



**BUPATI KOTAWARINGIN TIMUR  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**PERATURAN BUPATI KOTAWARINGIN TIMUR  
NOMOR 3 TAHUN 2022**

**TENTANG**

**RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR  
TAHUN 2022-2024**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI KOTAWARINGIN TIMUR,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka 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 Tahun 2020-2024, kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah harus menyusun dan menetapkan rencana aksi paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Menteri tersebut diundangkan;
- b. bahwa untuk menindaklanjuti *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, maka perlu disusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2022-2024;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2022-2024;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
9. 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);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 1 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2005-2025 (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2008 Nomor 2);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kotawaringin Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2013 Nomor 10);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2016 Nomor 235); sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 2 Tahun 2020 tentang

diharapkan serta tahapan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

9. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
10. 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.
11. Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah rencana aksi yang disusun oleh kementerian/lembaga dan pemerintah daerah yang berisi program dan kegiatan untuk mewujudkan sasaran strategis dalam *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
12. 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.
13. Pemantauan adalah kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan pengelolaan pengaduan, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin.
14. Evaluasi adalah penilaian sistematis dan objektif atas implementasi dan hasil dari penyelesaian atau tindak lanjut pengaduan.

## Pasal 2

Ruang Lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. Rencana Aksi; dan
- b. Pemantauan dan Evaluasi.

## BAB II

### RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 3

Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. Menjadi acuan dan panduan dalam pengelolaan SP4N LAPOR! mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pembiayaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi periode tahun 2022-2024; dan
- b. Mewujudkan tercapainya target pengelolaan pengaduan di Kabupaten Kotawaringin Timur.

Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2020 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 261);

13. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 4 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2021-2026 (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2021 Nomor 4);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR TAHUN 2022-2024.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kotawaringin Timur.
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan Tugas Pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945.
3. Bupati adalah Bupati Kotawaringin Timur.
4. Kabupaten adalah wilayah kerja Bupati sebagai bagian dari daerah Kabupaten Kotawaringin Timur.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur sebagai unsur Penyelenggara Pemerintah Daerah.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten.
7. 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.
8. *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 adalah dokumen peta jalan yang menggambarkan kondisi awal dan kondisi yang

#### Pasal 4

- (1) Sistematika Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2022–2024 adalah sebagai berikut:
  - o BAB I PENDAHULUAN
  - o BAB II KERANGKA KERJA (*FRAMEWORK*) DAN PENILAIAN (*ASSESSMENT*) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR
  - o BAB III PENYUSUNAN TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, DAN KEGIATAN RENCANA AKSI
  - o BAB IV DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN, DAN SUMBER DAYA
  - o BAB V PENUTUP
- (2) Sistematika penyusunan Rencana Aksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 5

Rencana Aksi menjadi pedoman dan acuan Tim pengelola pengaduan pelayanan publik dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam upaya mewujudkan sasaran strategis “Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya” atau “*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*” di Kabupaten Kotawaringin Timur.

#### Pasal 6

Rencana Aksi ditetapkan untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun disesuaikan dengan periodisasi *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.

#### BAB III

#### PEMANTAUAN DAN EVALUASI

#### Pasal 7

- (1) Pemantauan kinerja SP4N dilakukan secara periodik, yaitu bulanan dan triwulanan.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui:
  - a. Penarikan data dari aplikasi SP4N LAPOR!;
  - b. Pelaporan hasil pemantauan; dan/atau
  - c. Pertemuan/rapat.
- (3) Evaluasi kinerja SP4N dilakukan melalui aplikasi SP4N setiap tahun untuk memeriksa perkembangan capaian program dan analisis atas permasalahan yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (4) Berdasarkan hasil evaluasi Rencana Aksi dapat dilakukan penyesuaian.

BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sampit  
pada tanggal 2 Maret 2022

BUPATI KOTAWARINGIN TIMUR,



Diundangkan di Sampit  
pada tanggal 2 Maret 2022

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR,



FAJRURRAHMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR TAHUN 2022 NOMOR 3

 **LAPOR!**



**LAPORAN  
RENCANA AKSI SP4N LAPOR!  
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR  
TAHUN 2022-2024**

Sekretariat Daerah  
Kabupaten Kotawaringin Timur

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	2
1.3 Lingkup Rencana Aksi .....	2
BAB II KERANGKA KERJA ( <i>FRAMEWORK</i> ) DAN PENILAIAN ( <i>ASSESSMENT</i> ) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR	4
2.1 Kerangka Kerja ( <i>Framework</i> ) .....	4
2.1.1. Nilai .....	4
2.1.2. Komitmen .....	5
2.1.3. Kebijakan .....	5
2.1.4. Sumber Daya .....	5
2.1.5. Pengembangan dan Pembelajaran .....	6
2.2 Asesmen Pengelolaan Pengaduan di Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur .....	6
BAB III PENYUSUNAN TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, DAN KEGIATAN RENCANA AKSI .....	11
3.1 Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi .....	11
3.2 Program dan Kegiatan Rencana Aksi .....	12
BAB IV DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN, DAN SUMBER DAYA .....	16
BAB V PENUTUP .....	19

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Kerja Sistem Pengelolaan Pengaduan .....	4
Gambar 2	Bagan Prioritas Instansi .....	10

