuan dan sasaran strategis rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi sebagai berikut :

Tujuan :

“Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Blitar yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya”

Sasaran strategis yang ingin diwujudkan dalam Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Blitar adalah Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya atau “*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*”. Sasaran strategis ini dicerminkan oleh dua kondisi, yaitu:

1. Meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat; dan
2. Meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan.
- 3.

Setiap sasaran strategis perlu didukung oleh indikator yang terukur dengan menetapkan target capaian untuk setiap tahun sebagai berikut :

Tabel 6 Indikator Sasaran Strategis dan Target 2020-2024

No	Indikator SasaranStrategis	Baseline 2020	Target padaTahun			
			2021	2022	2023	2024
1	Jumlah pengaduan dari masyarakat	91 pengaduan	74 pengaduan	95 pengaduan	105 pengaduan	110 pengaduan
2	Persentase penyelesaian pengaduan	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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-LAPOR dalam menindaklanjuti dan mendokumentasikan setiap pengaduan yang diterima dari masyarakat. Hal ini dapat berkontribusi pada terwujudnya kebijakan pelayanan publik berbasis bukti (*evidence-based public services policy*).

A. PROGRAM, KEGIATAN RENCANA AKSI

1. Program dan Kegiatan

Berdasarkan hasil asesmen tersebut di atas pada tabel kerja matrik asesmen dan kelompok prioritas, maka telah diketahui 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 pada table berikut ini.

Tabel 7 Kelompok Program/Program/Kegiatan

No.	Kelompok Program/ Program/Kegiatan
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! Kabupaten Blitar
Kegiatan I.1.2.	Penyusunan Surat Keputusan Bupati Blitar tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR! Kabupaten Blitar
Program I.2.	Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi
Kegiatan I.2.1.	Penyusunan proses bisnis pengelolaan pengaduan
Kegiatan I.2.2.	Penyusunan SOP Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat pada Pemerintah Kabupaten Blitar
Kegiatan I.2.3.	Penyusunan SOP Tindak Lanjut dan Penyelesaian Lpaoran Publik melalui SP4N-LAPOR!
Kegiatan I.2.4.	Review SOP pengelolaan tingkat Pemerintah Kabupaten Blitar dengan melibatkan seluruh OPD
Kegiatan I.2.5.	Penyusunan Standar minimal jawaban pengaduan
Kegiatan I.2.6.	Penyusunan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan
Kegiatan I.2.7.	Penyusunan SOP Pengelolaan Pengaduan tingkat OPD
Program I.3.	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan
Kegiatan I.3.1.	<i>Monitoring</i> dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bagi OPD di lingkungan Pemerintah kabupaten Blitar
Kegiatan I.3.2.	<i>Monitoring</i> dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bagi Kab/Kota se Jawa Timur

Kegiatan I.3.3.	Pemberian <i>Reward</i> bagi OPD yang telah melakukan pengelolaan pengaduan sesuai dengan standar minimal
Kegiatan I.3.4.	Pemberian <i>Punishment</i> bagi OPD yang tidak menindak lanjuti pengaduan lebih dari waktu yang ditentukan
Kegiatan I.3.5.	Review dan perbaikan SOP SP4N-LAPOR! serta Tindak Lanjut dan Penyelesaian Laporan Publik setelah dilakukan Monev ke OPD se Kabupaten Blitar
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 di tingkat Pemerintah dan Perangkat Daerah
Kegiatan II.1.3.	Tersedianya Sarana dan Prasarana yang memadai untuk pelayanan pengaduan masyarakat di Perangkat Daerah
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 Penyusunan infografis tentang penggunaan SP4N-LAPOR! di Pemerintah Kabupaten Blitar secara berkala
Kegiatan III.1.2.	Penyusunan laporan statistik pengaduan secara berkala
III.2.	Publikasi/ diseminasi data
III.2.1.	Diseminasi data kepada publik
III.2.2.	Sosialisasi melalui berbagai kanal resmi Pemerintah Kabupaten Blitar tentang penggunaan SP4N-LAPOR! di Pemerintah Kabupaten Blitar
III.3.	Integrasi dengan aplikasi lain
III.3.1.	Integrasi dengan kanal pengaduan lokal Pemerintah

	Kabupaten Blitar
KP IV.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan
Program IV.1.	Komunikasi Publik dan “ <i>brand image</i> ”
Kegiatan IV.1.1.	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan instansi dengan masyarakat
Kegiatan IV.1.2.	Publikasi melalui media sosial, cetak & elektronik
Kegiatan IV.1.3	Survey Kepuasan Masyarakat terkait SP4N-LAPOR! di Pemerintah Kabupaten Blitar
Program IV.2.	Peningkatan keterlibatan pihak internal
Kegiatan IV.2.1.	Seminar/ lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik
Program IV.3.	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola
Kegiatan IV.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan
Kegiatan IV.3.2.	<i>Gathering</i> Pimpinan dan Pengelola
KP V.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi
Program V.1.	Koordinasi dengan simpul ( <i>hub</i> ) Kabupaten Blitar yaitu OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Blitar.
Kegiatan V.1.1.	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan
Program V.3.	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak
Program V.4.	Terdapat inovasi untuk meningkatkan tindak lanjut dan penyelesaian laporan publik melalui SP4N-LAPOR!

2. Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

Berdasarkan Kelompok Program/program di atas, maka disusun indikator (ukuran) keberhasilan sebagai berikut :

Tabel 8 Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

No.	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
1.	Penguatan Kelembagaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah (alokasi) sumber daya manusia, anggaran, dan perangkat yang memadai</li> <li>• Semua unit pemberi layanan publik menerapkan proses bisnis pengelolaan pengaduan</li> </ul>
2.	Penguatan Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N</li> <li>• Pengelola pengaduan menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika)</li> <li>• Tersedianya sarana, prasarana dan jaringan infrastruktur yang memadai</li> </ul>
3.	Optimalisasi Pemanfaatan data dan Aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya</li> <li>• Data pengaduan dimanfaatkan oleh instansi untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik.</li> <li>• Jumlah aplikasi lain yang diintegrasikan dengan aplikasi LAPOR!</li> </ul>
4.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah di bandingkan tahun sebelumnya</li> <li>• Semua pembuat kebijakan, termasuk pimpinan tertinggi instansi, secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi</li> </ul>
5.	Koordinasi Pelaksanaan, Pemantauan dan Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antar instansi pemerintah, serta dalam simpul (<i>hub</i>) koordinasi SP4N terjadi secara rutin maupun sewaktu waktu dibutuhkan</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan pengelolaan pengaduan</li> </ul>
--	---

**Tabel 9 Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Blitar Tahun 2022-2024**

No.	Kelompok Program/ Program/Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
<b>KP.1 Penguatan Kelembagaan</b>						
I.1.	Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas & fungsi, fasilitas)	√	√	√	√	Seluruh OPD
I.1.1.	Penyusunan Peraturan Bupati tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR!	√				Dinas Kominfo, Bagian Hukum, seluruh OPD
I.1.2.	Penyusunan Surat Keputusan Bupati tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR!	√	√	√	√	Dinas Kominfo, Bagian Hukum, seluruh OPD
I.2.	Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi		√			Seluruh OPD
I.2.1.	Penyusunan proses bisnis pengelolaan pengaduan		√			Dinas Kominfo, Bagian Organisasi, Bagian Hukum dan seluruh OPD
I.2.2.	Penyusunan SOP Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i>	√				Dinas Kominfo, Inspektorat

I.2.3.	Penyusunan SOP Tindak Lanjut dan Penyelesaian Laporan Publik melalui SP4N- LAPOR!	√				Dinas Kominfo, Inspektorat
I.2.4.	Review SOP setiap tahunnya dengan mendengar aspirasi dari OPD terkait		√	√	√	Dinas Kominfo, seluruh OPD
I.2.5.	Penyusunan Standar Minimal Jawaban Pengaduan		√			Dinas Kominfo, Inspektorat
I.3.	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan		√	√	√	Dinas Kominfo, seluruh OPD, Inspektorat
I.3.1.	<i>Monitoring</i> dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bagi OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Blitar	√	√	√	√	Dinas Kominfo
I.3.2.	<i>Monitoring</i> dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bagi OPD di Kabupaten Blitar	√	√	√	√	Dinas Kominfo
I.3.3.	Pemberian <i>Reward</i> bagi OPD dan Kab/Kota yang telah melakukan pengelolaan pengaduan sesuai dengan standar minimal			√	√	Dinas Kominfo
I.3.4.	Pemberian <i>Punishment</i> bagi OPD dan Kab/Kota yang tidak menindaklanjuti pengaduan lebih dari waktu yang ditentukan			√	√	Dinas Kominfo
I.3.5.	Review dan perbaikan SOP SP4N-LAPOR! serta Tindak Lanjut dan Penyelesaian Laporan Publik setelah dilakukan Monev ke OPD se Kabupaten Blitar		√	√	√	Dinas Kominfo