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Matriks Asesmen Informasi Umum .....	6
Tabel 2	Matriks Asesmen .....	7
Tabel 3	Kategorisasi Hasil Asesmen .....	8
Tabel 4	Penentuan Prioritas Instansi .....	10
Tabel 5	Indikator Sasaran Strategis dan Target Tahun 2022-2024 .....	12
Tabel 6	Kelompok Program/Program/Kegiatan .....	12
Tabel 7	Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program .....	14
Tabel 8	Kelompok Program/Program/Kegiatan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur .....	16

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara Penilaian Mandiri ..... 21

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan sistem pengaduan yang dibentuk oleh Pemerintah sebagai salah satu wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka penyelenggara Negara wajib untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan, dimana salah satunya meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditindaklanjuti dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mengatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme, serta sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang bertujuan untuk melindungi pengguna pelayanan dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil. Melalui SP4N diharapkan publik dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait dengan pelayanan publik.

Selanjutnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tersebut ditindaklanjuti oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan terbitnya Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* untuk Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik Nasional. Dalam kedua peraturan tersebut pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip "*no wrong door policy*" yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Kemudian untuk memperkuat SP4N, Kementerian PANRB mengintegrasikan sistem aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang telah dikelola Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai *platform* utama SP4N. Sehingga sistem pengelolaan pengaduan pelayanan nasional dikenal sebagai SP4N LAPOR!

Pada tahun 2018, Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 diganti oleh Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, dimana pedoman menjadi 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.

Kementerian PANRB selanjutnya menetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional Tahun 2020–2024, sebagai 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*”.

Dengan mengacu kepada Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tersebut, Pemerintah Daerah menyusun rencana kerja/aksi instansi yang memuat sasaran, program, dan kegiatan sehingga pelaksanaan *Road Map* lebih terarah dalam rangka pencapaian sasaran strategis nasional.

Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur dimulai tahun 2018 dengan terbitnya Keputusan Bupati Kotawaringin Timur Nomor: 188.45/433/HUK-ORG/2018 tanggal 15 Oktober 2018 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Kotawaringin Timur. Sejak Januari 2018 sampai dengan 16 November 2021 jumlah pengaduan yang masuk melalui aplikasi SP4N LAPOR! ada 52 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut sebanyak 29 pengaduan telah ditindaklanjuti/selesai atau 65,4%, 5 pengaduan dalam proses, dan 18 pengaduan belum ditindaklanjuti. Berdasarkan data tersebut maka pengelolaan pengaduan di Kabupaten Kotawaringin Timur harus ditingkatkan lagi kedepannya. Diharapkan data Pengaduan yang masuk dimanfaatkan untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik.

Dalam pengelolaan dan pengembangan SP4N LAPOR! dibutuhkan suatu perencanaan strategis yang mengacu kepada *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024. Rencana Aksi SP4N LAPOR! Kabupaten Kotawaringin Timur ini disusun agar dapat memberi gambaran arah dan prioritas strategis serta strategi apa yang dinilai tepat dalam menangani pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Kotawaringin Timur.

## 1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Rencana Aksi SP4N LAPOR! Tahun 2022-2024 adalah memberikan arah dan pedoman dalam pengelolaan SP4N LAPOR! di Kabupaten Kotawaringin Timur.

Tujuan penyusunan Rencana Aksi SP4N LAPOR! adalah:

- Menjadi acuan dan panduan dalam pengelolaan SP4N LAPOR! mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pembiayaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi periode tahun 2022-2024.
- Mewujudkan tercapainya target pengelolaan pengaduan di Kabupaten Kotawaringin Timur.

## 1.3. Lingkup Rencana Aksi

Lingkup Rencana Aksi SP4N LAPOR! Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2022-2024 meliputi:

- a. Gambaran mengenai kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik saat ini dan kondisi yang diharapkan
- b. Kerangka Kerja (*Framework*) Sistem Pengelolaan Pengaduan Kabupaten Kotawaringin Timur
- c. Tujuan, Sasaran, Program, Kegiatan, dan Indikator-indikator
- d. Dukungan Kelembagaan, Kebijakan, dan Sumber Daya

## BAB II

# KERANGKA KERJA (*FRAMEWORK*) DAN PENILAIAN (*ASSESSMENT*) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Dalam rangka pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik diperlukan kerangka kerja yang berisikan komponen-komponen mendasar. Penilaian atau asesmen diperlukan untuk mengetahui seberapa efektif sistem pengelolaan pengaduan berdasarkan penilaian terhadap komponen-komponen dalam kerangka kerja tersebut.

### 2.1. Kerangka Kerja (*Framework*)

Kerangka kerja pengelolaan pengaduan yang efektif harus didukung oleh komponen-komponen: nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya, pengembangan, dan pembelajaran.



Gambar 1. Kerangka Kerja Sistem Pengelolaan Pengaduan

#### 2.1.1. Nilai

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai, yaitu mudah diakses, transparan, responsif, dan imparsial. Untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan pengaduan maka Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur mempublikasikan kebijakan pengelolaan pengaduan di situs resmi [www.kotimkab.go.id](http://www.kotimkab.go.id) atau membuka layanan kotak pengaduan *help desk* pada unit-unit layanan publik.

Pengelolaan pengaduan di Kabupaten Kotawaringin Timur dilakukan secara transparan dimana masyarakat dapat mengakses informasi melalui situs resmi, informasi juga bisa diperoleh melalui Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID) utama dan pembantu. Pengelolaan pengaduan yang masuk melalui aplikasi pengaduan diproses sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang ada.

Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur melalui pengelola SP4N LAPOR! berupaya untuk merespon semua pengaduan yang masuk secara cepat, tepat, dan solutif. Dalam merespon pengaduan juga dilakukan secara imparisial atau tidak memihak dan membeda-bedakan pengaduan.

### 2.1.2. Komitmen

Dalam pengelolaan pengaduan diperlukan komitmen yang kuat dari semua pemangku kepentingan. Komitmen untuk pengelolaan pengaduan yang baik dibutuhkan di semua tingkatan dalam organisasi. Komitmen pimpinan ditunjukkan dengan terlibat aktif dalam pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, mengikuti keseluruhan proses pengimplementasian, dan memantau pelaksanaan dan pengambilan kebijakan terhadap hasil evaluasi.

Dalam pengelolaan pengaduan pada tingkatan supervisi dipastikan bahwa proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan sesuai dengan SOP, menyediakan sumber daya yang diperlukan, dan diupayakan data pengaduan yang masuk dijadikan sebagai pertimbangan untuk perbaikan kedepan.

Pada tingkatan operasional bahwa sistem pengaduan di Kabupaten Kotawaringin Timur telah terhubung dengan sistem nasional sejak tahun 2018. Pengaduan yang masuk sebagian telah ditindaklanjuti oleh unit terkait dan diselesaikan sesuai dengan kategori pengaduan. Koordinasi dan kolaborasi antar pemangku kepentingan terus ditingkatkan dalam rangka memberikan tanggapan dan penyelesaian terhadap pengaduan.

### 2.1.3. Kebijakan

Dari sisi kebijakan pengelolaan pengaduan perlu peningkatan dalam kapasitas kelembagaan, dan sumber daya manusia dengan melakukan penataan kelembagaan, penataan tata laksana, penguatan sistem pengawasan, dan penguatan sumber daya manusia.

Untuk tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan diperlukan standar operasional prosedur (SOP) yang bisa mengakomodir penyelesaian pengaduan yang beragam dan memiliki karakteristik berbeda. SOP disusun dengan memperhatikan waktu penyelesaian, jenis pengaduan, instansi yang menyelesaikan, dan kondisi geografis. Juga dengan memperhatikan aspek GESI (*Gender and Social Inclusion*) sehingga bisa mengakomodir berbagai pengaduan khususnya terkait perempuan, penyandang disabilitas, dan kelompok marjinal. Prosedur penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan karakter pengaduan dari kelompok-kelompok tersebut. Disamping itu diperlukan dukungan anggaran untuk pengelolaan pengaduan.

### 2.1.4. Sumber Daya

Dalam pengelolaan pengaduan di Kabupaten Kotawaringin Timur, sumber daya manusia pengelola masih terbatas baik dalam kuantitas maupun kualitas, maka diperlukan upaya peningkatan dan pengembangan kedepan, misalkan dengan mengadakan sosialisasi, pelatihan, atau pembelajaran ke daerah yang

lebih maju. Dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pengelolaan pengaduan termasuk sistem aplikasi perlu dilakukan peningkatan dan pengembangan sehingga tindak lanjut pengaduan dapat dilacak. Diperlukan sistem IT yang terintegrasi.

#### 2.1.5. Pengembangan dan Pembelajaran

Untuk lebih meningkatkan kinerja pengelolaan pengaduan, maka kedepannya perlu diberikan pelatihan berupa *coaching* dan *mentoring* melalui *platform* pembelajaran SP4N, *workshop*, bimbingan teknis berkelanjutan. Panduan teknis juga dibutuhkan sebagai acuan dalam pengelolaan pengaduan. Panduan teknis untuk menjamin bahwa pengaduan ditindaklanjuti sesuai SOP yang telah ditetapkan.

Data yang masuk dalam aplikasi pengelolaan pengaduan dapat dijadikan sebagai bahan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik. Dari pengaduan yang masuk dapat diketahui kekurangan kualitas layanan secara rinci dari prosedur, proses pelayanan, fasilitas yang tersedia, biaya, serta kompetensi dan perilaku aparatur pelayanan. Hal ini menjadi *database* untuk rekomendasi perbaikan pelayanan.

#### 2.2. Asesmen Pengelolaan Pengaduan di Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur

Tahapan yang harus dilaksanakan dalam penyusunan rencana aksi adalah melakukan asesmen atau penilaian mandiri, yaitu melakukan penilaian terhadap kondisi pengelolaan pengaduan. Adapun kondisi informasi umum pengaduan di Kabupaten Kotawaringin Timur dari tahun 2018 sampai dengan 16 November 2021 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Matriks Asesmen Informasi Umum

1	Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 bulan	1	52
2	Jumlah pengaduan yang diselesaikan	34	65,4 %
3	Jumlah pengaduan tidak dapat diselesaikan	18	34,6 %

Sumber Data: <https://www.lapor.go.id/admin/monitor/statistik#pemanfaatan-data>

Dari tahun 2018 sampai dengan 16 November 2021 jumlah pengaduan sebanyak 52, jika dirata-rata maka terdapat 1 pengaduan dalam setiap bulan. Dari jumlah pengaduan tersebut yang dapat diselesaikan sebanyak 34 pengaduan atau sebesar 65,4 persen, sedangkan 18 pengaduan tidak dapat diselesaikan atau sebanyak 34,6 persen.