I.4.	Penyusunan/penguatan panduan teknis		√			Dinas Kominfo, seluruh OPD
I.4.1.	Penyusunan panduan (buku manual) pengelolaan pengaduan	√	√			Dinas Kominfo, seluruh OPD.
I.4.2.	Penyusunan kode etik pengelola pengaduan	√				Dinas Kominfo, Inspektorat
KP.II Penguatan Sumber Daya Manusia						
II.1.	Pelatihan	√	√	√	√	Dinas Kominfo
II.1.1.	Pelaksanaan Bimtek/ Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pengelola Pengaduan	√	√	√	√	Dinas Kominfo
II.1.2.	Tersedianya anggaran yang memadai terkait Pengelolaan Pengaduan di tingkat Pemerintah dan Perangkat Daerah	√	√	√	√	Seluruh OPD
II.1.3.	Tersedianya Sarana dan Prasarana yang memadai untuk pelayanan pengaduan masyarakat di Perangkat Daerah	√	√	√	√	Seluruh OPD
II.1.4.	Pelaksanaan Studi Banding		√	√		Dinas Kominfo
KP.III. Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi						
III.1.	Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi		√	√	√	Seluruh OPD
III.1.1.	Analisis data dan Penyusunan infografis tentang penggunaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blitar secara berkala		√	√	√	Seluruh OPD
III.1.2.	Penyusunan laporan statistik pengaduan secara berkala	√	√	√	√	Seluruh OPD

III.2.	Publikasi/ diseminasi data		√	√	√	Dinas Kominfo dan seluruh OPD
III.2.1.	Diseminasi data kepada publik		√	√	√	Dinas Kominfo dan seluruh OPD
III.2.2.	Sosialisasi melalui berbagai kanal resmi Kabupaten Blitar tentang penggunaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blitar	√	√	√	√	Dinas Kominfo
III.3.	Integrasi dengan aplikasi lain		√			Dinas Kominfo, dan seluruh OPD
III.3.1.	Integrasi dengan kanal pengaduan lokal Kabupaten Blitar (kanal pengaduan 112)		√			Dinas Kominfo
KP.IV. Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan						
IV.1.	Komunikasi Publik dan “brandimage”		√	√	√	Dinas Kominfo dan seluruh OPD
IV.1.1.	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan instansi dengan masyarakat		√	√	√	Dinas Kominfo dan seluruh OPD
IV.1.2.	Publikasi melalui media sosial, cetak & elektronik		√	√	√	Dinas Kominfo dan seluruh OPD
IV.1.3	Survey Kepuasan Masyarakat terkait SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blitar		√	√	√	Dinas Kominfo
IV.2.	Peningkatan keterlibatan pihak internal		√	√	√	Dinas Kominfo dan seluruh OPD
IV.2.1.	Seminar/ lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatankualitas pelayanan publik			√		Dinas Kominfo

IV.3.	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola	√	√	√	√	Dinas Kominfo, seluruh OPD
IV.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan			√		Dinas Kominfo
IV.3.2.	<i>Gathering</i> Pimpinan dan Pengelola		√			Dinas Kominfo, seluruh OPD
KP.V. Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi						
V.1.	Koordinasi dengan simpul( <i>hub</i> )Provinsi yaitu Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Blitar	√				Dinas Kominfo
V.2.	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan	√				Dinas Kominfo, Inspektorat
V.3.	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak		√			Dinas Kominfo,
V.4.	Terdapat inovasi untuk meningkatkan tindak lanjut dan penyelesaian laporan publik melalui SP4N-LAPOR!		√		√	Dinas Kominfo

## BAB IV

### DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA

#### IV.I. DUKUNGAN KELEMBAGAAN

Pemerintah Kabupaten Blitar sudah terhubung dan aktif mengelola pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! mulai Oktober 2018. Pada tahun 2022, telah membuat Keputusan Bupati Blitar yaitu Nomor 188/409.06/KPTS/2022 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Blitar Tahun Anggaran 2022.

Pengelola SP4N-LAPOR! memiliki peran dan tanggung jawab luas untuk memastikan sistem berjalan optimal dan memenuhi harapan publik. Pengelolaan SP4N-LAPOR! meliputi kemampuan untuk membangun kondisi dimana semua pengelola di tingkat Perangkat Daerah bisa menjawab persoalan pengaduan yang ada di masyarakat, memperkuat kerangka kebijakan dan instrumen teknis, serta memiliki fungsi-fungsi kelembagaan yang efisien dan efektif. Untuk itu, kelembagaan SP4N-LAPOR! harus memiliki sejumlah fungsi untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan pengaduan masyarakat, dan sumber daya manusia yang memadai serta kemampuan dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi teknis operasional, dan mengimplementasikan fungsi simpul (*hub*) Pemerintah Kabupaten Blitar.