Selanjutnya untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan sasaran, program, dan kegiatan dalam menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan dilakukan asesmen mandiri terhadap aspek kebijakan dan kelembagaan, sumber daya manusia, pemanfaatan data optimalisasi aplikasi,

pertisipasi pemangku kepentingan internal dan eksternal, serta koordinasi dan money.

Kegiatan asesmen mandiri dilakukan oleh Tim Penyusun Rencana Aksi yang dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Kotawaringin Timur Nomor: 188.45/0470/Huk-ORG/2021 tentang Penetapan Tim Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2020-2024 tanggal 14 Desember 2021 dan hasil asesmen mandiri adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Matriks Asesmen

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1	Sistem Pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas di antara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				4
2	Pejabat yang bertanggung jawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, fasilitas, dan lain-lain.			3	
3	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.			3	
4	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				4
5	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.				4
6	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.		2		
7	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.			3	
8	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.			3	
9	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.	1			
10	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	1			
11	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	1			
12	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.			3	
13	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain.	1			
14	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan <i>platform</i> pembelajaran nasional.			3	

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
15	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				4
16	Pejabat yang bertanggung jawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				4
17	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan.				4
18	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.			3	
19	Pejabat yang bertanggung jawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.			3	
20	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi.			3	

Sumber: Hasil Rapat Asesmen Mandiri Tim Penyusun Rencana Aksi

Hasil asesmen mandiri kemudian dirumuskan ke dalam format Kategorisasi Hasil Asesmen, yang menunjukkan bahwa aspek kebijakan dan kelembagaan memperoleh nilai 3,33, sumber daya manusia dengan nilai 1,80, pemanfaatan data optimalisasi aplikasi dengan nilai 2,33, partisipasi pemangku kepentingan internal dan eksternal dengan nilai 4,00, serta koordinasi dan monev dengan nilai 3,00. Secara lengkap hasil asesmen dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 3. Kategorisasi Hasil Asesmen

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>Kebijakan dan kelembagaan</b>					
1	Sistem Pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				4
2	Pejabat yang bertanggung jawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, fasilitas, dan lain-lain.			3	
3	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.			3	
4	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				4
5	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.				4

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan hidayah-Nya, Laporan Rencana Aksi SP4N LAPOR! Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2022-2024 telah dapat diselesaikan dengan menyesuaikan Pedoman Penyusunan Rencana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Intansi Pemerintah Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.

Laporan Rencana Aksi SP4N LAPOR! Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2022-2024 ini disusun sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Hasil penyusunan Rencana Aksi SP4N LAPOR! Kabupaten Kotawaringin Timur dapat menjadi sasaran dan mendukung perbaikan pelayanan publik di tingkat nasional dan daerah.

Akhir kata, semoga Laporan Rencana Aksi SP4N LAPOR! Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2022-2024 ini dapat dijadikan pedoman sebagai bahan masukan dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kotawaringin Timur.

Sampit, Januari 2022

Sekretaris Daerah  
Kabupaten Kotawaringin Timur,



**Drs. H. FAJRURRAHMAN, M.M.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19640820 199203 1 008

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
6	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.	1	2	3	4
<b>Sumberdaya Manusia</b>					
1	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.			3	
2	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.			3	
3	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.	1			
4	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	1			
5	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	1			
<b>Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi</b>					
1	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.			3	
2	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain.	1			
3	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan <i>platform</i> pembelajaran nasional.			3	
<b>Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal</b>					
1	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				4
2	Pejabat yang bertanggung jawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				4
3	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan.				4
<b>Koordinasi dan Monev</b>					
1	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.			3	
2	Pejabat yang bertanggung jawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.			3	
3	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi.			3	

Sumber: Hasil Rapat Asesmen Mandiri Tim Penyusun Rencana Aksi

Berdasarkan Kategorisasi Hasil Asesmen tersebut diketahui bahwa aspek Partisipasi pemangku kepentingan internal dan eksternal dengan nilai 4,00 SANGAT BAIK dan aspek sumber daya manusia dengan nilai 1,80 KURANG.

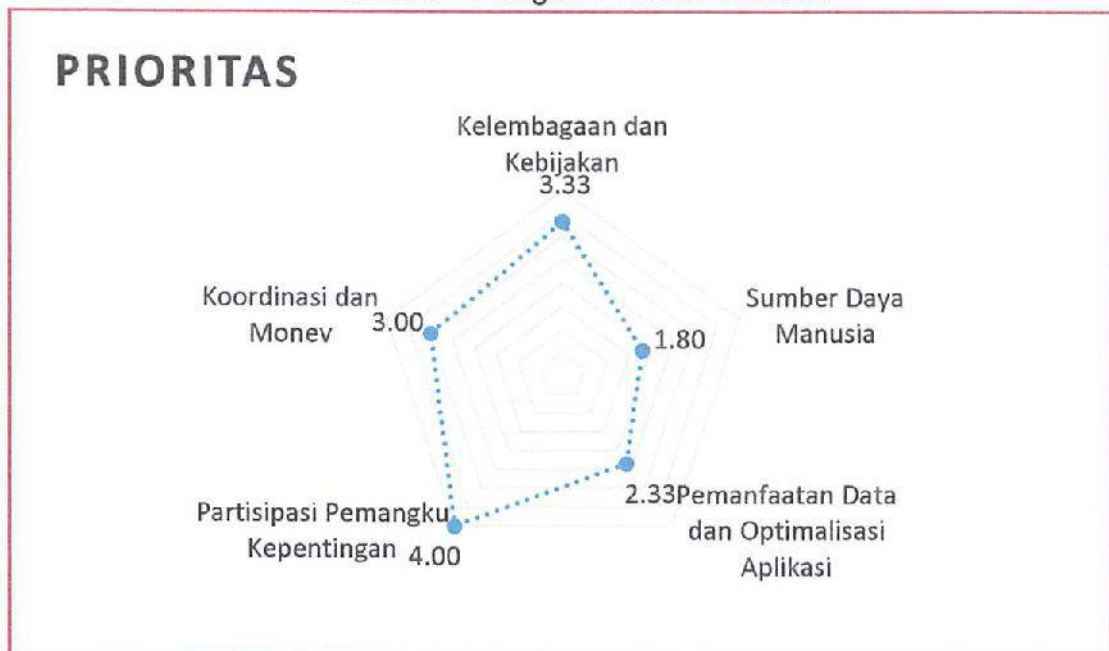
Selanjutnya dari penilaian matriks asesmen dan kategorisasi hasil asesmen tersebut dijadikan dasar untuk menetapkan kelompok prioritas untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan di Kabupaten Kotawaringin Timur. Adapun Tabel Penentuan Prioritas Instansi adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Penentuan Prioritas Instansi

Aspek	Nilai Prioritas	Prioritas	Alasan
Kelembagaan dan Kebijakan	3,33	1 2 3 4 5	Sudah ada Draf SK Bupati terkait unit pengelola pengaduan
Sumber Daya Manusia	1,80	1 2 3 4 5	
Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	2,33	1 2 3 4 5	
Partisipasi Pemangku Kepentingan	4,00	1 2 3 4 5	
Koordinasi dan Monev	3,00	1 2 3 4 5	

Urutan prioritas yang harus diutamakan peningkatannya adalah aspek sumber daya manusia dan pemanfaatan data dan optimalisasi aplikasi. Dari penetapan prioritas tersebut maka dapat digambarkan ke dalam bagan sebagai berikut:

Gambar 2. Bagan Prioritas Instansi



## BAB III

### PENYUSUNAN TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, DAN KEGIATAN RENCANA AKSI

#### 3.1. Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi

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

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

Jumlah pengaduan yang diterima oleh Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur sejak Tahun 2018 sampai dengan 16 November 2021 sebanyak 52 pengaduan atau rata-rata 1 pengaduan dalam setiap bulan. Jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti sebanyak 34 pengaduan atau 65,4 persen dari jumlah pengaduan. Dilihat dari trend jumlah pengaduan dari tahun ke tahun dalam periode 2018 sampai dengan 2021 dapat diketahui bahwa jumlah pengaduan cenderung mengalami peningkatan. Pada tahun 2018 terdapat 3 pengaduan, tahun 2019 meningkat menjadi 14 pengaduan, pada tahun 2020 meningkat menjadi 22 pengaduan, dan tahun 2021 sampai tanggal 16 November 2021 terdapat 13 pengaduan. Jumlah pengaduan melalui SP4N LAPOR! Kabupaten Kotawaringin Timur masih relatif sedikit, hal ini dapat mengindikasikan bahwa SP4N LAPOR! masih belum memasyarakat.

Sedangkan dalam penyelesaian pengaduan dalam kurun waktu 2018 sampai dengan 16 November 2021 sebesar 65,4 persen. Tahun 2018 semua pengaduan dapat diselesaikan 100%, tahun 2019 diselesaikan 92,9%, pada tahun 2020 penyelesaian pengaduan menurun menjadi 54,5%, dan tahun 2021 sampai dengan tanggal 16 November 2021 baru mencapai 46,2% atau 4 pengaduan dari total 13 pengaduan dengan 2 pengaduan masih dalam proses. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian pengaduan masih rendah dan perlu upaya strategis untuk menyelesaikan seluruh pengaduan. Sedangkan menurut klasifikasi laporan atau pengaduan yang diterima berupa aspirasi, pengaduan berkadar pengawasan, dan permintaan informasi. Media yang digunakan dalam melaporkan didominasi oleh pengaduan melalui *website*, sebagian kecil melalui SMS dan Android.

Meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat tidak selalu berkonotasi negatif bahwa kualitas pelayanan publik yang disediakan adalah rendah. Sebaliknya dengan jumlah pengaduan yang meningkat, dapat dikatakan bahwa sistem pengelolaan pengaduan dipercaya oleh para pengguna layanan dan mereka meyakini bahwa masukan/pengaduan yang mereka berikan akan mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan jumlah pengaduan dari masyarakat dan meningkatkan persentase penyelesaian pengaduan perlu dilakukan perbaikan pengelolaan pengaduan dengan melakukan penguatan kelembagaan, penguatan

sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan data dan aplikasi, peningkatan partisipasi pemangku kepentingan, serta koordinasi, pemantauan, dan evaluasi.