#### IV.II. DUKUNGAN KEBIJAKAN

Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Blitar menyelenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan.

Pelayanan Publik Nasional, maka telah disusun Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Blitar, namun masih ada di Bagian Hukum Setda Kabupaten Blitar untuk dapat diproses lebih lanjut.

Pedoman Pengelolaan SP4N-LAPOR! ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah selaku Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memberikan kepastian tindak lanjut penyelesaian Pengaduan Penerima Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

#### IV.III. DUKUNGAN SUMBER DAYA

Pemerintah Kabupaten Blitar telah menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana pengelola pengaduan yang kompeten dalam mengelola pengaduan.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia setidaknya perlu meliputi pembentukan Jabatan Fungsional Analisis Pengaduan Pelayanan publik dan pengembangan kompetensi teknis dan manajerial dalam pengelolaan pengaduan bagi personil yang ditugaskan dalam unit pengaduan. Pembentukan jabatan fungsional diharapkan dapat mendorong petugas pengelola pengaduan dalam mempercepat proses penyelesaian pengaduan berdasarkan kewenangan yang cukup, bekerja secara penuh waktu dan mendapatkan jaminan tentang jenjang karir.

##### IV.III.1. SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber daya manusia yang dimaksud adalah Admin Koordinator dan Pejabat Penghubung yang tercantum ke dalam SK Nomor 188/ /KPTS/013/2021 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Blitar Tahun Anggaran 2022. Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Blitar kesemuanya telah terhubung ke dalam aplikasi LAPOR!, dengan total 48 OPD dan 22 Kecamatan. Pejabat Penghubung masing – masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Blitar sudah aktif dan optimal dalam menindaklanjuti aduan yang masuk. Hal ini dikarenakan Admin Koordinator dengan Pejabat Penghubung selalu berkoordinasi dan berkolaborasi yang baik, sehingga akan menghasilkan pengelolaan pengaduan yang baik. Karena masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan berintegritas, cepat, sederhana dan tuntas.

##### IV.III.2. ANGGARAN

Setiap tahun Kabupaten Blitar telah mengalokasikan anggaran terkait pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR!, baik itu pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) maupun pada Perubahan Anggaran dan Pendapatan dan Belanja Daerah (PAPBD). Dukungan anggaran untuk pelaksanaan operasional program dan kegiatan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blitar ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blitar. Pelaksana kegiatan ini adalah Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blitar, pada seksi Layanan

Informasi Publik.

#### IV.III.3. SUMBERDAYA SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana dalam mendukung kinerja pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Blitar adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! berbasis website, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blitar selaku Instansi yang menaungi pengelolaan pengaduan telah memfasilitasi penyediaan jaringan koneksi internet;
2. Memastikan seluruh personil pengelola pengaduan memiliki perangkat kerja yakni PC yang terkoneksi ke dalam jaringan internet.

BAB V  
PENUTUP

Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Blitar Periode 2022-2024 menyajikan frame work Sistem Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR!, Matriks Asesmen yang berisi sasaran, program, kegiatan dan indikator-indikator, serta juga terkait dukungan kelembagaan, kebijakan dan sumber daya.

Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Blitar Periode 2022-2024 disusun sebagai acuan perencanaan dan kegiatan pengelolaan pengaduan selama 3 tahun ke depan. Penyusunan dokumen Rencana Aksi ini disusun oleh Tim Penyusun Renaksi. Tim bertugas untuk melaksanakan penyusunan bersama dengan memberikan masukan dan saran terhadap permasalahan dan pengaduan masyarakat.

Peningkatan kompetensi pelaksana pengelola SP4N-LAPOR! Tentunya harus disertai dengan peningkatan kualitas sarana dan prasarana, sehingga menghasilkan proses penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat yang tuntas dan bermanfaat bagi pemecahan permasalahan pengaduan yang ada di masyarakat. Dengan telah disusunnya Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Provinsi Jawa Timur Periode Tahun 2022-2024 diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman dan acuan dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat, baik menyangkut kegiatan pengembangan maupun peningkatan kapasitas institusi.

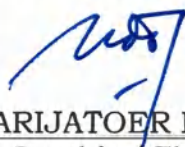
Diharapkan, dengan adanya reaksi ini mampu memberikan gambaran mengenai kondisi awal dan kondisi yang diharapkan, serta tahapan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang lebih baik.

**BUPATI BLITAR,**

**ttd**

**RINI SYARIFAH**

SALINAN sesuai dengan aslinya,  
KEPALA BAGIAN HUKUM



INDAH KOMARIJATOER ROCHMAH, S.H.  
Pembina Tk. I  
NIP. 19680211 199412 2 003