Target capaian pengaduan dan penyelesaiannya untuk tahun 2022–2024 ditetapkan sebagai berikut:

Tabel 5. Indikator Sasaran Strategis dan Target Tahun 2022-2024

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	Target			
		2021	2022	2023	2024
Jumlah pengaduan yang diterima	22	25	30	35	40
Jumlah pengaduan yang diselesaikan	12 (54,5%)	80%	100%	100%	100%

### 3.2. Program dan Kegiatan Rencana Aksi

Berdasarkan penilaian matriks asesmen, kategorisasi hasil asesmen, dan kelompok prioritas maka dapat diketahui kondisi dan aspek-aspek dalam pengelolaan pengaduan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Aspek yang perlu ditingkatkan dalam pengelolaan pengaduan di Kabupaten Kotawaringin Timur yaitu aspek Sumber Daya Manusia dengan nilai 1,80.

Dengan mengacu pada kondisi tersebut di atas maka kelompok program dan kegiatan yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Kelompok Program/Program/Kegiatan

No.	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Keterangan
<b>KP I</b>	<b>Penguatan Kelembagaan</b>	
Program I.1	Penguatan kebijakan kelembagaan	
Kegiatan I.1.1.	Penyusunan Peraturan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kotawaringin Timur	
Kegiatan I.1.2.	Revisi SK Tim Pengelola SP4N LAPOR! Kabupaten Kotawaringin Timur	
Program I.2	Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan Kabupaten Kotawaringin Timur	
Kegiatan I.2.1.	Penyusunan proses bisnis pengelolaan pengaduan	
Kegiatan I.2.2.	Penyusunan SOP Pengelolaan SP4N	
Program I.3.	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan	
Kegiatan I.3.1.		
Kegiatan I.3.2.		
Program I.4.	Penyusunan/penguatan panduan teknis	

No	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Keterangan
Kegiatan I.4.1	Penyusunan panduan (buku manual) pengelolaan pengaduan	
Kegiatan I.4.2.	Penyusunan kode etik pengelolaan pengaduan	
<b>KP II</b>	<b>Penguatan Sumber Daya Manusia</b>	
Program II.1.	Penggunaan platform pembelajaran	
Kegiatan II.1.1.	Pelatihan pengelolaan aplikasi untuk admin pengelola	
Kegiatan II.1.2.	Pelatihan pengelolaan aplikasi untuk admin penghubung	
Program II.2.	Pelatihan	
Kegiatan II.2.1.	Pelatihan bagi pimpinan/ manajemen/ pelaksana operasional harian	
Kegiatan II.2.2.	Pelatihan tematik: komunikasi publik/ pengolahan data, dll	
<b>KP.III</b>	<b>Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi</b>	
Program III.1.	Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal Pemkab Kotawaringin Timur	
Kegiatan III.1.1.	Analisis data dan info grafis	
Kegiatan II.1.2.	Input data untuk kegiatan/acara Pemkab	
Program III.2.	Publikasi/diseminasi data	
Kegiatan III.2.1.	Diseminasi data kepada publik	
Kegiatan III.2.2.	Diseminasi data kepada SOPD	
Program III.3.	Integrasi dengan aplikasi lain	
Kegiatan III.2.1.	Integrasi dengan aplikasi kependudukan	
Kegiatan III.2.2.	Integrasi dengan aplikasi pelayanan lain	
<b>KP IV</b>	<b>Peningkatan partisipasi pemangku kepentingan</b>	
Program IV.1.	Komunikasi publik dan "brand image"	
Kegiatan IV.1.1.	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan Pemkab dengan masyarakat	
Kegiatan IV.1.2.	Publikasi melalui media sosial, cetak, elektronik	
Program IV.2.	Peningkatan keterlibatan pihak internal	
Kegiatan IV.2.1.	Lokakarya pejabat penghubung	
Kegiatan IV.2.2.	Seminar/lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	
Program IV.3.	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola	
Kegiatan IV.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan	

No	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Keterangan
Kegiatan IV.3.2.	Gathering	
<b>KP V</b>	<b>Koordinasi, pemantauan dan evaluasi</b>	
Program V	Koordinasi dengan simpul (hub) provinsi/pusat/nasional	
	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan	
	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak	

Berdasarkan kelompok program/program di atas, Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur menyusun indikator (ukuran) keberhasilan sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 7. Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

No	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
1	Penguatan Kelembagaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah 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> </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 dibandingkan 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, monitoring dan evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antar instansi pemerintah, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N</li> </ul>

No	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
		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

Sampai dengan 16 November 2021, pengelolaan pengaduan pada Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur masih belum berjalan secara optimal, hal ini dapat dilihat dari jumlah pengaduan dan penyelesaiannya yang masih rendah. Dari sisi kelembagaan pengelolaan pengaduan diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur selaku admin utama yang melakukan pendisposisian pengaduan. Admin penghubung pada setiap OPD telah ditetapkan melalui SK Bupati Nomor: 188.45/433/HUK-ORG/2018 tanggal 15 Oktober 2018 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Kotawaringin Timur. Keputusan tersebut akan direvisi karena terjadi perubahan admin penghubung karena adanya mutasi jabatan, mengingat admin penghubung yang ditunjuk menggunakan nama personil bukan berdasarkan jabatan.

Sumber daya pengelola SP4N di Kabupaten Kotawaringin Timur dari sisi kualitas dan kuantitas masih terbatas. Untuk mengatasi hal tersebut kedepannya akan dilakukan sosialisasi dan peningkatan kapasitas bagi pengelola SP4N LAPOR!. Disisi lain peran serta pengawasan dalam mengawal tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan sangat diperlukan.

Pelaksanaan peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan di Kabupaten Kotawaringin Timur akan dilakukan secara bertahap dari Tahun 2021 sampai dengan 2024, dengan melaksanakan program/kegiatan dan tahapan sebagaimana Tabel berikut.

Tabel 8. Kelompok Program/Program/Kegiatan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur

No	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu				Pihak terlibat
		2021	2022	2023	2024	
KP I	Penguatan Kelembagaan					
Program I.1	Penguatan kebijakan kelembagaan					
Kegiatan I.1.1.	Penyusunan Peraturan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kotawaringin Timur	√				
Kegiatan I.1.2.	Revisi SK Tim Pengelola SP4N LAPOR! Kabupaten Kotawaringin Timur	√				
Program I.2	Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan Kabupaten Kotawaringin Timur					

No	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu				Pihak terlibat
Kegiatan I.2.1.	Penyusunan proses bisnis pengelolaan pengaduan	√				
Kegiatan I.2.2.	Penyusunan SOP Pengelolaan SP4N	√				
Program I.3.	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan	√	√	√	√	
Kegiatan I.3.1.						
Kegiatan I.3.2.						
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	√				
<b>KP II</b>	<b>Penguatan Sumber Daya Manusia</b>					
Program II.1.	Penggunaan platform pembelajaran					
Kegiatan II.1.1.	Pelatihan/Sosialisasi pengelolaan pengaduan bagi admin	√	√	√	√	
Kegiatan II.1.2.	Pelatihan pengelolaan pengaduan bagi admin penghubung	√	√	√	√	
Program II.2.	Pelatihan					
Kegiatan II.2.1.	Pelatihan bagi pimpinan/manajemen/pelaksana operasional harian	√	√	√	√	
Kegiatan II.2.2.	Pelatihan tematik: komunikasi publik/pengolahan data, dll		√		√	
<b>KP.III</b>	<b>Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi</b>					
Program III.1.	Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal Pemkab Kotawaringin Timur	√	√	√	√	
Kegiatan III.1.1.	Analisis data dan info grafis	√	√	√	√	
Kegiatan II.1.2.	Input data untuk kegiatan/acara pemkab	√	√	√	√	
Program III.2.	Publikasi/diseminasi data					
Kegiatan III.2.1.	Diseminasi data kepada publik	√	√	√	√	
Kegiatan III.2.2.	Diseminasi data kepada SOPD	√	√	√	√	

No	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu			Pihak terlibat
Program III.3.	Integrasi dengan aplikasi lain				
Kegiatan III.2.1.	Integrasi dengan aplikasi kependudukan	√	√	√	√
Kegiatan III.2.2.	Integrasi dengan aplikasi pelayanan lain	√	√	√	√
<b>KP IV</b>	<b>Peningkatan partisipasi pemangku kepentingan</b>				
Program IV.1.	Komunikasi publik dan "brand image"	√	√	√	√
Kegiatan IV.1.1.	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan Pemkab dengan masyarakat	√	√	√	√
Kegiatan IV.1.2.	Publikasi melalui media sosial, cetak, elektronik	√	√	√	√
Program IV.2.	Peningkatan keterlibatan pihak internal				
Kegiatan IV.2.1.	Lokakarya pejabat penghubung		√		
Kegiatan IV.2.2.	Seminar/lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik		√		
Program IV.3.	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola	√	√	√	√
Kegiatan IV.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan	√	√	√	√
Kegiatan IV.3.2.	Gathering		√		
<b>KP V</b>	<b>Koordinasi, pemantauan dan evaluasi</b>				
Program V	Koordinasi dengan simpul (hub) provinsi/pusat/nasional	√	√	√	√
	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan	√	√	√	√
	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak	√	√	√	√

## **BAB V PENUTUP**

Dalam rangka memastikan bahwa Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kotawaringin Timur dapat berjalan dengan baik dan dapat menyelesaikan pengaduan masyarakat, maka harus dilakukan pemantauan dan evaluasi secara berkesinambungan.

# LAMPIRAN

**Lampiran 1**

**BERITA ACARA PENILAIAN MANDIRI**

Pada hari ini Senin tanggal dua puluh sembilan November tahun dua ribu dua puluh satu telah dilaksanakan kegiatan Penilaian Mandiri Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Kotawaringin Timur.

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

1. Matriks Asesmen Pengelolaan Pengaduan (terlampir);
2. Prioritas Instansi untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan (terlampir);
3. Kelompok Program/Program/Kegiatan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2020-2024.

**PESERTA RAPAT**

No	Nama	Instansi	Jabatan	Tanda Tangan
1	Muri Ila Agustina	Setda	Kabang Organisasi	
2	Rahadian Hidayat	Fetda	KPB. PATL Orbal	
3	Wawan	Inspektorat	Subdinas	
4	COFORDA P.L.	Dirkominfo	Kabid PIKP	
5	Muji Prayogi	BISDUICCAPIL	Sekretaris	
6	Yantnur	BKAD	Secretans	
7	Kawonidi	BKPSDM	Sekretaris	
8	Tiny Burnama	Dinas Sosial	Kasi. IPK	
9	Sianto	DPUPR-PR-TP	Kaleid Perkin	
10	Hendri Santosi	Dirkominfo	Kab. TIP	
11	Supriyam	Dirkominfo	Kan	
12	Rahmat Darmi	-	Staf	

### MATRIKS ASESMEN PENGELOLAAN PENGADUAN

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1	Sistem Pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas di antara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				v
2	Pejabat yang bertanggung jawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, fasilitas, dan lain-lain.			v	
3	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.			v	
4	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				v
5	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.				v
6	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.		v		
7	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.			v	
8	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.			v	
9	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.	v			
10	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	v			
11	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	v			
12	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.			v	
13	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain.	v			
14	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional.			v	
15	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				v
16	Pejabat yang bertanggung jawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				v

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
17	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan.				v
18	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.			v	
19	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.			v	
20	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi.			v	

**PRIORITAS INSTANSI UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIFITAS  
PENGELOLAAN PENGADUAN**

Aspek	Nilai Prioritas	Prioritas					Alasan
Kelembagaan dan Kebijakan	3,33	1	2	3	4	5	Sudah ada Draf SK Bupati terkait unit pengelola pengaduan
Sumber Daya Manusia	1,80	1	2	3	4	5	
Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	2,33	1	2	3	4	5	
Partisipasi Pemangku Kepentingan	4,00	1	2	3	4	5	
Koordinasi dan Money	3,00	1	2	3	4	5	

**KELOMPOK PROGRAM/PROGRAM/KEGIATAN RENAKSI PENGELOLAAN  
PENGADUAN KAB. KOTAWARINGIN TIMUR TAHUN 2020-2024**

No	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu				Pihak terlibat
		2021	2022	2023	2024	
<b>KP I</b>	<b>Penguatan Kelembagaan</b>					
Program I.1	Penguatan kebijakan kelembagaan					
Kegiatan I.1.1.	Penyusunan Peraturan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kotawaringin Timur	√				
Kegiatan I.1.2.	Revisi SK Tim Pengelola SP4N LAPOR! Kabupaten Kotawaringin Timur	√				
Program I.2	Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan Kabupaten Kotawaringin Timur					
Kegiatan I.2.1.	Penyusunan proses bisnis pengelolaan pengaduan		√			
Kegiatan I.2.2.	Penyusunan SOP Pengelolaan SP4N		√			
Program I.3.	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan		√	√	√	√
Kegiatan I.3.1.						
Kegiatan I.3.2.						
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		√			
<b>KP II</b>	<b>Penguatan Sumber Daya Manusia</b>					
Program II.1.	Penggunaan platform pembelajaran					
Kegiatan II.1.1.	Pelatihan/Sosialisasi pengelolaan pengaduan bagi admin		√	√	√	√
Kegiatan II.1.2.	Pelatihan pengelolaan pengaduan bagi admin penghubung		√	√	√	√

No	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu				Pihak terlibat
		2021	2022	2023	2024	
Program II.2.	Pelatihan					
Kegiatan II.2.1.	Pelatihan bagi pimpinan/ manajemen/pelaksana operasional harian		√	√	√	√
Kegiatan II.2.2.	Pelatihan tematik : komunikasi publik/pengolahan data, dll			√		√
<b>KP.III</b>	<b>Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi</b>					
Program III.1.	Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal Pemkab Kotawaringin Timur		√	√	√	√
Kegiatan III.1.1.	Analisis data dan info grafis		√	√	√	√
Kegiatan II.1.2.	Input data untuk kegiatan/acara pemkab		√	√	√	√
Program III.2.	Publikasi/diseminasi data					
Kegiatan III.2.1.	Diseminasi data kepada publik		√	√	√	√
Kegiatan III.2.2.	Diseminasi data kepada SOPD		√	√	√	√
Program III.3.	Integrasi dengan aplikasi lain					
Kegiatan III.2.1.	Integrasi dengan aplikasi kependudukan		√	√	√	√
Kegiatan III.2.2.	Integrasi dengan aplikasi pelayanan lain		√	√	√	√
<b>KP.IV</b>	<b>Peningkatan partisipasi pemangku kepentingan</b>					
Program IV.1.	Komunikasi publik dan " <i>brand image</i> "		√	√	√	√
Kegiatan IV.1.1.	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan pemkab dengan masyarakat		√	√	√	√
Kegiatan IV.1.2.	Publikasi melalui media sosial, cetak, elektronik		√	√	√	√
Program IV.2.	Peningkatan keterlibatan pihak internal					
Kegiatan IV.2.1.	Lokakarya pejabat penghubung			√		
Kegiatan IV.2.2.	Seminar/lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik			√		

No	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu				Pihak terlibat
		2021	2022	2023	2024	
Program IV.3.	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola		√	√	√	√
Kegiatan IV.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan		√	√	√	√
Kegiatan IV.3.2.	Gathering			√		
KP V	Koordinasi, pemantauan dan evaluasi					
Program V	Koordinasi dengan simpul (hub) provinsi/pusat/nasional		√	√	√	√
	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan		√	√	√	√
	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak		√	√	√	√